

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

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2024 ГОДУ»

г. Екатеринбург
2025 год

Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области 2024 году подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

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

© Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2025 г.

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3 тел./факс (343) 362-86-15, 374-13-79

E-mail: mail@66.rosпотrebnadzor.ru

INterNet: www.66.rosпотrebnadzor.ru

При использовании материалов ссылка на Доклад обязательна.

Содержание

Введение	6
Глава 1. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей	12
1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав	12
1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	15
Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров	19
2.1. Продовольственные товары	23
2.1.1.Хлебобулочные изделия	32
2.1.2.Масложировая продукция.....	34
2.1.3.Молочная продукция.....	35
2.1.4.Мясная продукция.....	39
2.1.5. Рыбная продукция	44
2.1.6. Кондитерские изделия.....	47
2.1.7 Алкогольная продукция	49
2.1.8. Табачные изделия.....	62
2.1.9 Государственный надзор по соблюдению законодательства в сфере обеспечения здоровья животных, безопасности продукции животного происхождения и лабораторного контроля, в сфере обеспечения карантина растений, обеспечения качества и безопасности зерна, в области семеноводства	67
2.2. Непродовольственные товары	74
2.2.1. Товары детского ассортимента.....	79
2.2.2. Обувь.....	97
2.2.3. Одежда	103
2.2.4. Мебель	108
2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения	112
2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области	116
2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия	122
2.2.8. Товары бытовой химии	127
2.3.9. Электронная коммерция	132
Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг	141

3.1. Жилищно-коммунальные услуги.....	146
3.2. Медицинские услуги	163
3.3. Туристские и гостиничные услуги	186
3.4. Услуги связи	202
3.5. Долевое строительство жилья.....	219
3.6. Финансовые услуги	230
3.7. Платные образовательные услуги	277
3.8. Транспортные услуги	294
3.9. Платные юридические услуги	312
3.10. Культурно-развлекательные услуги	330
Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.....	345
4.1. Деятельность органов местного самоуправления	345
4.2. Деятельность общественных объединений потребителей.....	362
Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов	366
Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.....	393
Глава 7. Судебная защита прав потребителей	406
Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей	432
Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2025 году.....	452
Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка	467
10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2027 годы».....	467
10.2 Региональная программа Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения	

Свердловской области (Распоряжение Правительства Свердловской области №236-РП от 15.05.2024г.).	513
Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей.....	523
Заключение.....	540

Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2024 году» (далее – Доклад) подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 N 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.6 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Деятельность региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, включающей различные органы и учреждения, осуществлялась в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р.

Основными целями Стратегии являются:

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

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

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

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

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. N 481-р утвержден план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. N 1837-р (далее – План).

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

В 2024 году органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области, уделялось значительное внимание проведению профилактических, в том числе информационно-просветительских мероприятий как для потребителей, так и для бизнеса. Особую актуальность проведение именно профилактических мероприятий приобрело в связи с ограничением в проведении контрольных (надзорных) мероприятий и применении мер административной ответственности в связи с изданием Правительством Российской Федерации постановления от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

При этом в 2023-2024 г.г. произошли некоторые изменения, которые касались оснований осуществления контрольных (надзорных) мероприятий органами Роспотребнадзора.

В 2023 г. взамен ранее действовавшего приказа Роспотребнадзора от 23.12.2021 N 804 «Об утверждении индикатора риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей», который устанавливал один индикатор риска, был издан приказ Роспотребнадзора от 04.08.2023 N 502 (устанавливал 4 индикатора риска), а затем и приказ от 14.09.2023 N 635, который установил уже 34 индикатора риска.

В 2024 году и 2025 году приказом Роспотребнадзора от 02.09.2024 N 627 и приказом Роспотребнадзора от 10.03.2025 «О внесении изменений в перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав

потребителей, утвержденный приказом Роспотребнадзора от 14 сентября 2023 г. N 635» перечень индикаторов риска в сфере защиты прав потребителей вновь был актуализирован. На текущий момент в приказе от 14.09.2023 N 635 их 46.

В конце 2024 года был издан Федеральный закон от 28.12.2024 № 540-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации"», в связи с принятием которого существенные изменения претерпели основания для контрольных (надзорных) мероприятий органов власти, контрольная (надзорная) деятельность которых регулируется Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». Изменены основания для проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий, для проведения профилактических мероприятий, в том числе, для профилактических визитов. Профилактические визиты в настоящее время сопровождаются контрольными (надзорными) действиями и оценкой соблюдения обязательных требований. Также в связи с данными изменениями расширены возможности контролируемых лиц для обжалования результатов контрольных (надзорных) мероприятий, решений, принятых по их итогам, а также профилактических мероприятий.

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

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

В Докладе приведен анализ принятия и реализации в 2024 г. целевых программ в области защиты прав потребителей на территории региона.

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

Федеральный государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, на территории Свердловской области обеспечиваются: Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия

человека по Свердловской области, Межрегиональным территориальным Управлением Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Уральскому Федеральному округу (далее - МТУ Ространснадзора по УФО), Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (далее – Главное управление МВД России по Свердловской области), Уральским межрегиональным управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (далее – Уральское межрегиональное управление Россельхознадзора), Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области (далее - Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора по УрФО), Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее - Центр Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг), Межрегиональным управлением Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольтабакконтроля по УрФО), Приволжско-Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – ПУМТУ Росстандарта), Екатеринбургской таможней Уральского таможенного Управления (далее – Екатеринбургская таможня), Свердловским территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту (далее – Свердловский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту).

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

Органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями также проводится работа по защите прав потребителей, которая направлена на оказание практической помощи гражданам в восстановлении нарушенных прав, а также на защиту прав неопределенного круга потребителей.

В 2024 году выполнению функций в области обеспечения защиты прав потребителей содействовали многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, комплексные центры социального обслуживания населения, иные государственные и муниципальные учреждения, которые предоставляли площадки для проведения просветительских мероприятий, для распространения информации о правах потребителей.

В 2024 году продолжалась 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 N185-ПП.

Также в 2024 году осуществлялась реализация региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, утвержденной распоряжением Правительства Свердловской области от 15.05.2024 № 236-РП.

В 2024 г. продолжали реализовываться муниципальные программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей.

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

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

Основная цель Комиссии - обеспечения взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, территориального учреждения Банка Российской Федерации, а также организаций, в том числе общественных организаций и общественных объединений

потребителей, в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области и бизнес-сообщества.

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

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

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

В 2024 году на заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту детских товаров, результаты надзора за табачной, никотинсодержащей продукцией и электронными системами доставки никотина и другие вопросы.

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

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

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

В течение 2024 года федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей, консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было рассмотрено около 121 тыс. обращений, что более чем на 16 процентов выше уровня 2023 года (в 2022 году рассмотрено 95 тыс. обращений, в 2023 г. – 104 тыс. обращений).

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

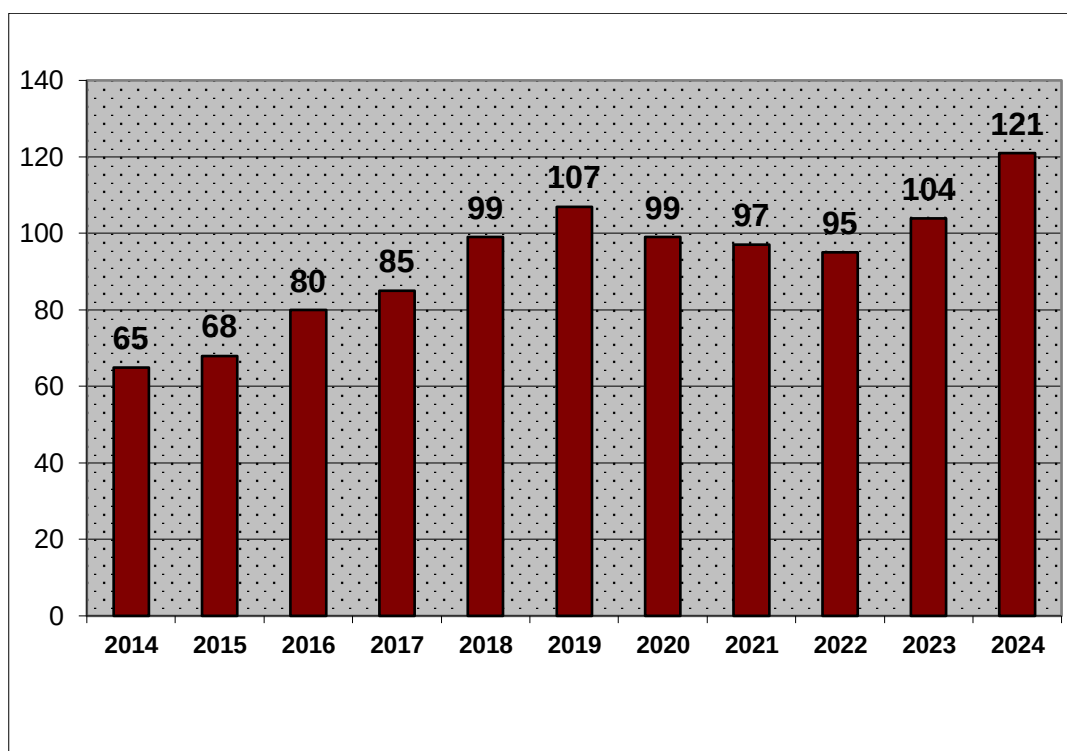


Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс.обращений (2014-2024 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (40,4 процента), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (12,8 процента).

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

Таблица 1.

Структура и динамика обращений граждан

N п/п	Вид деятельности	2024 год		
		Количество обраще- ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2023 годом, процентов
	Всего	121004	100,0	+16,7
1	Торговля	20956	17,3	-13,2
2	Жилищно-коммунальные услуги	48230	39,9	+8,1
3	Бытовые услуги	3810	3,1	-0,7
4	Финансовые услуги	9156	7,6	+3,2
5	Услуги связи	10978	9,1	+140,2
6	Туристские услуги	440	0,4	-29,1
7	Услуги транспорта	3646	3,0	+103,6
8	Медицинские услуги	2053	1,7	-3,9
9	Строительство	2826	2,3	+59,7
10	Общественное питание	689	0,6	+23,5
11	Образовательные услуги	3713	3,1	+100,9
12	Юридические услуги	535	0,4	+3,1
13	Культурно- развлекательные услуги	415	0,3	+68,7
14	Гостиничные услуги	129	0,1	+57,3
15	Прочие	13428	11,1	+65,7

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2024 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (39,9 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (17,3 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (7,6 процента в структуре всех поступивших обращений). Также отмечается значительное место обращений по услугам связи в общей структуре обращений (9,1 процента).

В 2,4 раза увеличилось число жалоб на услуги связи, а также в 2 раза – на услуги строительства и образовательных услуг.

Существенное увеличение числа жалоб наблюдается в сфере общественного питания (на 23,5 процента), услуг ЖКХ (на 8,1

процента), культурно-развлекательных услуг (на 68,7 процента), гостиничных услуг (на 57,3 процента).

При этом заметное снижение числа жалоб наблюдается в сферах торговли (на 13,1 процента) и оказания туристских услуг (на 29,1 процента).

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

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

В течение 2024 года проведено 21,1 тыс. контрольных (надзорных) мероприятий, что на 18,5 процента больше, чем в 2023 году (2022 г. – 14,6 тыс. мероприятий, 2023 г. – 17,8 тыс. мероприятий).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 г. проведено 2356 контрольных (надзорных) мероприятий (2022 г. – 1728 мероприятий, 2023 г. – 1936 мероприятий), выявлено 11305 нарушений (2022 г. – 6527 нарушений, 2023 г. – 8163 нарушения).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2024 г. проведено 2086 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2022 г. – 2204 мероприятия, в 2023 г. – 2232 мероприятия), выявлено 2525 нарушений (в 2022 г. – 1521 нарушение, в 2023 г. – 685 нарушений).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2024 г. в сфере потребительского рынка проведено 4400 проверок (в 2023 г. – 3368 проверок), выявлено 1350 правонарушений (в 2022 г. – 2293 правонарушения, в 2021 г. – 2311 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2024 г. проведено 44 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. – 35 мероприятий, в 2023 г. – 44 мероприятия), выявлено 16 нарушений (в 2022 г. – 4 нарушения, в 2023 г. – 5 нарушений).

Центром Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг в 2024 г. признаны обоснованными 280 обращений граждан (в 2022 г. – 441 обращение, в 2023 г. – 495 обращений).

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2024 г. проведено 463 контрольных (надзорных) мероприятия (2022 г. – 51 мероприятие, 2023 г. – 48 мероприятий), выявлено 1187 нарушений (в 2022 г. – 32 нарушения, в 2023 г. – 506 нарушений).

РЭК Свердловской области в 2024 г. проведено 41 контрольное (надзорное) мероприятие (в 2022 г. – 60 мероприятий, в 2023 г. – 54 мероприятия), выявлено 29 нарушений (в 2022 г. – 574 нарушения, в 2023 г. – 381 нарушений).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в 2024 г. проведено 3093 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. – 5691

мероприятие, в 2023 г. - 5691 мероприятие), выявлено 10908 нарушений (в 2022 г. – 16781 нарушение, в 2023 г. – 9839 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2024 г. проведено 6276 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2022 г. - 3834 мероприятия, в 2023 г. – 3082 мероприятия), выявлено 7584 нарушения (в 2022 г. – 339 нарушений, в 2023 г. – 5188 нарушений).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2024 г. в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2024 году было проведено 138 проверок (в 2022 г. – 878 проверок, в 2023 г. – 262 проверки), выявлено 14 нарушений (в 2022 г. - 148 нарушений, в 2023 г. – 70 нарушений).

Межрегиональным управлением Росалкогольтабакконтроля по УрФО в 2024 г. проведено 425 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2022 г. – 70 мероприятий, в 2023 г. – 407 мероприятия), выявлено 28 нарушений (в 2022 г. – 71 нарушение, в 2023 г. – 44 нарушения).

Екатеринбургской таможней в 2024 г. проведено 42 контрольных (надзорных) мероприятия (2022 г. – 64 мероприятия, 2023 г. – 59 мероприятий), выявлено 29 нарушений (в 2022 г. – 51 нарушение, в 2023 г. - 44 нарушения).

ПУМТУ Росстандарта в 2024 году проведено 79 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2022 г. - 10 мероприятий, в 2023 г. - 4 мероприятия), выявлено 4 нарушения (в 2022 г. – 1 нарушение, в 2023 году – нарушения не выявлялись).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в 2024 г. проведено 7 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 2 нарушения.

МТУ Ространснадзора по УФО в 2024 г. проведено 948 контрольных (надзорных) мероприятий (2023 г. – 647 мероприятий), выявлено 1132 нарушения (2023 г. – 840 нарушений).

Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области в 2024 г. проведено 5 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 1 нарушение.

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

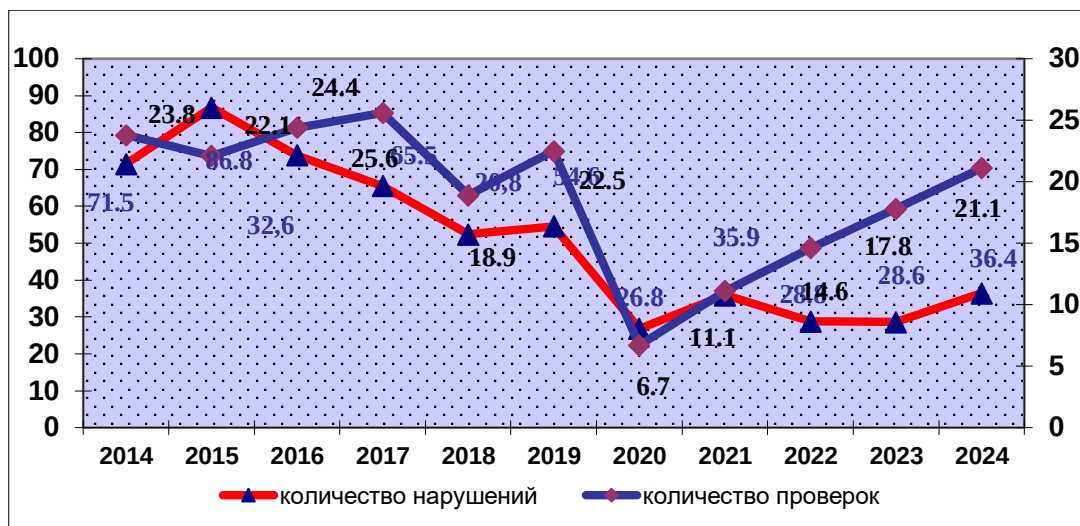


Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2014-2024 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 36,4 тыс. нарушений (в 2022 г. – 28,8 тыс. нарушений, в 2023 г. – 28,6 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2023 г. увеличилось более чем на 27 процентов.

Среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольном (надзорном) мероприятии в 2024 году немного увеличилось и составило 1,7 нарушения (2022 г. – 2 нарушения, в 2023 г. – 1,6 нарушения на одно контрольное (надзорное) мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2024 г. системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Структура и динамика выявленных нарушений

N п/п	Виды деятельности	Выявлено наруше- ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества выявленных нарушений по сравнению с 2023 годом, процентов
	Всего:	36402	100,0	+27,4
1	Торговля	12952	35,6	+45,2
2	Жилищно-коммунальные услуги	1203	3,3	-50,5
3	Бытовые услуги	215	0,6	+128,7

4	Финансовые услуги	374	1,0	-38,4
5	Услуги связи	816	2,2	+12,4
6	Туристские услуги	106	0,3	-31,2
7	Услуги транспорта	1307	3,6	+37,6
8	Медицинские услуги	291	0,8	+7,4
9	Капитальный ремонт и строительство	9761	26,8	+25,1
10	Общественное питание	258	0,7	+79,2
11	Образовательные услуги	7976	21,9	+50,6
12	Юридические услуги	31	0,1	-63,5
13	Культурно-развлекательные услуги	108	0,3	+28,6
14	Гостиничные услуги	143	0,4	-10,6
15	Прочие	861	2,4	0,0

В 2024 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере торговли (35,6 процента), строительства и капитального ремонта (26,8 процента), образовательных услуг (21,9 процента), жилищно-коммунального хозяйства (3,3 процента).

Существенно увеличилось число выявленных нарушений в сфере бытового обслуживания (в 2,3 раза).

Также заметное увеличение числа выявленных нарушений наблюдается в сфере торговли (на 45,2 процента), услуг связи (на 12,4 процента), транспортных услуг (на 37,6 процента), медицинских услуг (на 7,4 процента), капитального ремонта и строительства (на 25,1 процента), общественного питания (на 79,2 процента), образовательных услуг (на 50,6 процента), в сфере культурно-развлекательных услуг (на 28,6 процента).

Наиболее существенное снижение числа выявленных нарушений – в сфере ЖКХ (на 50,5 процента), оказания финансовых услуг (на 38,4 процента), в сфере туризма (на 31,2 процента), юридических услуг (на 63,5 процента), гостиничного обслуживания (на 10,6 процента).

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

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

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

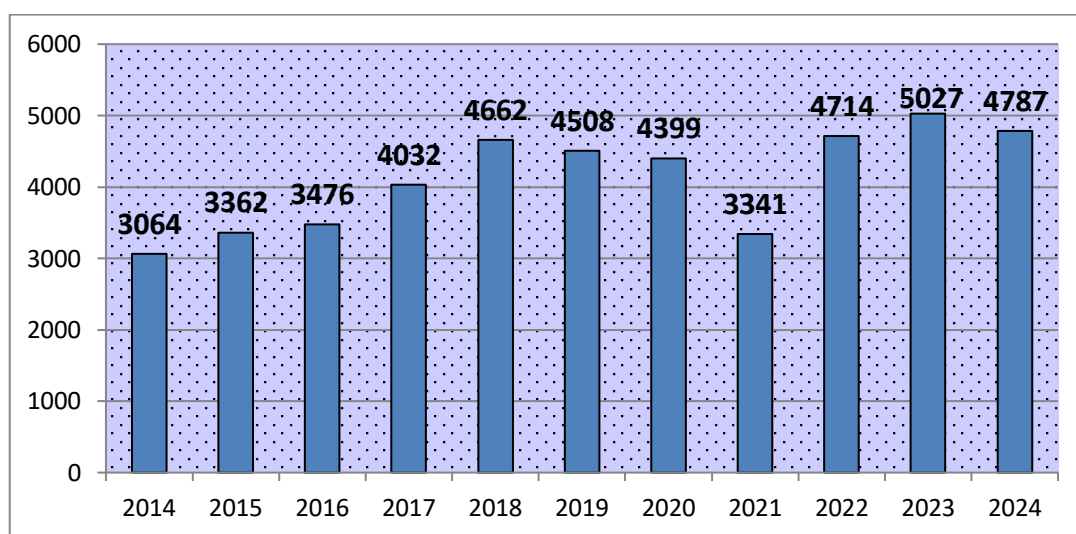


Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2023 годом в 2024 году количество жалоб на предприятия торговли снизилось на 4,8 процента.

В 2024 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 1794 контрольных (надзорных) мероприятия за соблюдением норм и правил торговли (в 2022 г. – 1196 мероприятий, в 2023 г. – 1297 мероприятий).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 9019 нарушений (в 2022 г. – 4006 нарушений, в 2023 г. – 5832 нарушения).

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

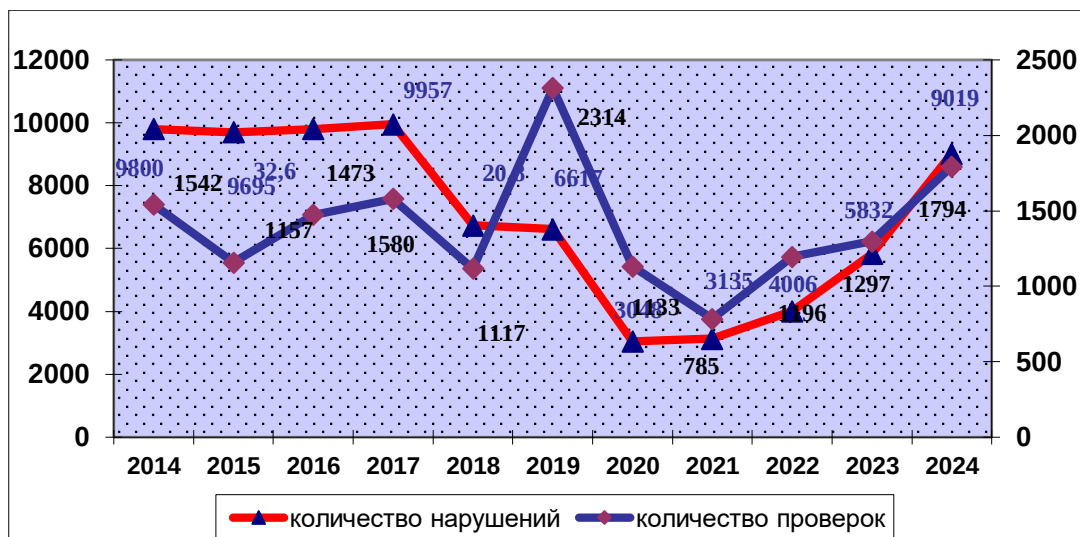


Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2014-2024 гг.)

В ходе одного надзорного мероприятия выявляется в среднем около 5 нарушений (2022 г. – 3,4 нарушения, 2023 г. – 4,5 нарушения).

Структура выявленных правонарушений по данным 2024 года представлена на рисунке 5.

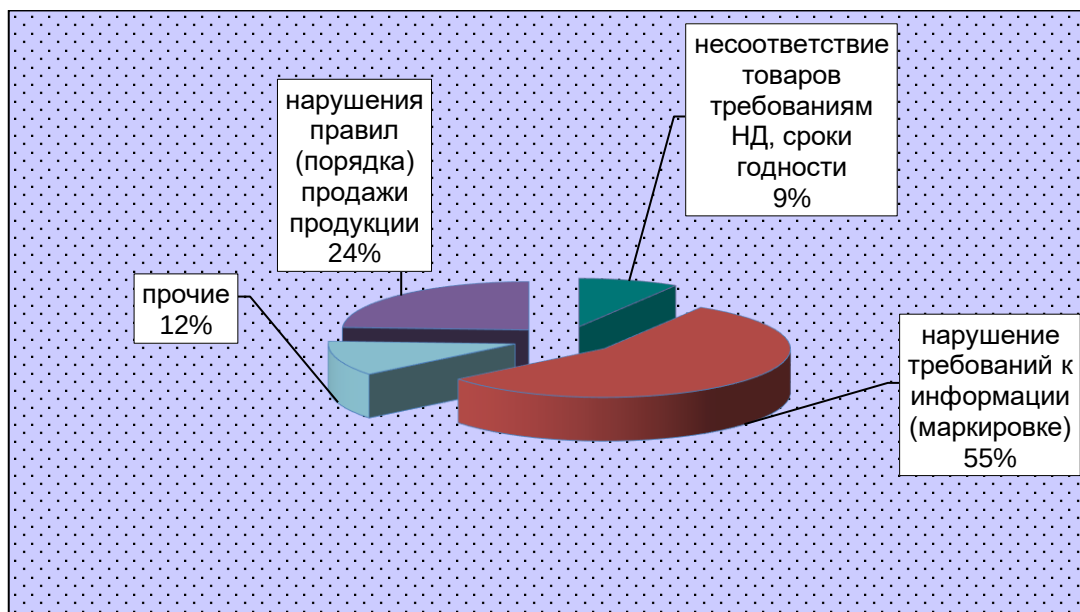


Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 55 процентов – приходится на нарушение требований к маркировке (2022 г. – 77 процентов, 2023 г. – 69 процентов), 24 процента – на нарушения правил и порядка продажи товаров (2022 г. – 20 процентов, 2023 г. – 14 процентов), 9 процентов приходится на нарушения, связанные с нарушением требований к качеству, безопасности продукции, включая требования к срокам годности (2022 г. – 10 процентов, 2023 г. – 8 процентов).

Полученные данные о результатах контрольных (надзорных) мероприятий свидетельствуют о том, что, по-прежнему, нарушения правил маркировки продукции носят массовый характер.

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие маркировки средствами идентификации или недостоверная информация, переданная в систему ГИС МТ;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);
- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящих в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 597 протоколов об административных правонарушениях (2022 г. – 208 протоколов, 2023 г. – 25 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 327 постановлений о назначении административного наказания (2022 г. – 321 постановление, 2023 г. – 120 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 2461 тыс. руб. (2022 г. – 2,4 млн. руб., 2023 г. – 762,5 млн. руб.).

В 2023 году судом принято 97 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров (2022 г. – 74 решения, 2023 г. – 4 решения), из них 45 – с конфискацией некачественной и опасной продукции (2022 г. – 30 решений с конфискацией, 2023 г. – 2 решения с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 558 обязательных для исполнения предписаний (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации) и 9 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2022 г. – 91 предписание и 8 представлений, 2023 г. – 129 предписаний и 9 представлений).

Также активно в 2024 году применялись именно профилактические меры.

В 2023 г. общее число мер по профилактике нарушений на товарном рынке составило 7260 (2022 г. – 3957, 2023 г. – 6211). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло на 17 процентов.

Из числа профилактических мероприятий 2298 мероприятий было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 728 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 3948 мероприятий по консультированию, 271 профилактический визит, хозяйствующими субъектами пройдено 15 самообследований.

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

В 2024 г. судами удовлетворено 85 исков потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2022 г. – 66 исков, 2023 г. – 74 иска), а также 50 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 27 – в защиту неопределенного круга лиц, 22 – в защиту конкретных граждан) (в 2022 г. – 39 исков, в 2023 г. – 70 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 22,6 млн. рублей (2022 г. – 4,4 млн. рублей, 2023 г. – 9 млн. руб.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год в сфере торговли было оказано 10,6 тыс. консультаций (2022 г. – 11,4 тыс. консультаций, 2023 г. – 11,3 тыс. консультаций), подготовлено 540 претензий (2022 г. – 602 претензии, 2023 г. – 571 претензия), 160 исковых заявлений (2022 г. – 148 исковых заявлений, 2023 г. – 173 исковых заявления).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 22,8 млн. руб. (2022 г. – 19 млн. руб., 2023 г. – 22,8 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 1,1 тыс. мероприятий (2022 г. – 1,3 тыс. мероприятий, 2023 г. – 1,1 тыс. мероприятий).

2.1. Продовольственные товары

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью пищевых продуктов в рамках проводимых контрольных (надзорных) мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время внедрена и применяется риск-ориентированная модель организации контрольно-надзорной деятельности. Такая модель включает в себя систему оценки потенциальной опасности объектов, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору и надзору в сфере защиты прав потребителей с учетом критериев риска причинения вреда здоровью человека.

В 2024 году Управлением проведено 736 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 493 выявлены нарушения, что составило 66,9 процента. По сравнению с 2023 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, увеличился в 1,1 раза. Всего выявлено 2169 правонарушений. При этом при одном контрольном (надзорном) мероприятии в среднем выявляется около 4,4 правонарушения.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 496 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

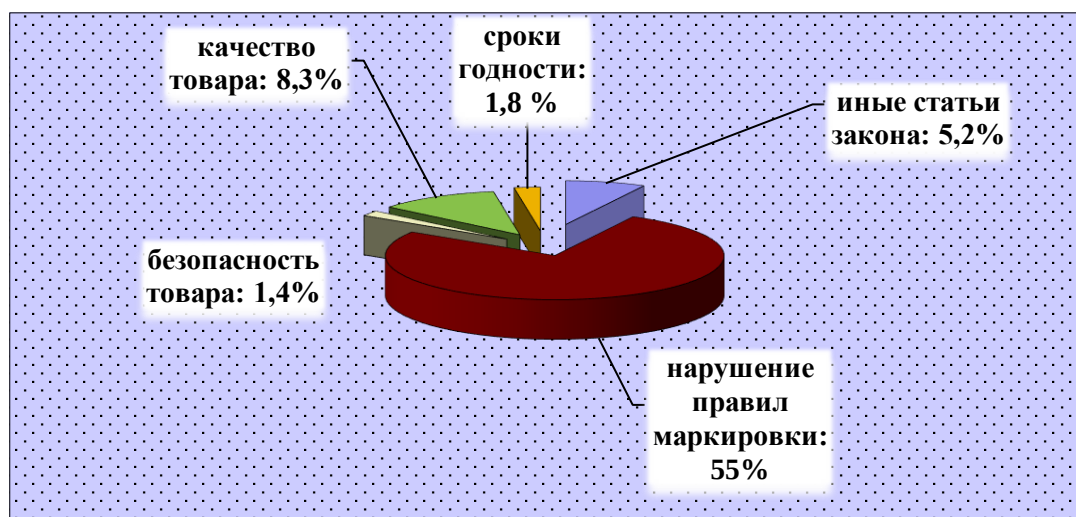


Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

Традиционно наибольшее внимание Управлением при проведении контрольных (надзорных) мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий,

рыбной продукции, иных продуктов питания. При этом оценка продукции производится:

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

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

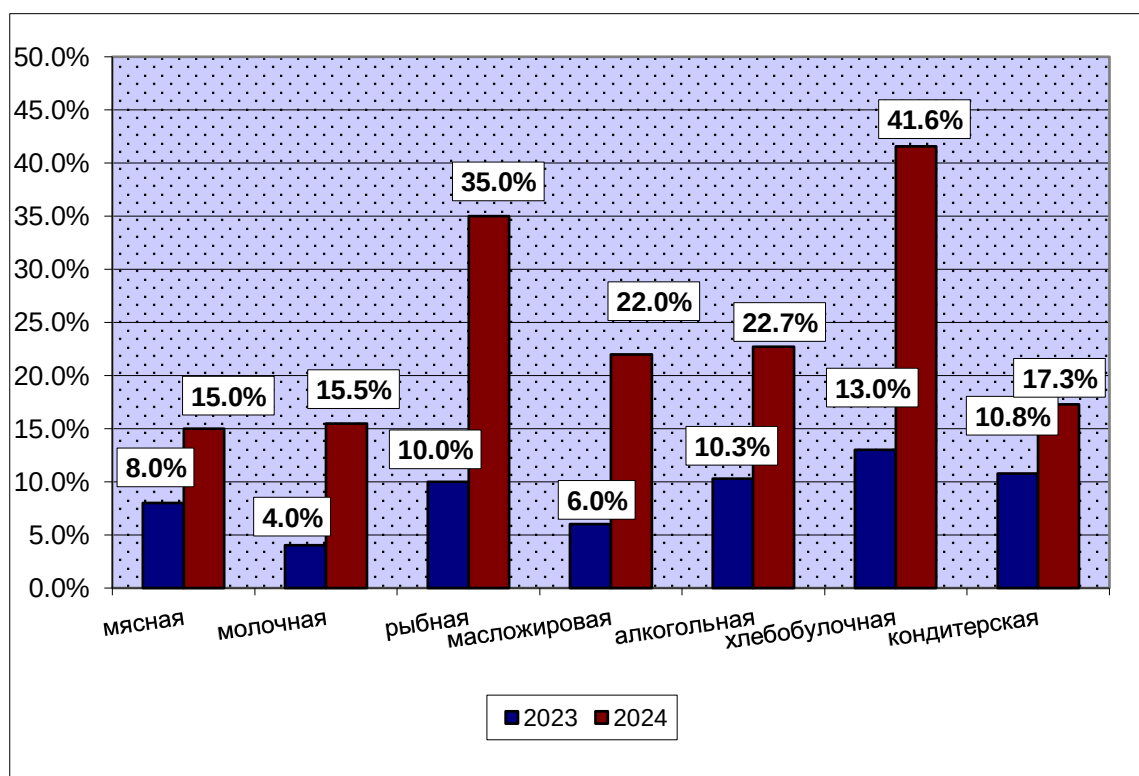


Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- увеличился удельный вес забракованной мясной продукции (2024 г. – 15 процентов, 2023 г. – 8 процентов), молочной продукции (2024г. – 15,5 процента, 2023 г. – 4 процента), рыбной продукции (2024 г. – 35 процентов, 2023 г. – 10 процентов), масложировой продукции (2024г. – 22 процента, 2023г. – 6 процентов), алкогольной продукции (2024 г. – 22,7 процента, 2023 г. – 10,3 процента), хлебобулочных изделий (2024 г. – 41,6 процента, 2023 г. – 13 процентов), кондитерской продукции (2024 г. – 17,3 процента, 2023 г. – 10,8 процента).

Ситуация на потребительском рынке пищевых продуктов остается неудовлетворительной.

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

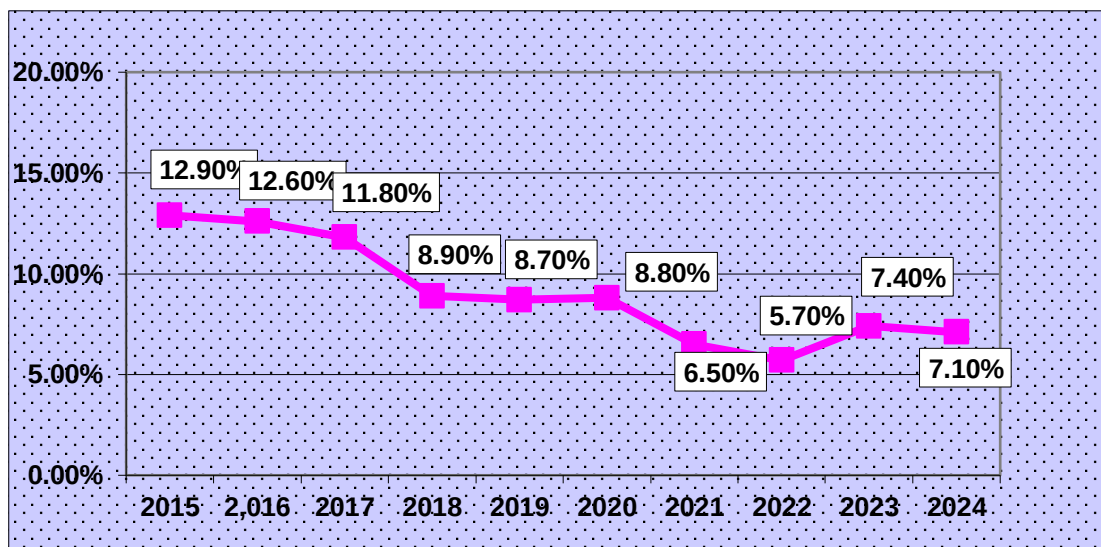


Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

По сравнению с 2023 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, выявленных в рамках контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ), снизился на 0,3 процента. При этом следует отметить, что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, значительно ниже удельного веса неудовлетворительных проб, исследованных по показателям качества и фальсификации. Структура неудовлетворительных проб пищевых продуктов по данным анализа результатов лабораторных испытаний, проведенных на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2024 году представлена на рисунке 9.

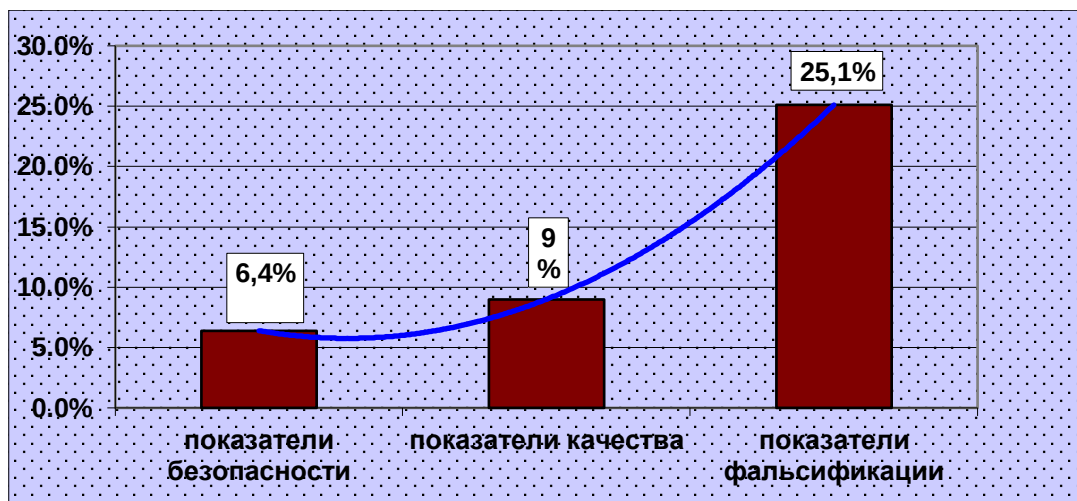


Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

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

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

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

- колбасные изделия - по наличию несанкционированных включений (соевого белка, животного белка, гороха, крахмала, пищевых добавок каррагинана, камеди гуара, замене мясного сырья на мясо птицы, барана, использование обрезки и отходов мясного производства и др.), не заявленных на маркировке пищевых добавок (микробной трансглутаминазы, консервантов – сорбиновая, бензойная кислоты и их соли);

- консервы мясные - по наличию несанкционированных включений (каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов и т.д.);

- молочная продукция (консервы молочные, масло сливочное, сыры, молоко – по замене молочного жира жирами немолочного происхождения);

- рыбная продукция - по завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури, массе нетто, массовой доле рыбы (консервы), массовой доле соуса (консервы), массовой доле составных частей (консервы), по наличию не заявленных на маркировке консервантов, красителей (икра);

- мясо кур замороженное - по завышенному содержанию массовой доли влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании;

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках контрольных (надзорных) мероприятий, в 2024 году приведен на рисунке 10.

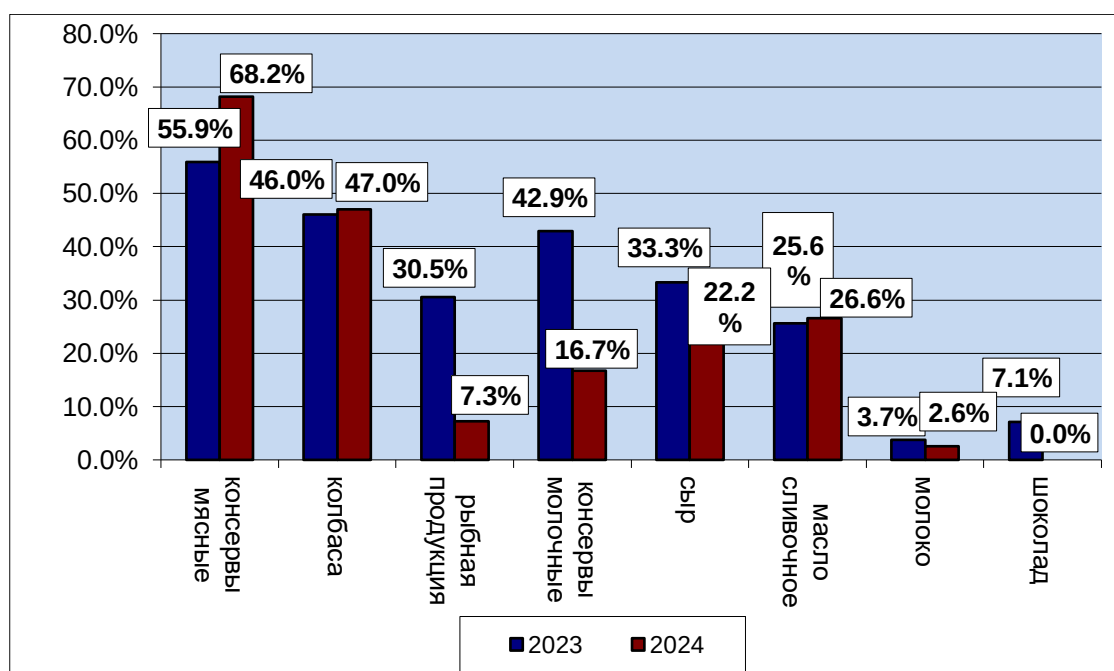


Рис. 10. Продовольственные товары. Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке (проценты неудовлетворительных проб продукции, исследованной по показателям, направленным на выявление фальсификации)

Результаты лабораторных исследований показывают увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации во всех приоритетных группах продукции, за исключением сыров.

Необходимо обратить внимание на то, что реализуемая Управлением риск-ориентированная модель проведения контрольных (надзорных) мероприятий дает возможность отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание наиболее проблемным секторам потребительского рынка, при этом проверять участников товарооборота с низким уровнем

законопослушания, отбирать для инспектирования продукцию, находящуюся в зоне риска, скоропортящуюся, в том числе наиболее часто подвергающуюся подделке, имеющую заниженную цену, не обусловленную себестоимостью.

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

В целях реализации комплексных мер, направленных на защиту прав потребителей, в том числе в части обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной фальсифицированной пищевой продукции, на территории Свердловской области Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство) подготовлена предварительная информация о реализации мероприятий в области обеспечения защиты прав потребителей на территории Свердловской области по итогам 2024 года.

Министерством в рамках государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 26.08.2021 № 536-ПП реализован Комплекс процессных мероприятий «Развитие потребительского рынка Свердловской области» (далее – Комплекс процессных мероприятий).

В 2024 году ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» выполнены лабораторные исследования 190 проб социально значимых пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов и технических регламентов, и реализуемых в магазинах Свердловской области.

В рамках лабораторной экспертизы было проведено 2850 испытаний продуктов по микробиологическим, физико-химическим, органолептическим показателям.

В результате - 72 пробы не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило 38 процентов от количества исследованных проб (2023 г. – 37 процентов).

По итогам 2024 года наблюдался рост числа выявленных некачественных товаров: масла сливочного (с 43 процентов в 2023 году до 80 процентов), мяса кур (с 35 процентов в 2023 году до 50 процентов), колбасных изделий (с 55 процентов в 2023 году до 60 процентов).

Кроме того, в 29 пробах пищевых продуктов (15,3 процента от исследованных) были выявлены признаки фальсификации.

В том числе фальсификация (использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел, о чем свидетельствует наличие стеринов в жировой части исследуемых образцов проб) выявлена в 16 исследованных пробах масла сливочного, у следующих изготовителей:

ИП Куваева Екатерина Владимировна (Свердловская область),

ООО «АМК» (Московская область),

ООО «Велда» (Челябинская область),

ООО «Маслодел» (Московская область),

ООО «МОДУС» (Московская область),

ООО «МОЛПАК» (Тульская область),

ООО «Молсбыт» (Брянская область),

ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область),

ООО «Сырная долина» (Курская область),

ООО «Торговый Дом "Дубровкамолоко"» (Брянская область).

По результатам исследований гистологической идентификации состава выявлено 12 неудовлетворительных проб колбасных изделий, что свидетельствует о фальсификации продукции (наличие несанкционированных включений: каррагинана, препаратов сухого животного белка, камеди, фрагментов субпродуктов и костной ткани, соевого белка, камеди, целлюлозы и других).

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции следующих изготовителей:

ИП Куприянова Елена Владимировна (Челябинская область),

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область),

ОАО «Царицыно» (Московская область),

ООО «Агропромышленный комплекс "Камский"» (Республика Татарстан),

ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область),

ООО «МПК "Атяшевский"» (Республика Мордовия),

ООО «Сибирская продовольственная компания» (Новосибирская область).

Такая ситуация возможно сложилась в результате действия моратория на проведение контрольных (надзорных) мероприятий. Подход государства к контролю бизнеса в последние годы сместился в сторону предупреждения нарушений, проведения профилактических проверок.

По отдельным товарным группам отмечено улучшение показателей качества: молоко коровье, сметана и творог.

Стабильно хорошим по качеству в текущем году оставалось молоко сгущенное. Все 20 исследованных проб соответствовали требованиям заявленного государственного стандарта.

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

Вопросы обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции на территории Свердловской области, в течение года рассматривались в рамках заседаний координационных органов, созданных при Министерстве (отраслевых союзов товаропроизводителей, Коллегии и Общественного совета и других).

В свою очередь Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с областными товаропроизводителями и продавцами в части:

- информирования о необходимости доработки программ производственного контроля,
- проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции,
- изменения технологических процессов,
- обучения персонала.

В целях широкого информирования населения, формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований доводятся до органов местного самоуправления и размещаются на сайте «Защита прав потребителей» (potrebitel66.ru).

В рамках Комплекса процессных мероприятий Министерство продолжает сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

Данный информационный ресурс представляет собой обширную базу статистической, правовой, методической информации, необходимой как для рядового потребителя, так и для специалистов в сфере регулирования торговой деятельности.

За отчетный период 2024 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более 740 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. В том числе, 170 информации размещено органами местного самоуправления.

В период с 1 января по 31 декабря 2024 года количество просмотров сайта составило 33,7 тысяч раз.

Кроме того, в 2024 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

Традиционно в преддверии Всемирного Дня защиты прав потребителей состоялся Областной конкурс среди СМИ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В адрес Министерства поступило 56 заявок, допущено 16 участников из 12 муниципальных образований Свердловской области.

Всего в рамках заседания членов жюри конкурса рассмотрено 270 информационных материалов. Это материалы, опубликованные в печатных средствах массовой информации и на Интернет-ресурсах, телевизионные и радиопередачи.

По итогам конкурса определены лучшие издания и работы в шести номинациях.

Впервые в этом году в рамках программных мероприятий был разработан видеоролик для детей по основам потребительских знаний. Видеоролик направлен на познавательную и просветительскую функции. В его содержание включены материалы об основных понятиях и правах, закрепленных в Законе «О защите прав потребителей», основных механизмах функционирования федеральной и областной системы защиты прав потребителей.

Первоочередной задачей было: сформировать знания, умения, навыки применения Закона «О защите прав потребителей» населением в возрасте от 14 до 22 лет в повседневной жизни.

По итогам съемок были организованы массовые просмотры снятого материала. Для чего видеоролик был направлен для демонстрации во все школьные учреждения Свердловской области, размещен на информационных порталах учебных заведений среднего и высшего образования, областных органов государственной власти, органов местного самоуправления.

В результате - видеоролик был просмотрен более 5 тысяч раз, а также более 400 тысяч подростков смогли получить дополнительные знания в сфере применения законодательства «О защите прав потребителей»:

- о месте человека как потребителя в экономической и социальной системе общества;
- об источниках потребительской информации;
- о способах решения потребительских проблем;
- о роли и функционировании системы защиты прав потребителей.

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

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

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

В Свердловской области зарегистрировано и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 55 тысяч участников оборота.

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

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

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Комплекс процессных мероприятий, запланированных на 2024 год, выполнен в полном объеме.

Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили – 2634 тыс. рублей (97,6 процента - от запланированных).

Реализация мер, направленных на обеспечение населения безопасными продуктами питания, защиту прав потребителей, остаются приоритетными задачами для органов исполнительной власти Свердловской области и инструментом поддержания социально-экономической стабильности региона. Работа в данном направлении будет продолжена в 2025 году.

2.1.1.Хлебобулочные изделия

В 2024 году качество хлебобулочных изделий проверено в 68 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

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

В рамках проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 году проинспектировано 1,2 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,2 тонны или 41,6 процентов от проверенного (в 2023 году – 13 процентов). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2023 годом увеличился в 3 раза. Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

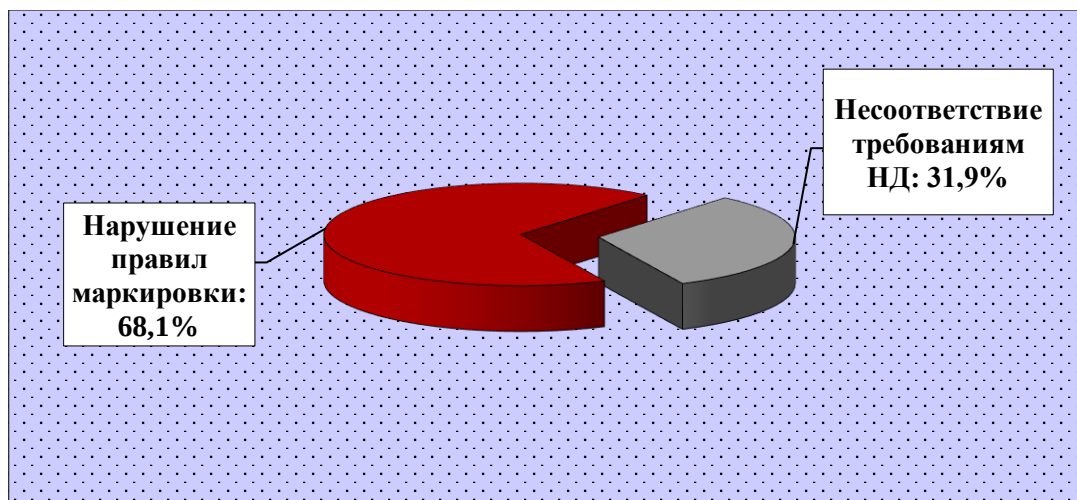


Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 1,4 раза и составил в 2024 году – 31,9 процента (в 2023 году – 23 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки уменьшился в 1,1 раз и составил – 68,1 процента (в 2023 году – 77 процентов).

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

В рамках проведенных проверок в 2024 году исследовано 162 пробы хлебобулочных изделий, из них не соответствовали требованиям нормативных документов 12 проб (КМАФАнМ, БГКП, массовая доля жира, кислотность, *S.aureus*, рибофлавин, тианин) – 7,4 процента (в 2023 году – 9 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2023 годом уменьшился в 1,2 раза.

Справка

С неполной информацией о товаре на маркировке:

- ИП Мулахметов А.Г. (Свердловская область, г.Нижний Тагил);
- ИП Поломарчук А.А. (магазин «Друзья любят», Свердловская область, г.Тавда);
- ИП Базлова Н.Л. (магазин «Жизньмарт мини», г.Екатеринбург).

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

2.1.2.Масложировая продукция

В 2024 году по сравнению с 2023 годом процент забракованной масложировой продукции увеличился в 3,3 раза. Всего проверено 0,9 тонны масложировой продукции, забраковано 0,2 тонны, что составило 22 процента (в 2023 году – 6 процентов).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

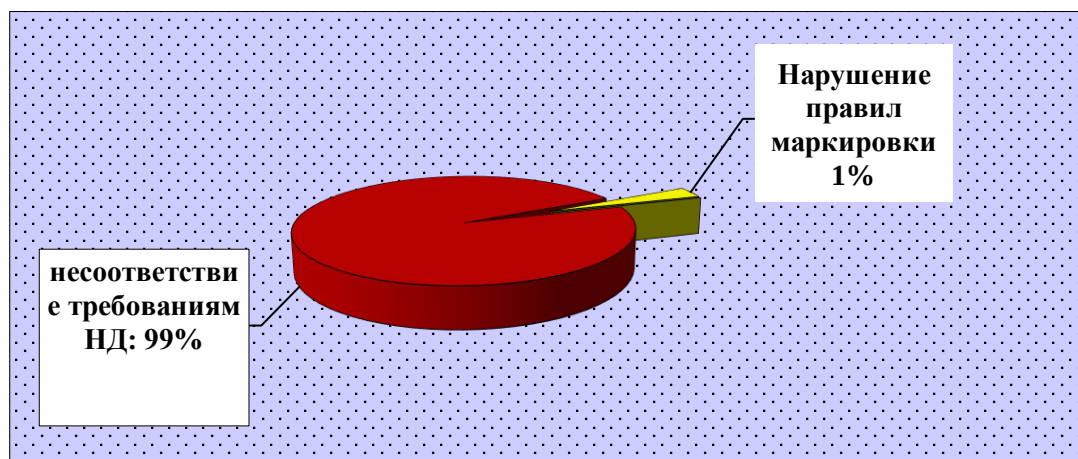


Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2024 году по сравнению с 2023 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов практически не изменился и составил 99 процентов (в 2023 году – 100 процентов), по причине нарушения правил маркировки составил 1 процент (в 2023 году – 0 процентов), по критериям фальсификации забракованная продукция также отсутствовала (в 2023 году – 0 процентов).

В рамках проведенных проверок в 2024 году отобрана и исследована 61 проба масложировой продукции, 1 проба неудовлетворительная по показателю «Плесень» (в 2023 году неудовлетворительные пробы отсутствовали).

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

2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2023 годом в 2024 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 3,8 раза. Всего в 2024 году проинспектировано 9,7 тонн молочной продукции, забраковано 1,5 тонны, что составило 15,5 процентов (за 2023 год – 4 процента).

Структура забраковок не изменилась. По-прежнему большая часть молочной продукции браковалась по причине несоответствия требованиям нормативных документов, технических регламентов по качеству, а также по критериям фальсификации. Кроме того, в ходе контрольных (надзорных) мероприятий были выявлены, в том числе, нарушения условий хранения продукции. Некоторые хозяйствующие субъекты реализовали молочную продукцию без документов, обеспечивающих ее прослеживаемость.

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

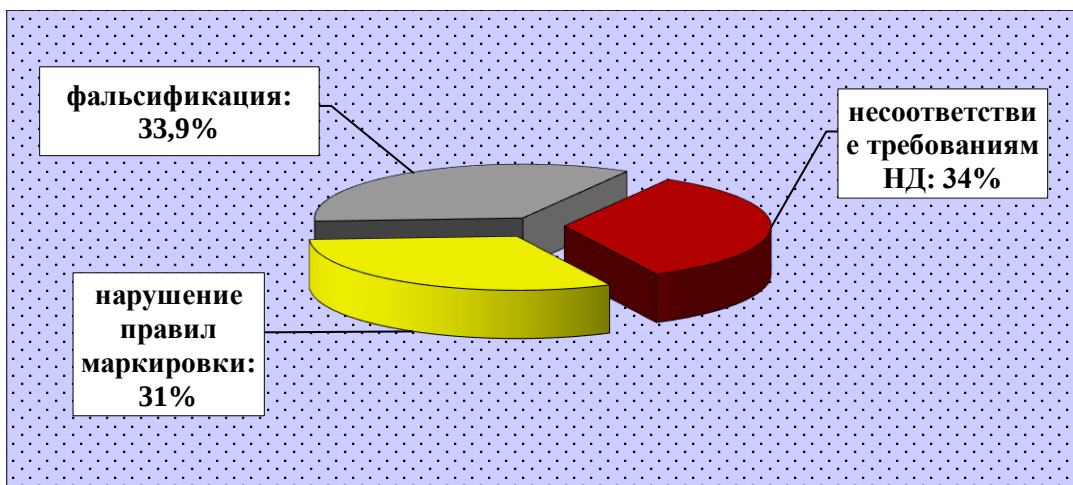


Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству уменьшился в 2,1 раза и составил в 2024 году – 34 процента (в 2023 году – 73 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился на 28,8 процента и составил 31 процент (в 2023 г. – 2,2 процента), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции увеличился на 9,1 процента и составил 33,9 процента (в 2023 году – 24,8 процента).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2024 году приведены на рисунке 14.

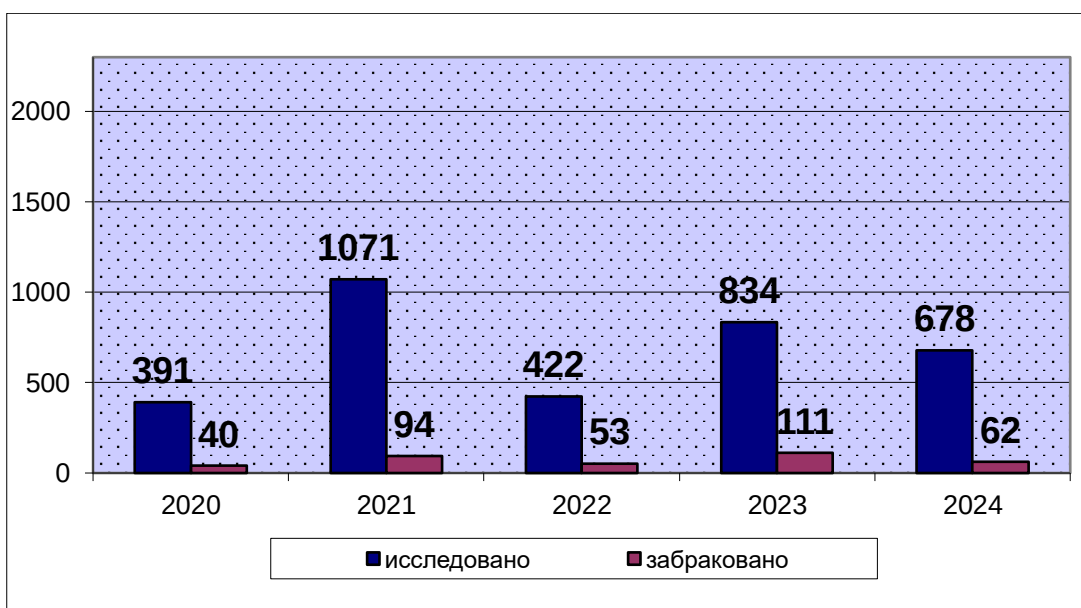


Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований молочной продукции

Всего в рамках проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 году отобрано и исследовано 678 проб молочной продукции, из них не соответствовали требованиям нормативных документов, технических регламентов по органолептическим, физико-химическим показателям (массовая доля жира, массовая доля влаги, массовая доля белка, жирно-кислотный состав и другие), микробиологическим показателям, химическим показателям безопасности 62 пробы, что составило 9,1 процента (в 2023г. – 13,3 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2023 годом уменьшился в 1,4 раза.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области, исследовано 433 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 34 пробы (7,9 процента)

- молочной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации исследовано 233 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 27 проб (11,6 процента).

Таким образом, удельный вес неудовлетворительных проб изготовленных на территории Свердловской области в 1,5 раз меньше, чем завозимой молочной продукции.

- 48,4 процента проб молочной продукции от числа всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям, подавляющее большинство которых отобрано в розничной торговой сети, в детских дошкольных и образовательных учреждениях;

- наиболее часто подвергается подделке масло из коровьего молока.

Из исследованных 142 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 31 проба, что составило 21,8 процента (в 2023 году – 18,1 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2023 годом увеличился в 1,2 раза. В том числе по критериям фальсификации в 2024 году исследовано 80 проб, из них 19 проб – 23,8 процента (в 2023 году – 25,6 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 61,3 процента, причем около 15,8 процента (в 2023 году – 30 процентов) всех неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного забраковано в пищеблоках при образовательных учреждениях, в том числе в детских садах, детских домах, оздоровительных детских учреждениях, закупленного на

контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Исходя из анализа результатов лабораторных испытаний установлено, что удельный вес неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного, выработанного в Свердловской области в 2,8 раза меньше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 26,3 процента.

Консервов молочных исследовано 10 проб, признана не соответствующей требованиям нормативных документов 1 проба по органолептическим показателям, что составило 10 процентов (в 2023 году – 21,4 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2023 годом уменьшился в 2 раза.

По критериям фальсификации в 2024 году исследовано 8 проб консервов, неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2023 году – 42,9 процента), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составила 0 процентов (в 2023 году – 100 процентов).

Из исследованных 89 проб сыра 3 пробы не соответствовали заявленным требованиям, что составило 3,4 процента (в 2023 году – 3,3 процента). По критериям фальсификации 2 неудовлетворительные пробы, что составило 22,2 процента (в 2023г. – 33,3 процента)

Справка

Изготовители нестандартной продукции:
фальсифицированного масла сливочного:

1) изготовленного на территории Свердловской области: ИП Куваева Е.В., ООО «Алапаевский молочный комбинат», ООО «ПАРТНЕРЪ».

2) завозимого из других регионов: ИП Трофимова М.Н. (Омская область), ИП Стратенко Д.А. (Пермский край), ООО «РИГА» (Пермский край), ИП Костюкович К.С. (Пермский край), ООО «Велда» (Челябинская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область), АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область), ООО «КАСЛЕНД» (Московская область).

Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях: ООО «Комбинат общественного питания», столовая (пищеблок) МБОУ СОШ №50

(г.Нижний Тагил), ООО «КОМБИНАТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ», Столовая (пищеблок) МБОУ СОШ №87 (г.Нижний Тагил), ИП ЗАКОЖУРНИКОВ ОЛЕГ ВИКТОРОВИЧ, Цех по изготовлению и доставки продукции общественного питания (г.Нижний Тагил), ООО «КОМБИНАТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ», пищеблок МАОУ СОШ №8 ИМ.А.Г.МАХНЁВА» АГО (Свердловская область, г.Асбест)

Продавцы некачественной молочной продукции:

- по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли: ООО «ПВ-УРАЛ», магазин «Доброцен» (Свердловская область г.Невьянск, Свердловская обл. Верхотурский район п. Привокзальный, Свердловская обл., г. Волчанск), ООО «ПВ-УРАЛ», магазин «Доброцен» (Свердловская обл. г. Ирбит, Свердловская обл. Пышминский район, пгт Пышма), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», магазин «Светофор» (Свердловская обл. г.Первоуральск), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит» (Свердловская обл. г. Березовский, Свердловская обл. Слободо-Туринский район с. Туринская Слобода, Свердловская обл. г. Краснотурьинск, Свердловская обл. Артинский район пгт Арти), ООО «АГРОТОРГ», магазин «Пятёрочка» (Свердловская обл., г. Серов).

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

ООО «ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР», Магазин «Доброцен» (Свердловская обл. г. Первоуральск), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит» (Свердловская обл. Белоярский район пгт Белоярский, Свердловская обл. г. Качканар ул. Свердлова, Свердловская обл. г. Камышлов, Свердловская обл. Артинский район пгт Арти), ООО «АПОГЕЙ», магазин алкомаркет «Красное и белое» (Свердловская обл. г. Ревда), ООО «АГРОТОРГ», магазин № 13695 Пятёрочка (Свердловская обл. Байкаловский район с. Байкалово).

2.1.4.Мясная продукция

В 2024 году проинспектировано 15 тонн мясной продукции, забраковано 2,3 тонны, что составило 15 процентов (в 2023 году – 8 процентов). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2023 годом увеличился в 1,8 раза.

Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

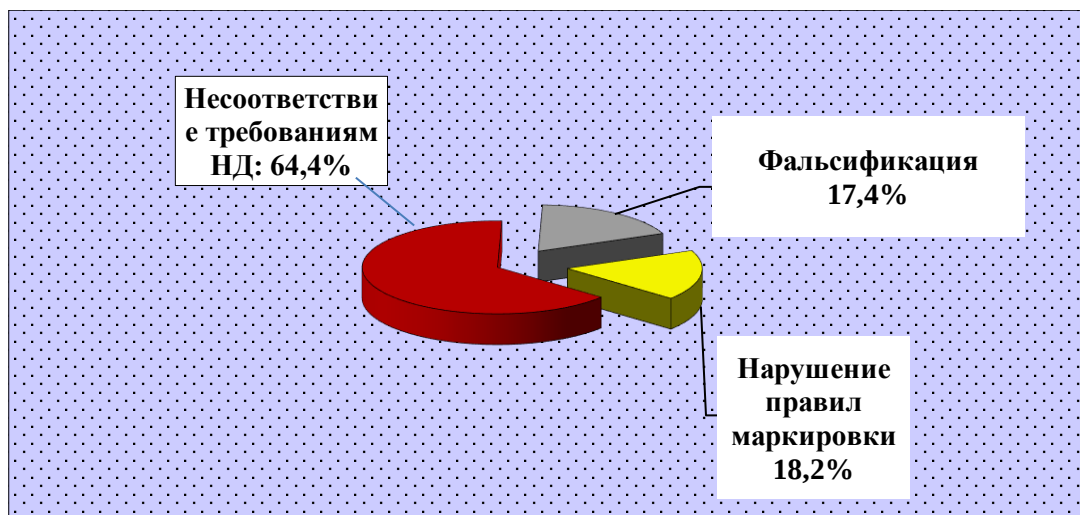


Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2024 году по сравнению с 2023 годом удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества остался практически на том же уровне и составил – 64,4 процента (в 2023 году – 63,9 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к уменьшению в 1,1 раза – 18,2 процента (в 2023 году – 16,7 процента), удельный вес по причине фальсификации уменьшился в 1,1 раз и составил 17,4 процента (в 2023 году – 19,4 процента).

Управлением продолжена работа по выявлению на рынке пищевых продуктов фальсифицированной продукции. В целях проведения оценки соответствия качества пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования, в том числе, по показателям, характеризующим фальсификацию продукции. По итогам 2024 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился и составил 68,2 процента (в 2023 году – 55 процентов); для колбасы и колбасных изделий увеличился незначительно и составил 47 процентов (в 2023 году – 46 процентов).

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

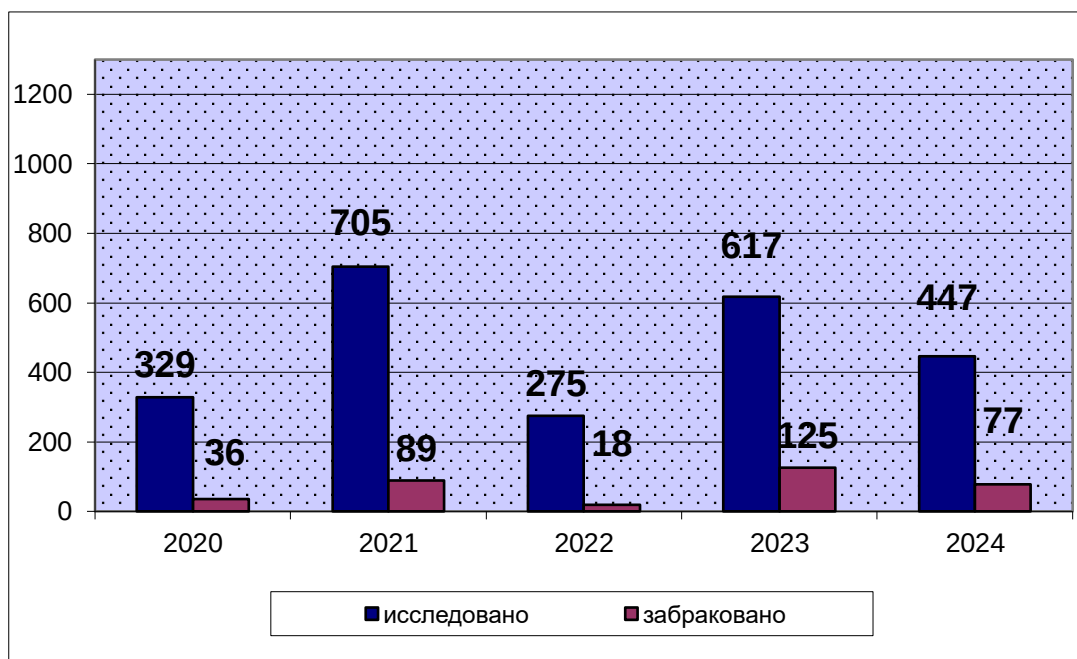


Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований

В 2024 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 447 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 77 проб (17,2 процента), в 2023 году исследовано 617 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 125 проб (20,3 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследовано 154 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 18 проб (11,7 процента, в 2023 году – 13,4 процента);
- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследовано 288 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 59 проб (20,5 процента, в 2023 году – 24,4 процента).

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

Ситуация с колбасными изделиями улучшилась по сравнению с 2023 г. Всего колбасных изделий в 2024 году исследовано 104 пробы, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 16 проб (15,4 процента, в 2023 году – 20,6 процента). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследована 31 проба, из них 4 пробы признаны не соответствующими требованиям нормативных документов (12,9 процента, в 2023 году – 11,1 процента); завозимых из других регионов исследовано 73 пробы, из них 12 проб признаны

не соответствующими требованиям нормативных документов (16,4 процента, в 2023 году – 23,8 процента).

На предмет выявления фальсификации в 2024 году исследовано 17 проб колбасных изделий, из них 8 проб признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений) и по наличию запрещенной пищевой добавки - микробной трансглютаминазе (47 процентов, в 2023г. – 46 процентов).

Консервов мясных исследовано 40 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 21 проба (52,5 процента, в 2023 году – 55 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2023 годом уменьшился в 1,1 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 22 пробы, 15 проб не соответствовали требованиям нормативных документов по результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений), что составило 68,2 процента (в 2023 году – 55,9 процента).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

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

- завозимые из других регионов Российской Федерации:

ООО «Равис-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), ИП Куприянова Е. В. (Челябинская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область).

- изготовленного на территории Свердловской области: АО «Птицефабрика Рефтинская»;

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

АО «Орелпродукт» (Орловская область), ООО «ПК МАМИР» (Московская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область, г.Великие Луки), ООО «МКК "БАЛТИЙСКИЙ"» (г.Санкт-Петербург), ООО «МПК «САЛЮТ+» (Ленинградская область), ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область), ООО «Орский мясокомбинат» (Оренбургская область), ООО «ПК "РУСЬ"» (Новгородская область), ООО «Скопинский мясоперерабатывающий завод» (Рязанская область).

Ситуация с мясом кур ухудшилась по сравнению с 2023 г. В 2023 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольных (надзорных) мероприятий проверено 2,9 тонны мяса птицы, из них 0,9 тонн продукции не соответствовали требованиям нормативных документов и составил 31 процент, что в 4,4 раза больше, чем в 2023 году (в 2023 году – 7 процентов).

В рамках проверок исследовано 208 проб мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 25 проб (12 процентов, в 2023 году – 10,8 процента), в том числе не соответствовали установленным требованиям по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) 25 проб из 166 исследованных по данным показателям (15,1 процента), что в 1,2 раза больше, чем в 2023 году (12,9 процента).

В 2023 году исследовано 5 проб мяса кур (тушки и их части замороженные) по массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании мяса кур. Неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2023 году – 0 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

по микробиологическим показателям: ООО «РАВИС-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), ООО «Нагайбакский птицеводческий комплекс» (Челябинская область), ООО "Фабрика деликатесов" (Свердловская обл., г. Полевской).

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

Справка

Продавцы некачественной мясной продукции по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, мясная продукция браковалась в предприятиях торговли:

ООО «ПВ-УРАЛ», магазин «Доброцен» (Свердловская обл., Пышминский район, пгт Пышма, Свердловская обл., г.Арамил, г. Арамил, Свердловская обл., г. Красноуфимск), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит Бонито» (Свердловская

обл., Артинский район, пгт Арти), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит – ЖОЗЕ» (Свердловская обл., Тугулымский район, пгт Тугулым), ООО «АГРОТОРГ», Магазин «Пятерочка» (Свердловская обл., г. Камышлов, Свердловская обл., Артинский район, пгт Арти).

60,8 процента от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2023г. – 54 процента). В основном это относится к мясной продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли и общественного питания.

2.1.5. Рыбная продукция

В 2024 году проинспектировано 2 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 0,7 тонны или 35 процентов от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2023 годом увеличился в 3,5 раза. Структура забраковок приведена на рисунке 17.

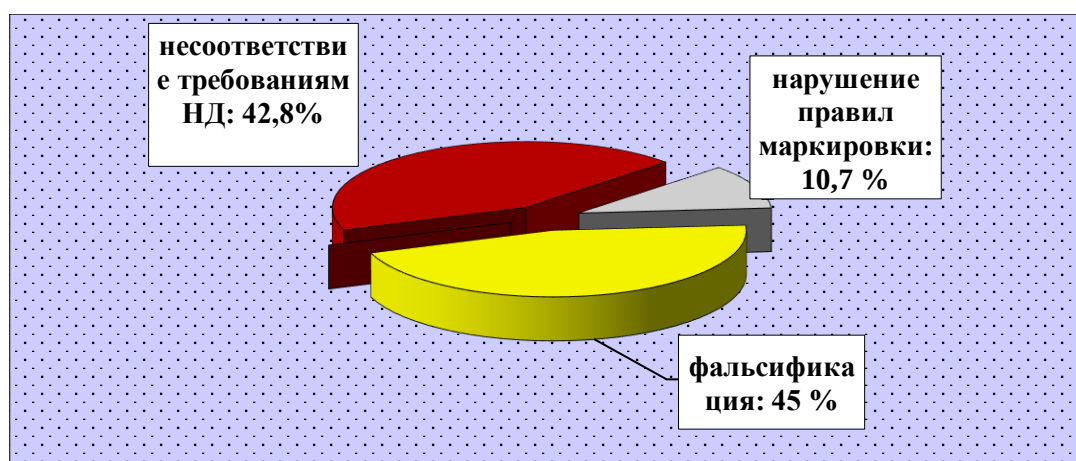


Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

Также, как и за аналогичный период 2023 года, наибольший удельный вес в структуре забраковок в 2024 году занимают забраковки по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции, нарушения правил маркировки и по причине фальсификации. По причине нарушения требований технических регламентов в 2024 году удельный вес забракованной рыбной продукции уменьшился в 1,7 раза и составил 42,8 процента (в 2023 году данный показатель составлял 74,7 процента), по причине нарушения правил маркировки удельный вес забракованной рыбной продукции уменьшился в 1,7 раз и составил 10,7 процента (в 2023 году данный показатель составлял 18,6 процента).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации в 2024 году увеличился в 7,3 раза и составил 45 процентов (в 2023 году данный показатель составил 6,1 процента).

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 455 условных банок консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 319 условных банок или 70,1 процента (в 2023 году данный показатель составлял 10,4 процента).

Удельный вес забракованных рыбных консервов в 2024 году по причине нарушения требований технических регламентов увеличился в 4,7 раза и составил 18 процентов (в 2023 году данный показатель составил 3,8 процента).

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

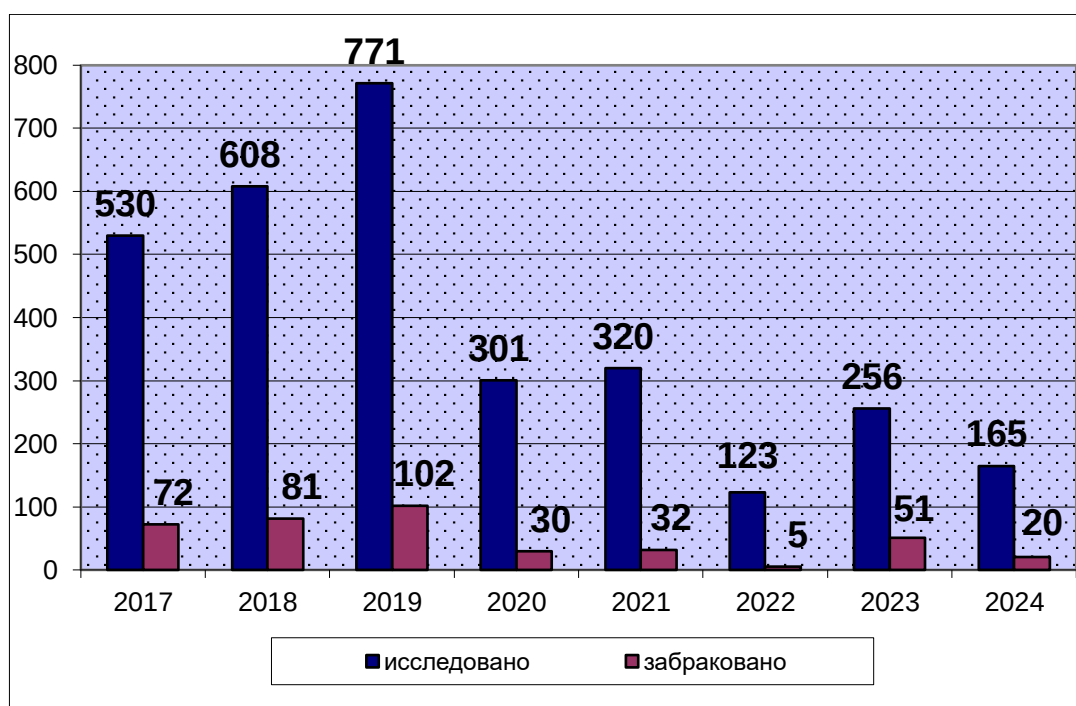


Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований рыбной продукции

В 2024 году в рамках проверок проведены испытания 165 проб рыбной продукции, не соответствовали требованиям нормативных документов 20 проб (12,1 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2023 годом уменьшился в 1,6 раза.

В 2024 году рыбная продукция браковалась по несоответствию физико-химическим показателям, процент забраковки составил 7,6 процента из 79 исследованной, по микробиологическим (КМАФАнМ, БГКП (колиформы), дрожжи,

плесени), процент забраковки составил 14 процентов из 93 исследованных.

На предмет выявления фальсификации в 2024 году исследована 41 проба рыбной продукции, из них 3 пробы признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по показателю «Массовая доля глазури» (7,3 процента, в 2023г. – 30,5 процента).

По органолептическим (внешний вид, вкус и запах, консистенция), а также паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции) в 2024 году продукция не браковалась.

В том числе консервов рыбных исследовано 32 пробы, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 8 проб (25 процентов, в 2023 году – 24,2 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2023 увеличился незначительно.

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

консервов рыбных по физико-химическим показателям: ООО «Вяземский рыбоперерабатывающий комбинат», Смоленская область (Натуральные рыбные консервы стерилизованные. Горбуша натуральная (куски горбуши) по показателю «Белки»), ООО «Морские традиции», Московская область (Натуральные рыбные консервы стерилизованные. Горбуша натуральная (куски) по показателю «Белки»), ООО Северовосточная компания ЛТД, г.Москва (Икра лососевых рыб зернистая) по показателю: «Краситель желтый «Солнечный закат», ООО «Европром», г.Санкт-Петербург (Аналоги икры) по показателям: «Массовая доля бензойной кислоты» и «Массовая доля сорбиновой кислоты».

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по предотвращению действий, способствующих введению в заблуждение потребителей о массе нетто, качестве мороженных рыботоров. На определение массы нетто рыбы, массовой доли ледяной глазури отобраны и исследованы на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» 37 проб мороженой рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 3 пробы (8,1 процента, в 2023 году – 19 процентов).

По данным признакам браковалась продукция, изготовленная

- на территории Свердловской области: ООО РПК «Парус», ООО «Море Океан».

Субъекты, осуществляющие оборот несоответствующей рыбной продукции: ООО «АИК-УРАЛ», Предприятие торговли «АИК – УРАЛ» (г.Екатеринбург), ООО «АГРОТОРГ», магазин «Пятерочка» (Свердловская обл. г.Березовский), ИП ШЕВЕЛЕВА ОЛЬГА ВИКТОРОВНА, столовая Медицинского колледжа (Свердловская область, г.Нижний Тагил).

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

2.1.6. Кондитерские изделия

Удельный вес забракованных кондитерских изделий в 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличился в 1,6 раза и составил 17,3 процента.

В 2024 году проинспектирована 1,04 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 0,18 тонны (17,3 процента, в 2023 году – 10,8 процента).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

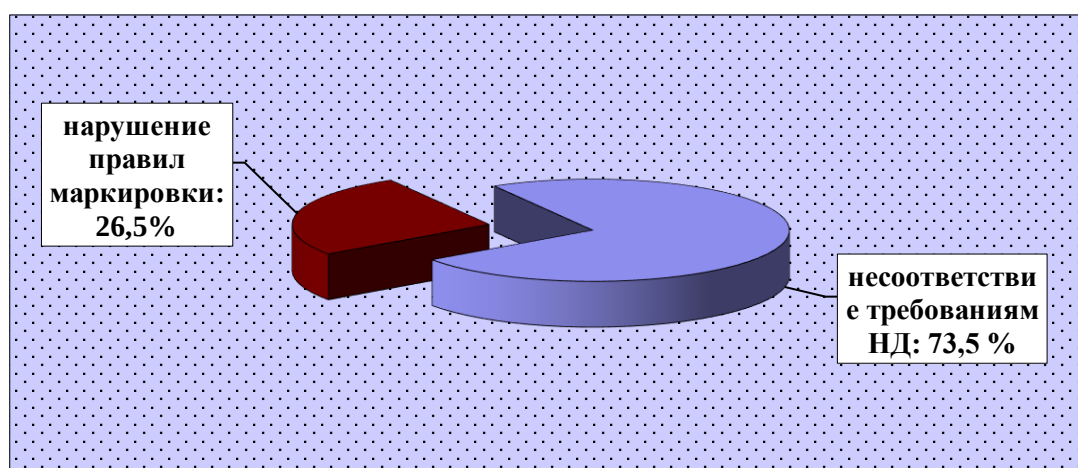


Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок кондитерских изделий

73,5 процента забракованной продукции приходится на продукцию, реализуемую с нарушением требований нормативных документов, 26,5 процента – с нарушением правил маркировки.

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

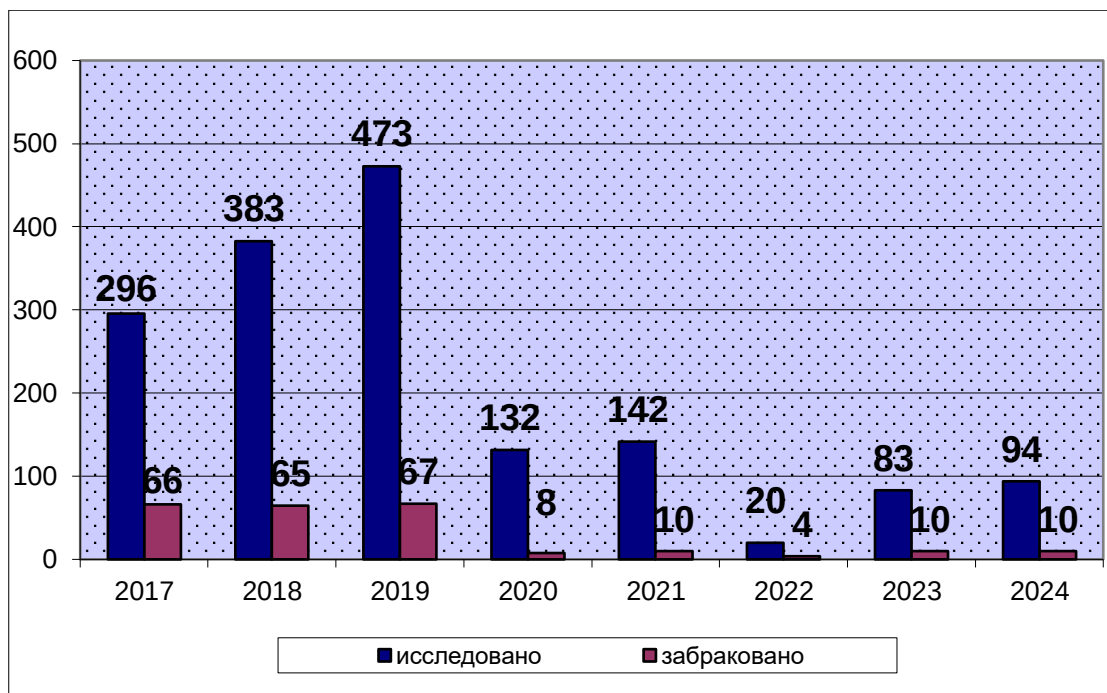


Рис. 20. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований кондитерских изделий

Всего исследовано 94 пробы кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 10 проб (10,6 процента). В 2024 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2023 годом уменьшился в 1,1 раза. 80 процентов от всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям.

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

В 2024 году исследовано 9 проб шоколада, забраковано 2 пробы по показателю «Массовая доля молочного жира».

По заниженному содержанию какао-продуктов шоколад в 2022-2024 годах шоколад не браковался.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- по микробиологическим показателям: ИП БАНДАЛИЕВА САЯНА БУДАЦЫРЕНОВНА, кондитерский цех (г.Екатеринбург), АО «АГЕНТСТВО ПО РАЗВИТИЮ РЫНКА ПРОДОВОЛЬСТВИЯ», филиал Нижнетуринский хлебокомбинат (Свердловская обл., г. Нижняя Тура), ООО «Русские пряники» (Челябинская область, г. Кыштым), ООО «УРАЛОЧКА», ресторан «Тануки» (г.Екатеринбург), ИП ГАЛАШОВА АННА ИГОРЕВНА

(г.Екатеринбург), ИП КОГАН ЮЛИЯ БОРИСОВНА, Кафе «Кондитория» (г.Екатеринбург), ИП КУРУМБАЕВА КСЕНИЯ ВАДИМОВНА, Пищевое производство (Свердловская обл., г. Березовский).

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

2.1.7 Алкогольная продукция

Функции, связанные с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального надзора в сфере защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции являются одним из приоритетных направлений деятельности Управления.

Однако, в связи с введенными ограничениями контрольной (надзорной) деятельности в соответствии с Постановлением Правительства от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» в 2024 году отмечается продолжение снижения проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и понижения количества исследованных проб алкогольной продукции в сравнении с предыдущими годами (в 2024 году - 72 пробы, в 2023 году – 131 проба).

Так, всего в 2024 году Управлением проведено 14 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении контролируемых лиц, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных проверок представлена на рисунке 21.

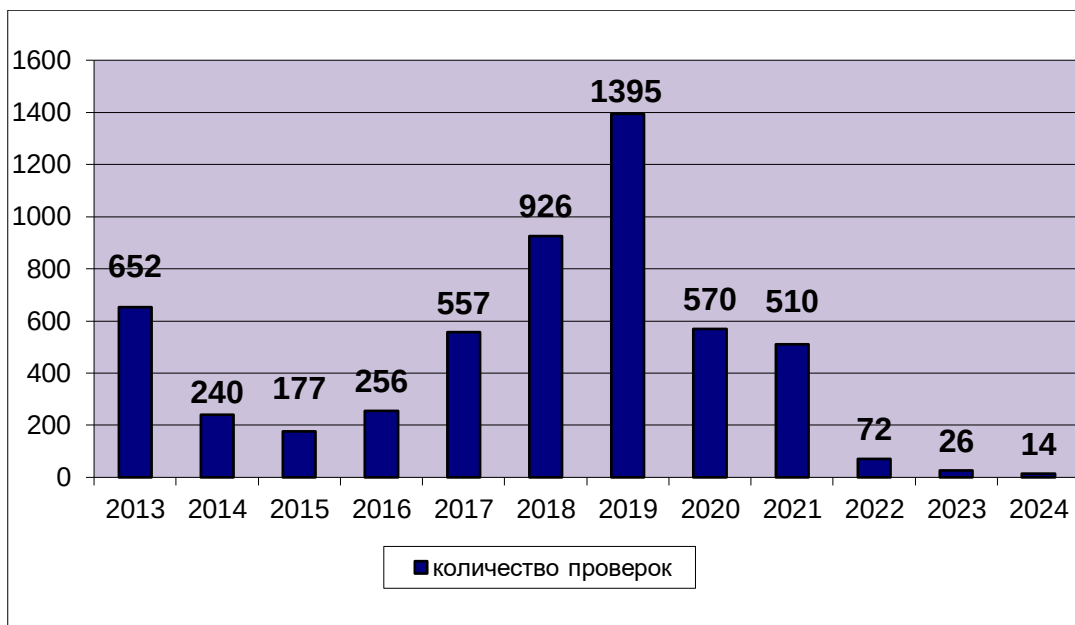


Рис. 21. Алкогольная продукция. Количество надзорных мероприятий

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям. - проверено 982 литра алкогольной продукции, забраковано 223 литра, что составляет 22,7 процентов от проинспектированной продукции. В сравнении с 2023 годом удельный вес забракованной продукции увеличился в 2,2 раза.

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 22.

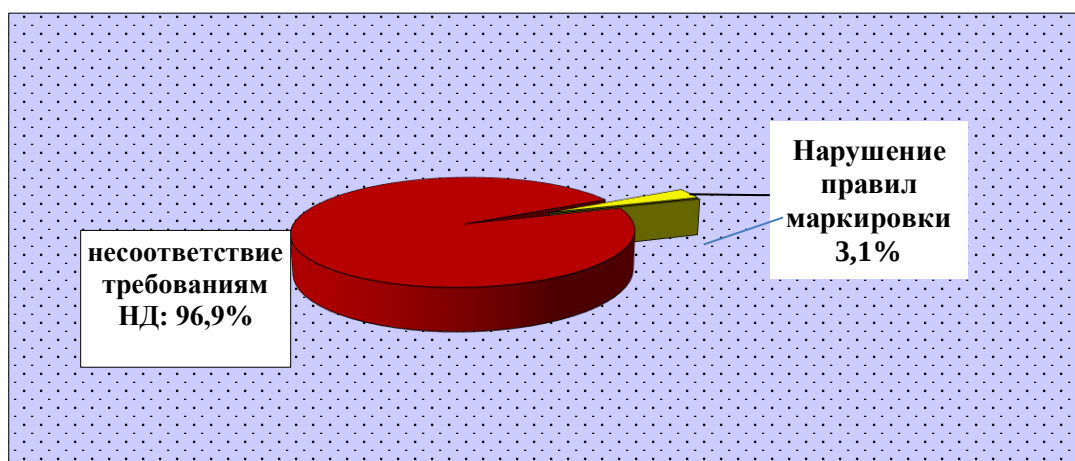


Рис. 22. Алкогольная продукция. Структура забраковок алкогольной продукции

Забраковка приходится на несоответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 96,9 процента, требованиям маркировки -3,1 процента.

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

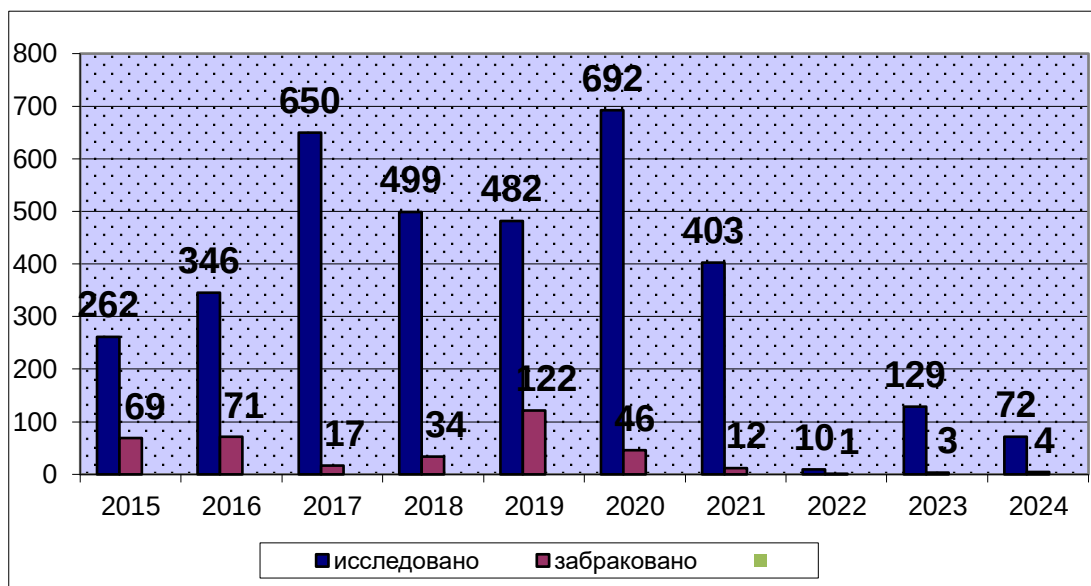


Рис. 23. Алкогольная продукция. Результаты лабораторных исследований алкогольной продукции

В 2024 году в рамках надзорных мероприятий исследовано 72 пробы алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 2 пробы вина и 2 пробы коньяка (по органолептическим показателям), что составляет 5,5 процента. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2023 годом увеличился в 2 раза.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 3 факта нарушений обязательных требований, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

- оборот алкогольной продукции, не соответствующей требованиям действующего законодательства:

- на объекте - магазин «Магнит», Акционерное общество «Тандер», Свердловская область, п. Белоярский, ул. Мира, д.57, допущена реализация алкогольной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: коньяк Армянский «Старый Еванский 7», изготовитель ООО «Хайаси групп», Республика Армения, 02020, область Арагацотн, село Воскеваз, ул. Арагаца, пер.11, дом.11, в объеме проведенных испытаний не соответствует требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» по показателю: «Внешний вид», а именно: с наличием посторонних включений, в виде ворсинок и светлых частиц и быстро оседающей светлой прозрачной частицы, предположительно кусочка стекла или пластика, размером около 1 мм. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение

о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей;

-на объекте - магазин «Магнит», Акционерное общество «Тандер», Свердловская область, Богдановичский район, г.Богданович, ул.Партизанская, д.5, допущена реализация алкогольной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: коньяк ординарный трехлетний «Три звездочки», изготовитель ООО ВКЗ «КВС», 357361, Ставропольский край, Предгорный район, с. Винсады, ул. Кисловодское шоссе, д. №48, склад позиция 9 литер К; литер Б, в объеме проведенных испытаний не соответствует требованиям национального стандарта, указанного в маркировке (ГОСТ 3 1732-2014 «Коньяк. Общие технические условия») по органолептическим показателям: букет - с плодовыми тонами, резкий, грубый, негармоничный, вкус - жесткий, жгучий, с наличием неприятного послевкуся, при нормативе букет и вкус - характерные для коньяка конкретного наименования, без постороннего привкуса и запаха; Цвет - коричневый с тонами крепко заваренного чая, при нормативе от светло-золотистого до темно-янтарного с золотистым оттенком. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей;

- на объекте – магазин «Красное и Белое», ООО «АПОГЕЙ», г.Екатеринбург, ул.Новгородцевой, д.7Б, допущена реализация алкогольной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: «Вино сухое красное «Четук» год урожая 2022. Происхождение винограда: Краснодарский край, Ставропольский край, Республика Крым, объемная доля этилового спирта 11-13 процентов об. (производитель: ООО «ВАГРУС» юридический адрес и адрес производства: Республика Адыгея, Майкопский район, п. Победа, ул.Тенистая, 1), не соответствует требованиям ст. 4 ч.4.1 п.1, ст. 4 ч.4.3 п. 1, ст.4 ч.12 ТР ТС 022/2011, ст. 39 ТР ТС 021/2011 в части информации заявленной на этикетке по показателю объемная доля этилового спирта: объемная доля этилового спирта фактически составила - 10,4+-0,1% при указанной на маркировке - 11-13 процентов, что нарушает права потребителя на получение достоверной информации о товаре, обеспечивающей возможность правильного выбора. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ (объединено на стадии рассмотрения (ч.2 ст.14.43 КоАП РФ). По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 300 тыс. рублей;

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

- при проведении проверки в отношении АО «Тандер», на объекте – магазин «Магнит», Свердловская область, г. Камышлов, ул. Северная, д. 70, установлен оборот алкогольной продукции (вино) в отсутствие сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота, а именно: не представлена товаросопроводительная документация, в отношении продукции - Российское крепленое (ликерное) ВИНО с защищённым географическим указанием «Крым» ординарное крепкое красное «Портвейн красный Алушта», изготовитель АО «Производственно - аграрное объединение «Массандра», Республика Крым, г. Ялта, пгт Массандра, ул. Винодела Егорова, д. 9;

Согласно ч. 3 ст. 5 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» пищевая продукция, находящаяся в обращении, в том числе продовольственное (пищевое) сырье, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции (подтверждается Экспертным заключением № 66-20-014-14/14-2935-2024 от 11.09.2024 года).

В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей.

- при проведении проверки в отношении АО «Тандер», на объекте – магазин «Магнит Патмос», Свердловская область, Байкаловский район, с.Байкалово, ул.Революции, д.15, установлен оборот алкогольной продукции (пиво) в отсутствие сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота, а именно: пиво светлое «Жигулевское» пастеризованное, изготовитель ООО «Пивоваренная компания «Балтика» филиал «Балтика-Новосибирск» (630041, г.Новосибирск, ул. 2-я Станционная, 34), представлена только товарная накладная № 668460А3166 от 03.03.2023 г. от АО «ТАНДЕР» РЦ Тюмень (620000, Тюменская обл., Тюменский район, 310 км. ФАД "Екатеринбург-Тюмень);

Сопроводительные документы от производителя к последующим собственникам пищевой продукции а также документы подтверждающие качество и безопасность данной продукции отсутствуют (не представлены).

В адрес ЮЛ направлено предписание о приостановке реализации продукции и предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей.

• **Продажа алкогольной продукции несовершеннолетним (по материалам, поступившим из органов полиции).**

По результатам проверок составлено 106 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 102 постановления на сумму 436,5 рублей.

В настоящее время региональный контроль за алкогольной продукцией, определенный требованиями Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» входит в полномочия **Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.**

Контрольные (надзорные) полномочия Министерства затрагивают только оборот алкогольной продукции, то есть пищевой продукции, которая произведена с использованием или без использования этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, с содержанием этилового спирта более 0,5 процента объема готовой продукции, за исключением пищевой продукции в соответствии с перечнем, установленным Правительством Российской Федерации. Алкогольная продукция подразделяется на такие виды, как спиртные напитки (в том числе водка, коньяк, виноградная водка, бренди), вино, крепленое вино, игристое вино, включая российское шампанское, виноградосодержащие напитки, плодовая алкогольная продукция, плодовые алкогольные напитки, пиво и напитки, изготавливаемые на основе пива, сидр, пуаре, медовуха.

Суррогаты, этиловый спирт, метанол, и иная аналогичная продукция к алкогольной не относится и в сферу контроля не входит.

Вопросы безопасности алкогольной продукции не относятся к компетенции Министерства.

Вопросы нелегального оборота контрафактной продукции находятся в исключительной компетенции правоохранительных органов Российской Федерации. Вопросы качества алкогольной

продукции уполномочены рассматривать органы Роспотребнадзора.

В 2024 году особенности осуществления Министерством регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области обусловлены введением Правительством Российской Федерации моратория на проведение контрольных (надзорных) мероприятий.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» установлен исчерпывающий перечень оснований проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий не предусмотрено видом контроля.

Вместе с тем, в 2024 году в связи с изменениями, внесенными в постановление Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336, Министерство получило возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий – выездных обследований контролируемых лиц и (или) общедоступных (открытых для посещения неограниченным кругом лиц) производственных объектов на основании плана проведения выездных обследований.

С целью реализации полученных полномочий Министерством ежеквартально утверждался план проведения выездных обследований.

В 2024 году проведено 138 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами, из них 127 выездных обследований и 11 наблюдений за соблюдением обязательных требований. По результатам выдано 14 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Принимаемые Министерством меры по повышению эффективности осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в 2024 году носили профилактический характер и были направлены на предупреждение нарушений обязательных требований к розничной продаже алкогольной продукции, в том числе при оказании услуг общественного питания.

В целях предупреждения нарушений обязательных требований Министерством в 2024 году реализован комплекс профилактических мероприятий, предусмотренных Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи

алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области на 2024 год, утвержденной приказом Министерства от 22.11.2023 № 734.

В 2024 году выдано 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Министерством активно применяется консультирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований. Консультирование проводится по телефону, посредством видео-конференц-связи. Всего в 2024 году проведено 966 консультирований.

В 2024 году проведено 542 профилактических визита, в том числе 500 обязательных профилактических визитов.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований осуществляется Министерством посредством размещения соответствующих сведений на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на публичных мероприятиях и через личные кабинеты контролируемых лиц.

В целях повышения уровня правовой грамотности контролируемых лиц Министерством разработаны и размещены на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Государственный контроль».

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

Межрегиональным управлением Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу (далее – Управление) на территории Свердловской области федеральный государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ), а также с учетом положений постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (далее – Постановление № 336).

Всего Управлением проведено:

– мероприятий по контролю без взаимодействия с

юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями - 417, из которых:

- 404 наблюдения за соблюдением обязательных требований и выездных обследований;

- 13 выездных обследований, по результатам которых 1 организация исключена из Реестра производителей пива и пивных напитков, сидра, пуаре, медовухи, в отношении 5 организаций осуществлена блокировка в Единой государственной автоматизированной информационной системе учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, алкогольной продукции (пива, пивных напитков, сидра, пуаре, медовухи), различных наименований и емкостей в объеме свыше 96,126 тысяч литров (131 483 шт.), находящаяся в обороте с нарушением действующего законодательства, в отношении 1 организации информация направлена в ГУ МВД России по Свердловской области для проведения совместных мероприятий.

- контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом – 8, из которых:

- 5 внеплановых выездных проверок, проведенных по согласованию с органами Прокуратуры, из них: 1 проверка по основаниям возникновения угрозы жизни граждан, 4 проверки проведены в соответствии с выявленными индикаторами риска нарушения обязательных требований (отсутствие в ЕГАИС зафиксированной информации об объеме производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на протяжении более 70 календарных дней). По результатам проверок выявлено 9 нарушений законодательства, вынесено 5 предписаний об устранении нарушений;

- 3 внеплановые документарные проверки, из них – 1 по материалу, зарегистрированному в КУСП ГУ МВД России по Свердловской области, 1 по материалу Департамента экономического развития ХМАО-Югры, 1 – по основаниям возникновения угрозы жизни граждан. По результатам проверок выявлено – 8 нарушений законодательства, из незаконного оборота изъято 379,110 декалитров алкогольной продукции, вынесено 4 предписания об устранении нарушений.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий Управлением возбуждено 11 дел об административных правонарушениях. Составлено 11 протоколов, в том числе: по ст. 14.19 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) – 6; ст. 14.45 КоАП РФ - 2; ч.1 ст.14.17.4 - 1, ч.3 ст.15.12 - 1, ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ – 1.

Таблица 3.

Структура выявленных правонарушений в ходе контрольных (надзорных) мероприятий Межрегионального управления Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу

Виды правонарушений	январь-декабрь 2023 года	январь- декабрь 2024 года
Всего выявлено нарушений, в том числе:	28	17
– нарушение лицензионных требований	3	0
– нарушение учёта алкогольной продукции	5	5
– без маркировки в ГИС МТ "Честный Знак"	1	2
– реализация продукции без сертификатов соответствия	2	1
– без товарно-сопроводительных документов	3	0
– прочие нарушения	14	9

Судебными органами вынесено 5 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 645 тыс. руб. В бюджетную систему Российской Федерации поступило 490 тыс. рублей. Конфисковано (уничтожено) продукции по решению судов, вступивших в законную силу в 2024 году – 547,71 декалитров.

Кроме того, Управлением судебными органами вынесено 7 постановлений о замене административного наказания в виде административного штрафа на предупреждение.

Таблица 4.

Объёмы изъятой из незаконного оборота алкогольной продукции по результатам контрольных (надзорных) мероприятий (по данным Межрегионального управления Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу)

Продукция	январь- декабрь 2023 г.	январь- декабрь 2024 г.	в процентах 2024 г. к 2023 г.
Свердловская область			
Всего изъято из незаконного оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, дкл., в том числе:	5946,5	456,21	-92,3
Пиво и пивные напитки	4233,6	456,21	-89,2
Крепкий алкоголь	1267,1	0	-100
Спиртосодержащая продукция	445,8	0	-100

Межведомственное взаимодействие с правоохранительными органами.

На территории Свердловской области совместно с ГУ МВД по Свердловской области выявлены 1 незаконное производство и 1 незаконное складское помещение, используемое для хранения алкогольной продукции, из незаконного оборота изъято 456,11 декалитров алкогольной продукции (пива и пивных напитков).

1. В феврале 2024 года представителями Управления совместно с сотрудниками ОЭБиПК МО МВД России «Серовский» проведены мероприятия по пресечению незаконного оборота алкогольной продукции на территории г.Серов Свердловской области.

В ходе осмотра помещений, расположенных по адресу: Свердловская область, г. Серов, ул. Кирова, д. 49, стр. 10 б установлен факт незаконного оборота пива и пивных напитков без фиксации информации в ЕГАИС, а также по некоторым наименованиям алкогольной продукции без обязательной маркировки в системе ГИС МТ «Честный знак». Из незаконного оборота изъято 379,11 декалитров пива и пивных напитков различных наименований. Сотрудниками Управления проведена внеплановая документарная проверка, по результатам которой составлено 2 административных протокола по статье 14.19 КоАП РФ и ч.4 статьи 15.12 КоАП РФ.

2. В октябре 2024 года по результатам рассмотрения обращения гражданина в отношении ООО «Градас» (ИНН 6683019710, Свердловская область, г. Асбест), осуществляющего поставку алкогольной продукции (пива) без документов, проведено контрольное (надзорное) мероприятие по контролю без взаимодействия с контролируемым лицом (выездное обследование), в ходе которого установлено:

- отсутствуют сведения о включении организации и его обособленных подразделений в Реестр производителей пива и пивных напитков, сидра, пуаре, медовухи, отсутствует действующее подключение к ЕГАИС;

- не ведётся учёт объёма производства и (или) оборота алкогольной продукции в установленном порядке;

- общество не зарегистрировано в информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ «Честный знак»).

Для проведения проверочных мероприятий, направленных на пресечение нелегального производства и оборота алкогольной продукции, информация направлена в ГУ МВД России по Свердловской области. 10 октября 2024 года сотрудниками Управления совместно с сотрудниками Управления ЭБиПК ГУ МВД России по Свердловской области проведены совместные

мероприятия по пресечению незаконного производства и оборота алкогольной продукции (пива) на территории г. Асбеста. Изъято 34 единицы оборудования для производства пива (баки брожения и фильтрации, цилиндрикоконическая емкость, аппарат дображивания (АД-4000) металлический, установка для фильтрования и др.), 77 дал готовой алкогольной продукции (пива), 10 320 предметов (тары, бутылок, крышек и пр.). Сотрудниками Управления проведена внеплановая документарная проверка в отношении ООО «Градас» по основанию, указанному в абзаце 10 подпункта б) пункта 3 Постановления № 336. Из незаконного оборота изъято 77,4 декалитров пива и пивных напитков различных наименований. Проводятся административные расследования по статьям КоАП РФ: ст.14.19, ч.3 ст.15.12, ч.3 ст.14.17.4 .

В целях реализации Ведомственной программы профилактики нарушений обязательных требований при осуществлении Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками федерального государственного контроля (надзора) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, Управлением осуществлялись профилактические мероприятия для всех категорий подконтрольных субъектов (объектов) в соответствии с планом-графиком мероприятий на 2024 год, направленные на комплексную профилактику рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям.

В соответствии со статьей 49 Федерального закона № 248-ФЗ должностными лицами Управления выдано 793 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Основным видом сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований, послуживших основанием для объявления предостережения являлось: «Не соответствие требованиям ГОСТа, нарушение сроков хранения» и «Нарушения установленного срока и (или) порядка фиксации в ЕГАИС информации о поставке (в том числе возврате), внутреннем перемещении алкогольной продукции».

Следует отметить, что 647 предостережений от общего числа направлены в адрес подконтрольных субъектов Свердловской области, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи, что составляет 82 процента от общего числа вынесенных предостережений.

Проведено 106 профилактических визитов в режиме видеоконференцсвязи, из них обязательных 28 в отношении организаций, приступающих к осуществлению деятельности по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

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

Проведено 256 мероприятий по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов Свердловской области по разъяснению обязательных требований в различных форматах.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований осуществляется посредством размещения на официальном сайте Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через личные кабинеты контролируемых лиц и на публичных мероприятиях (21 марта и 6 декабря проведены публичные мероприятия на тему: «Актуальные вопросы соблюдения обязательных требований в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»). Всего проведено 944 мероприятий по информированию подконтрольных субъектов.

Информация о запланированных на 2025 год мероприятиях ограничительного, предупредительного, профилактического характера, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области.

1. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий на предмет соответствия деятельности обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в отношении контролируемых лиц, осуществляющих деятельность в сферах:

производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

производства и (или) оборота табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства.

2. В рамках снижения административной нагрузки продолжить наработку практики вынесения предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований;

3. Проведение профилактических мероприятий с целью снижения числа нарушений обязательных требований в сферах производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции; производства и оборота табачной

продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства.

4. Запланировано проведение трех публичных мероприятий на тему: «Актуальные вопросы соблюдения обязательных требований в сфере производства и оборота продукции этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (март, сентябрь 2025 года), «Актуальные вопросы соблюдения обязательных требований в сфере табачной и никотинсодержащей продукции» для организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Свердловской области.

5. Реализация комплекса мер по сокращению нелегального производства и оборота табачной продукции, формирования благоприятных условий для деятельности добросовестных участников табачного рынка в рамках мер, предусмотренных Федеральным законом от 13.06.2023 № 203-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства».

2.1.8. Табачные изделия

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 году проверено 1600 объектов, осуществляющих продажу табачных изделий, в 477 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 29,8 процента. Сведения о проведенных проверках представлены на рисунке 24.

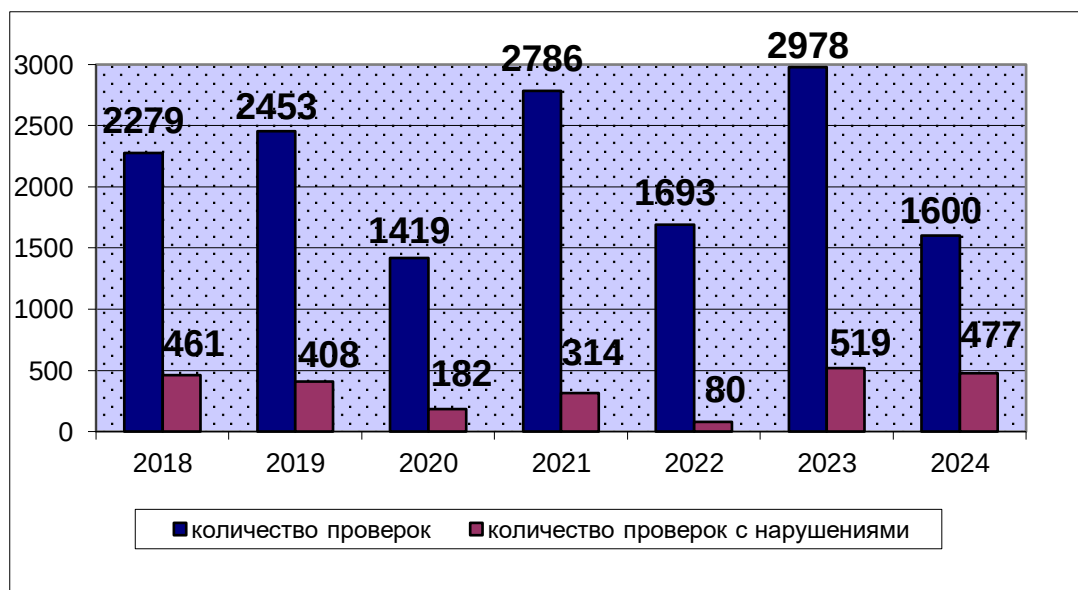


Рис. 24. Табачные изделия. Количество надзорных мероприятий

Ситуация в данном сегменте рынка характеризуется уменьшением количества проверок хозяйствующих субъектов, реализующих табачные изделия – в 2024 году проведено 1600 КНМ (2023г. – 2978). При этом удельный вес выявляемых нарушений увеличился с 17,4 процента в 2023 году до 29,8 процента в 2024 году.

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

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

В течение 2024 года проинспектировано 34487 пачек табачных изделий, забраковано 18666 пачек, что составило 54 процента.

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

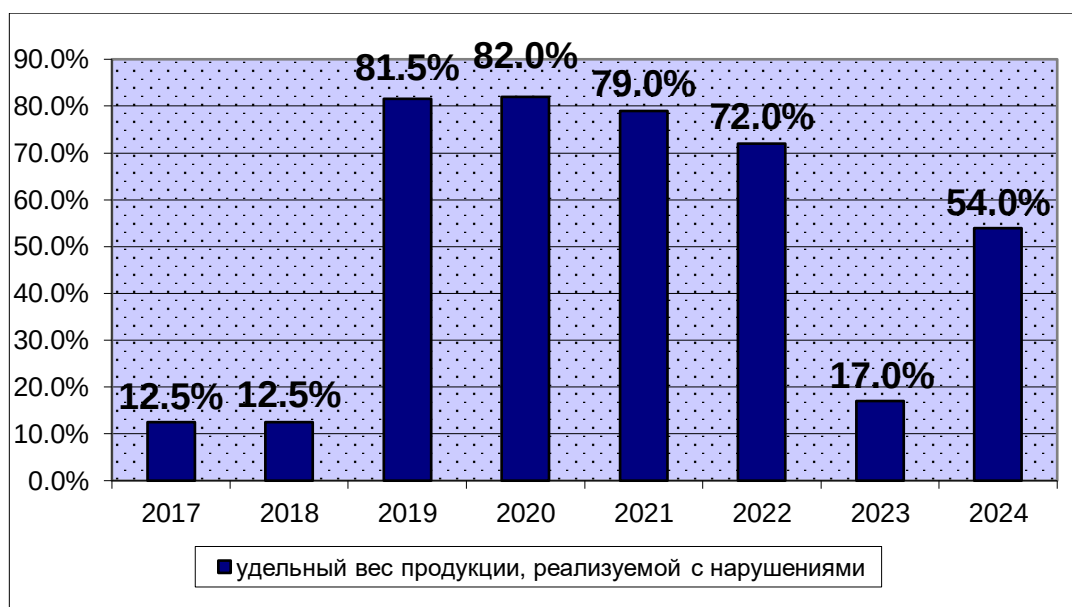


Рис. 25. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

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

- продажа табачных изделий несовершеннолетним;
- продажа табачных изделий без оформленного перечня, реализуемых табачных изделий;
- продажа табачной продукции с выкладкой и демонстрацией в торговом объекте;
- продажа табачных изделий на расстоянии менее ста метров от границ образовательного учреждения;
- продажа табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции

(визуального цифрового кода Data Matrix), без специальных (акцизных) марок.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий составлен 261 протокол об административных правонарушениях, вынесено 131 постановление на сумму 1,67 млн. рублей. Кроме того, объявлено 11 предостережений. В суд подготовлен и направлен 31 иск в защиту неопределенного круга лиц по фактам нарушения требований Федерального закона N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», из них 25 исковых заявлений рассмотрено и удовлетворено, по 2-м исковым заявлениям отказано (в связи с прекращением реализации табачной продукции до вынесения решения суда).

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

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

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

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

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом ИП Чистяковой Н.В. на объекте – кальянная «Amor LouNge», Свердловская область, Пышминский район, пгт.Пышма, ул.Железнодорожная, д.1А, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на

маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

- при проведении инспекционного визита в отношении ИП Сарваровой Э.Р., на объекте – магазин «Водолей» по адресу: 624285, Свердловская область, пгт Рефтинский, Юбилейная ул., 14а, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией и при отсутствии в торговом зале перечня продаваемой табачной продукции или никотинсодержащей продукции, кальянов. Кроме того, ИП Сарварова Э.Р., являясь участником оборота товаров (табачная продукция), определенных правилами маркировки отдельных товаров, в отношении которых вводится обязательная маркировка, не представила информацию о выводе из оборота товаров в информационную систему мониторинга с использованием устройств регистрации выбытия, предоставляемых и обслуживаемых оператором на безвозмездной основе.

Как участник оборота табачной продукции, осуществляла продажу табачной продукции без применения контрольно-кассовой техники (отдельного специального блока), ввиду чего при отсутствии возможности направить в информационную систему мониторинга с использованием контрольно-кассовой техники информацию об обороте табачной продукции, тем самым не осуществляя вывод товаров из оборота.

По результатам инспекционного визита ИП Сарваровой Э.Р. выдано предписание об устранении выявленных нарушений и о проведении мероприятий по предотвращению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, составлены протоколы об административном правонарушении по ст.14.15 КоАП РФ, ч.1 ст.14.5 КоАП РФ, ч.1 ст. 14.53 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ. По результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении ИП Сарваровой Э.Р. к административной ответственности в виде штрафа в размере 30000 рублей. Нарушения устранены.

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

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Шипиловой Е.В. на объекте – магазин «Юбилейный» (Свердловская область, г Сухой Лог, ул. Юбилейная,

21в, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 72 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг - МАДОУ «Детский сад № 8 «Рябинушка» (Свердловская область, г Сухой Лог, ул.Юбилейная, 23а). Исковые требования к ИП Шипиловой Е.В. в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Лабиринт-Екатеринбург» на объекте – магазин «Красное и Белое» по адресу Свердловская область, г Сухой Лог Артиллеристов ул., 44и, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 35 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг - филиала ГАПОУ «Екатеринбургский экономико-технологический колледж» (г. Сухой Лог Артиллеристов ул., 44). Исковые требования к ООО «Лабиринт-Екатеринбург» в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Эгас» на объекте – магазин «Эгас» по адресу: Свердловская область, Сухоложский район, с Курьи, ул. Школьная, 13, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 25 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг - МАОУ СОШ № 4 (624810, Свердловская обл., Сухоложский район, с. Курьи, ул. Школьная, д. 12А). Исковые требования к ООО «Эгас» в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении индивидуального предпринимателя Ахундова Расифа Асиф Оглы (ИНН 660205813202), осуществляющего деятельность в магазине «Пив&Ко» по адресу: Свердловская область, Сухоложский район, г Сухой Лог, ул. Юбилейная, 9, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 75 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг - МАОУ «Гимназия №1» Свердловская область, Сухоложский район, Сухой Лог, Юбилейная ул., д. 11. Исковые требования к ИП

Ахундову Р.А.о. в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены.

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

Управление Россельхознадзора по Свердловской области действует на основании Положения об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (новая редакция), утвержденного приказом Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору от 28.08.2022 N 1279. Контрольно-надзорные полномочия Управления осуществляются: по контролю и надзору в сфере ветеринарии, карантина и защиты растений, безопасного обращения с пестицидами и агрохимикатами, обеспечения плодородия почв, обеспечения качества и безопасности зерна, крупы, комбикормов и компонентов для их производства, побочных продуктов переработки зерна, земельных отношений (в части, касающейся земель сельскохозяйственного назначения), функции по защите населения от болезней, общих для человека и животных.

В 2024 году Управлением в рамках Федерального закона № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248) на территории Свердловской области проведено 27 плановых и 44 внеплановых контрольно-надзорных мероприятий, согласованных с органами прокуратуры. Кроме того, в соответствии с Федеральным Законом № 248-ФЗ проведено 2735 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектами, из которых 1815 – наблюдений за соблюдением обязательных требований и 920 выездных обследований.

Проведено 17116 профилактических мероприятий.

Структура профилактических мероприятий следующая:

- проведено более 11,2 тыс. консультации;
- более 4 тыс. мероприятий по информированию;
- 222 профилактических визита;
- выдано 1538 предостережений.

В результате контрольно-надзорных мероприятий выявлено 2913 нарушений требований законодательства Российской Федерации.

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

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

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

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

- отсутствие ограждения территории животноводческой фермы;
- отсутствие при въезде на территорию животноводческих ферм дезинфекционных барьеров;
- отсутствие при входе на территорию молочных ферм санитарного пропускного пункта для смены одежды, обуви, а также прохождения гигиенического душа;
- отсутствие дезковриков при входе в помещения объектов, подконтрольных федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору);
- отсутствие документов, подтверждающих организацию и проведение мойки и санитарной обработки производственных помещений, технологического оборудования;
- несоблюдение кратности контроля санитарного состояния производства и эффективности проведения санитарной обработки производственного оборудования, инвентаря, рук работающего персонала;
- несоблюдение кратности проведения дератизации животноводческих помещений;
- несоблюдение плана профилактических противоэпизоотических мероприятий;

- несоблюдение правил карантина животных;
- убой скота на необорудованных убойных площадках.

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

- утилизации биологических отходов;
- отсутствия ветеринарных сопроводительных документов на подконтрольную федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору) продукцию;
- наличия продукции животного происхождения без признаков проведения ветеринарно-санитарной экспертизы в полном объеме, отсутствие оттиска клейма «Госветслужба»;
- хранения, реализации продукции животного происхождения без маркировки;
- отсутствия проведения лабораторных исследований сырья, а также достоверности и полноты контроля за пищевым сырьем, подконтрольным федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору).

Нарушения в области карантина растений:

1. Ввоз подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации без фитосанитарного сертификата, что является нарушением ст. 22 Федерального закона № 206-ФЗ «О карантине растений»; п.3.1 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной границе Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 318); п.3.2 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии таможенного союза № 318; п.6 Единых карантинных фитосанитарных требований предъявляемых к подкарантинной продукции и подкарантинным объектам на таможенной границе и на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии № 157). Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

2. Ввоз подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации без фитосанитарного сертификата, что является нарушением ст. 22 Федерального закона № 206-ФЗ «О карантине растений»; п.3.1 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной границе Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. N 318); п.3.2 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной территории

Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии таможенного союза № 318; п.6 Единых карантинных фитосанитарных требований предъявляемых к подкарантинной продукции и подкарантинным объектам на таможенной границе и на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии № 157). Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

3. Ввоз подкарантинной продукции, не соответствующей карантинным фитосанитарным требованиям Российской Федерации, что является нарушением ст. 22 Федерального закона № 206-ФЗ «О карантине растений»; Единых карантинных фитосанитарных требований предъявляемых к подкарантинной продукции и подкарантинным объектам на таможенной границе и на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии № 157). Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

4. Вывоз продукции из карантинной фитосанитарной зоны подкарантинной продукции без карантинного сертификата, что является нарушением ст. 21 Федерального закона № 206 - ФЗ «О карантине растений». Ответственность предусмотрена ст.10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

5. Отсутствие обследования подкарантинных объектов, что является нарушением п.12 ч.2 Единых правил и норм обеспечения карантина растений на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 30 ноября 2016 №159); ст. 32 Федерального закона от 21.07.2014 № 206-ФЗ «О карантине растений». Ответственность предусмотрена ст.10.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

6. Нарушение сроков погашения карантинного сертификата. Ответственность предусмотрена ст.10.3 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

7. Нарушение ст. 25 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 206-ФЗ «О карантине растений».

Вывоз из Российской Федерации каждой партии подкарантинной продукции допускается при наличии фитосанитарного сертификата в соответствии с карантинными фитосанитарными требованиями страны-импортера. Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

Нарушения в сфере качества и безопасности зерна и продуктов его переработки:

1. Нарушения, допущенные хозяйствующими субъектами при декларировании соответствия. По итогам мониторинга Федеральной службы по аккредитации (<https://fsa.gov.ru>) проверено 337 деклараций о соответствии, в отношении 95 деклараций приняты решения о признании недействительными или о прекращении действия деклараций.

2. Нарушения, допущенные хозяйствующими субъектами при работе в Федеральной государственной системе прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна (ФГИС «Зерно»). При ввозе и вывозе зерна на продуктивном контуре ФГИС «Зерно» проконтролировано и подтверждено около 300 товаросопроводительных документов на партии зерна и продуктов его переработки (СДИЗ). В связи с выявлением ошибок и нарушений при их оформлении в адрес 4 предприятий выданы предостережения.

Нарушения в области безопасного обращения с пестицидами и агрохимикатами:

В ходе проведения документарных проверок в отношении сельхозпроизводителей, осуществляющих применение пестицидов и агрохимикатов при выращивании сельскохозяйственной продукции выявлено 15 нарушений регламентов, а именно:

- применение пестицида срок регистрации на который истек;
- отсутствие регистрационных данных о пестициде;
- нарушение порядка ведения журнала применения пестицидов или его отсутствие;
- применение пестицидов на неразрешенных культурах;
- применение препаратов, не внесенных в Каталог разрешенных к использованию;
- не оповещение населения или нарушение сроков оповещения о предстоящих обработках и другие.

Принимаемые меры, направленные на профилактику правонарушений.

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий должностными лицами Управления в 2024 году выдано 42 предписания об устранении последствий выявленных нарушений. При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 1538 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства.

Основным вектором работы Управления в 2024 году, как и в 2023 году являлась профилактика совершения правонарушений, применение риск-ориентированного подхода и активная консультационная помощь представителям бизнес-сообщества.

Проведено 17116 профилактических мероприятий:

- проведено более 11,2 тыс. консультации (11282);
- более 4 тыс. мероприятий по информированию (4074);
- 222 профилактических визита;
- выдано 1538 предостережений.

Управление придерживается принципа открытости в части освещения надзорной деятельности. Так, на официальном сайте Управления в 2024 году размещено 415 пресс-релизов о деятельности Россельхознадзора на территории Свердловской области, из них 35 о ФГИС «Меркурий».

В средствах массовой информации о работе ведомства в Свердловской области упомянули 984 раза. Это значит, что на каждый опубликованный на официальном сайте Управления пресс-релиз появилось более чем в два раза больше откликов в независимых СМИ, что говорит о способности пресс-службы генерировать интересные для прессы информационные поводы, интересно и качественно отвечать на журналистские запросы. Кроме того, поддерживать интерес к деятельности Управления помогают и пресс-мероприятия, такие как пресс-конференции (в 2024 году их проведено 2), пресс-подходы, интервью с руководством.

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

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

В рамках взаимодействия с ФТС России, в том числе Уральской оперативной таможней, Екатеринбургской таможней, ФСБ России по Свердловской области и другими органами исполнительной власти Управление осуществляет мероприятия по охране территории Российской Федерации от заноса заразных болезней животных из других государств и обеспечению продовольственной безопасности Российской Федерации на внешней границе Российской Федерации в международном аэропорту г. Екатеринбург.

В пункте пропуска через государственную границу в аэропорту при досмотре ручной клади и багажа пассажиров за 2024 год задержано 236 партий пищевой продукции в количестве 1500 кг

неустановленного происхождения, без маркировок, непромышленной выработки, качество и безопасность которых подтвердить невозможно. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, изъята в пункте пропуска и уничтожена в специализированной организации. По выявленным нарушениям составлено 236 протоколов об административном правонарушении по ч.1 ст. 10.8 КоАП РФ за нарушения правил перевозки животноводческой продукции, также соответствующая информация направлена в региональное Таможенное управление для принятия мер в отношении нарушителей в рамках полномочий.

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» с Уральской оперативной таможней, Прокуратурой и ФСБ России по Свердловской области в 2024 году проведено 2 рейдовых мероприятия. В ходе проведенных мероприятий выявлены нарушения соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в области ветеринарии при реализации поднадзорной продукции и продуктов ее переработки на несанкционированных (стихийных рынках) в количестве 5,66 т.

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

За 2024 год совместно с сотрудниками дорожно-патрульной службы проведено 23 дежурства на мобильных постах. По результатам выдано 8 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований ветеринарного законодательства РФ (перевозка без ветеринарно-сопроводительной документации) и 8 требований о принятии мер по изъятию и недопущению выпуска подконтрольных товаров в оборот.

В рамках проводимой работы по поддержанию эпизоотического благополучия региона, совместно с Департаментом ветеринарии Свердловской области и МВД, за 2024 год проведено 15 выездных мероприятий по контролю ярмарок и рынков в 11 муниципальных округах (г. Екатеринбург, г. Нижний Тагил, г. Новоуральск, г. Сысерть, г. Алапаевск, п. Совхозный Белоярский р-он, г. Богданович, г. Березовский, г. Полевской, г. Каменск – Уральский, г. Камышлов), установлены факты уличной торговли животноводческой продукцией неизвестного

происхождения и качества, незаконная торговля пресечена, нарушителям выданы предостережения.

В мае 2024 года, сотрудниками Управления совместно с сотрудниками таможенного поста Аэропорта Кольцово Центральной почтовой таможни, согласно Технологической схеме взаимодействия при выявлении случаев ввоза на таможенную территорию Российской Федерации товаров, подлежащих ветеринарному контролю (надзору) в международных почтовых отправлениях, в аэропорту Кольцово партии сухого корма для собак весом 12,965 кг. Предотвращен ввоз 603 партий лекарственных препаратов для ветеринарного применения в потребительской упаковке на иностранном языке.

2.2. Непродовольственные товары

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

Значительная роль оборота непродовольственных товаров в повседневной жизни каждого потребителя определяет и динамику по увеличению количества обращений с жалобами на данные группы товаров (рисунок 26).

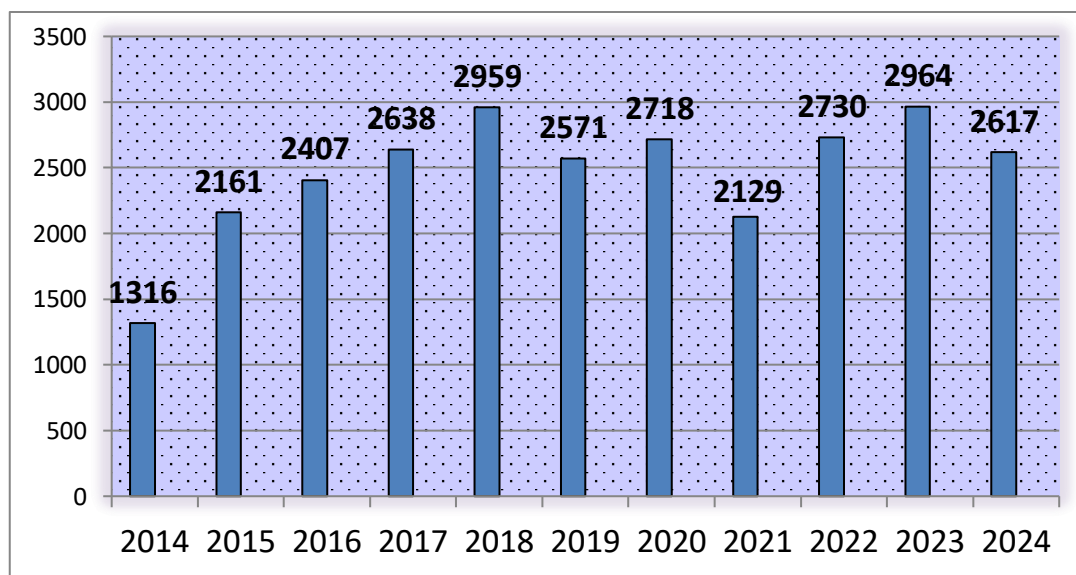


Рис.26. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродовольственных товаров

В 2024 году на продажу непродовольственных товаров поступило 2617 обращений потребителей, что на 11,7 процента меньше, чем в 2023 году (2023 г. – 2964 обращений, 2022 г. – 2730 обращений).

В структуре всех поступивших в 2024 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют порядка 15 процентов (2023 г. – 25 процентов, 2022 г. – 24 процента).

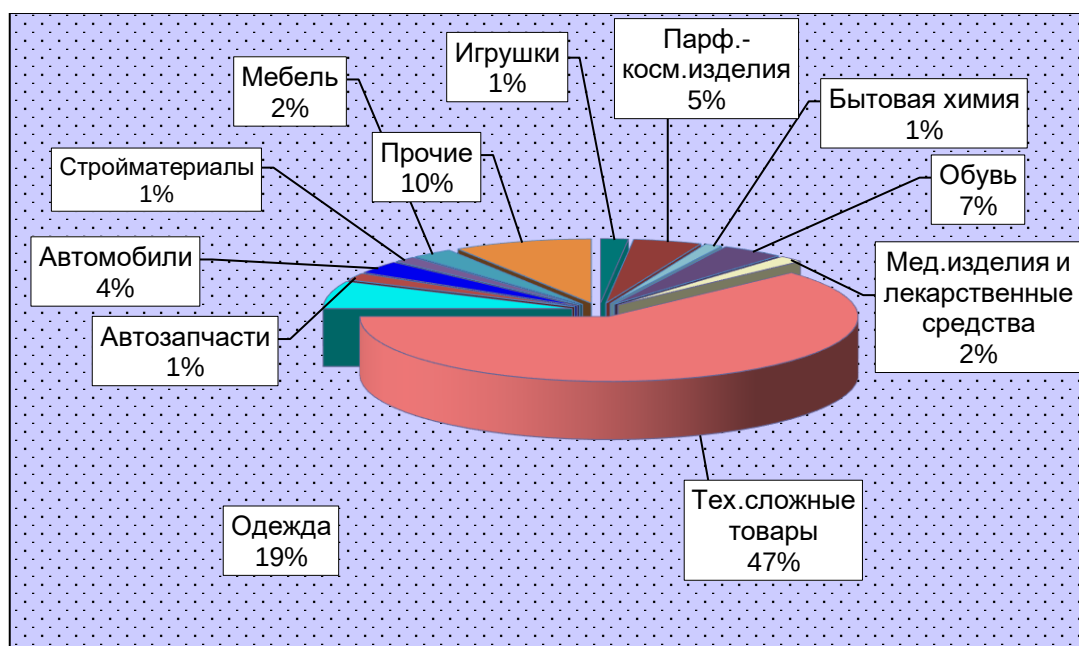


Рис.27. Непродовольственные товары. Структура обращений потребителей

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 47 процентов от всех обращений потребителей на непродовольственные товары. Также большое число обращений поступает в отношении одежды (19 процентов), обуви (7 процентов), парфюмерно-косметических товаров (5 процентов) (рисунок 27).

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

- ненадлежащее качество товара;
- безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
- отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара, товар, обладающий аналогичными потребительскими свойствами;
- отказ в оплате стоимости доставки крупногабаритного товара на место ремонта;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения обязательства;

- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;

- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;

- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;

- отсутствие информации о производителе: его наименовании и местонахождении, маркировки средствами идентификации;

- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака;

- нарушения при продаже никотинсодержащей продукции (открытая выкладка, отсутствие маркировки, близость к образовательным учреждениям и пр.).

При наличии оснований Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся контрольные (надзорные) мероприятия, в том числе, без взаимодействия. Плановые проверки в отношении продукции проводятся в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), на предмет соблюдения требований технических регламентов и иных обязательных требований к продукции.

Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, ламповая продукция, автомобили, шины и покрышки, никотинсодержащая продукция и устройства для ее потребления, Управление уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию (рисунок 28).

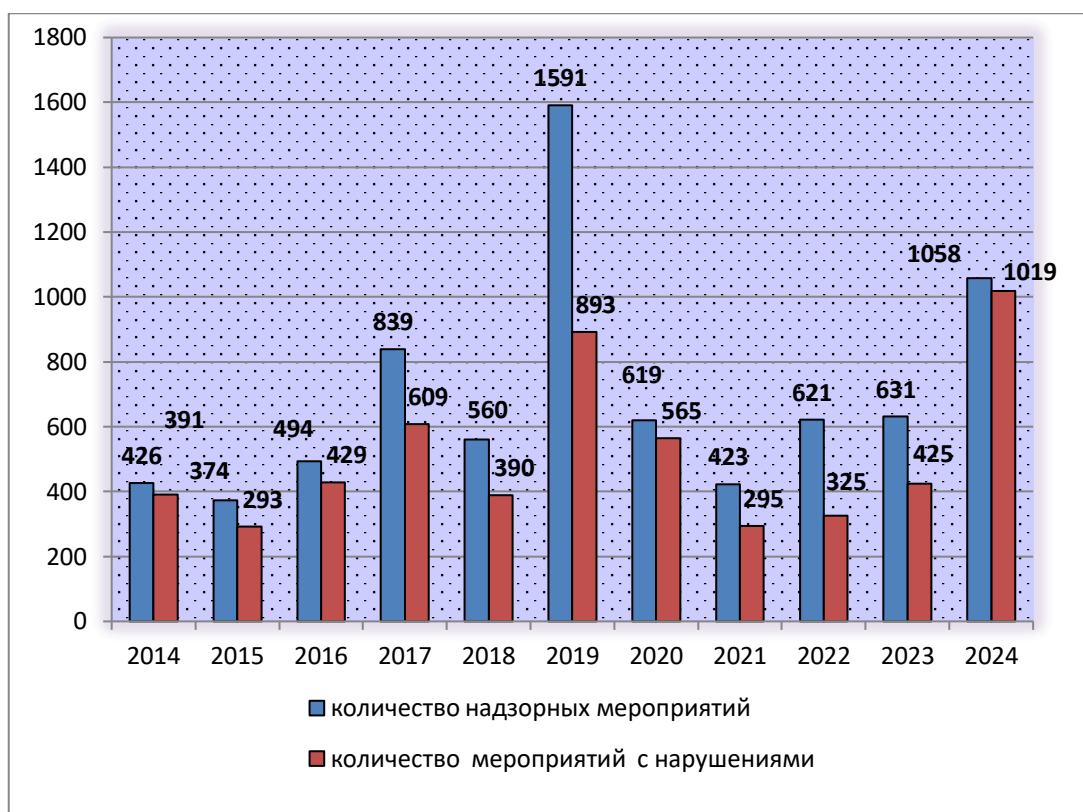


Рис.28. Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения (2014-2024 гг.)

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 1058 контрольных (надзорных) мероприятий, при этом в ходе 1019 мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило примерно 96 процентов (2023 г. – 67 процентов). Всего выявлено около 4,3 тыс. нарушений (2023 г. – 3,9 тыс. нарушений, 2022 г. – 3,3 тыс. нарушений).

Основным нарушением, допускаемым хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, является оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, без средств идентификации.

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

В 2024 г. удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, составил 62,5 процента (2022 г. – 20,3 процента, 2023 г. – 20,3 процента).

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

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

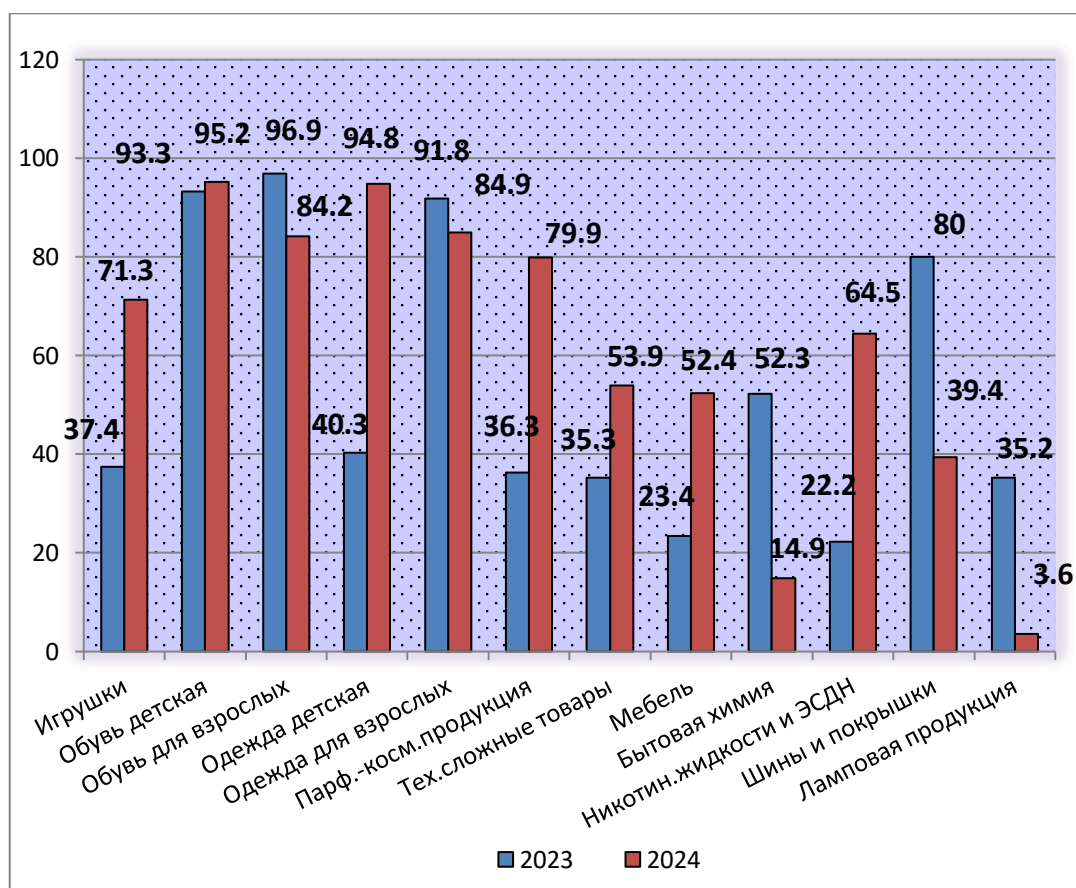


Рис. 29. Непродовольственные товары. Удельный вес товаров несоответствующих обязательным требованиям (процентов)

По отдельным группам непродовольственных товаров статистика такова.

В 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам товаров: детские игрушки

(на 33,9 процента - с 37,4 процента до 71,3 процента), детская обувь (на 1,9 процента - с 93,3 процента до 95,2 процента), технически сложные товары (на 18,6 процента - с 35,3 процента до 53,9 процента), детская одежда (на 54,5 процента - с 40,3 процента до 94,8 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 43,6 процента - с 36,3 процента до 79,9 процента), мебель (на 29 процентов - с 23,4 процента до 52,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные испарители (на 42,3 процента - с 22,2 процента до 64,5 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 37,4 процента - с 52,3 процента до 14,9 процента), одежда для взрослых (на 6,9 процента - с 91,8 процента до 84,9 процента), ламповая продукция (на 31,6 процента - с 35,2 процента до 3,6 процента), шины и покрышки (на 40,6 процента - с 80 процентов до 39,4 процента), обувь для взрослых (на 12,7 процента - с 96,9 процента до 84,2 процента).

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

Основными причинами забраковки недовольственных товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- реализация продукции без средств идентификации;
- непредоставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации об изготовителе, а именно: о его наименовании и месте нахождения, о местонахождении организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества.

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

В 2024 году в рамках надзора исследовано 62 пробы недовольственных товаров, из которых 1 проба не соответствовала требованиям безопасности, что составило 1,6 процента (2022 г. – 23,5 процента, 2023 г. – 2,8 процента).

2.2.1. Товары детского ассортимента

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

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2024 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары (рисунок 30).

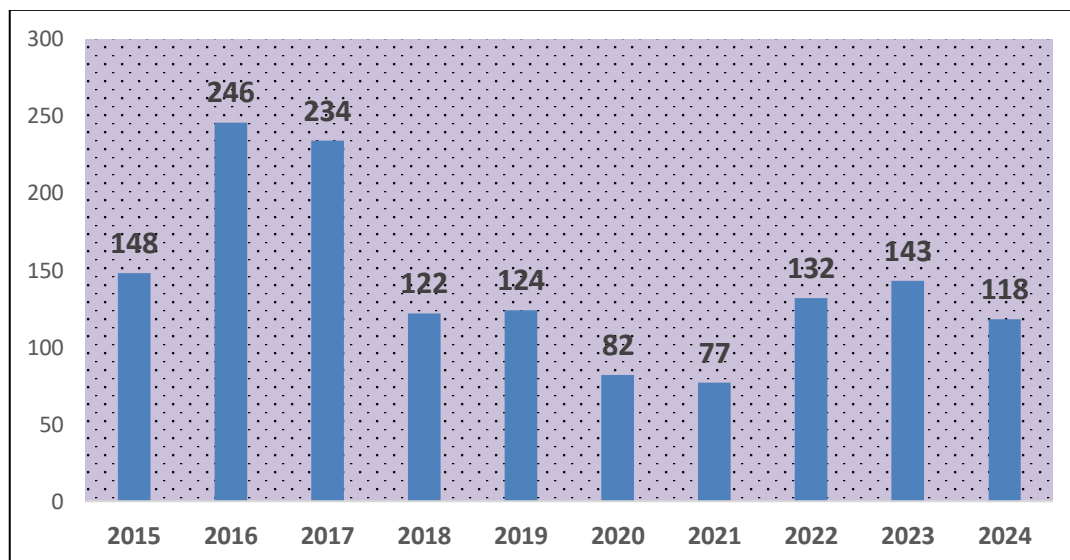


Рис. 30. Товары детского ассортимента. Динамика проведенных надзорных мероприятий за товарами детского ассортимента

За отчетный период проведено 118 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 98 мероприятиях (83 процента).

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

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

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий проинспектировано:

- 1) детские игрушки – 1029 единиц продукции, забраковано 71,3 процента продукции;
- 2) детская одежда – 4,491 тыс. единиц, забраковано 94,8 процента продукции;
- 3) детская обувь – 4,326 тыс. единиц, забраковано 92,5 процента продукции;
- 4) школьно-письменная продукция – 330 единиц, забраковано 27,9 процента продукции;
- 5) детские неперIODические издания – 258 единиц, забраковано 38,8 процента продукции.

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

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); об условиях эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;
- отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции;
- отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.
- реализация товара лицом, не зарегистрированным в ГИС Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ);
- нарушения требований к передаче информации в ГИС МТ и др.

За 2024 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольных (надзорных) мероприятий исследовано 17 проб детских товаров.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 года оказано 253 консультации по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 51 консультация (20 процентов) по вопросам продажи игрушек;
- 44 консультации (17 процентов) по продаже детской одежды;
- 45 консультаций (18 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 51 консультация (20 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 6 консультаций (2 процента) по вопросам продажи детской печатной продукции;

- 9 консультаций (4 процента) по вопросам продажи детской мебели;

- 47 консультаций (19 процентов) по вопросам продажи иных непродовольственных товаров детского ассортимента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (об изготовителе и его месте нахождения; о подтверждении соответствия детских товаров обязательным требованиям; об отсутствии информации на русском языке и прочее);

- качестве детских товаров (например, возникновении в товаре неисправности при непродолжительном использовании, не выполнение товаром функций, заявленных в карточке товара);

- отказа продавца от обмена (возврата) товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом;

- заключения договора купли-продажи товаров дистанционным способом;

- несоответствия цены товара в ценнике и на кассе.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2024 года было подготовлено 3 претензии в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрены и удовлетворены 2 претензии на общую сумму 26 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ООО «Детский мир» (продажа детской игрушки по цене, не соответствующей указанной на ценнике), ООО «Кари» (детская обувь).

2.2.1.1. Детские игры и игрушки

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления давалась оценка детских игр и игрушек на соответствие обязательным требованиям (рисунок 31).

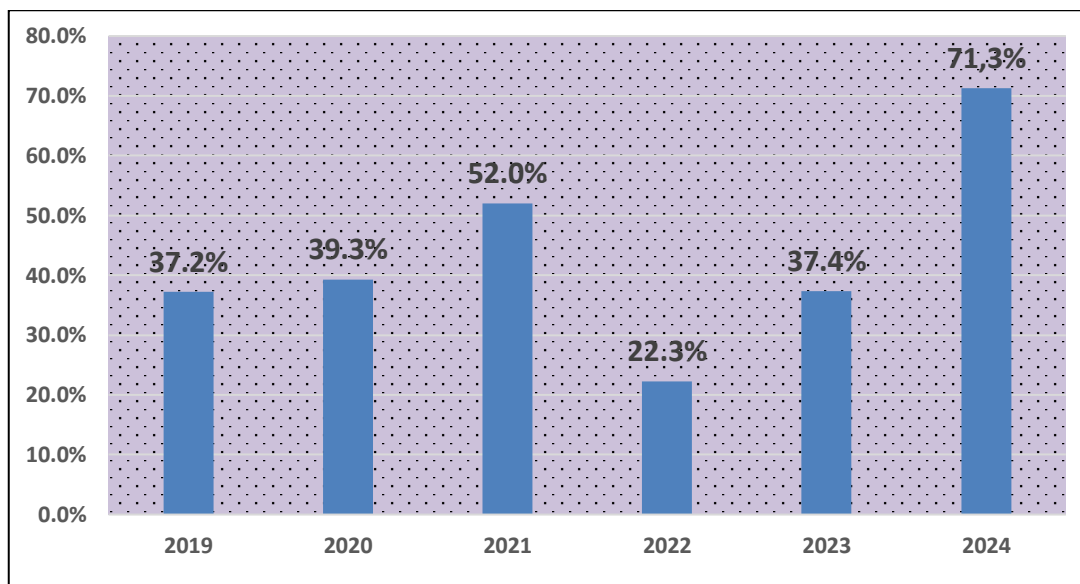


Рис. 31. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

В 2024 году в торговле проинспектировано 1029 единиц продукции, 734 единицы реализовывались с нарушениями, что составляет 71,3 процента.

По итогам 2024 года в сравнении с 2023 годом увеличился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям на 29 процентов.

Причинами несоответствия детских игр и игрушек явились: наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о возрасте детей, для которых предназначена игрушка; комплектности, предупредительных надписей, маркировке на русском языке, наименовании продукции.

Справка

Алапаевским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Ризаева У.З. на объекте магазин «Эконом Прайс» по адресу: Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Фрунзе, 32, реализовывались игрушки с нарушением требований законодательства. В торговом зале представлены к продаже: игрушки в ассортименте в количестве 200 штук без маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек». В адрес ИП объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Асбестовским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Тимохиной О. В. на

объекте магазин по адресу: Свердловская обл., Белоярский район, пгт Белоярский, Милицейская ул., 2 реализовывались игрушки с нарушением требований законодательства. В торговом зале представлены к продаже: игрушки «Мишка с бантом» без маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

В адрес ИП Тимохиной О. В. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Каменск-Уральским отделом Управления в ходе проведения выездного обследования в отношении ИП САФАРОВ К. С. Оглы в магазине «Солнышко», по адресу: Свердловская обл., г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, 24 обнаружены нарушения обязательных требований, предусмотренных ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»: в торговом зале на реализации обнаружены игрушки, на маркировке которых отсутствует необходимая информация (мячи детские в ассортименте, набор детских игрушек).

В адрес ИП Сафаров К. С. Оглы выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, о приостановке реализации продукции.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Курбова М.С. в магазине «Эконом Маркет», по адресу: Свердловская обл., г. Среднеуральск, ул. Ленина, 19, на маркировке товара игрушки – машинки, в количестве 56 шт., отсутствует следующая информация: наименование игрушки; наименование страны, где изготовлена игрушка; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними; товарный знак изготовителя (при наличии); минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка; основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости); способы ухода за игрушкой (при необходимости); дата изготовления (месяц, год); срок службы или срок годности (при их установлении); условия хранения (при

необходимости), маркировка на выше указанных игрушках на иностранном языке.

В адрес ИП Курбовова М.С. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Серовским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Еранкиной Ю. А., на объекте: магазин «Теремок», Свердловская обл., п.г.т. Сосьва, Толмачева ул., 33 выявлена продукция (собака - игрушка мягкая, гусь белый - игрушка мягкая, дракон - игрушка мягкая), которая не соответствует требованиям действующего законодательства. Отсутствует маркировка, предусмотренная требованиями ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

По результатам проведенного мероприятия в адрес ИП Еранкиной Ю.А. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Зайниддинова К.З. на объекте: магазин «Эконом маркет», г. Екатеринбург, Восточная ул., проинспектирована продукция, не соответствующая требованиям действующего законодательства:

- игрушка детская мягкая в ассортименте, без наименования - без маркировки;

- игрушка детская машина PATROL 1:18 без маркировки на русском языке;

- машина р/у «Гоночная машина» черно-синяя, арт. DY1599-14A, 699 руб., без маркировки на русском языке.

В отношении ИП Зайниддинова К.З. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

2.2.1.2. Детская обувь

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

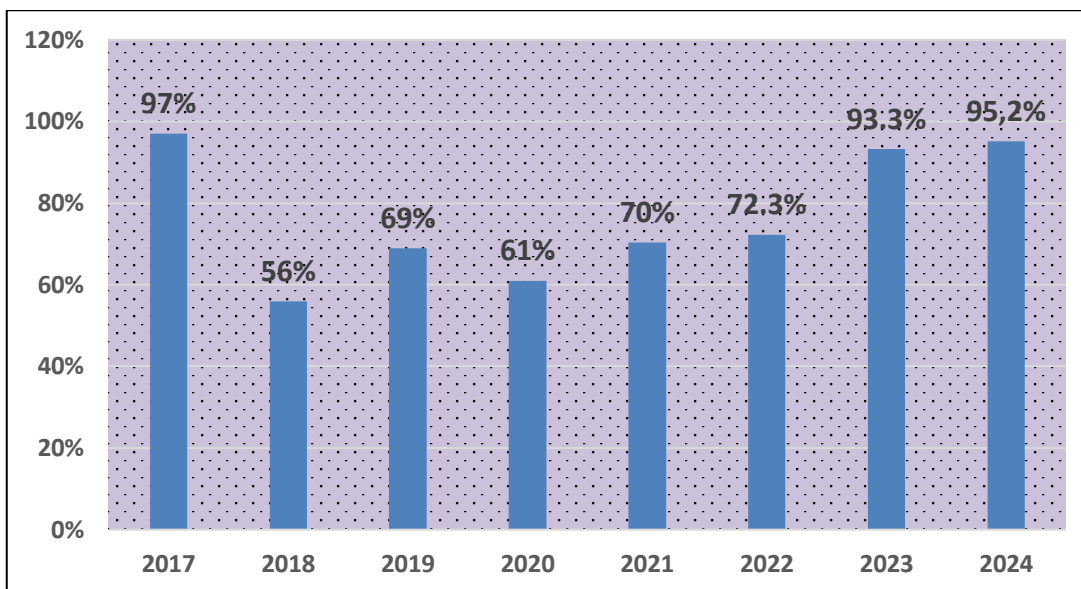


Рис.32. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2024 году в торговле проинспектировано 4326 пар обуви, выявлена реализация с нарушениями 4120 пар, что составляет 95,2 процента.

Увеличение в сравнении с 2023 годом количества забракованного товара обосновано увеличением количества инспектирования продукции именно во внеплановом порядке, при проведении контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе на сайте ГИС МТ.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации: наименование товара, наименование и местонахождение изготовителя, местонахождение организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основные потребительские свойства товара (размер, модели и (или) артикул изделия, материал верха, подкладки и подошвы и др.); условия эксплуатации и ухода за обувью; дата изготовления товара и др.;
- отсутствие маркировки средствами идентификации.

Справка

Алапаевским отделом Управления при проведении внепланового выборочного контроля в отношении ИП Мусаева С. Х. на объекте магазин «Экономаркет», расположенном по адресу: Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Мира, 2Б установлено следующее: индивидуальным предпринимателем допускается реализация продукции, предназначенной для детей и подростков с нарушением требований Технического Регламента таможенного Союза. В торговом зале в реализации находилась продукция, предназначенная для детей и подростков без нанесения информации, предусмотренной требованиями «ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 797 (ред. от 14.03.2023), а также без маркировки обувной продукции средствами идентификации.

Реализация продукции, предназначенной для детей и подростков, производилась в отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих качество и безопасность продукции.

Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя Мусаева С.Х. составлены протоколы по ст. 14.45, ст. 15.12.1, ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ. По ст. 14.45, ст. 15.12.1 КоАП РФ вынесено постановление о назначении наказания в виде предупреждения. Постановлением мирового судьи судебного участка №3 по ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ назначено наказание в виде штрафа 5000 рублей с уничтожением предметов административного правонарушения.

Справка

Алапаевским отделом Управления при проведении внепланового инспекционного визита в отношении ИП Насимова Х.Ф. на объекте магазин «Семья», расположенном по адресу: Свердловская область, Артемовский район, п. Буланаш, ул. Первомайская, 3В установлено следующее: индивидуальным предпринимателем допускается реализация продукции, предназначенной для детей и подростков с нарушением требований Технического Регламента таможенного Союза. В торговом зале в реализации находилась продукция, предназначенная для детей и подростков без нанесения информации, предусмотренной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», а также без маркировки средствами идентификации: - Чешки в количестве 238 пар, обувь детская в количестве 1028 пар.

Реализация продукции, предназначенной для детей и подростков, производилась также в отсутствие сопроводительных

документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. На всю реализуемую продукцию отсутствовали ценники.

Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя Насимова Х.Ф. составлены протоколы по ст. 14.45, ст. 14.15, ч.1 ст. 14.4, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. По ст. 14.45, ст. 14.15, ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ вынесено постановление о назначении наказания в виде предупреждения. Протокол по ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ направлен мировому судье.

Справка

Качканарским отделом Управления в отношении ИП Газиева И.Х., проведено выездное обследование на объекте Магазин «Караван» по адресу: 624320, г. Верхняя Тура, Машиностроителей ул., д. 19А, стр. 1, установлено, что на товарах (детские ботинки) не нанесено средство идентификации, а также отсутствует информация, предусмотренная техническим регламентом (на изделие, этикетку, прикрепленную к изделию не нанесена информация: о наименовании страны, где изготовлена продукция; наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, продавца; о наименовании изделия; дате изготовления (месяц, год); размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью; не нанесен единый знак обращения на рынке).

Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Красноуфимским отделом Управления проведена плановая выездная проверка. В ходе проверки установлено, что на реализации находятся «Слипоны» (дев.) без маркировки, предусмотренной требованиями «ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 797 (ред. от 14.03.2023).

По результатам проверки в отношении «ПВ Урал» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Решением мирового судьи судебного участка 1 ПВ Урал назначено административное наказание в виде штрафа в размере 50 тыс. руб. с конфискацией продукции.

Справка

Нижнетагильским отделом Управления проведен внеплановый выборочный контроль в отношении ИП Броян Т. Г. в магазине «Эконом плюс» (622049, Свердловская область г. Нижний Тагил, Ленина ул., 64), в котором осуществлялась реализация продукции без маркировки и (или) нанесения обязательной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, без средств идентификации, реализация продукции, подлежащая обязательному подтверждению соответствия, а именно:

- детская обувь, торговая марка М+Д, артикул 8991-1В, размер 26, цвет синий, изготовитель КНР, Wenlingcityimport&exportco,HdAddres:№169MenghuMiddleRoadCh engdongStreetWeralinacityChina;

- полуботинки для мальчика торговая маркаSoPRano, размер 34,34,36,36, цвет черный;

- полуботинки для мальчика торговая маркаFelyan, размер 39, цвет бежевый;

- полуботинки для мальчика торговая маркаSoko Solo, размер 39.38, цвет черный;

- ботинки детские, торговая марка М+Д, размер 27,28,28;

- полуботинки детские торговая марка Torfo, размер 38,39,40, цвет черный;

- ботинки детские, цвет белый с розовым, артикул YX76-1, размер 27;

- уги детские, цвет красный, размер 30;

- сапоги детские, торговая марка «Мышонок» цвет сиреневый, артикул Z-93A, размер 31,32;

- сапоги детские, цвет серый, размер 27,30;

- ботинки детские, цвет черный, размер 32-2 пары, артикул TG07-1;

- сапоги детские, цвет черный, артикул A112, размер 29;

- туфли для девочки, цвет синий, торговая марка Meitesi, размер 30;

- туфли для девочки, цвет белый, торговая марка Meitesi, размер 28;

- туфли для девочки, цвет черный, торговая марка Будущая звезда, размер 32;

- туфли для девочки, цвет черный, артикул AG-31торговая марка Meitesi, размер 33;

- туфли детские девичьи, т.м. Meitesi, арт. XD20-1, верх обуви кож.зам, цвет черный, изг.Китай;

- полуботинки детские мальчиковые, модель «Мышонок», арт. Y-222-6, материал верха текстиль, изг.Китай;

- ботинки детские (согласно информации на маркировке), модель «М+Д», арт.18500-1, верх обуви текстиль, цвет черный, изг.Китай;
- ботинки детские девичьи, модель «Мышонок», арт. А2-2, верх обуви искусственная кожа, цвет серебристо-черный, изг.Китай;
- кроссовки детские, модель «Мышонок», арт. Т153-В, изг.Китай;
- туфли детские мальчиковые, модель SLV, арт. НА5003-1, верх обуви искусственная кожа, цвет черный, изг.Китай;
- ботинки мальчиковые, арт.15806-2, верх обуви кож.зам, цвет синий, изг.Китай;
- ботинки детские мальчиковые, модель «Мышонок», арт. В86-10А, верх обуви искусственная кожа, изг.Китай;
- ботинки детские мальчиковые (в описании кода - ботинки мужские), модель «Мышонок», арт. А86-5А, верх обуви искусственная кожа, изг.Китай;
- ботинки детские, модель MD, арт.181002-12, верх обуви искусственная кожа, цвет коричневый, изг.Китай;
- ботинки детские мальчиковые, модель «Будущая звезда», арт. А2211-5, верх обуви искусственная кожа, цвет черный, изг.Китай;
- полусапоги детские девичьи, модель «Мышонок», арт. D184, верх обуви текстиль, изг.Китай;
- полусапоги детские девичьи, модель «Мышонок», арт. D196, верх обуви искусственная кожа, цвет черный, изг.Китай;
- туфли детские девичьи, модель «Будущая звезда», арт.6765-А1, верх обуви искусственная кожа, цвет черный, изг.Китай;
- туфли детские девичьи, модель Meitesi, арт. Х96-18, верх обуви кож.зам, цвет черный, изг.Китай;
- ботинки детские мальчиковые, модель «Будущая звезда», арт.В6006-7, верх обуви искусственная кожа, цвет черный, изг.Китай;
- сапоги детские, модель «М+Д», арт.15303-24, верх обуви искусственная кожа, цвет черно-серебряный, изг.Китай;
- туфли детские девичьи, т.м. Meitesi, арт. 793-2, верх обуви искусственная кожа, цвет белый, изг.Китай;
- туфли детские девичьи, т.м. Meitesi, арт. 708-2, верх обуви кож.зам, цвет белый, изг.Китай;
- кроссовки детские, т.м. Meitesi, арт. ОУ19-3В, верх обуви кож.зам, цвет хаки, изг.Китай;
- кроссовки детские, т.м. Meitesi, арт. ТХ25-3, верх обуви кож.зам, цвет бежевый, изг.Китай.

В отношении ИП Броян Т.Г. составлен протокол об административном правонарушении по ст.15.12 ч.2 КоАП РФ, ст.14.45 КоАП РФ, выданы предписания.

По ст.15.12 ч.2 КоАП РФ вынесено постановление о назначении наказания в виде штрафа в размере 5000 рублей с конфискацией. По ст.14.45 КоАП РФ вынесено постановление о назначении наказания в виде предупреждения.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления проведен выборочный контроль в отношении ООО «Марципан», на объекте магазин «Яблоко» по адресу: 623700, Свердловская обл., г. Березовский, Гагарина ул., здание, 22, в ходе которого проинспектировано:

- Угги детские домашние, арт. С-001 цвет в ассортименте, дата изготовления в ассортименте (апрель 2023, апрель 2024).

Выявлены нарушения:

- отсутствие на маркировке обязательной информации: наименование страны - изготовителя. Маркировка продукции недостоверна: представленная информация на русском языке о составе сырья/виде материала (46 процентов акрил, 60 процентов полиэстер), не соответствует информации на английском языке о составе сырья/виде материала (100 процентов ACRYLIC);

- допущена реализация обувных товаров с нарушениями маркировки средствами идентификации;

- товары реализовались без документов, подтверждающих их соответствие требованиям Технических регламентов Таможенного союза 007/2011, то есть реализуемая продукция не прошла необходимые процедуры оценки (подтверждения) ее соответствия требованиям настоящего технического регламента;

- продукция с маркировкой единым знаком обращения на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), не подтверждена требованиям настоящих Технических регламентов;

Имеются признаки подделки представленных сертификатов - материал проверки направлен в МО МВД России «Верхнепышминский» (18.12.2024); в адрес поставщика направлено Требование о предоставлении документированной информации по результатам проведения проверки достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технического регламента (10.12.2024 – направлено почтой).

ООО «Марципан» выдано предписание об устранении выявленных нарушений, предписание о разработке программы. Предписание снято с контроля по письму 28.01.2025

Составлены протоколы об административном правонарушении по ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ РФ (направлены на рассмотрение мировому судье г. Березовский, дело перенаправлено по месту регистрации ООО «Марципан» мировому судье судебного участка №7 Железнодорожного района. По ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ, ч.1 ст. 14.46 КоАП – вынесено постановление о назначении наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. рублей.

Справка

Талицким отделом Управления при проведении выездного обследования, в отношении ИП Зиёевой, на объекте торговый центр «Зарина», по адресу 623610, Свердловская обл., Талицкий район, с. Бутка, Октябрьская ул., 4 А, установлено, что:

В торговом зале на витрине находились в реализации товары, предназначенные для детей и подростков:

- кроссовки детские текстильные в ассортименте, при отсутствии информации о товаре и производителе на русском языке, а также отсутствии специального кода Data Matrix;

На этикетке, прикрепленной к изделию имеется информация на иностранном языке.

- футболки детские в ассортименте, при отсутствии полной информации о товаре.

На этикетке, прикрепленной к изделию значится только состав и информация по уходу за изделием;

По результатам проведенного выездного обследования в адрес ИП Зиёевой направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.2.1.3. Детская одежда

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

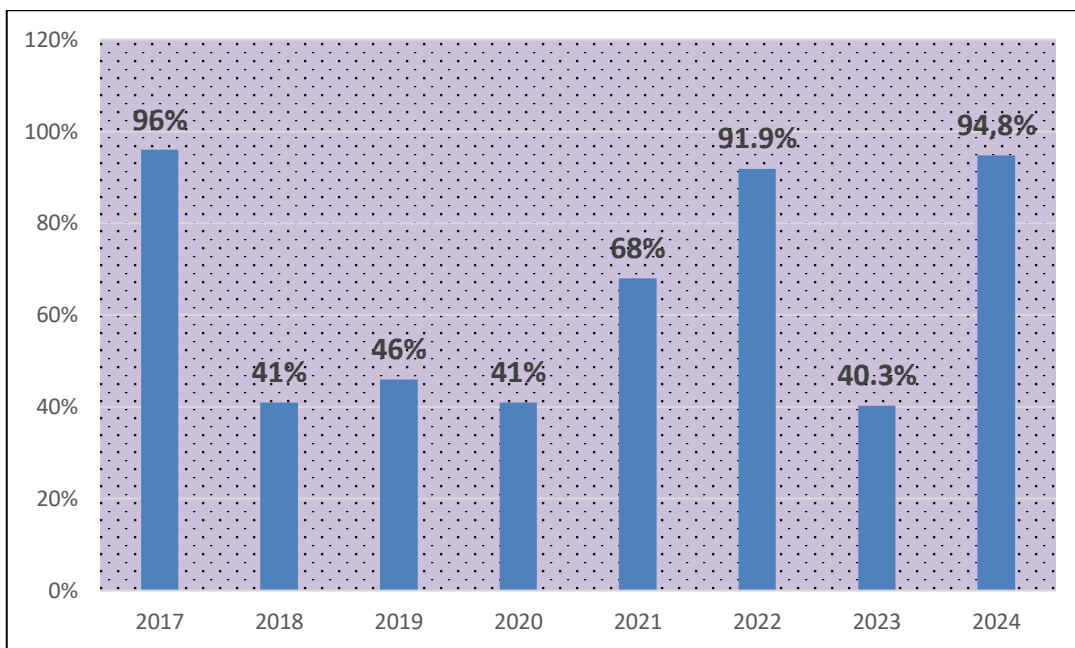


Рис.33. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2024 году было проинспектировано 4491 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 4259 единиц товара, что составляет 94,8 процента (рисунок 33).

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

Основными причинами забраковки детской одежды из оборота явились:

- предоставление недостоверной или двойной информации, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно: состава вида сырья товара и его процентного содержания в изделии, страны изготовления товара; даты изготовления, номера технического регламента, на соответствие которого заявился изготовитель;
- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- отсутствие маркировки средствами идентификации;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации: о виде и массовой доли (процентное содержание) исходного сырья, о составе сырья, о виде изделия, о 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 другие нарушения;

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

Справка

Асбестовским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Тимохина О.В., на объекте: магазин 624030, Свердловская обл., Белоярский район, пгт Белоярский, Милицейская ул., 2 допущена, реализация верхней детской одежды (7 штук) без маркировки средствами идентификации. В нарушение требований ст.9 ТР ТС 007/2011 осуществляется реализация одежды для детей:

- шапка детская;
- рубашка для мальчика;
- туника для девочки;
- комбинезон трикотажный;
- ветровка для девочки;
- жилет бежевый;

без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации:

- о наименовании страны, где изготовлена продукция;
- о наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора;
- о наименовании и виде (назначение) изделия;
- о дате изготовления изделия;
- о едином знаке обращения на рынке;
- о сроке службы продукции (при необходимости);
- о гарантийном сроке службы (при необходимости);
- о товарном знаке (при наличии),
- о размере изделия;

вместе с тем, нанесение такой информации обязательно.

- осуществляется реализация товаров легкой промышленности:

-ветровка для девочки;
-жилет бежевый без маркировки средствами идентификации в нарушение требований п. 42 Постановления Правительства РФ 1956.

По итогам мероприятия без взаимодействия ИП Тимохиной О.В. выданы рекомендации о соблюдении обязательных

требований, предписание о приостановке реализации, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Ирбитским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Маматова У.С. по адресу: г. Ирбит, ул. Советская, 100/6 выявлены нарушения по детской одежде, а именно: реализуется продукция детского ассортимента без маркировки единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; без маркировки на русском языке; отсутствует информация о наименовании страны, где изготовлена продукция, наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, продавца, наименовании изделия, дате изготовления (месяц, год); На маркировке одежды детского ассортимента трикотажных изделий в дополнение к обязательным требованиям отсутствует информация с указанием вида и массовой доли (процентного содержания) натурального и химического сырья в материале верха и подкладке изделия (отклонения фактических значений процентного содержания сырья не должно превышать 5 процентов), а также вида меха и вида его обработки (крашеный или некрашеный).

Подан иск в защиту неопределенного круга лиц. Выданы предписания о приостановке реализации и разработки программы.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления проведен выборочный контроль в отношении ИП Алиева С.В.оглы, на объекте магазин «Семья» (620050, г. Екатеринбург, Билимбаевская ул., 28), в ходе которого установлено, что ИП Алиевым С.В. оглы допущена продажа и хранение товаров без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, детских обувных товаров с оформленными ценниками:

- футболки детские, цвет в ассортименте;
- толстовка детская, цвет горчиный;
- толстовка детская цвет зеленый;
- спортивный костюм детский цвет розовый;
- бомберы детские, цвет зеленый, рукава белые;
- шорты детские, цвет серый

без нанесения информации, согласно ст.9 ТРТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»; юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица.

Кроме того, установлено, что ИП Алиевым С.В. реализовались без документов, подтверждающих их соответствие требованиям Технических регламентов Таможенного союза 017/2011 следующие товары легкой промышленности: футболка детская Поло; толстовка детская, цвет горчичный; толстовка детская цвет зеленый; спортивный костюм детский цвет розовый; бомберы детские, цвет зеленый, рукава белые; шорты детские, цвет серый. Таким образом, реализуемая продукция не прошла необходимые процедуры оценки (подтверждения) ее соответствия требованиям настоящего технического регламента.

В ходе проведения выборочного контроля отобрана проба футболка детская Поло на проведение лабораторных исследований. Проба соответствует заявленным требованиям.

В отношении ИП Алиева С.В. составлены протоколы об административных правонарушениях: по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого назначено наказание в виде предупреждения; по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ протокол передан на рассмотрение мировому судье 6 участка Железнодорожного суда г. Екатеринбурга, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении наказания в виде штрафа в размере 5 000 рублей с уничтожением продукции (дело № 5-205/2024).

ИП Алиеву С.В. выданы предписание об устранении выявленных нарушений, предписание о разработке программы.

2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента

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

В 2024 году проинспектировано 637 единиц таких товаров детского ассортимента, выявлена реализация с нарушениями 229 единиц, что составляет 35,9 процента.

Причинами изъятия детских товаров из оборота явились наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: без информации о сроке службы, без инструкции по применению, в т.ч. по монтажу, установке, регулированию, безопасному использованию; без указания срока службы, без инструкции по использованию, хранению, гигиеническому уходу за изделием; без

информации о возрасте пользователя; без информации о дате изготовления, гарантийного срока, срока службы, знаке информационной продукции и другие.

Справка

Первоуральским отделом Управления по результатам проведения выездного обследования в отношении ИП Джамолова Ф.Б., на объекте: магазин расположенного по адресу: Свердловская область, пр-кт Ильича, 16 установлено следующее:

ИП Джамолов Ф.Б. осуществляет продажу товаров без маркировки и (или) нанесения обязательной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

В ходе обследования осмотрена реализуемая продукция - набор для детей для изготовления парфюмерии (маркировка затерта, плохо читается, идентифицировать товар не представляется возможным).

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

2.2.2. Обувь

В 2024 г. специалистами Управления рассмотрено 157 письменных обращений граждан-потребителей. В сравнении с 2023 г. удельный вес письменных обращений увеличился на 61 процент (рисунок 34).

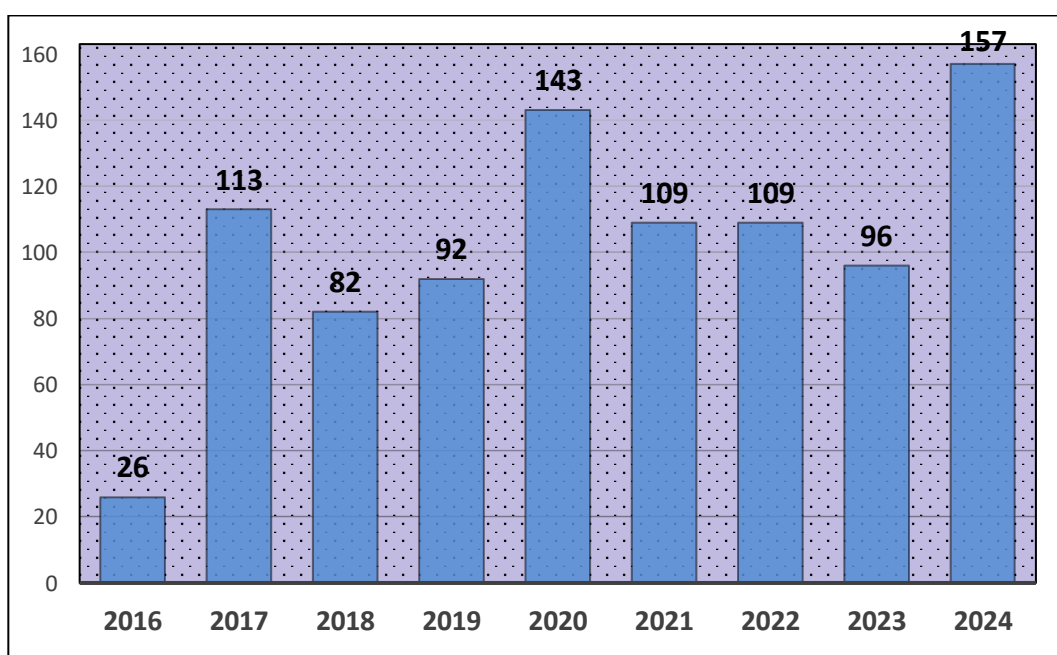


Рис. 34. Обувь. Динамика обращений потребителей

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

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

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

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

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2024 г. проводились контрольные (надзорные) мероприятия, в том числе без взаимодействия.

За отчетный период проверено 105 объектов, осуществляющих продажу обуви.

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

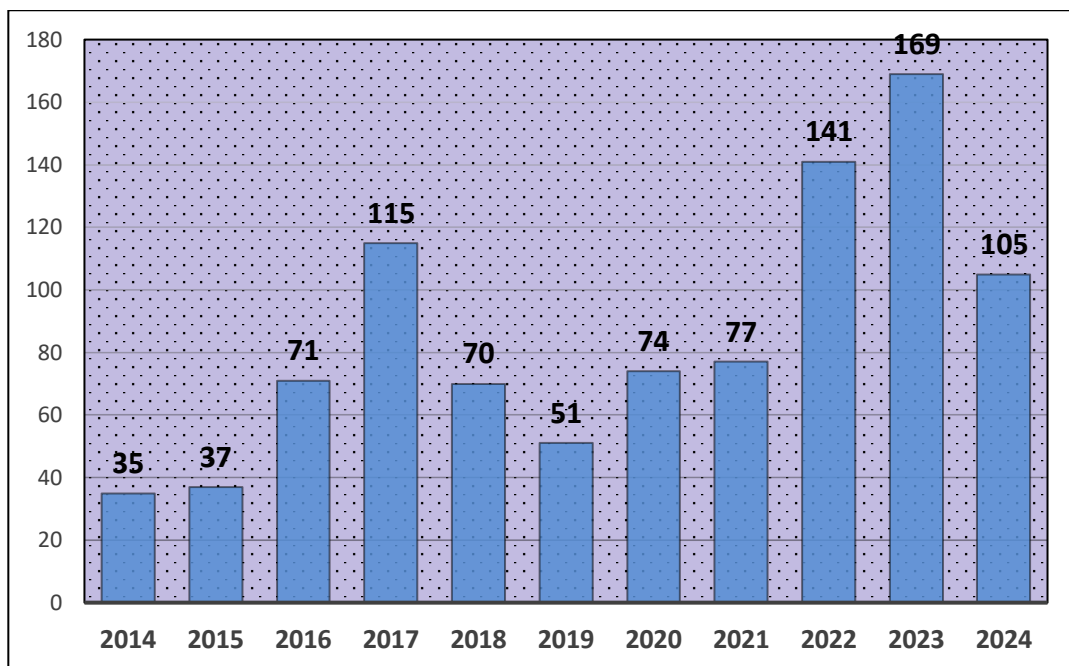


Рис. 35. Обувь. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

В ходе проведения инспектирования продукции проводилась оценка:

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

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий проинспектировано 14966 пар обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 12600 пар, что составляет 84,2 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 36).

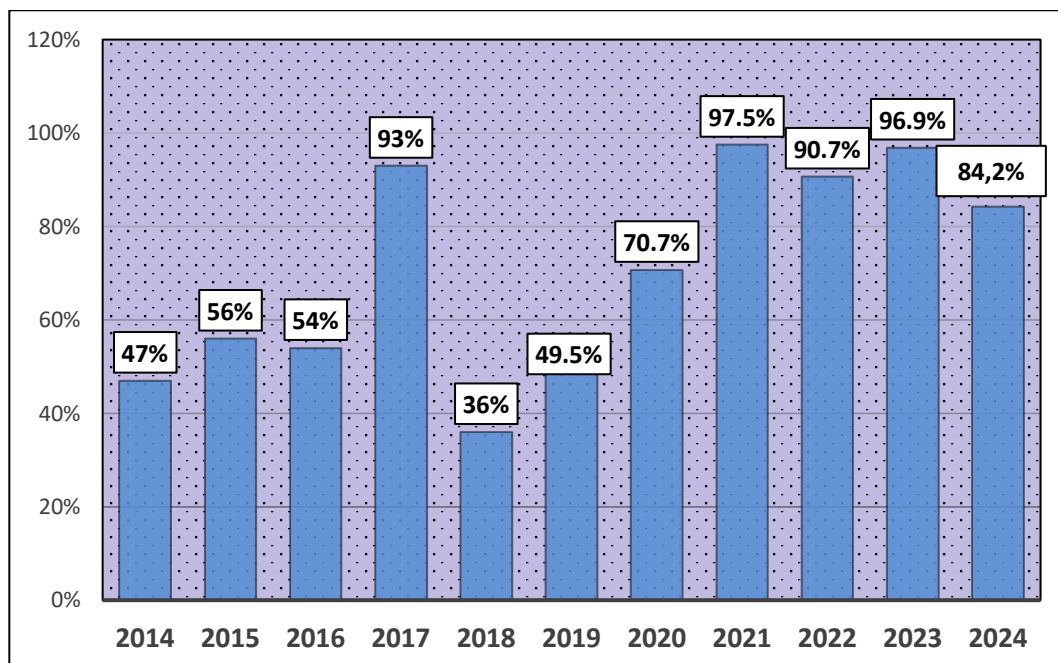


Рис. 36. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

Справка

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация товаров без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у следующих субъектов: ИП Мусаев С. Х. в магазине «Экономаркет» (г. Алапаевск, ул. Мира, 2Б); ИП Насимова Х.Ф. в магазине «Семья» (Артемовский район, п. Буланаш, ул. Первомайская, 3В); ИП Зиёев С. Н. торговый отдел РК «Нептун» (г. Асбест, ул. Ленинградская д.41); ИП Асланлы Э. И. оглы в магазине «Смешные цены» (г. Заречный, Ленинградская ул., 9); ИП Яцышен И.А. в «Бутик № 16» (г. Каменск-Уральский, Добролюбова ул., д.16); ИП Броян Т. Г. в магазине «Эконом плюс» (г. Нижний Тагил, Ленина ул., 64); ИП Ходжигитовым Б.Х. в магазине «Шелковый путь» (Невьянский район, с. Быньги, Мартьянова ул, д.35), ИП Камоловой З.С. в магазине «Одежда и обувь для всей семьи» (г. Нижний Тагил, Металлургов ул, д.46а), ИП Ходжиматова Р.Б. в магазине «Эконом маркет» (г. Кировград, Свердлова ул., 40), ИП Эргашев Э.Х. в магазине «Мир одежды и обуви для всей семьи» (г. Березовский, Театральная ул., 11), ИП Кочарян М.А. торговое место 3083 «А» – 3083 «В» ТЦ «Пекин» (г. Екатеринбург, Ольховская ул., 2), ИП Кочобаевой А.О. в магазине «обувь» ТЦ «Таганский ряд» (г. Екатеринбург, Техническая ул., 19), ИП ЧЖУ ЮНЯНЬ, торговое место 2023 в ТЦ «Ханой» (г.Екатеринбург, Минометчиков ул., стр.7а), ИП Гайратов Б. С. в магазине «Эконом маркет» (г. Екатеринбург, Малышева ул.,

53), ИП Зайниддинов К.З. в магазине «Эконом маркет» (г. Екатеринбург, Восточная ул., 7г), ИП Хофизов А.Х. в магазине «Эконом маркет» (г. Екатеринбург, Сурикова ул., 51), ООО «МОДИ» в магазине «MODI» (г. Екатеринбург, 8 марта ул., д. 46), ИП Байрамалиев Н. И. Оглы в магазине «7Я» (г. Екатеринбург, ул. Белинского, 190), ИП ГУЛИЕВ И. Н. ОГЛЫ в магазине «От и до» (г. Екатеринбург, ул. Сухоложская, д. 9);

- реализация товаров с нарушением маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров выявлена у следующих субъектов: ИП Жевняк В.А. в магазине «Для Вас» (г. Серов, ул. Ленина, 148), ИП Дустов А.С. в магазине «Одежда» в ТЦ «Небо» (г. Серов, Ленина ул., стр. 215), ИП Найман Т. В. в магазине «Комильфо» (г. Серов, ул. Каляева, 1), АО «НОВАЯ МОДА» в магазине «Мааg» (г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 46);

- повторная реализация (попытка совершения повторной реализации) обувной продукции, маркированной средствами идентификации (на основе данных из государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации) выявлена у следующих субъектов: ИП Санникова Е.И., ИП Хахунова Е.А., ИП Федина Е. В.;

- продажа товаров с маркировкой без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством, например, без указания на маркировке потребительской упаковки даты изготовления, вида материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви, наименование товара, наименование страны происхождения товара; модели, полноты изделия, сведений об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, наименования изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, юридического адреса изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, состава сырья, единого знака обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, информации об условиях эксплуатации и ухода за обувью. Данные правонарушения установлены у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Мадмуратов О.Т. отдел «Мир одежда и обувь» в ТЦ «Дом торговли» (г. Заречный, ул. Курчатова, д.17), ИП Тимохина О. В. в магазине (Белоярский район, пгт Белоярский, Милицейская ул., 2), ИП Ходжаев С.Э. магазин «Караван» (г. Сухой Лог, ул. Белинского 49В), ИП Алиевым С.В. оглы магазин «Семья» (г. Екатеринбург, Билимбаевская ул., 28),

ООО «Марципан» в магазине «Яблоко» (г. Березовский, Гагарина ул., здание, 22).

Основной причиной забраковки обуви явилось отсутствие у продукции маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код), нарушения при передаче информации в ГИС МТ.

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей, в 2024 году были поданы иски о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц. Например, к ИП СУН СЯН ДУН, ИП Лабинского И.С., ИП Дустов А.С., ИП Федина Е. В. и других.

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

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

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 г. оказано 598 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве приобретенной обуви, например, обнаружение дефектов при непродолжительной эксплуатации;
- об отказе продавца от расторжения договора-купли продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы в установленный законом срок;
- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре: подтверждения соответствия обуви обязательным требованиям, информации об изготовителе обуви, обязательной маркировке обуви средствами идентификации и прочее);
- об обмене и возврате товара надлежащего качества, не подошедшего по форме, цвету, размеру габаритам.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2024 г. было

подготовлено 29 претензий на сумму 170 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены 27 претензий на сумму 163 тыс. руб. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Кари», ООО «Рандеву», ИП Бабинова Н.И. и другие.

В течение 2024 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 исковое заявление на сумму 16 тыс. руб. в отношении ИП Яркиной О.Н. Иск удовлетворен.

2.2.3. Одежда

В сравнении с 2023 г. удельный вес письменных обращений увеличился в 2,5 раза (рисунок 37).

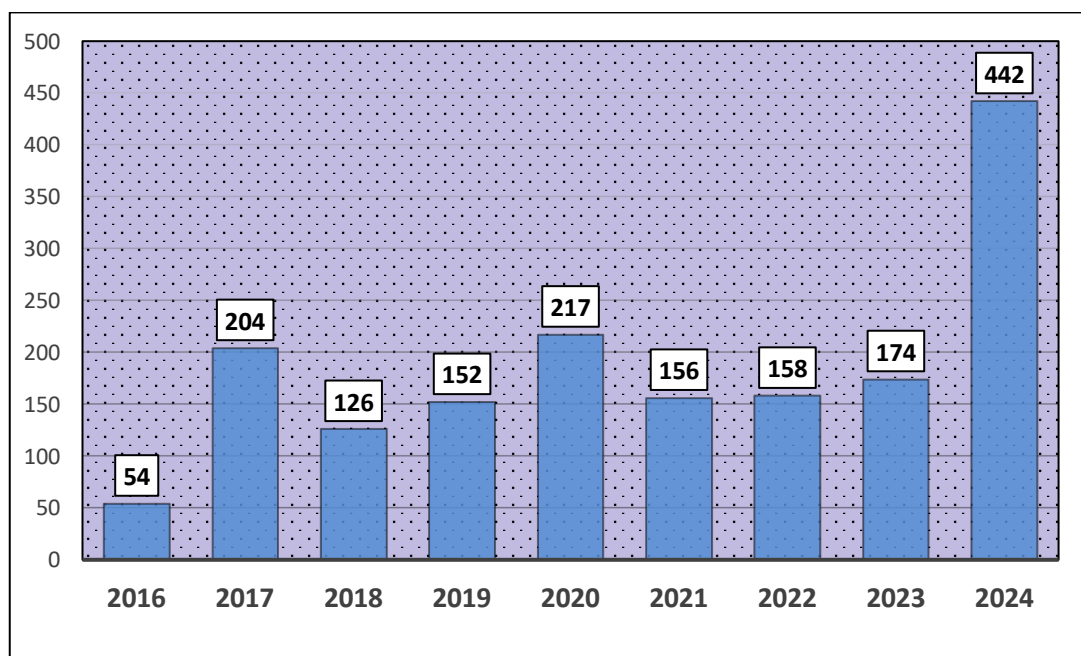


Рис. 37. Одежда. Динамика обращений потребителей

Основными поводами для обращения граждан в административный орган явились:

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

- отказ продавца в обмене товара надлежащего качества;
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества.

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

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

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2024 г. проведено 158 надзорных мероприятий.

По сравнению с 2023 г. количество контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе без взаимодействия увеличилось на 1,9 процента.

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

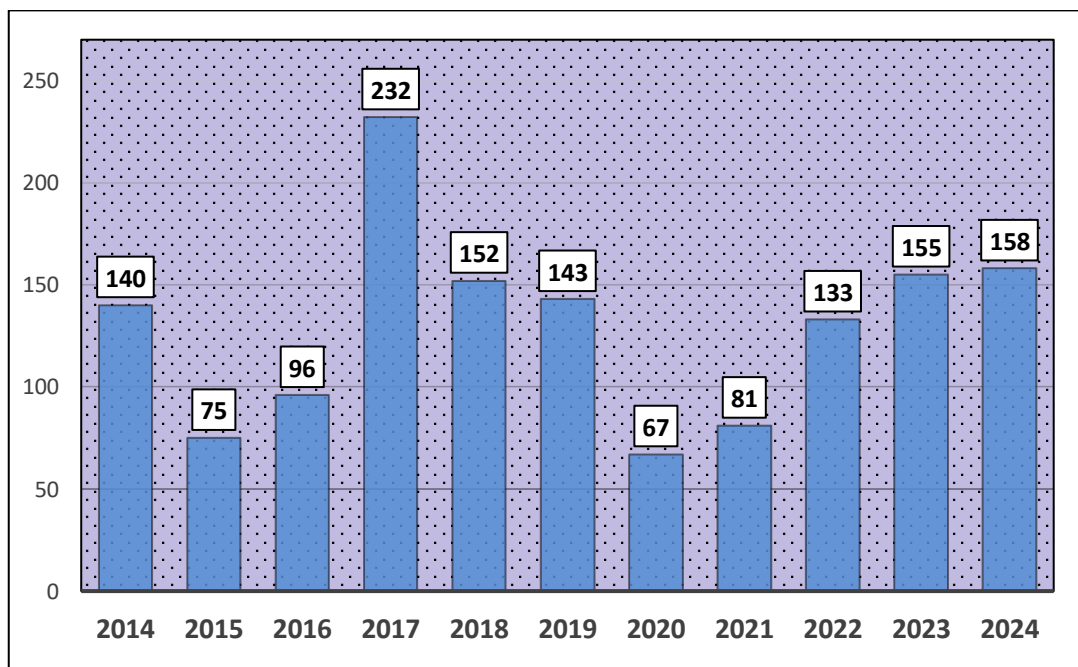


Рис. 38. Одежда. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

В 2024 г. было проинспектировано 8642 единицы товара, выявлена реализация с нарушениями 7333 единицы товара, что составляет 84,9 процента (рисунок 39).

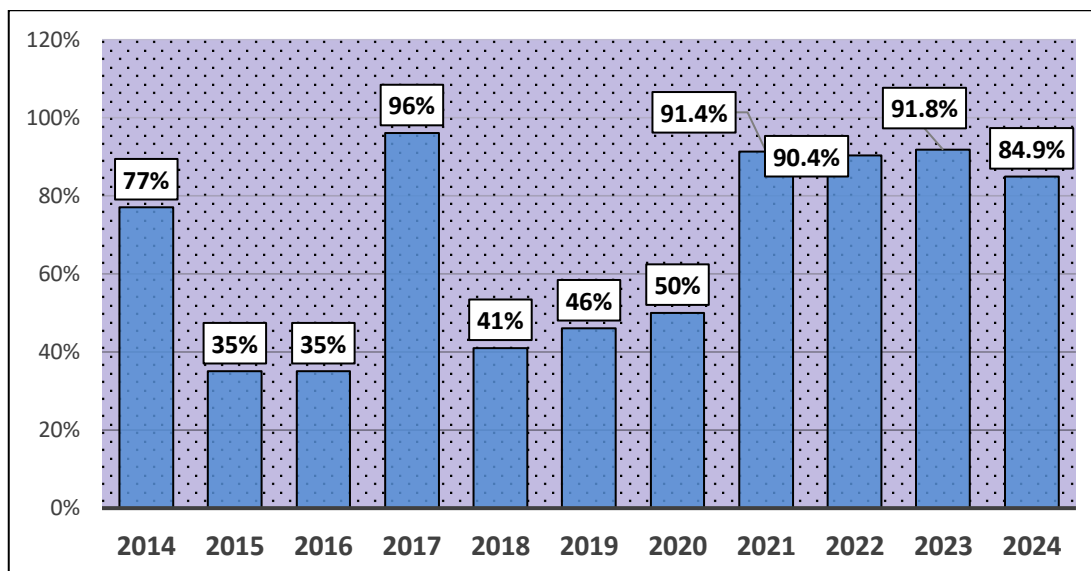


Рис. 39. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка:

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

Справка

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

- продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у следующих субъектов: ИП Лаптева Е.Г. в магазине «Хозтовары» (Алапаевский район, п. Бубчиково, ул. Ленина, 17), ИП Селиванова О.А. в торговой точке «Ассорти» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д.26/2), ИП Асланлы Э. И. оглы в магазине «Смешные цены» (г. Заречный, Ленинградская ул., 9), ИП Шорникова Л.Е. торговая палатка (г. Асбест, имени В.И. Ленина пр-кт, д.28), ИП Юсупова Р. Х. в магазине одежды (г. Заречный, Ленинградская ул., 23а), ИП Сафаров К.С. в магазине «Солнышко» (г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, д. 24), ИП Казымов Х. Г.

Оглы в магазине «Московская ярмарка» (г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, 20), ИП Прошко Л.А. в магазине «Лидер женская одежда» (г. Нижний Тагил, Пархоменко ул, д.124), ИП Ходжигитовым Б.Х. в магазине «Шелковый путь» (Невьянский район, с. Быньги, Мартянова ул, д.35), ИП Дымскому В.Н. в магазине «Твой стиль» (г. Кировград, Свердлова ул., 68); ИП Солярская М.С. в магазине (г. Нижний Тагил, Строителей пр-кт, 22), ИП Бахчоян С.Х. в магазине (г. Первоуральск, Трубников ул, зд.52В), ИП Бахчоян А.З. в магазине «Мир обуви и одежды» (620088, г. Екатеринбург, Культуры ул., 44), ИП Салатов В.Я. в магазине «PERSONA» (г. Екатеринбург, Победы ул., 96), ИП Мирзоев М.Г. в магазине одежды «Модный уголок» (г. Среднеуральск, Куйбышева ул., 13), ИП ЦЗОУ ЛИСЮЙ торговое место ТЦ «Таганский ряд» (г. Екатеринбург, Техническая ул., 19), ИП НЮ ЛИМИН торговое место ТЦ «Таганский ряд» (г. Екатеринбург, Техническая ул., 19), ИП Ян Айли торговое место в ТЦ «Таганский ряд» (г. Екатеринбург, Техническая ул., д.19), ИП Бекназарова Ю.И. в магазине «Магазин одежды и обуви» (г. Березовский, Театральная ул., 6), ООО «СЕВЕРНАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ТЕКСТИЛЬНАЯ КОМПАНИЯ» в магазине «Домашний рай» (г. Серов, Ленина ул., 126-А);

- повторная реализация (попытка совершения повторной реализации) продукции легкой промышленности, маркированной средствами идентификации (на основе данных из государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации) выявлена у следующих субъектов: ИП Елькина Л.Г. в магазине (г. Екатеринбург, Ольховская ул., д.2), ООО «СИМА-УРАЛ» (г. Екатеринбург, ул. Черняховского, стр. 86, офис 1), ИП Бахчоян С.Х. в магазине (г. Первоуральск, Трубников ул, зд.52В);

- продажа товаров с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством без указания на маркировочных ярлыках: вида изделия, наименование, адреса изготовителя, уполномоченной организации, артикула товара, размера изделий в соответствии с размерными признаками типовой фигуры, даты изготовления, модели и (или) артикула изделия, материала верха, подкладки, вида меха, вид обработки меха и др., единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием, без инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации и др. бала выявлена у ООО «ПВ-СРЕДНИЙ УРАЛ» в магазине «Доброцен» (г. Асбест, Луначарского ул., 14), ИП Мамедов С.А. в магазине «Московская ярмарка» (г. Кировград, Свердлова ул., 53в), ИП Насибова Т.С. в магазине торговая точка №82 «NEW STYLE» ТЦ Депо (г. Нижний Тагил, Свердловское ш., 31Б), ИП Солярская

М.С. в магазине (г. Нижний Тагил, Строителей пр-кт, 22), ИП Плотников Ю. Н. в магазине (г. Ревда, М.Горького ул., 21), ИП Иванова Л.Р. в салон-магазине «Пятигорские шубы» (620000, г. Екатеринбург, Челюскинцев ул., 21), ИП Махмудов Ф.Д. в магазине «СуперЭконом» ТЦ «Омега» (г. Екатеринбург, Космонавтов ул., 41.), ИП Белоусова Л.С. в магазине «Трикотаж» (г. Екатеринбург, Баумана ул., 18), ИП Мифтаков Д.Г. в магазине «Спецодежда» (г. Екатеринбург, ул. Победы, д. 55), ИП Косарева Д.А. в магазине «VOKEN showroom» (г. Екатеринбург, Победы ул., д.24).

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей были поданы иски о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц. Например, к ИП СУН СЯН ДУН, ИП Лабинского И.С., ИП Дустов А.С. и других лиц.

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

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

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 г. оказано 646 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве одежды;
- о несоответствии стоимости товара ценнику;
- о возможности обмена (возврата) одежды надлежащего качества;
- о не предоставлении достоверной информации о товаре (например, о составе изделия, о подтверждении соответствия продукции обязательным требованиям).

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже одежды в течение 2024 г. было подготовлено 30 претензий на сумму около 372 тыс. рублей. В

добровольном порядке удовлетворены 26 претензий на сумму 192 тыс. руб. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов АО «Тандер», ООО «Спортмастер», ООО «Максима Групп», ИП Вяльшина Н.М.

В течение 2024 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 7 исковых заявлений на сумму 78 тыс. рублей, 5 исков удовлетворены. Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ИП Гайдукова Д.В., ИП Казанцева Т.Н., ИП Маматова У.С., ИП Долгова Н.И.

2.2.4. Мебель

В 2024 г. специалистами Управления рассмотрено 59 письменных обращения граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2023 г. удельный вес письменных обращений уменьшился на 73,7 процента (рисунок 40).

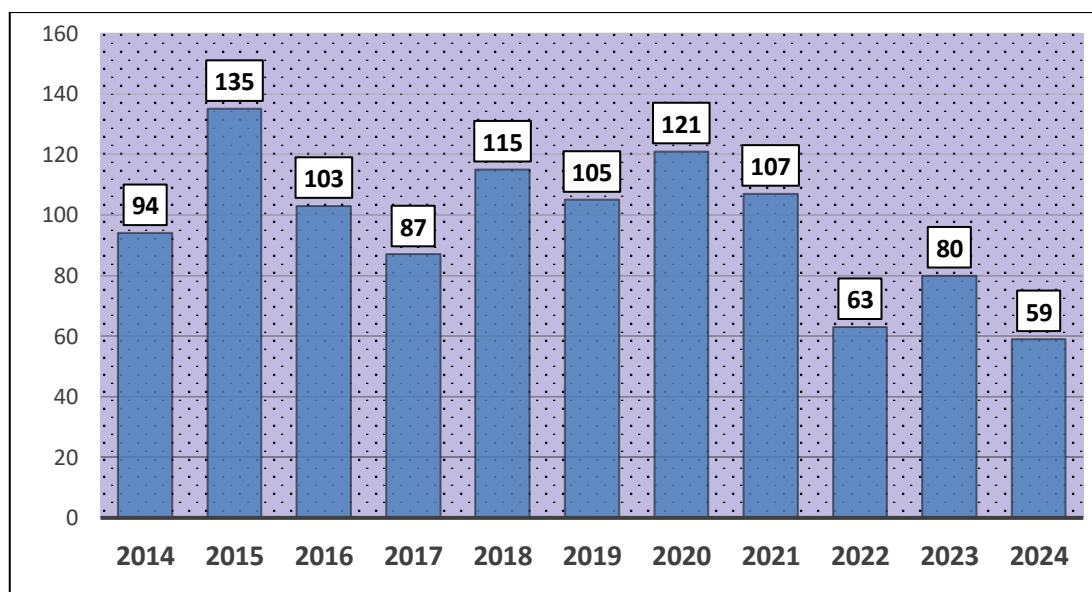


Рис. 40. Мебель. Динамика обращений потребителей

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;
- односторонний отказ от исполнения договора розничной купли-продажи;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю;
- изготовление мебели на заказ с недостатками;
- передача мебели ненадлежащего качества;

- передача мебели с нарушением комплектности;
- отказ от расторжения договора и возврата денежных средств;

- отказ в удовлетворении требований, связанных с недостатками товара, выявленными в пределах гарантийного срока.

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

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

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

В 2024 г. в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности было проведено 28 контрольных (надзорных) мероприятий, что на 21,7 процента больше, чем в 2023 г. Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 41.

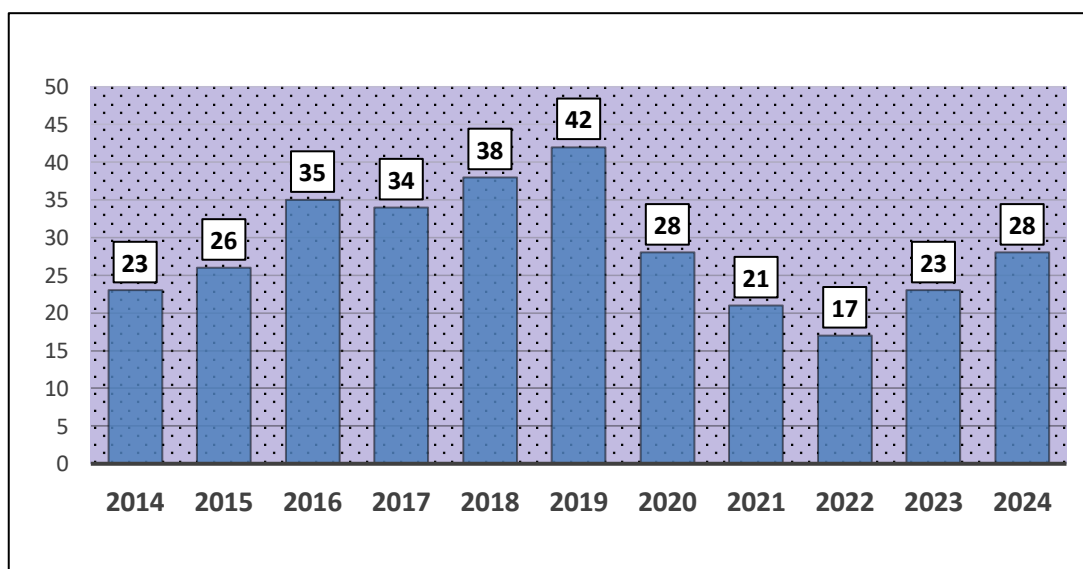


Рис. 41. Мебель. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

При проведении надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 429 единиц мебельной продукции. Установлены факты реализации с нарушениями 225 единиц продукции, что составило 52,4 процента от количества проинспектированных товаров.

По сравнению с 2023 г. удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, увеличился почти в 2 раза. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 42.

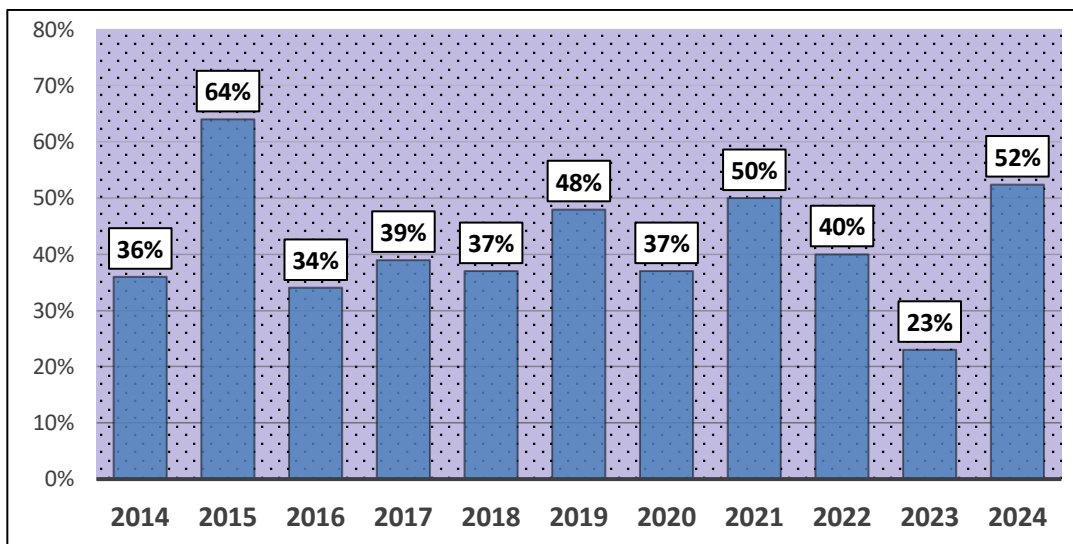


Рис. 42. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

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

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация продукции с нарушением требований к маркировке мебели, была выявлена: ООО «Рябина» в магазине «33 комода» (г. Асбест, Ленинградская ул., 37), ИП Кадомцева А.И. в магазине «Малахит» (г. Асбест, Ладыженского ул., 30/1), ИП Карамова в магазине «Престиж» (г. Кушва ул. Степана Разина, 38), ООО «ОПТ И РОЗНИЦА» Гипермаркет «Сима-ленд» (г. Екатеринбург, Космонавтов просп., 108Д), ИП Саина Н.Ш. (г. Ивдель, пгт. Пелым, ул. Вокзальная, д. 11), ИП Бабайлов М.Ю. в салоне «MebelLive» (Новолялинский район, г. Новая Ляля, Гагарина ул., 5), ООО «АНТЕЙ» в магазине «Адонис мебельная компания» (Новолялинский район, п. Лобва, Уральская ул., 9А), ООО «ТОРГСЕРВИС 66» в магазине «Светофор» (Талицкий район, п. Троицкий, Нахимова ул., 8 А);
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей: ООО «Торговый дом «Лазурит».

Как видно, основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении субъектов, осуществляющих оборот и изготовление мебельной продукции, явились нарушения требований Технического регламента

Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463.

По результатам надзорных мероприятий применены меры административного воздействия.

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

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

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

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 г. оказано 877 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже мебели.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара, установленного договором купли-продажи;
- о качестве мебели, например, имеющей вмятины, издающей скрип и проседающей после непродолжительного пользования;
- о безопасности мебели, например, имеющей резкий химический запах;
- о навязывании дополнительных платных товаров и услуг при продаже мебели, например, обязательная оплата доставки и услуги по подъему мебели на этаж;
- об обмене и возврате мебели надлежащего качества, но не соответствующей фасону и расцветке, выбранной потребителем.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже мебели в течение 2024 г. было подготовлено 51 претензия на сумму 1,9 млн. руб. В добровольном порядке удовлетворены 36 претензий на сумму 880 тыс. рублей

Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Много мебели», ООО «Грин», ООО «Мебельный партнер», ООО «Торговый дом «Лазурит», ИП Попов А.Н., ИП Урошников С.Н.

В течение 2024 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 14 исковых заявлений на сумму 860 тыс. рублей, удовлетворено 12 исковых заявлений на сумму 1,3 млн. рублей. Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Грин», ИП Голенков А.П., ООО «Мебельный партнер», ИП Мустафина Т.И., ИП Мирхаева Н.Р., ИП Лишута И.А., ИП Заводина Т.А., ИП Пшеницын В.В., ИП Кривых А.В., ИП Привалов А.Г.

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2024 г. по сравнению с 2023 г. в 1,5 раза увеличилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения (рисунок 43).

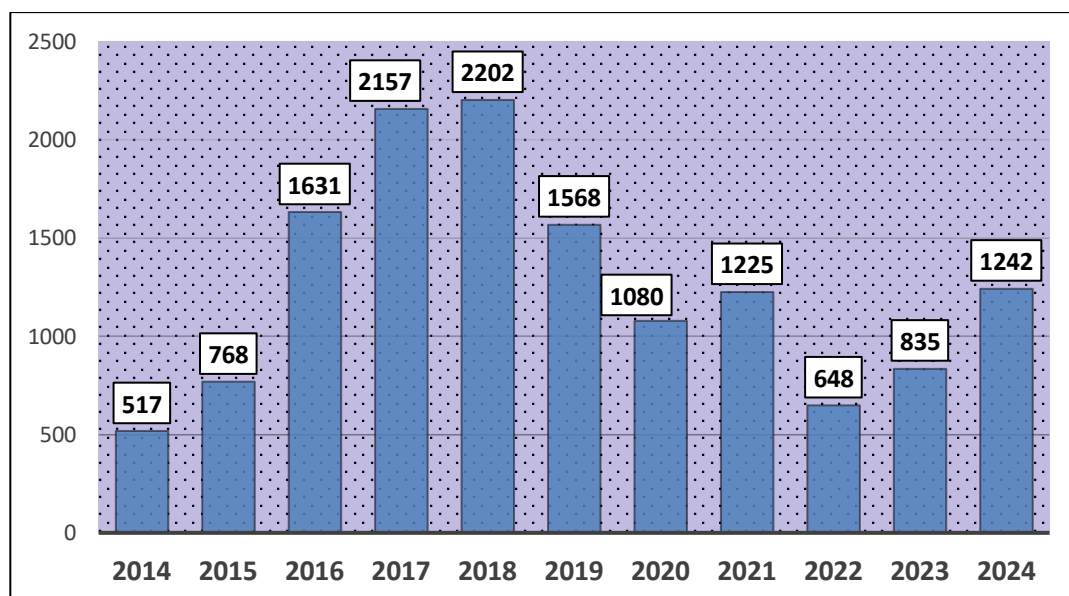


Рис. 43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей

В отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения, проведено 41 контрольное (надзорное) мероприятие, в том числе без взаимодействия.

По сравнению с 2023 г. количество контрольных (надзорных) мероприятий уменьшилось на 30,5 процента (рисунок 44).

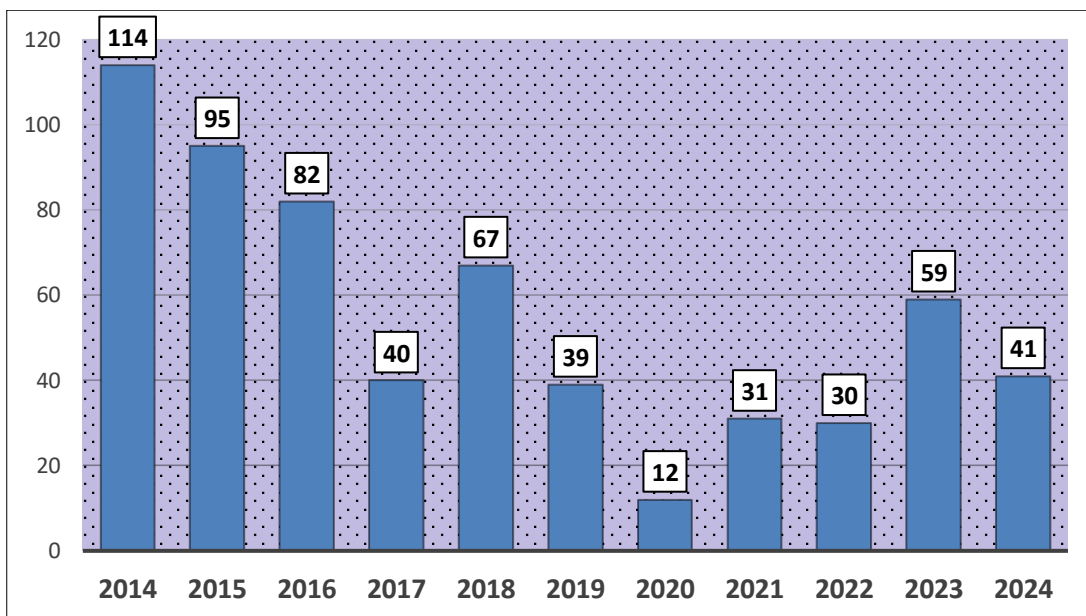


Рис. 44. Технически сложные товары бытового назначения.
Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

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

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

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

Из проинспектированных 167 единиц, выявлена реализация 90 единиц товара с нарушениями, что составляет 53,9 процента от общего числа проинспектированной продукции (рисунок 45).

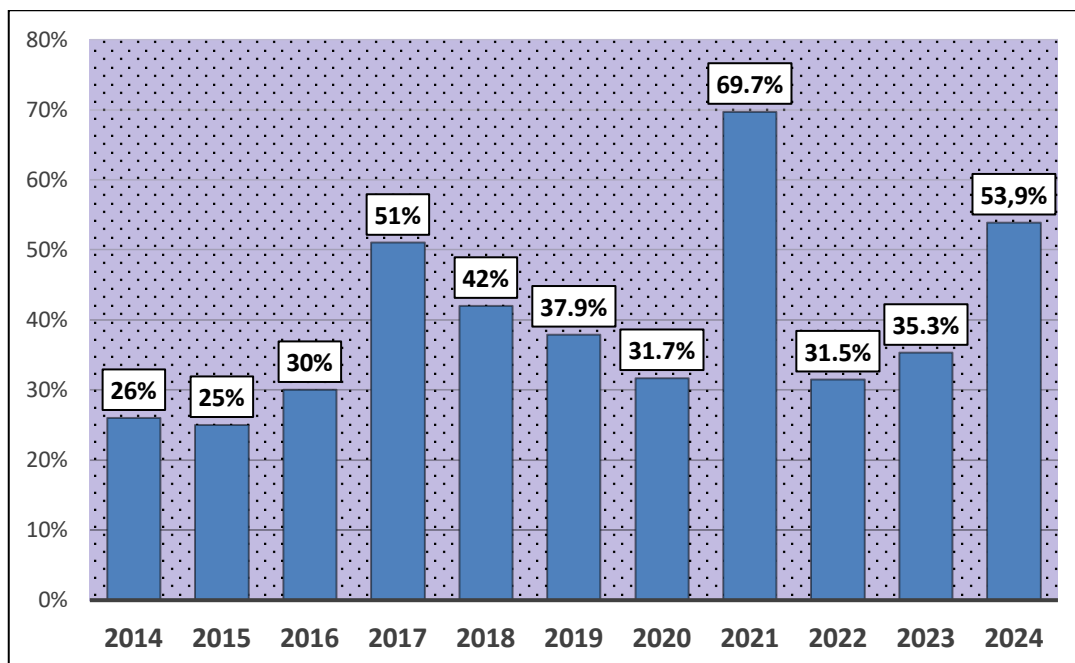


Рис. 45. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

При этом удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям, увеличился на 18,6 процента.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация продукции с нарушением требований к маркировке: ИП Ризаев У.З. в магазине «Эконом Прайс» (г. Алапаевск, ул. Фрунзе, 32), ИП Исламов Р.Р. в магазине «Агидель» (г. Туринск), ИП Маматова У.С. в магазине (г. Ирбит), ИП Алдерханова Т.Г. в магазине «Шик» (г. Ирбит), ООО «ДМ» в магазине «Детский мир» (г. Екатеринбург, Космонавтов пр-кт, д.108Д), ИП Опалев Г.В. в магазине «Белка» (Новолялинский район, г. Новая Ляля, Р.Люксембург ул., 71), ИП Хасанов Р.Р. в магазине «Istudio» (г. Екатеринбург, Metallургов ул., 87), ИП Резниченко А. О. в магазине «Энергия» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65), ООО «Екатеринбург яблоко» в интернет-магазине <https://goldapple.ru/>;

- отсутствие маркировки, установленной требованиями технических регламентов: ИП Джамолова Ф.Б. в магазине ТЦ «Меридиан» (г.Первоуральск, пр-кт Ильича, 16), ИП Лысова С.П. в магазине «Успех» (Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, ул. Октябрьская, д. 23);

- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке была выявлена в ООО «ДИ-САУНД»;

- односторонний отказ от исполнения договора розничной купли-продажи: продажа товара через маркетплейс

«Wildberries» (ООО «Вайлдберриз») продавцом ООО «Современные устройства»;

- реализация товаров в отсутствие эксплуатационных документах, выполненных на русском языке: ИП Мадмуратов О. Т. в отделе «Мир одежда и обувь» в ТЦ «Дом торговли», ИП Зиёева в магазине «Зарина» (Талицкий район, с. Бутка, Октябрьская ул., 4 А);

- предоставление в договоре купли-продажи недостоверной информации: ИП Сатлугановым А.Р. в магазине «СП-Компьютер» (г. Екатеринбург, Вайнера, ул., 15).

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

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

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

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 г. оказано 2238 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- качества технически сложных товаров (например, о выявлении в период гарантийного срока неустраняемых недостатков, не позволяющих полноценно использовать товар по назначению, продажа бывшего в употреблении товара вместо согласованного договором купли-продажи нового товара, о несоответствии устройства заявленным техническим требованиям);
- предоставления полной и достоверной информации о товаре (например, об изготовителе, о продавце товаров, о технических характеристиках товаров, обеспечивающих возможность их правильного выбора);

- права потребителя на обмен (возврат) товара надлежащего качества;
- нарушения срока гарантийного ремонта товара;
- отказа от проведения проверки качества товара и экспертизы;
- о навязывании дополнительных платных товаров и услуг при продаже (например, дополнительных аксессуаров, оформление подписок и сертификатов на сервисное обслуживание, в которых потребитель не нуждался).

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже технически сложных товаров в течение 2024 г. было подготовлено 135 претензий на сумму около 10,7 млн. рублей.

В добровольном порядке удовлетворены 90 претензий на сумму 7,5 млн. рублей. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «МВМ», ООО «Компания РБТ», ООО «Ситилинк», ООО «ДНС Ритейл» и другие.

В течение 2024 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 38 исковых заявлений на сумму 1,6 млн. рублей, удовлетворено 28 исков на сумму 2,9 млн. рублей. Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Компания РБТ», ООО «МВМ», ООО «ДНС Ритейл», ООО «ЕМЕХ» и других.

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области

Роспотребнадзор является одним из основных участников формирования данных в государственную информационную систему (ГИС «Энергоэффективность») в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2011 года № 20 «Об утверждении правил предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности».

В связи с чем, функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую

документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации остаются одними из приоритетных направлений Службы Роспотребнадзора.

С целью реализации функций по осуществлению государственного контроля и надзора в области энергосбережения, а также принятия соответствующих мер по изъятию продукции, запрещенной к обороту, специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 году проведено 38 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (в 2023 г. – 45, 2022 г. - 27) (рисунок 46).

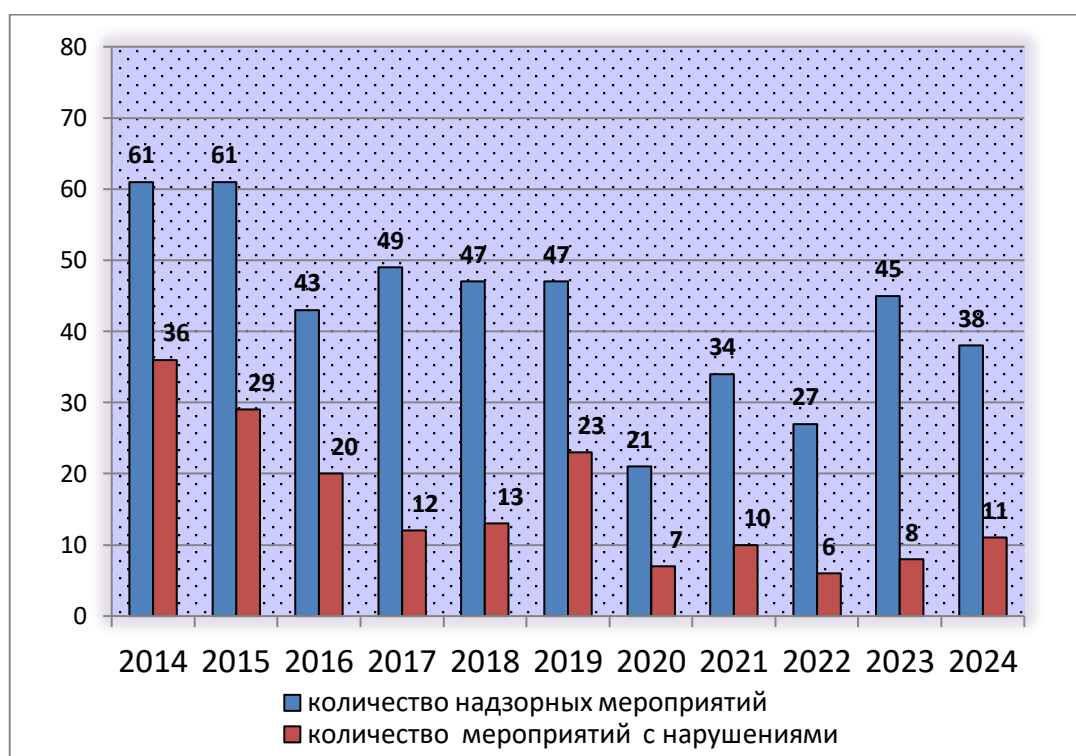


Рис.46. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 28,9 процента мероприятий (2023 г. – 17,8 процента, 2022 г. – 22,2 процента). В сравнении с предыдущим годом удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушениями увеличился на 11,1 процента.

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

В 2024 году было проинспектировано 12860 единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 460 единиц, что составило

примерно 3,6 процента от общего числа проинспектированной продукции (2023 г. – 35,2 процента, 2022 г. - 8,7 процента).

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2023 года, удельный вес забракованной продукции уменьшился (рисунок 47).

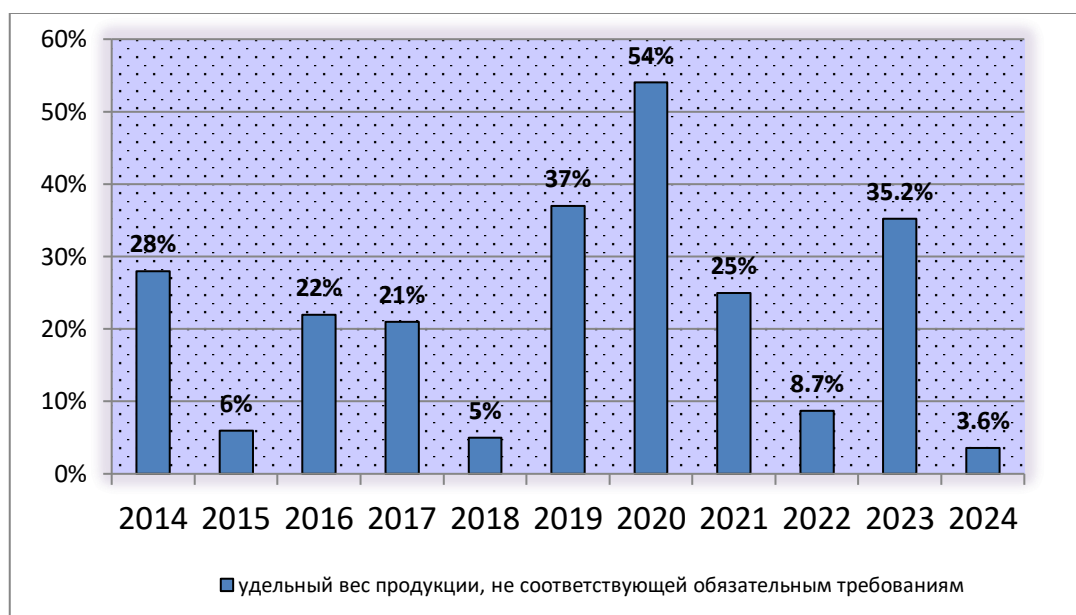


Рис.47. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

В ходе надзорных мероприятий выявлялись, следующие нарушения:

- продажа ламп накаливания мощностью 100 Вт и выше;
- продажа ламповой продукции без информации о классе ее энергетической эффективности;
- продажа ламповой продукции без информации о полном наименовании товара, об изготовителе, о дате изготовления и др., в том числе на русском языке, а также эксплуатационных документов;
- продажа ламповой продукции без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям или без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

Справка

Алапаевским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Ризаева У.З. в магазине «Эконом Прайс» (г. Алапаевск), проинспектирована ламповая продукция с нарушением, а именно:

- Лампы светодиодные в ассортименте, изготовитель Китай,

- Лампы светодиодные в ассортименте, изготовитель Китай – отсутствовала информация об изготовителе, месте изготовления, дате изготовления.

В адрес ИП Ризаева У.З. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Первоуральским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Лакрисенко Д. В. в магазине «Галамарт» (г. Первоуральск), установлено, что в торговом зале для продажи размещена продукция без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение таких товаров и продукции в целях сбыта по следующим наименованиям:

- Лампа накаливания ДС-230-60Вт Е14 Свеча Россия, информация на маркировке в соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» - отсутствует.

На маркировке усматриваются факты реализации товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным.

ИП Лакрисенко Д. В. направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Первоуральским отделом Управления проведена плановая выездная проверка в отношении ИП Дрыгина К. Д. в магазине «СОМ» (г.Первоуральск), установлено, что производится продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение таких товаров и продукции в целях сбыта, в том числе:

- информация на ценнике: Лампа ДНаТ 150 Вт 497 р., информация на упаковке: Мегаватт, сделано в России, ЕАС, ДНаТ 150 Вт, иная информация отсутствует. Товар обезличен, эксплуатационные документы отсутствуют.

- информация на маркировке: Philips Газоразрядная лампа ЕАС, иная информация на русском языке отсутствует, эксплуатационные документы отсутствуют.

ИП Дрыгину К.Д. выдано соответствующее предписание – представлена информация об исполнении. Составлен протокол об административном правонарушении в соответствии с ч.2 ст.15.12 КоАП РФ.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления проведена плановая выездная проверка в отношении ООО «Агроторг» в магазине «Пятерочка» (г. Верхняя Пышма), установлено, что на маркировке изделий:

- светодиодная лампа GP Led Lamps теплый свет E27 8 Вт, изготовитель Китай;

- светодиодная лампа GP Led Lamps теплый свет E14 6 Вт, изготовитель Китай, отсутствует информация о наименовании страны-изготовителя, единый знак обращения продукции на рынке Союза (ЕАС) на самом изделии.

Продукция с нарушением маркировки арестована.

В адрес ООО «Агроторг» направлено предписание об устранении нарушений, предписание о разработке программы. Составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ООО «ОПТ И РОЗНИЦА» в Гипермаркет «Сима-ленд» (г. Екатеринбург), установлено, что на маркировке изделий:

- лампа светодиодная RSV A60 11Вт E27, 6500К - на самом изделии отсутствует информация о стране-изготовителе;

- лампа светодиодная RSV A60 11Вт E27, 4000К, - на самом изделии отсутствует информация о стране-изготовителе, нет информации о цене товара (отсутствует ценник);

- светодиодный прожектор RSV-SFL-3-30W - на самом изделии отсутствует информация о стране-изготовителе.

В адрес ООО «ОПТ И РОЗНИЦА» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Серовским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Селиверстовой Н.В. в магазине «Аделия» (Верхотурский район, п. Привокзальный) установлено, что допускается реализация электрических ламп накаливания мощностью более 100 ватт (лампа накаливания Е-27, 150 Ватт, лампа накаливания 500 Ватт), что является нарушением п.8 ст.10 Федерального закона от 23.11.2009 N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», согласно которого с 1 января 2011 года к обороту на территории Российской Федерации не допускаются электрические лампы накаливания мощностью сто ватт и более, которые могут быть использованы в цепях переменного тока в целях освещения.

ИП Селиверстовой Н.В. объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований.

Справка

Талицким отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Зиёвой, на объекте торговый центр «Зарина» (Талицкий район, с. Бутка) установлено, что осуществляется реализация источников света при отсутствии информации на русском языке.

На момент проведения проверки в реализации находились лампы светодиодные LED, при отсутствии информации на упаковке на русском языке и эксплуатационных документов. К товару не приложены эксплуатационные документы ни на бумажных носителях, ни на электронных носителях.

По результатам проведенного выездного обследования в адрес ИП Зиёвой направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ООО «Константа Торг» в магазине «Галамарт» (г. Екатеринбург) установлено, что отсутствуют эксплуатационные документы у реализуемого товара (лампа накаливания общего назначения «Camelion» 60/A/CL/E27/G B230-60-6 60W).

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

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

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

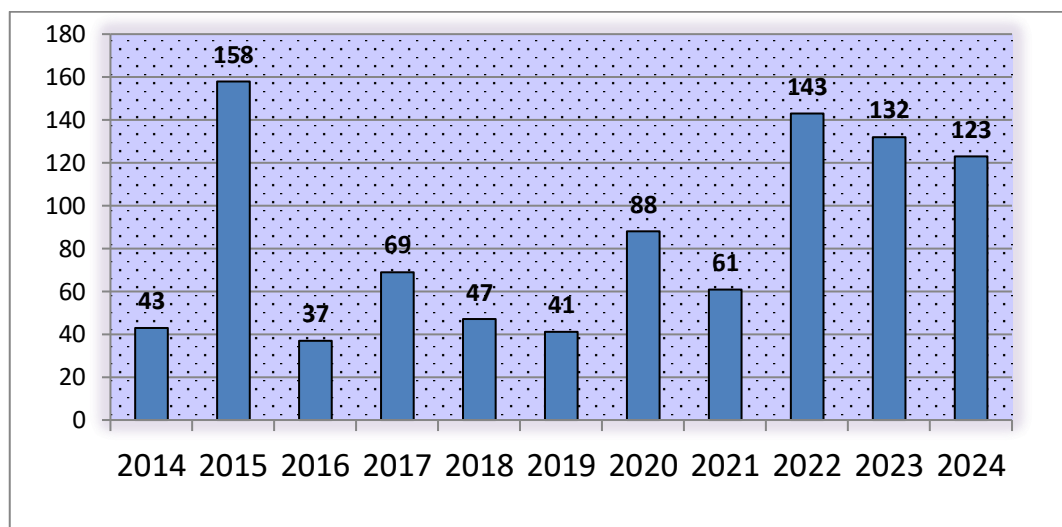


Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2024 году было рассмотрено 123 обращения, по сравнению с 2023 годом количество жалоб на данную группу товаров снизилось (рисунок 48).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2024 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

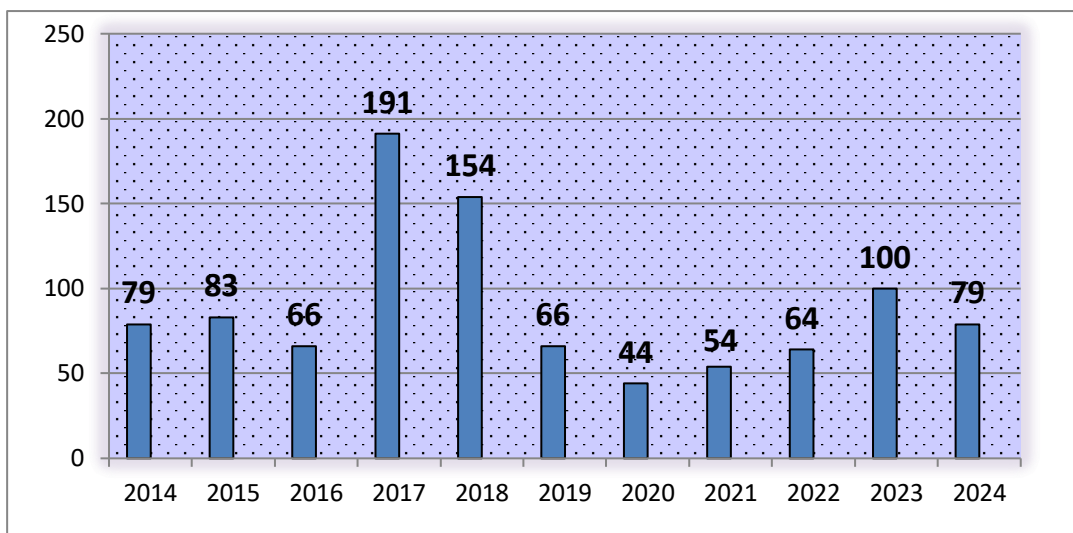


Рис.49. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 79 контрольных (надзорных) мероприятий предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 38 мероприятий, что составило 48,1 процента (рисунок 49).

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

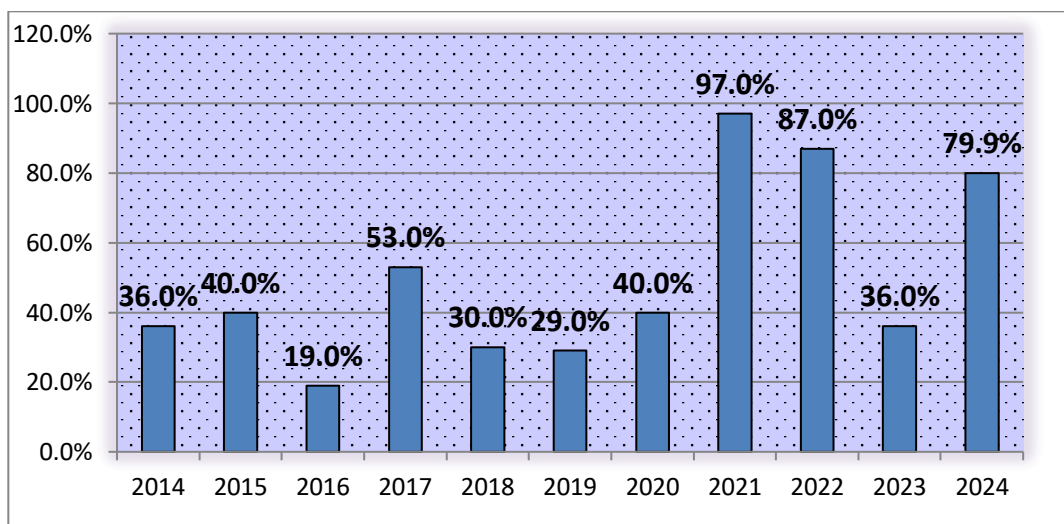


Рис.50. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей заявленным требованиям

В 2024 году было проинспектировано 3711 единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 2966 единиц товара с нарушениями, что составило 79,9 процента.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, увеличился на 43,9 процента (рисунок 50).

Существенная часть забраковок парфюмерно-косметических изделий приходится на нарушение правил маркировки, в том числе, маркировки средствами идентификации и отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих безопасность реализуемых изделий для жизни и здоровья граждан.

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий отобрано 12 проб парфюмерно-косметических товаров на лабораторные исследования, неудовлетворительных проб не выявлено.

В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа с неполной, либо отсутствием маркировки;
- продажа в отсутствие маркировки средствами идентификации;
- повторная реализация продукции ранее выведенная из оборота другим хозяйствующим субъектом;
- продажа продукции не зарегистрированным в информационной системе мониторинга участником оборота.

Справка

Алапаевским отделом Управления в ходе выездного обследования в магазине «Эконом Прайс» ИП Ризаева У. З., расположенном по адресу: г. Алапаевск, ул. Фрунзе, 32, выявлена реализация с отсутствием маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», а также без маркировки средствами идентификации (в части духов, туалетной воды), по следующим наименованиям:

- духи и туалетная вода в ассортименте,
- губные помады в ассортименте.

ИП Ризаеву У. З. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Асбестовским отделом Управления в ходе выездного обследования в магазине «Фасон» ИП Карамышевой А.В., расположенном по адресу: Белоярский район, пгт Белоярский, Милицейская ул., 4, установлено:

- осуществляется реализация товаров при отсутствии наименования товара на ценниках (туалетная вода для женщин «Дольче Вита Аморе»);

- реализуется парфюмерная продукция туалетной воды для женщин «Дольче Вита Аморе» без маркировки средствами идентификации;

- реализуется парфюмерная продукция не зарегистрированным в информационной системе мониторинга участником оборота товаров в лице ИП Карамышевой А.В. (туалетная вода для женщин «Versal Olympia»), товар выбыл из оборота у ИП Денисова А.Е. в розничной реализации, что подтверждается скриншотом считывания средства идентификации данной продукции.

По итогам мероприятия в отношении ИП Карамышевой А. В. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Каменск-Уральским отделом Управления в ходе инспекционного визита в отношении ИП Башкировой Т.В. в бутике №36 ТЦ «Спутник» по адресу: г. Богданович, Спортивная ул., д.2, выявлена продажа товаров без маркировки, а именно реализуемые духи, туалетная вода ранее выведены из оборота другим хозяйствующим субъектом.

В отношении ИП Башкировой Т.В. составлены протоколы ч. 2 ст. 15.12. КоАП РФ и ст. 14.5. КоАП.

Справка

Качканарским отделом Управления подан иск в защиту прав неопределенного круга потребителей к ИП Козловской С.А. В ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия (наблюдение за соблюдением обязательных требований) в отношении индивидуального предпринимателя Козловской Светланы Александровны посредством анализа данных в ГИС МТ по товарной группе «Духи и туалетная вода», размещенных в разделе «Отклонения» (вид отклонения- повторные продажи у одного продавца; период с 01.01.2023 г. по 31.01.2024 г.), установлено: ИП Козловская С.А. осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации.

Справка

Нижнетагильским отделом Управления в ходе выездного обследования в отношении ИП Ходжиматова Б.Х. в магазине «Шелковый путь» по адресу: Невьянский район, с. Быньги,

Мартьянова ул., д.35, осуществляется реализация парфюмерно-косметической продукции в ассортименте без информации на русском языке о товаре, без средств идентификации продукции.

При рассмотрении данных в ГИС МТ установлено, что ИП Ходжиматов Б. Х. не является участником государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (парфюмерно-косметическая продукция).

ИП Ходжиматову Б.Х. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления в ходе выездного обследования в отношении ИП Кудобаева А. Б. на объекте Торговое место 2002 ТЦ «Пекин» по адресу: г. Екатеринбург, Ольховская ул., 2, выявлено, что парфюмерно-косметическая продукция (туалетная вода, духи в ассортименте) реализуется без маркировки средствами идентификации, без маркировки согласно ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции».

В адрес ИП Кудобаева А.Б. направлены рекомендации об устранении нарушений, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Серовским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Тухватулиной Т. О., на объекте: магазин «Перекресток» по адресу: Новолялинский район, п. Лобва, Чкалова ул., 10А, установлено, что индивидуальным предпринимателем осуществляется розничная торговля парфюмерной продукции (туалетная, парфюмерная вода в ассортименте).

При сканировании кодов маркировки товаров в системе ГИС МТ выявлены нарушения требований к маркировке.

По результатам проведенного мероприятия в адрес Тухватулиной Т.О. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении внепланового инспекционного визита на объекте магазин «YOYOSO», по адресу: г. Екатеринбург, 8 марта ул., 46, (ИП Сьюй Илэн) в ходе осмотра магазина, а также в ходе инструментального обследования выявлена продукция, не соответствующая требованиям действующего законодательства в части требований, предъявляемых к маркировке.

В отношении продукции составлен протокол ареста продукции, составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, направлен на рассмотрение в суд. Выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 года оказано 158 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее).

Большая часть обращений касалась вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества; непредставления информации о товаре (например, составе продукции, цене товара, подтверждении соответствия товара обязательным требованиям и другие); вопросов по возврату (обмену) товара надлежащего качества; отказа в использовании подарочного сертификата на приобретения продукции.

В 2024 г. составлена 1 претензия в адрес ООО «Табер Трейд» магазин Подружка (г. Первоуральск) в связи с отказом продавца в использовании потребителем действующего подарочного сертификата на приобретение продукции магазина.

При продаже парфюмерно-косметической продукции потребители чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: АО «Тандер» (сеть магазинов «Магнит Косметик»), ООО «Екатеринбург яблоко», ООО «Парфюм Лидер», ООО «Алькор и Ко» (сеть магазинов «Лэтуаль») и других.

2.2.8. Товары бытовой химии

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области продолжают поступать незначительное количество обращений потребителей по качеству и безопасности товаров бытовой химии.

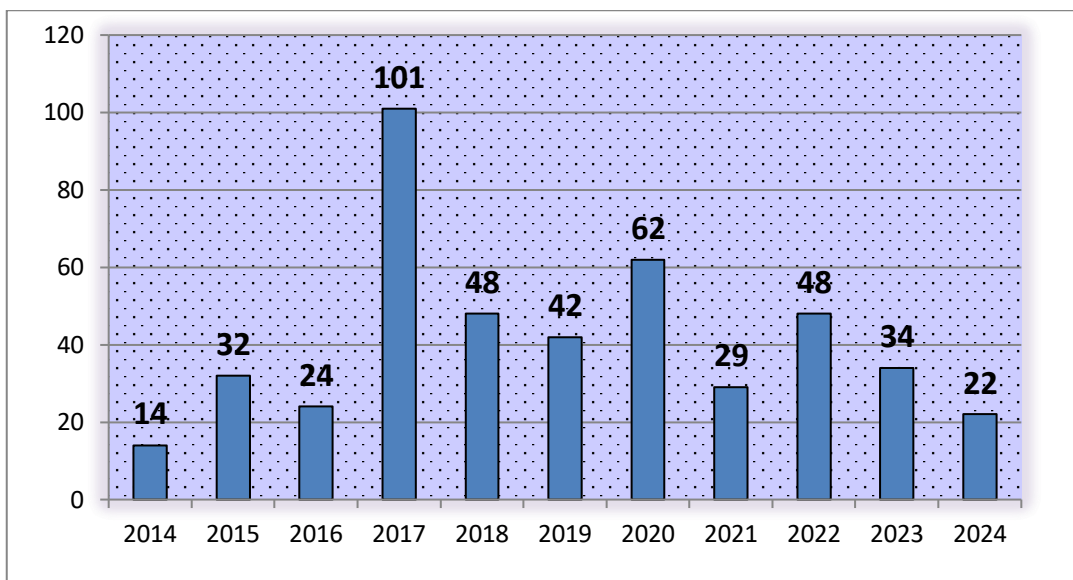


Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика обращений

В 2024 году поступило 22 обращения на качество и безопасность товаров бытовой химии (рисунок 51).

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

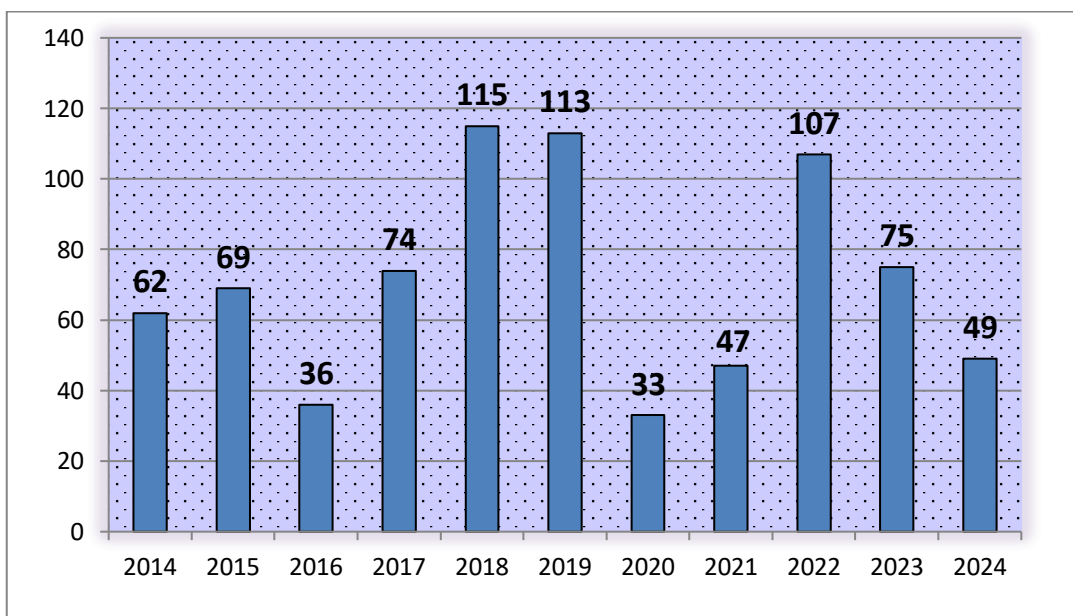


Рис.52. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных контрольных (надзорных) мероприятий видно, что в сравнении с 2023 годом число надзорных мероприятий в 2024 году несколько снизилось (рисунок 52).

За 2024 год проведено 49 надзорных мероприятий предприятий, производящих и реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 11 мероприятиях, что составляет 22,4 процента (2022 г. – 29,9 процента, 2023 г. – 18,7 процента).

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

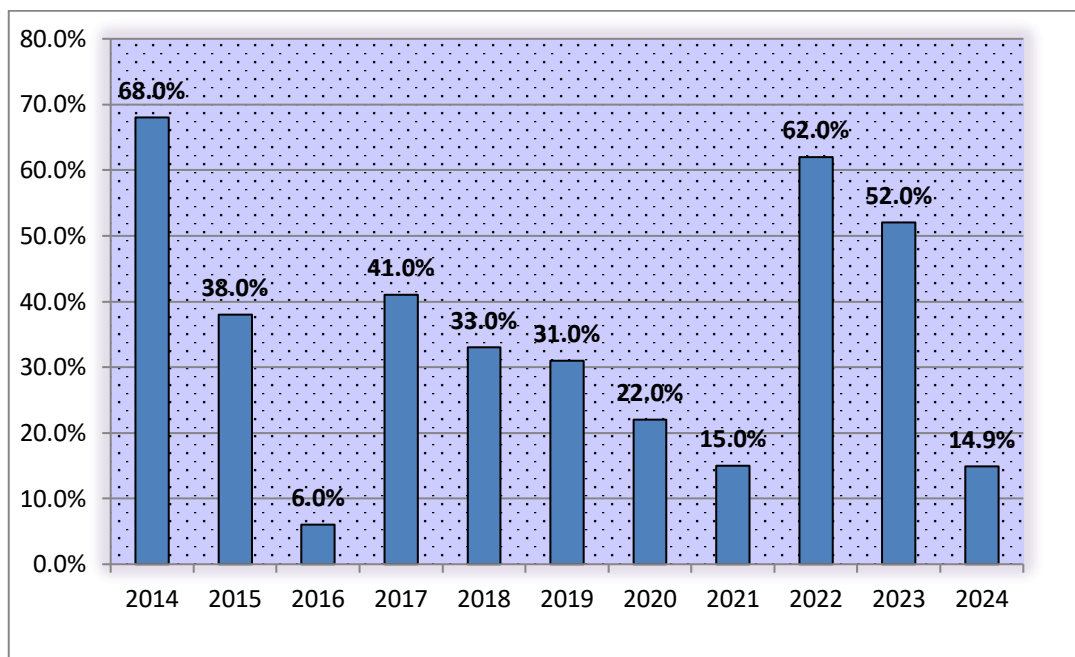


Рис.53. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

В 2024 году было проинспектировано более 2084 литра бытовой химии, более 311 литров бытовой химии реализовывалось с нарушениями, что составило примерно 14,9 процента.

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии:

- несоответствие обязательным требованиям безопасности, установленным Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

Из 20 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 1 проба – неудовлетворительная, что составляет 5 процентов (для сравнения в 2023 г. – 2,6 процента).

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

Справка

Нижнетагильским отделом Управления при проведении

выездного обследования в отношении ИП Ведерниковой Е.Ю. в магазине «Другая одежда» (г. Нижний Тагил, Ленина пр-кт, д.62), установлено: осуществляется реализация товаров бытовой химии (средств для стирки) без информации о товаре и его изготовителе на русском языке (кондиционер для белья POWER WASH ELEGANCE объемом 4 литра, гель для стирки ORIGINAL Aktivе rover объемом 4 литра, кондиционер для белья POWER WASH SENSITIVE объемом 4 литра (информация о наименовании представлена на ценнике товара).

ИП Ведерниковой Е.Ю. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Первоуральским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ООО «БьютиВэд» в магазине «Оптима» (г. Первоуральск, Ильича просп., 13 А), установлено отсутствие необходимой информации о товарах бытовой химии, предусмотренной Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 г. № 299, в отношении Средства для стекол TITAN, 500 мл. 59,90 49,90 руб. Бьюти ВЭД ООО (дата изготовления указана таким образом, что установить надлежащую дату изготовления не представляется возможным),

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

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ООО «Венди» в магазине «Чистящие средства BARRO» на маркетплейсе OZON, в ходе которого установлено: - «Чистящее средство BARRO соляная кислота 14% для туалета, унитаза, бассейна для очистки известкового, мочевого налета и камня, удалитель ржавчины, 1,5 литра», маркировка не соответствует заявленному коду ТН ВЭД, поскольку содержит слова «чистящее средство для унитаза, бассейна для очистки известкового, мочевого налета и камня, удалитель ржавчины». Тем самым, установлено, что на

маркетплейсе OZON <https://www.ozon.ru/product/chistyashchee-sredstvo-barro-solyanaya-kislota-14-dlya-tualeta-unitaza-basseyna-dlya-ochistki-1304106615/> продавцом ООО «Венди» реализуется продукция «Чистящее средство BARRO соляная кислота 14% для туалета, унитаза, бассейна для очистки известкового, мочевого налета и камня, удалитель ржавчины, 1,5 литра» без предупредительной надписи, предусмотренной п. 1.4.6 Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), а также без информации о заявителе продукции, включая контактные данные для экстренных обращений, наименование либо торговое название, либо торговый знак, полный адрес и номер телефона стороны, несущей ответственность за размещение продукта на рынке (если заявитель не является изготовителем).

В адрес ООО «Венди» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, направлены рекомендации о соблюдении обязательных требований.

Справка

Талицким отделом Управления при проведении плановой проверки в отношении ООО «ПВ-Урал», в магазине «Доброцен», (пгт. Пышма, ул.Куйбышева,144 В), установлено что в торговом зале магазина осуществляется реализация товара - чистящего средства для мытья окон и зеркал MR. MUSCLE «После дождя» изготовитель ООО «Эс.Си», на маркировке которого отсутствует дата изготовления продукции. На указанной бутылке значится: изготовлено 01...24, 11:14, информация о месяце изготовления размыта, не читаемая. В связи с чем данная продукция была забракована и снята магазином с реализации.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в интернет-магазине <https://goldapple.ru/>, установлено, что в карточках товара, а также перед заключением купли-продажи на сайте не размещена информация о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке товаров (чистящее средство limi чистящее средство 5 в 1 в ассортименте). ООО «Екатеринбург яблоко» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 года оказано 34 консультации по вопросам продажи товаров бытовой химии, что аналогично количеству консультаций за 2023 г.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества;
- непредставления потребителю полной и достоверной информации о товарах составе товаров, производителе товаров и прочее);
- несоответствия стоимости товара ценнику;
- обмена (возврата) товара надлежащего качества.

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

2.3.9. Электронная коммерция

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

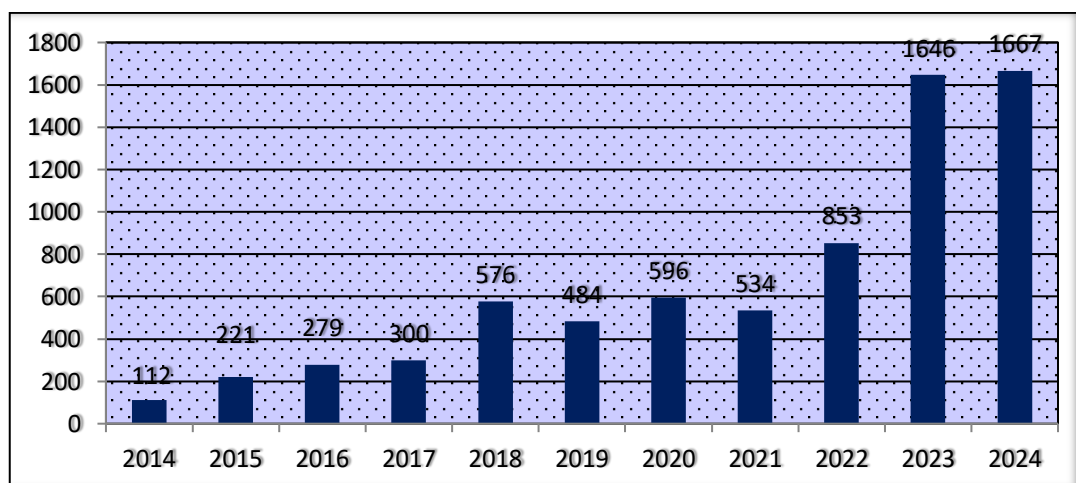


Рис. 54. Электронная коммерция. Динамика поступивших обращений (2014-2024 гг.)

В 2024 г. поступило 1667 жалоб в области электронной коммерции, что незначительно превышает количество обращений, поступивших в 2023 г. (в 2023 г. – 1646 жалоб).

Существенное число обращений касалось работы маркетплейсов, в том числе, по вопросам взимания платы за возврат

товара, отказа в принятии товара надлежащего качества, нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара, одностороннего отказа продавца от исполнения договора.

Основными поводами для обращения граждан в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в сфере электронной коммерции послужили:

- несвоевременная доставка товара или недоставка товара;
- доставка иного товара или аналогичного товара, но с другими характеристиками;
- отказ продавца в удовлетворении требования о расторжении договора купли – продажи товара со ссылкой на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463;
- отсутствие необходимой информации о товаре, для его правильного выбора;
- отсутствие информации о хозяйствующем субъекте (продавце), которому можно предъявить требования о передаче товара, качество которого не соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора купли-продажи. Данные вопросы чаще всего возникли в связи с деятельностью иностранных продавцов на площадках владельцев агрегаторов информации;
- недостатки в товаре, проявляющиеся в период эксплуатации;
- односторонний отказ продавца от договора либо одностороннее увеличение цены (требование о доплате потребителем денежных средств в связи с изменением ситуации на рынке);
- списание денежных средств за возврат товара надлежащего качества;
- отказ в принятии товара ненадлежащего качества.

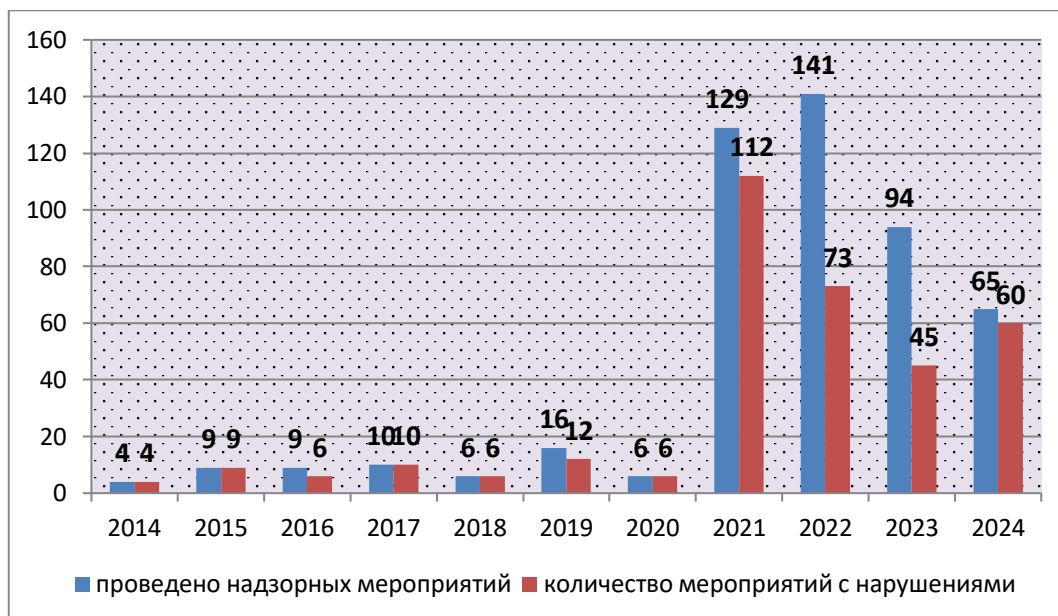


Рис. 55. Электронная коммерция. Динамика надзорных мероприятий (2014-2024 гг.)

Всего в 2024 году проведено 65 контрольных (надзорных) мероприятий в области электронной коммерции (рисунок 55), в рамках которых выявлено 440 нарушений.

В 2024 г. в отношении отдельных субъектов электронной коммерции продолжали действовать ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, а также вынесение предостережений (на основании постановления Правительства РФ от 24.03.2022 N 448 «Об особенностях осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля в отношении аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). Например, данные ограничения в 2024 г. действовали в отношении таких организаций, как ООО «Интернет Решения» (маркетплейс OZON), ООО «Вайлдберриз» (маркетплейс Wildberries), ООО «Яндекс» (маркетплейс Яндекс.Маркет) и другие.

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре (услугах) и изготовителе (исполнителе);
- нарушения в сфере маркировки товаров средствами идентификации;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей (например, отказ в исполнении уже заключенного договора купли-продажи товара; невозможность возвращения денежных средств за подарочный сертификат; невозможность вернуть те или иные виды товаров, приобретенных дистанционным способом и др.).

Справка

В Нижнетагильский территориальный отдел поступило обращение потребителя в отношении ООО «ФМ-ГРУПП» (г. Санкт-Петербург, ИНН 7811768050). Из обращения следует, что 08.12.2023 потребителем был заключен договор купли-продажи товаров дистанционным способом, путем формирования заказа в интернет магазине на сайте по адресу fm-group.ru. Однако, заказ не передан, продавцом в одностороннем порядке возвращены денежные средства потребителю, а также отказано в дальнейшем заключении договора путем блокировки личного кабинета потребителя на сайте.

Нижнетагильским территориальным отделом на основании обращения потребителя проведено контрольно-надзорное мероприятие без взаимодействия в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «ФМ-ГРУПП». При анализе сайта интернет-магазина ООО «ФМ-ГРУПП» установлено, что по адресу <https://fm-group.ru/oferta/> расположен договор оферты, в котором выявлены следующие нарушения:

1) Пункт 5.3 Договора оферты содержит условие, что «в случае, если разногласия не могут быть урегулированы путем переговоров, они передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Исполнителя», что противоречит норме п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей.

2) Пункт 5.5.2 Договора оферты содержит условие, что Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков. В соответствии с положениями ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами. Данное условие ущемляет права потребителя согласно п 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей.

Организации выданы рекомендации, объявлено предостережение.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении АО "ОРМАТЕК" (г. Москва, ИНН 7724890784) по обращению потребителя проведено контрольно-надзорное мероприятие в виде наблюдения за соблюдением обязательных

требований законодательства. При рассмотрении информации, изложенной в обращении, установлено, что «05» июля 2023 г. в интернет-магазине на сайте «Орматек» <https://ekaterinburg.ormatek.com> потребителем оформлен заказ на приобретение матраса 160200 Матрас Home Tradition стоимостью 35 680 руб. 15.07.2023 товар был доставлен. В процессе эксплуатации, потребителем выявлен дефект - борт не держит форму, потребитель проваливается в матрас. Матрас осмотрен представителем продавца и выдан Акт осмотра. Потребитель обращался с просьбой по обмену некачественного товара или возврату данного товара, однако, по состоянию на 29 ноября 2024 г. требования потребителя продавцом не удовлетворены.

Несмотря на то, что между потребителем и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец не организовал проведение экспертизы товара за свой счет в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В адрес АО «Орматек» направлено предложение о добровольном урегулировании спора. Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Центральный Екатеринбургский территориальный отдел поступило обращение гр. П. с жалобой на нарушение законодательства о защите прав потребителей со стороны ООО «Яндекс.Еда». В обращении содержатся доводы об отказе в возврате денежных средств за недоставленный товар в связи с условием Пользовательского соглашения сервиса Яндекс.Еда., а именно: «Пользователь считается отказавшимся от исполнения Договора (Договоров) с Рестораном и/или Доставщиком, при этом денежные средства, уплаченные за Товар и Доставку Пользователем, направляются на возмещение расходов Ресторана и/или Доставщика и не подлежат возврату Рестораном и/или Доставщиком.

В рамках проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия наблюдения за соблюдением обязательных требований установлено, что ООО «Яндекс.Еда» допустило включение в пользовательское соглашение, условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. В отношении ООО «Яндекс.Еда» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

Справка

В адрес Центрального Екатеринбургского территориального отдела поступило обращение гражданина с жалобой о нарушении законодательства в сфере защиты прав потребителей со стороны ООО «Екатеринбург яблоко». Потребителем указано на не предоставление до заключения договора купли-продажи дистанционным способом информации о сроках годности товаров.

В рамках проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия наблюдения за соблюдением обязательных требований при анализе информации, размещенной в интернет-магазине <https://goldapple.ru/>, установлено, что в карточках товара, а также перед заключением договора купли-продажи на сайте не размещена информация о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке товаров.

Обществу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

В 2024 г. общее число мер по профилактике нарушений в сфере электронной коммерции составило 443 (2023 г. – 759). По сравнению с прошлым годом количество проведенных мероприятий уменьшилось.

Из числа профилактических мероприятий 137 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 52 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 252 консультирования и 2 самообследования.

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

В 2024 г. судами удовлетворен 31 иск потребителей в сфере электронной коммерции, в защиту которых Управление выступало с заключением, а также 9 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере электронной коммерции. Судом присуждено в пользу потребителей порядка 12,9 млн. рублей.

Справка

В Красноуфимский территориальный отдел поступило обращение потребителя Д., семья которого имеет статус многодетной, по вопросу нарушения прав при продаже товаров дистанционным способом. Потребитель указал, что в интернет-магазине ИП Симонова С. С. приобрел лодочный мотор и 2 спасательных жилета, оплатив заказ сразу в полном объеме на сумму 71 тыс. руб. Однако, по истечении срока, указанного в

договоре поставки товара, ИП Симонов С. С. не исполнил свои обязательства, и не передал гр. Д. приобретённые товары.

Специалистами территориального отдела было принято решение об обращении с иском в суд в интересах потребителя. Решением мирового судьи судебного участка № 2 Красноуфимского района от 25.11.2024 (дело № 2-3890/2024) требования территориального отдела удовлетворены. В пользу потребителя с ответчика взыскано 236,5 тыс. руб.

Справка

В адрес Центрального Екатеринбургского территориального отдела поступило обращение гражданина по вопросу реализации товаров через интернет сайт: <https://мебельнатс.рф/> без информации о продавце. Территориальным отделом выявлен факт размещения для свободного доступа неограниченного круга лиц в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на страницах информационного ресурса, расположенного по адресу: <https://мебельнатс.рф/>, предложений по продаже товаров.

В ходе анализа Интернет – ресурса <https://мебельнатс.рф/> установлено:

1) Данный ресурс располагается по URL – адресу: <https://мебельнатс.рф/>, вход на сайт свободный, не требует предварительной регистрации, ознакомление с информацией производится в свободной форме любым пользователем сети Интернет. Наличие на данном ресурсе информации об продаже товаров: «Продажа мебели», «Поставка мебели», «Сборка мебели».

2) Отсутствие на данном ресурсе информации о хозяйствующем субъекте, а именно: режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилия, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

В Солнцевский районный суд города Москвы подано заявление с требованиями о признании указанных действий запрещенными и блокировке URL-адресов. Решением суда требования удовлетворены (дело № 02а-0060/2024).

Управлением в суд также подано 59 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной, никотинсодержащей продукции, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом без необходимой информации.

Справка

В Центральный Екатеринбургский территориальный отдел поступила информация о том, что в сети «Интернет» осуществляется реализация табачной продукции на сайте интернет-магазина «tesco24», расположенного по адресу <https://teko275.com/>.

На основании полученной информации территориальным отделом произведен мониторинг данного ресурса. В ходе анализа сайта установлено, что на ресурсе предлагаются к продаже различные группы товаров продовольственного назначения. Имеется свободный доступ пользователей сети «Интернет», не зависимо от их возраста, к указанной информации на сайте, ознакомиться с содержанием информационного сайта и скопировать материалы в электронном варианте может любой интернет-пользователь.

В ходе анализа информационного ресурса были выбраны разделы: «Сигареты и стики», «Электронные сигареты», «Табак для кальяна», «Жидкости для электронных сигарет». Данный ресурс предлагает более 500 торговых марок жидкостей для вейпа и электронных сигарет, а также сигарет, стиков и табака. Предлагается способ получения товара: доставка по России. Оплата курьеру при получении либо в пунктах выдачи товара.

В Кировский районный суд города Екатеринбурга подано заявление с требованиями признать указанные действия запрещенными и осуществить действия по блокировке URL-адресов. Решением суда требования удовлетворены (дело 2а-4530/2024).

В 2024 году продолжено рассмотрение обращений потребителей в рамках взаимодействия с маркетплейсами (владельцами агрегаторов информации о товарах и услугах) по реализации Эксперимента по совершенствованию процесса рассмотрения жалоб согласно установленному перечню жизненных ситуаций (начало Эксперимента – 2023 г.). В рамках Эксперимента Управлением в 2024 году рассмотрено 55 обращений, по 39 обращениям требования потребителей удовлетворены маркетплейсами или продавцами, сумма удовлетворённых требований составила 224 тыс. руб.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2024 года оказано 1726 консультаций по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 5 процентов больше, чем в 2023 году.

Большая часть обращений поступила в отношении продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения,

мобильных телефонов, одежды и обуви, мебели, автозапчастей и другое.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредставление информации о наименовании продавца, его адресе и невозможности его установить, в том числе при продаже товаров через социальные сети в сети «Интернет», а также предоставлении информации о продавце на иностранном языке; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара;
- передача товаров, не соответствующих описанию и взимание платы за отказ от таких товаров;
- односторонний отказ продавца от передачи предварительно-оплаченного товара;
- продажи товара ненадлежащего качества;
- взимание платы с потребителя за возврат товара ненадлежащего качества;
- нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара;
- отказа продавца принять товар надлежащего качества;
- взимание платы за отказ от товара до его получения потребителем;
- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2024 года было подготовлено 72 претензии на сумму 970 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 38 претензий на сумму более 300 тыс. рублей, что составляет 53 процента от подготовленных.

В течение 2024 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 47 исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 3 млн. рублей. Удовлетворено 42 иска, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила более 4,1 млн. рублей.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «РВБ» (Московская область), ООО «Интернет Решения» (г. Москва), ООО «Умный Ритейл» (г. Санкт-Петербург), ООО «МВМ» (г. Москва), ООО «ДНС Ритейл» (г. Владивосток) и другие.

Справка

Консультационный пункт помог потребителю подготовить исковое заявление к ООО «ШИКТВ» о защите прав потребителей при дистанционной купле-продаже товаров. Потребитель позвонил на горячую линию ООО «ШИКТВ» - интернет-ресурс shopandshow.ru – и оформил договор купли-продажи товаров дистанционным способом. Общая сумма оплаченных заказов составила 11668 руб. Оплата заказов была совершена безналичным переводом денежных средств с использованием банковской карты, реквизиты которой потребитель продиктовал оператору продавца.

Однако, в согласованную с потребителем дату товары не были переданы, продавец не смог сообщить дату доставки товаров. В связи с чем потребителем заявлено требование об отказе от заказов и возврате денежных средств. Однако, продавец отказался в добровольном порядке удовлетворять требования потребителя.

Решением мирового судьи судебного участка №7 судебного района, в котором создан Верх-Исетский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области (Дело № 2 - 3882/2024) от 12.12.2024 требования потребителя удовлетворены, с ответчика взыскана стоимость непоставленного товара по дистанционным заказам в размере 11 668 рублей 00 копеек, 5 000 рублей в счет компенсации морального вреда, а также неустойка, проценты за пользование чужими денежными средствами, штраф, всего 29 114 руб. 81 коп.

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

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

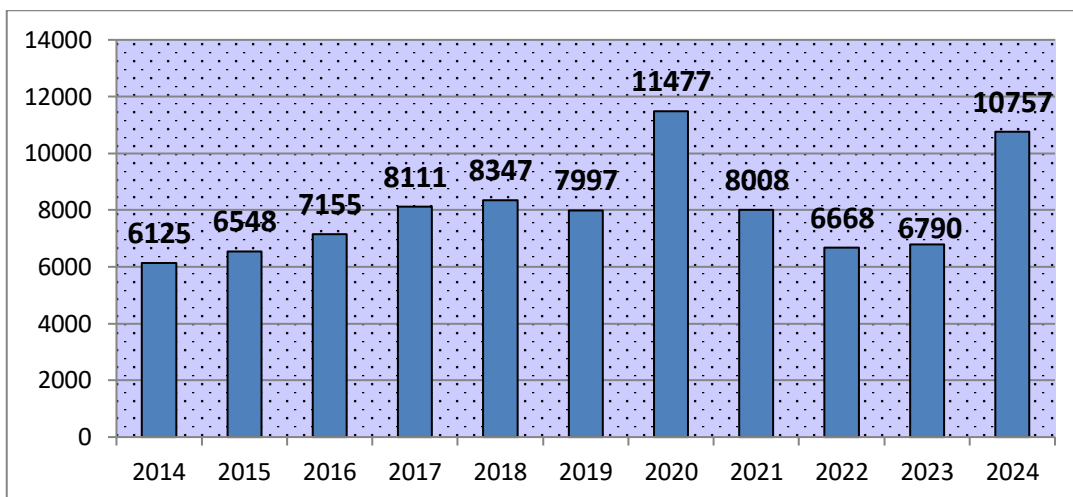


Рис. 56. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2014-2024 г.г.)

В 2024 году в Управление поступило 10757 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 58,4 процента больше, чем в предыдущем году (рисунок 56).

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 69,2 процента (2022 г. – 58,6 процента, 2023 г. – 57,6 процента).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 57.

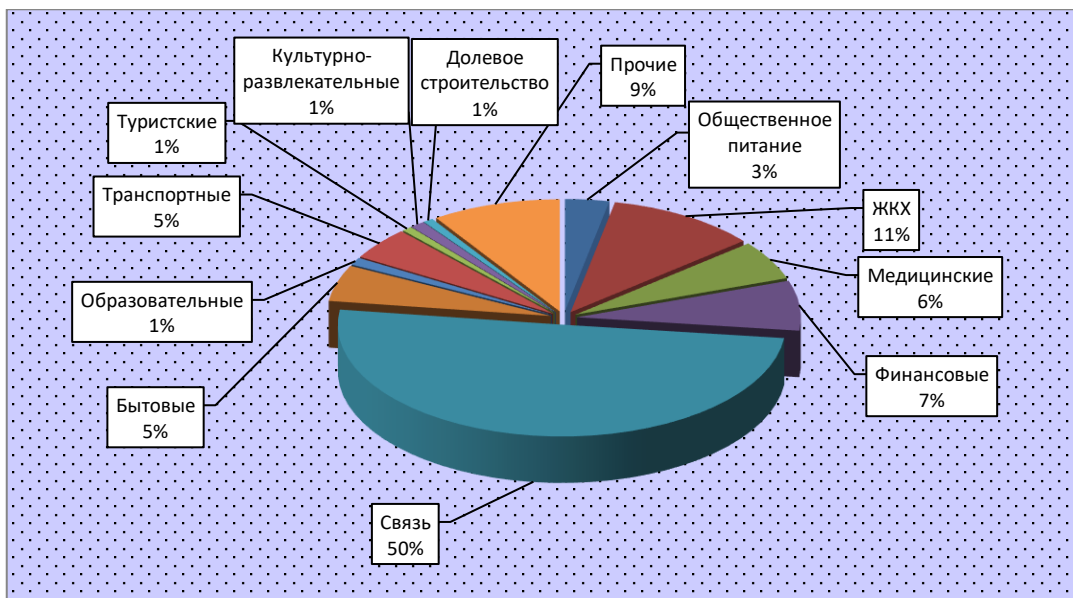


Рис. 57. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги связи – 50 процентов в общей структуре жалоб по вопросам оказания услуг (2022 г. – 17 процентов, 2023 г. – 25 процентов), услуги жилищно-

коммунального хозяйства – 11 процентов (2022 – 20 процентов, 2023 г. – 24 процента), финансовые услуги – 7 процентов (2022 г. – 10 процентов, 2023 г. – 10 процентов), транспортные услуги – 5 процентов (2022 г. – 15 процентов, 2023 г. – 9 процентов), медицинские услуги – 6 процентов (2022 г. – 15 процентов, 2023 г. – 9 процентов).

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

Динамика проведенных надзорных мероприятий в сфере оказания населению услуг в период с 2014 года по 2024 год представлена на рисунке 58.

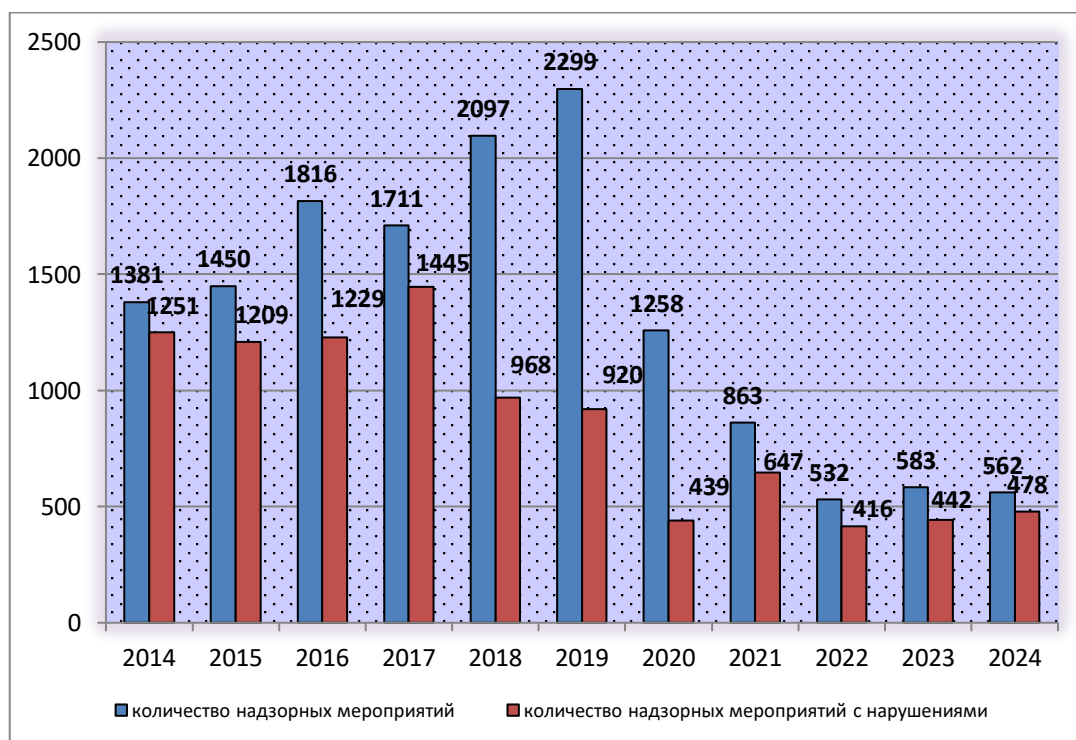


Рис.58. Услуги. Динамика проведенных надзорных мероприятий (2014-2024 гг.)

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2024 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 562 контрольных (надзорных) мероприятия, при этом нарушения выявлены в 85 процентах мероприятий (2022 г. – 78 процентов, 2023 г. – 76 процентов). Всего выявлено 2286 нарушений (2022 г. – 2521 нарушение, 2023 г. – 2331 нарушение).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг

(выполнения работ) составило около 4,1 нарушение (2022 г. – 4,7 нарушения, 2023 г. – 4 нарушения).

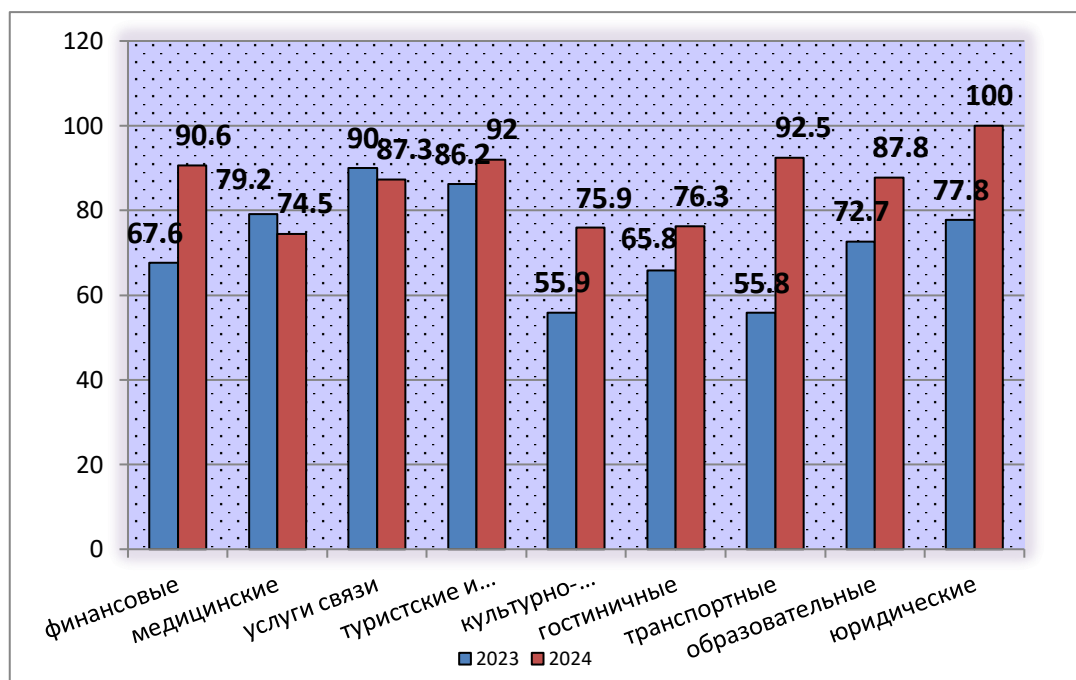


Рис.59. Услуги. Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: транспортные услуги (на 36,7 процента - с 55,8 процента до 92,5 процента), образовательные услуги (на 15,1 процента - с 72,7 процента до 87,8 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 5,8 процента - с 86,2 процента до 92 процентов), гостиничные услуги (на 10,5 процента - с 65,8 процента до 76,3 процента), юридические услуги (на 22,2 процента - с 77,8 процента до 100 процентов), культурно-развлекательные услуги (на 20 процентов - с 55,9 процента до 75,9 процента), финансовые услуги (на 23,1 процента - с 67,6 процента до 90,6 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания медицинских услуг (на 4,7 процента - с 79,2 до 74,5 процента), услуг связи (на 2,7 процента - с 90 процентов до 87,3 процента).

Основными нарушениями, допускаемыми в сфере оказания населению услуг, являются:

- непредоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг.

Указанные нарушения часто связаны с навязыванием дополнительных платных услуг.

По итогам надзорных мероприятий на рынке услуг составлено 85 протоколов об административных правонарушениях (2022 г. – 275 протоколов, 2023 г. – 6 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 103 постановления о назначении административного наказания (2022 г. – 460 постановлений, 2023 г. – 108 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 759 тыс. руб. (2022 г. – 8,2 млн. руб., 2023 г. – 850,8 тыс. руб.). В 2024 году судом принято 9 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке услуг (2022 г. – 35 решений, 2023 г. – 8 решений).

В адрес исполнителей выданы 23 предписания о прекращении нарушения прав потребителей, исполнение которых поставлено на контроль (2022 г. - 18 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 10 представлений, 2023 г. – 13 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 3 представления).

В 2024 г. судами удовлетворено 232 иска потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2022 г. - 231 исков, 2023 г. – 161 иск), а также 56 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них 12 – в защиту неопределенного круга лиц, 41 – в защиту группы потребителей, 3 – в защиту группы потребителей) (2022 г. - 68 исков, 2023г. – 60 исков).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 49,6 млн. рублей (2022г. – 30,7 млн. рублей, 2023 г. – 30,4 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год в сфере оказания услуг было оказано 10,5 тыс. консультаций (2022 г. – 10 тыс. консультаций, 2023 г. – 10,3 тыс. консультаций), подготовлена 514 претензий (2022 г. – 501 претензия, 2023 г. – 571 претензия), 171 исковое заявление (2022 г. - 202 исковых заявления, 2023 г. – 238 исковых заявлений).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 24,4 млн. руб. (2022 г. – 27,8 млн. руб., 2023 г. - 28,4 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 3,3 тыс. мероприятий (2022 г. – 2,5 тыс. мероприятий, 2023 г. – 2,8 тыс. мероприятий).

В 2024 г. общее число мер по профилактике нарушений на рынке услуг составило 4623 (2022 г. – 2279, 2023 г. – 5527).

Из числа профилактических мероприятий 1736 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 526 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 2189 консультаций и 171 профилактический визит, 1 – самообследование.

3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальная сфера – одна из базовых отраслей российской экономики, обеспечивающая население необходимыми услугами, создающая условия безопасного и комфортного проживания, оказывающая определенное влияние на социальную стабильность общества. Это один из крупных секторов экономики Российской Федерации в системе народного хозяйства, основной целью функционирования которой является удовлетворение потребностей населения и организаций в доступных по цене и качеству услугах, обеспечивающих нормальные условия жизни и работы.

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

Жилищные отношения (статья 4 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ)), к которым среди прочего относятся все вопросы предоставления коммунальных услуг и их оплаты, являются предметом исключительно государственного жилищного надзора, содержание которого раскрывается в статье 20 ЖК РФ и в общих требованиях к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 167.

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

Органы Роспотребнадзора, в свою очередь, не имея полномочий на осуществление государственного жилищного надзора, оценивают соблюдение тех обязательных требований, которые входят в предмет федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора).

Например, в перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, привлечения к административной ответственности, включена часть 20 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации следующего содержания: Комиссионное вознаграждение (вознаграждение) за перечисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги, пеней за несвоевременное и (или) неполное внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги физическими лицами, которые нуждаются в социальной поддержке и перечень категорий которых устанавливается Правительством Российской Федерации, не взимается, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Положение статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации дополнено на основании Федерального закона от 19.12.2023 № 602-ФЗ «О внесении изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступил в законную силу 01.06.2024).

Распоряжением Правительства РФ № 1059-р от 27.04.2024 утвержден перечень категорий граждан, которые могут оплачивать услуги ЖКХ и пени при несвоевременной оплате без комиссии.

Также предметом оценки со стороны органов Роспотребнадзора может быть соблюдение прав потребителей, например, на обеспечение возможности оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Кроме того, органами Роспотребнадзора оценивается соблюдение санитарно-эпидемиологических требований в сфере ЖКХ, в том числе, за соблюдением требований санитарных правил к водоснабжению, условиям проживания, порядку обращения с отходами и пр.

Несмотря на то, что данная оценка осуществляется в рамках иного вида контроля (надзора), соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, безусловно, связано с предусмотренными статьями 4 и 7 Закона «О защите прав потребителей» правами потребителя на качество и безопасность услуг.

Однако, по-прежнему остается проблема по привлечению к административной ответственности ТСЖ и ресурсоснабжающих организаций органами, осуществляющими государственный жилищный надзор. Материалы в отношении данных лиц продолжают направляться в Роспотребнадзор для принятия административных мер.

Согласно данным Департамента¹ и на основании сведений Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) на территории Свердловской области управление 30 748 многоквартирными домами (далее – МКД) осуществляют 2535 юридических лица и индивидуальных предпринимателя, из них 1914 товариществ собственников жилья (далее – ТСЖ), жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов и 621 управляющая компания, 3513 МКД находятся в непосредственном управлении.

В 2024 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1 170 обращений потребителей по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, что на 24 процента меньше в сравнении с 2023 годом (1 541). (рисунок 60).

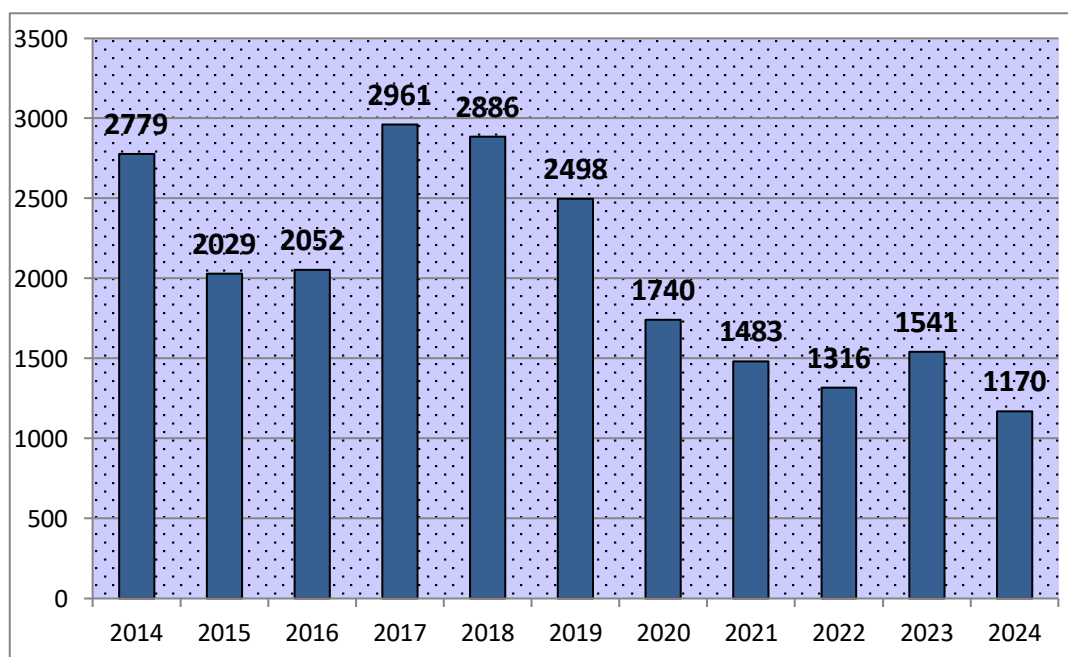


Рис. 60. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2014-2024 гг.)

В адрес Управления также поступали обращения в области соблюдения санитарно-эпидемиологического благополучия населения при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, в том числе об условиях проживания в жилых помещениях (3943 обращения), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (1288 обращений), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (924 обращения).

¹ Письмо Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 20.02.2025 № 29-01-63/6258

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ на нарушения прав потребителей (1170 обращений) 608 обращений (52 процента) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в области ЖКХ не проводились.

Уменьшение количества контрольных (надзорных) мероприятий связано с ведением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

При этом, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2024 году проведено 9 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (8 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 1 – выездное обследование).

Из 9 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 7 мероприятий (78 процентов), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к данной сфере.

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

По результатам анализа материалов проверок, проведенных органами государственного жилищного надзора, составлено 3 протокола об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, вынесено 3 постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

Справка

Северным территориальным отделом Управления в отношении ТСЖ «Надеждинский» вынесено постановление по факту нарушения требований к порядку определения размера платы за коммунальные услуги, предусмотренных п. 42, 81(11) Правил № 354, что привело к излишнему начислению платы за коммунальные услуги по горячему и холодному водоснабжению, водоотведению пользователю/собственнику жилого помещения № 52 в

многоквартирном доме по адресу: г. Екатеринбург, ул. Надеждинская, д. 20.

Справка

Северным территориальным отделом Управления в отношении ТСЖ «Чайка» вынесено 2 постановления по факту нарушения порядка начисления платы за коммунальный ресурс «электрическая энергия», потребленного при использовании и содержании общего имущества в МКД, в проверяемый период с января 2021 года по декабрь 2023 года, в части применения в расчетах объемов электрической энергии, отличных от объемов, определенных по показаниям ОДПУ электрической энергии; без исключения объема электрической энергии, потребленного малоточным оборудованием провайдеров и распределенного на собственников помещений в МКД в объеме коммунального ресурса «электрическая энергия», потребленного при использовании и содержании общего имущества в МКД; с применением в расчетах различных значений площади помещений МКД, отличных от значений площади, указанной в техпаспорте МКД (п. 29, п. 29(1), п. 29(2) Правил № 491, п. 13 приложения № 2 к Правилам № 354). А также по факту нарушения порядка начисления платы за коммунальные ресурсы «горячая вода», «холодная вода», «водоотведение», потребленные при использовании и содержании общего имущества в МКД, в части применения в расчетах различных значений площади помещений МКД, отличных от значений площади, указанной в техпаспорте МКД (п. 29, п. 29(1), п. 29(2) Правил № 491, п. 13(1) приложения № 2 к Правилам № 354)

При осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей в 2024 году активно проводились профилактические мероприятия.

Всего в 2024 году в сфере ЖКХ проведено 280 профилактических мероприятий, из них: объявлено 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований; проведено 3 профилактических визита, 120 информирований, 151 консультирование.

Справка

Южным территориальным отделом Управления объявлено предостережение ООО «Управляющая компания «Константа Плюс» по факту указания в квитанции об оплате коммунальных услуг за машино-место недостоверной информации о площади помещения (машино-места).

Помимо мер административного воздействия и поведения профилактических мероприятий Управлением также осуществляется судебная защита прав потребителей.

В 2024 году подготовлено и направлено в суды общей юрисдикции 6 исковых заявлений, из них 2 исковых заявления в интересах конкретного потребителя, 2 исковых заявления в защиту группы потребителей, 2 исковых заявления в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делам в целях защиты прав потребителей в пользу потребителей присуждено 1140, 4 тыс. рублей, из них сумма морального вреда 9 тыс. рублей.

Справка

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

- решением Камышловского районного суда Свердловской области удовлетворен иск в интересах неопределенного круга потребителей к МУП «Пышминского городского округа «Водоканалсервис», Администрации Пышминского городского округа о признании действий по поставке некачественной питьевой воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества (дело № 2-1077/2024).

- решением Камышловского районного суда Свердловской области удовлетворен иск в интересах группы лиц к МУП «Зареченское», Администрации МО Зареченское сельское поселение о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества (дело № 2-332/2024).

Справка

Талицкий территориальный отдел Управления обратился в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (20 человек) с требованием обязать МУП ПГО «Водоканалсервис» поставлять в квартиры потребителей п.г.т. Пышма, холодную (питьевую) воду

надлежащего качества, соответствующую требованиям нормативных документов. Доказательствами по делу являлись протоколы лабораторных испытаний, которыми было установлено несоответствие гигиеническим нормативам питьевой воды, отобранной из водопроводного крана жилого дома п.г.т. Пышма. Решением судьи Камышловского районного суда Свердловской области исковые требования удовлетворены частично. Суд обязал МУП ПГО «Водоканалсервис» поставлять в квартиры потребителей пгт. Пышма холодную (питьевую) воду надлежащего качества, соответствующую требованиям СанПин 1.2.3685-21, СанПин 2.1.3684-21, СанПин 3.3686-21 и довести до сведения потребителей решение суда в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу через средства массовой информации (дело №2-530/2024).

Справка

Серовский территориальный отдел Управления в интересах потребителя обратился в суд с иском к ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ АКВИЛЕГИЯ», Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» и АО «Региональная сетевая компания» о возмещении ущерба, причиненного предоставлением некачественных услуг энергоснабжения.

В результате произошедшей аварии на электрических сетях произошел «скачок» напряжения, вследствие чего у потребителя было повреждено три телевизора торговой марки «Самсунг». Согласно технических заключений у телевизоров был выявлен дефект – неисправность блока питания, возникшая вследствие повышенного напряжения в электросети. Для восстановления работоспособности требовался ремонт блоков питания. За ремонт потребитель заплатил 5,3 тыс. рублей, что подтверждается Актами выполненных работ и кассовыми чеками. Гражданин обращался за возмещением ущерба в управляющую компанию ООО «Управляющая компания Аквилегия», в Свердловский филиал АО «Энергосбыт Плюс», в АО «Региональная сетевая компания», однако в возмещении ущерба во всех организациях ему было отказано. Решением Мирового судьи судебного участка № 3 Серовского судебного района Свердловской области исковые требования удовлетворены частично. Взыскано с ООО «Управляющая компания «АКВИЛЕГИЯ» в пользу потребителя понесенные расходы за ремонт в размере 5, 3 тыс. рублей, компенсация морального вреда в размере 8 тыс. рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 6, 650 тыс. рублей, всего 19, 950 тыс. рублей (дело №2-4791/2024).

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей в сфере услуг ЖКХ в 2024 году дано 100 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, из которых 71 гражданское дело было рассмотрено, и позиция Роспотребнадзора судами была поддержана.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делам в целях защиты прав потребителей в пользу потребителей присуждено 5 431, 4 тыс. рублей.

Справка

Первоуральский территориальный отдел Управления вступил в поддержку требований потребителей в судебные процессы по 71 гражданскому делу, рассматриваемым Первоуральским городским судом по искам жителей к Первоуральское производственное МУП «Водоканал» в связи с неудовлетворительным качеством водоснабжения (питьевой воды). Позиция Роспотребнадзора судом была поддержана.

В 2024 году проводились мероприятия, связанные с информированием потребителей об их правах при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также о способах защиты этих прав в жилищной сфере. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступлений на телевизионных каналах и радиостанциях, и пр.

Помимо информирования граждан специалистами территориальных отделов и консультационных центров (пунктов) для потребителей на базе Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» оказывалась помощь в составлении претензий, исковых заявлений, проводилось консультирование граждан по вопросам ЖКХ.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. было оказано 2063 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству горячего и холодного водоснабжений (температурному режиму, химическому и микробиологическому составу);
- нарушение требований по содержанию мест общего пользования многоквартирных домов;
- нарушение требований по начислению платы за сбор и вывоз твердых коммунальных отходов, отказ от перерасчета платы при наличии нескольких объектов жилых помещений;
- нарушение требований по оборудованию контейнерными площадками в частном секторе;
- нарушение требований к микроклимату жилых помещений (низкой температуре централизованного отопления);
- нарушение требований по начислению платы за жилищно-коммунальные услуги;
- нарушение требования о предоставлении информации о порядке расчета платы за коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды;
- отказ управляющих организаций от удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке.

Для потребителей подготовлено 100 претензий, из которых 65 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 1292 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 25 исковых заявлений, судом рассмотрено 13 исков, из них 11 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 1073,30 тыс. руб.

Справка

В Асбестовский консультационный пункт для потребителей обратилась потребитель по вопросу навязывания дополнительных платных услуг. Управляющей компанией ООО «Дом Сервис и К» (г. Асбест) было организовано собрание собственников многоквартирного дома в том числе по вопросу сбора с собственников дополнительных денежных средств на покупку тепловычислителя. Общее собрание в соответствии с ч.3 ст.45 Жилищного кодекса РФ признано несостоявшимся. Однако управляющая компания включила в платежный документ дополнительную сумму за приобретение комплектующих для общедомового прибора учета тепла на сумму 294,22 рубля. За разъяснениями по обоснованности начисления данной суммы потребитель обратилась в Министерство строительства и ЖКХ РФ, в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

Из полученных ответов следует, что при определении стоимости обслуживания общего имущества в многоквартирном

доме расходы на эксплуатацию общедомового прибора учета должны учитываться управляющей организацией при установлении размера платы за содержание и ремонт общего имущества. Затраты на его обслуживание должны возмещаться за счет технического ремонта и технического обслуживания общего имущества в многоквартирном доме. Потребитель вынуждена была обратиться в суд за взысканием удержанной суммы в размере 294,22 рублей. Мировой судья исковые требования потребителя удовлетворила, взыскав с ООО «Дом Сервис и К» в ее пользу денежные средства в размере 1 941 рубль, в том числе уплаченные денежные средства за приобретение комплектующих для общедомового прибора учета тепла, моральный вред и штраф (решение мирового судьи судебного участка № 2 Асбестовского судебного района от 08.10.2024 по делу № 2-5076/2024).

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

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области² ввиду принятия постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (далее – Постановление № 336) в 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия не проводились.

На основании указанного Постановления № 336 Департаментом исключено проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий, а проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий осуществлялось исключительно на основании сведений, указывающих на обнаружение непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан. Контрольные (надзорные) мероприятия по вопросу обоснованности устанавливаемых нормативов потребления коммунальных услуг, коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в МКД не проводились.

С учетом введенных ограничений на организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий основной акцент сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по видам государственного контроля (надзора), осуществляемым

² Данные представлены письмом Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 20.02.2025 № 29-01-63/6258

Департаментом, на 2024 год и плановый период 2025-2026 годов, утвержденной приказом Департамента от 19.12.2023 № 186-А (далее – Программа профилактики) были предусмотрены следующие профилактические мероприятия:

- информирование;
- обобщение правоприменительной практики;
- объявление предостережений;
- консультирование;
- профилактический визит.

В отчетном периоде в рамках Программы профилактики Департаментом:

- в постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований.

- в адрес контролируемых лиц направлено 1 309 информационных писем о профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям и информирования по вопросам соблюдения обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению многоквартирными домами, установленных нормативными правовыми актами;

- объявлено 6 714 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований;

- проведено 633 консультирования по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей, по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора);

- по запросу контролируемых лиц, при наличии сведений о готовящихся или возможных нарушениях обязательных требований, при поступлении сведений о начале осуществления деятельности в определенной сфере, а также в отношении объектов контроля, отнесенных к высокой категории риска организовано 557 профилактических визитов, в том числе в форме видео-конференц-связи.

В 2024 году в Департамент поступило 48 881 обращение граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий.

Структура обращений, поступивших в 2024 году, в зависимости от содержащихся в них вопросах, выглядит следующим образом:

- жилищный надзор, лицензионный контроль – 80,4 процента от общего количества обращений;

- строительный надзор, долевой надзор, надзор за ЖСК – 4,8 процента;

- по иным вопросам – 14,8 процента.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций ежеквартально размещается на официальном сайте Департамента, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://nadzor.midural.ru/request/info/>.

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

В 2024 году на горячую линию поступило 2968 звонков, из них 658 по вопросам предоставления коммунальной услуги «отопление», 171 звонок по вопросам предоставления коммунальной услуги «горячее водоснабжение». По всем вопросам, поступающим на горячую линию, Департаментом принимаются соответствующие меры по устранению контролируруемыми лицами нарушений обязательных и лицензионных требований.

В 2024 году в сфере ЖКХ проведено 800 контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием с контролируемым лицом в отношении 291 субъекта, в ходе проведения которых выявлено 1161 нарушение обязательных требований законодательства Российской Федерации, выдано 577 предписаний.

В рамках профилактических мероприятий в сфере ЖКХ проведено 35 профилактических визитов, 622 консультирования, 6351 предостережения.

Кроме того, в сфере ЖКХ Департаментом вынесено 977 постановлений о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 711 штрафов на общую сумму 28 285 тыс. рублей и вынесено 266 предупреждений.

Департамент продолжает работу по контролю за полнотой и достоверностью информации, внесенной в ГИС ЖКХ, о деятельности по управлению МКД и предоставлению жилищно-коммунальных услуг, в том числе о самом МКД и его технических характеристиках, о наличии договоров предоставления жилищно-коммунальных услуг и уставов ТСЖ/кооперативов, о банковских реквизитах, лицевых счетах и платежных документах, приборах учета коммунальных ресурсов, а также о проведении капитального ремонта в МКД.

В целях усиления защиты прав граждан, а также обеспечения прозрачности деятельности организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД и по поставке коммунальных ресурсов, законодателем установлена обязанность раскрытия определенной информации такими организациями. Приказом Минстроя России от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками

информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» определены состав и сроки размещения в ГИС ЖКХ информации поставщиками информации.

Обеспечение свободного доступа к указанным сведениям осуществляется путем раскрытия в ГИС ЖКХ (dom.gosuslugi.ru) информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о ГИС ЖКХ. Кроме того, для удобства жителей при участии Минстроя России и Минцифры России разработано приложение «Госуслуги Дом», в котором можно посмотреть полную информацию об объекте недвижимости (как о многоквартирном, так и об индивидуальном жилом доме), оплатить коммунальные услуги, передать показания счетчиков, принять участие в общем собрании собственников, направить заявку в управляющую организацию и многое другое. По состоянию на 01.01.2025 в Свердловской области к приложению уже подключился 374 441 пользователь.

Одним из основополагающих принципов реформы контрольной (надзорной) деятельности, является риск-ориентированный подход, предполагающий, что интенсивность государственного контроля (надзора) за деятельностью контролируемого лица напрямую зависит от рисков нанесения ущерба охраняемым законом ценностям из-за возможного несоблюдения обязательных требований в ходе такой деятельности.

В 2024 году на основании анализа поступающих обращений и учета наиболее массовых тематик сформированы такие индикаторы, источником сведений о срабатывании которого является общедоступная информация, размещенная в ГИС ЖКХ и других открытых источниках. Планируется, что с помощью новых индикаторов количество поступающих в орган обращений сократится, а уровень удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами в сферах ЖКХ и строительства повысится.

Возможность приведения технического состояния МКД на территории Свердловской области в соответствие с требованиями нормативных документов, обеспечение сохранности МКД и улучшение эксплуатационных характеристик общего имущества предусматривается в том числе путем проведения капитального ремонта жилищного фонда.

На территории Свердловской области реализуется региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2053 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от

22.04.2014 № 306-ПП (далее – программа капремонта). В программу капремонта включен 28 038 МКД, что составляет 81,8 процента от общего количества МКД.

Формирование фонда капитального ремонта на специальных счетах обеспечивается в 6530 МКД, из которых:

- по 1753 МКД владельцем специальных счетов является региональный оператор;
- по 1302 МКД – товарищества собственников жилья;
- по 268 МКД – жилищные кооперативы;
- по 3207 МКД формируют фонды на специальных счетах управляющих организаций.

Основными видами работ, на которые расходуются средства являются: ремонт инженерных систем (холодное/горячее водоснабжение, отопление, водоотведение, электроснабжение), крыши, ремонт (замена) лифтового оборудования.

По данным **Региональной энергетической комиссии Свердловской области (далее – РЭК Свердловской области)**³ в 2024 году специалистами РЭК Свердловской области в ходе проведения регионального государственного контроля (надзора) в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере регулируемого ценообразования, были выявлены нарушения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов) на коммунальные услуги.

Контроль осуществлялся:

- за регулируемыми государством ценами (тарифами) в электроэнергетике (из 5 проведенных проверок в 1 случае выявлено нарушение);
- за регулируемыми государством ценами (тарифами) в электроэнергетике (из 5 проведенных проверок в 1 случае выявлено нарушение);
- в области регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения (из 6 проведенных проверок в 3 случаях выявлены нарушения);
- за установлением и (или) применением регулируемых государством цен (тарифов) в области газоснабжения (проведена 1 проверка, нарушения не выявлены);
- в области регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения (из 8 проведенных проверок в 5 случаях выявлены нарушения);

³ Письмо Региональной энергетической комиссии Свердловской области «О направлении информации для подготовки ежегодного доклада за 2024 год» от 14.02.2025 № 07-05/321

- в области регулирования тарифов в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами (из 5 проведенных проверок в 1 случае выявлены нарушения);
- в области регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения (из 6 проведенных проверок в 3 случаях выявлены нарушения);
- за установлением и (или) применением регулируемых государством цен (тарифов) в области газоснабжения (проведена 1 проверка, нарушения не выявлены);
- в области регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения (из 8 проведенных проверок в 5 случаях выявлены нарушения);
- в области регулирования тарифов в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами (из 5 проведенных проверок в 1 случае выявлены нарушения).

Комиссией подготовлена информация о выявленных типичных нарушениях обязательных требований в сравнении с аналогичным периодом 2023 года (представлена в таблице 5):

Таблица 5

Типичные нарушения обязательных требований в сравнении с аналогичным периодом 2023 года

№ строки	Разновидности нарушений обязательных требований	2023 год		2024 год	
		Количество выявленных нарушений	В процентах к общему количеству	Количество выявленных нарушений	В процентах к общему количеству
1	Завышение тарифов на коммунальные услуги	2	8,7%	2	16,7%
2	Занижение тарифов на коммунальные услуги	3	13,0%	-	-
3	Применение тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном	10	43,5%	7	58,4%

	порядке, применение не предусмотренны х действующим законодательств ом тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги				
4	Отсутствие программы в области энергосбережен ия и повышения энергетической эффективности, соответствующе й требованиям	2	8,7%	1	8,3%
5	Нарушение законодательств а в части соблюдения стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному допуску	4	17,4%	1	8,3%

Приведенная выше информация показала высокую долю нарушений в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги (58,4 процента) против аналогичного периода 2023 года (43,5 процента).

Кроме того, высокой остается доля нарушений в части завышения тарифов на коммунальные услуги (16,7 процента).

В заключении следует отметить, что сложность действующего законодательства в сфере ЖКХ определяет то, что механизм начисления платы за услуги ЖКХ, при его формальном соответствии закону, является крайне непростым для понимания не только для рядовых граждан, но и для профессиональных участников рынка. Это порождает, с одной стороны, необходимость колоссальной разъяснительной работы по вопросам, связанным с правовым регулированием данной сферы доступным языком, а с другой стороны требует крайне взвешенной и справедливой

позиции органов государственной власти, участвующих в процессе нормативного правового регулирования, а также органов, осуществляющих государственный контроль (надзор). При этом противоречия в позиции органов, входящих в систему государственного и муниципального управления, относительно тех или иных принципиальных вопросов, должны быть сведены к минимуму.

Также необходимо иметь в виду, что каждое изменение в действующем законодательстве, обнародованная позиция официальных органов по наиболее болезненным проблемам или даже судебный прецедент в сфере ЖКХ вызывает колоссальный отклик во всей правоприменительной практике, может привести к кардинальным изменениям в работе организаций всего сектора, что, безусловно, отражается на конечном потребителе услуг, который, как правило, крайне чувствительно воспринимает любые изменения в данной сфере и, с учетом этого, формирует свое субъективное представление о работе государства в целом.

3.2. Медицинские услуги

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

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 02.07.2021 N 400, здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями.

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.

С 01.09.2023 вступили в силу Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 (далее – Правила № 736). Постановление действует до 01.09.2026. Документ заменил действующие ранее Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006.

Постановление направлено прежде всего на обеспечение разграничения условий предоставления платных медицинских услуг и оказания медицинской помощи гражданам бесплатно в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и, следовательно, соблюдение прав как пациентов, так и медицинских работников. Так, Правилами № 736 регламентированы условия предоставления платных медицинских услуг (раздел II Правил № 736), определена информация об исполнителе и предоставляемых им платных

медицинских услугах, доводимая исполнителем до сведения потребителей (раздел III Правил № 736), установлены порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг (раздел IV Правил № 736), порядок предоставления платных медицинских услуг (раздел V Правил № 736), особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом (раздел VI Правил № 736), а также ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг (раздел VII Правил № 736).

Ввиду того, что, как и все услуги, медицинские услуги не всегда оказываются качественными, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты. Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

Согласно п. 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем

выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

Договор о предоставлении платных медицинских услуг признается публичным договором, предполагающим, что медицинская организация оказывает медицинские услуги каждому обращающемуся лицу. Не допускается отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности оказать соответствующие услуги. Кроме того, при заключении договора не допускается оказание медицинской организацией предпочтения одному лицу (пациенту) перед другим.

Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных платных медицинских услуг, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя. Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе их предоставлять, если иное не оговорено в основном договоре.

В целях защиты прав потребителя медицинская организация

по обращению потребителя выдает документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения.

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

По итогам 2024 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 610 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, что практически соответствует количеству обращений по данной категории услуг, поступившим в 2023 г.

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 61.

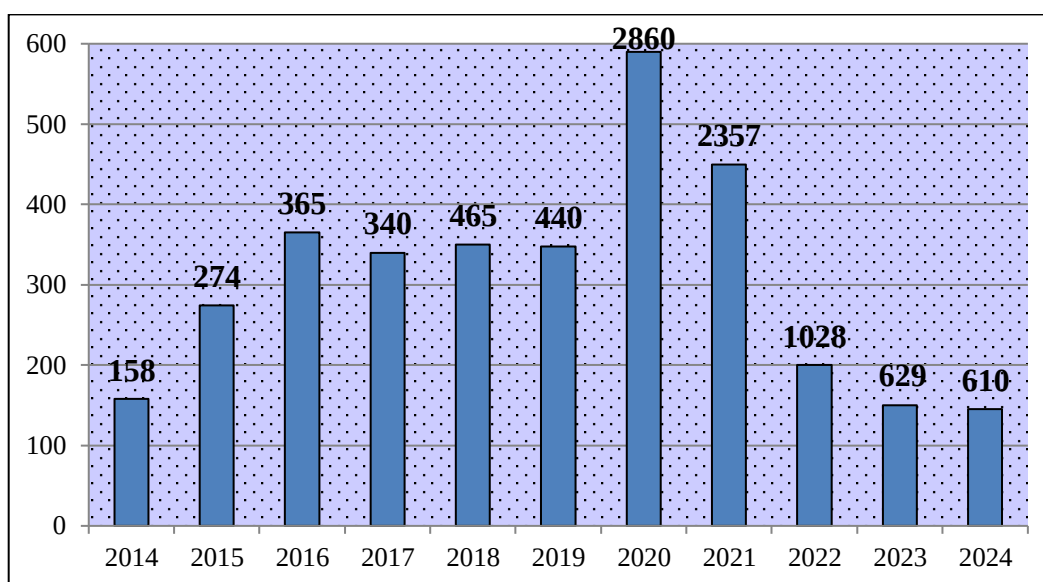


Рис.61. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2014-2024 гг.)

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, в том числе, в рамках Территориальной программы, нарушением сроков оказания услуг, отказом в удовлетворении гражданско-правовых требований граждан, что не относится к полномочиям Службы. По вопросам гражданско-правового характера специалистами территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

В части вопросов качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, качества лекарственных средств, обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

В части вопросов реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; создания условий для развития медицинской помощи, обеспечения ее качества и доступности; обеспечения граждан лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания и медицинскими изделиями обращения направлялись в Министерство здравоохранения Свердловской области.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 62.

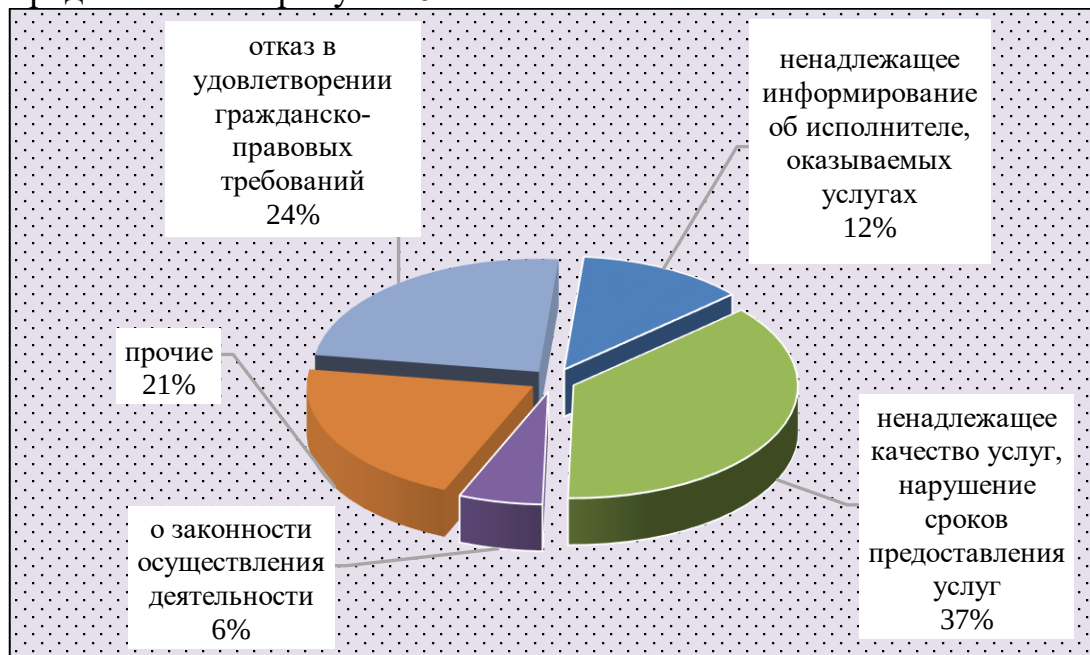


Рис. 62. Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2024г.)

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- неадекватное качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 37 процентов;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, возврат денежных средств в случае отказа потребителя от услуг и пр.) – 24 процента;
- неадекватное информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках их оказания, цене, о применяемых методиках лечения и препаратах и пр.) – 12 процентов;
- о законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии, в том числе отсутствие данной информации на сайте организации и пр.) – 6 процентов;
- прочие, в том числе, деятельность медицинских учреждений в рамках Территориальной программы

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи – 21 процент.

Всего за 2024 год дано 440 разъяснений по поступившим обращениям в пределах компетенции Управления, 249 обращений направлено по подведомственности, 25 обращений послужили основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2024 году выдано 25 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных медицинских услуг.

В 2024 году общее число мер по профилактике нарушений на рынке платных медицинских услуг составило 246, что несколько ниже количества профилактических мероприятий, проведенных в 2023 году (2023 г. – 285).

Из числа профилактических мероприятий 71 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов; 36 - объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований; проведено 120 консультаций и 19 профилактических визитов.

Справка

В Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском и Железнодорожном районах города Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма поступило обращение гражданки В., в котором указаны сведения о нарушении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, выразившиеся в отсутствии письменных договоров на оказание платных медицинских услуг с пациентами и не выдаче документа об оплате услуг медицинской организацией.

Гражданка В. обратилась в филиал ООО «Медицинский центр Шанс» (ИНН 6663062531, г. Екатеринбург) для получения услуги по проведению процедуры «смас-лифтинга». Потребителем произведена оплата в размере 7 980 рублей 00 копеек банковской картой, при этом медицинский центр отказал потребителю в оформлении договора на проведение манипуляций и каких-либо других необходимых документов. Также потребителю не выдали кассовый чек либо квитанцию об оплате.

По результатам рассмотрения обращения в адрес медицинского центра «Шанс» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предложено принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований, а именно: заключение договора на оказание платных медицинских услуг с потребителями в

письменной форме с содержанием сведений, предусмотренных п. 23 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» с выдачей документа, подтверждающего произведенную оплату предоставленных медицинских услуг. Также в адрес медицинского центра «Шанс» направлено предложение о добровольном урегулировании спора.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2024 году с контролируруемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

В 2024 г. Управлением и территориальными отделами в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, проведено 55 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 38 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 17 - выездное обследование.

В ходе 41 контрольно-надзорного мероприятия выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения, составил 74,5 процента (в 2023 г. – 79,2 процента).

Всего в 2024 г. выявлено 259 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2023 г. – 196 нарушений). В среднем, общее количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2023 г. составило 4,7 нарушения (в 2023 г. – 3,6 нарушения).

Динамика проводимых Управлением надзорных мероприятий представлена на рисунке 63

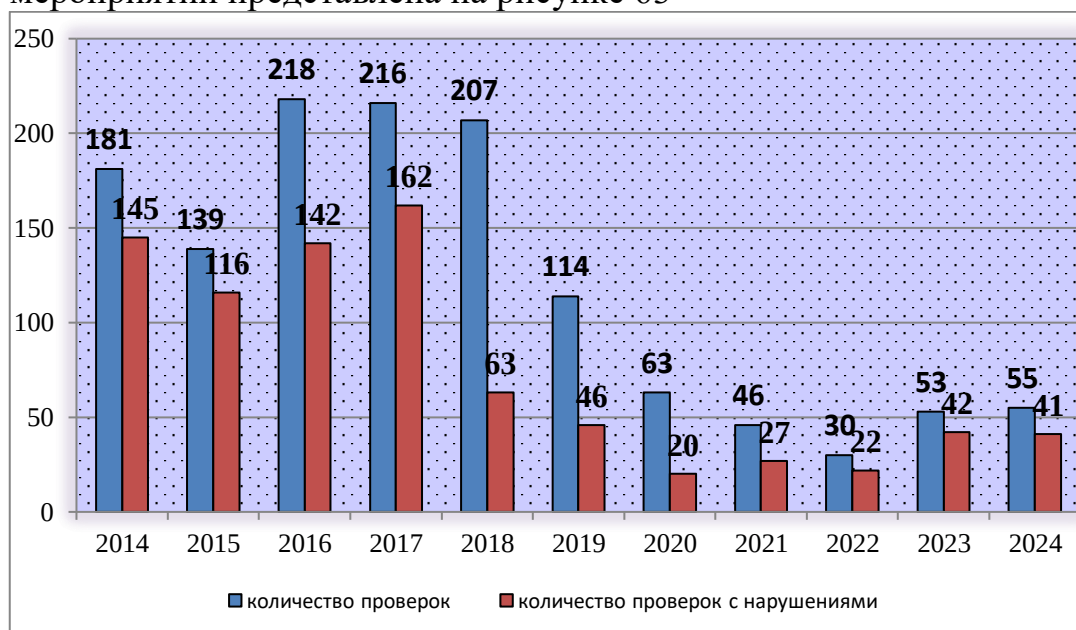


Рис.63. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2014-2024 гг.)

В 2024 году в сфере платных медицинских услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы (в том числе, при размещении информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») – 78 процентов; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказываемых услуг); возложение на потребителя обязанности возмещения расходов, помимо фактически понесенных Исполнителем при досрочном расторжении договора; уменьшение сроков для предъявления требований в связи с обнаружением недостатков выполненной работы; расторжение договора исполнителем в одностороннем порядке и пр.) – 19 процентов; оказание услуг ненадлежащего качества – 3 процента.

Структура основных правонарушений за 2024 г. сформировалась следующим образом (рисунок 64):

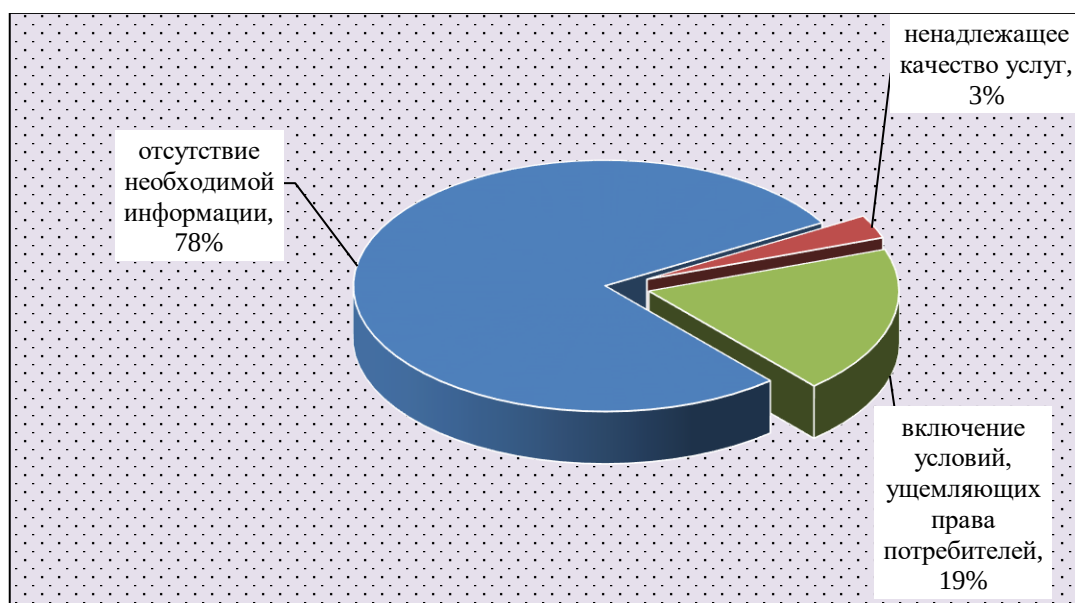


Рис.64. Медицинские услуги. Структура основных правонарушений в 2024 г.

Справка

Алапаевским территориальным отделом в соответствии с планом организационных мероприятий на 2024 год, проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия - наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ГАУЗ СО "Алапаевская ЦРБ". При анализе данных об объекте контроля ГАУЗ СО "Алапаевская ЦРБ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", расположенном по URL-

адресу: <http://www.alcrb.ru/> обнаружено, что юридическим лицом до сведения потребителя не доведена информация:

- о правилах оказания услуг (размещены правила оказания услуг, утратившие силу);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи,
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

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

Справка

Асбестовским территориальным отделом в рамках контрольно-надзорного мероприятия без взаимодействия в отношении ООО «АПРЕЛЬ» Медицинский центр «ДОКТОР ПРОФИ» (г. Заречный), выявлены нарушения:

на момент проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований посредством анализа данных на официальном сайте Медицинского центра «ДОКТОР ПРОФИ» <https://dr-profi.ru/> установлено, что исполнителем – не представлена информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

Кроме того, в наглядной и доступной форме посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» не доведена до сведения потребителей следующая информация:

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- образцы договоров.

По итогам мероприятия без взаимодействия выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Ирбитским территориальным отделом в отношении ГАУЗ СО "Ирбитская Центральная городская больница" (г. Ирбит) проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований. Установлено, что пунктом 2.4. договора на оказание платных медицинских услуг населению, размещённого на официальном сайте ГАУЗ СО "Ирбитская ЦГБ" (<http://cgbirbit.ru/platnye-uslugi/dogovor-na-okazanie-platnykh-meditsinskikh-uslug>), предусмотрено право исполнителя на односторонний отказ от исполнения обязательства «Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг в случае невыполнения Потребителем условий договора», что является недопустимым условием договора, ущемляющим права потребителя. По результатам контрольно-надзорного мероприятия выдано предостережение. Предостережение не оспаривалось.

Справка

Каменский-Уральским территориальным отделом в отношении Общества с ограниченной ответственностью "У трех пещер" (г. Каменск-Уральский) проведено выездное обследование. При проведении контрольного (надзорного) мероприятия по адресу, где осуществляет деятельность ООО «У трех пещер» установлено, что Общество не довело до сведения потребителей Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736. Также не доведена до сведения потребителей информация:

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.
- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- образцы договоров;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения.

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО "МЕДЭКСПЕРТ" (г. Нижний Тагил, объект - Медицинский кабинет), установлено:

- На вывеске отсутствует место нахождения (адрес) организации (на вывеске указан юр. адрес: Н. Тагил, ул. Дружинина, 65, в выписке из ЕГРЮЛ – Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Б. Кооперативная, д.52).
- До сведения потребителей (заказчиков) платных медицинских услуг в наглядной и доступной форме не доведены «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736.
- Исполнитель не предоставил потребителю или заказчику следующую информацию: адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица; адрес своего сайта

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; образцы договоров.

По результатам проведенного контрольно-надзорного мероприятия в отношении юридического лица объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и выданы Рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Первоуральским территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении ООО «КЭЙТ КЛИНИК» (г. Первоуральск). В ходе контрольно-надзорного мероприятия установлено отсутствие надлежащей и достоверной информации об исполнителе, о режиме работы на вывеске. Кроме того, в помещении клиники также не доводится до потребителей необходимая и достоверная информация в полном объеме в наглядной и доступной форме (на информационных стендах, стойках). Например, отсутствуют:

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- образцы договоров;
- информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации.

Объем необходимой и достоверной информации об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах, предоставляемый потребителям клиникой ООО «КЭЙТ КЛИНИК», не соответствует п. 18 Постановления № 736.

Обществу направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Талицким территориальным отделом проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Радуга Звуков» (Московская область, г.о. Фрязино, филиал - Центр хорошего слуха "Радуга звуков", г. Екатеринбург).

В территориальный отдел поступило обращение потребителя, в котором он указал, что обратился в ООО «Радуга Звуков» по адресу г. Екатеринбург, ул. Щорса, д. 35 за изготовлением индивидуальных ушных вкладышей, других услуг ему не требовалось. Потребителю установлена группа инвалидности, слуховой аппарат соответствовал степени тугоухости, правила пользования слуховым аппаратом были известны гражданину и подробно описаны в руководстве по эксплуатации слухового аппарата. При этом гражданин не подписывал договор на оказание услуг с ООО «Радуга Звуков». В тоже время, согласно представленных чеков от 13.06.2024 г., он оплатил ООО «Радуга Звуков» услуги: «Отоскопия» 300 руб., «Тональная пороговая аудиометрия» 1200 руб., «Вкладыш ушной стандартный» 120 руб., «Настройка одного цифрового слухового аппарата производства «Исток Аудио», выданного по гос контракту, оплата каждого визита - 3000 руб.

Согласно представленных ООО «Радуга Звуков» пояснений, гражданин записался по телефону в обособленное подразделение ООО «Радуга Звуков» в г. Екатеринбург на услугу «консультация врача - сурдолога». В рамках консультации было разъяснено, что обязательным условием комфортного использования слуховых аппаратов, выполнения им своих функций корректно, нужно подобрать опции в их программном модуле под особенности слуховых потерь. В связи с этим, по итогам консультации со специалистами ООО «РАДУГА ЗВУКОВ» и после ознакомления с прайсом цен на соответствующие услуги, гражданином было принято решение проведения аудиометрии, по результатам которой было произведена настройка слуховых аппаратов. Гражданин самостоятельно изъявил желание заказать изготовление индивидуальных ушных вкладышей.

Специалистом установлено, что сведения, представленные ООО «Радуга Звуков» об оказанных гражданину услугах в совокупности с информацией официального сайта ООО «Радуга Звуков» www.radugazvukov.ru о ценах на услуги, не совпадают с данными, указанными в представленных потребителем чеках от 13.06.2024 г. В чеках не отражена оплата услуги «консультация врача - сурдолога» 1500 руб., при том, что согласно информации ООО «Радуга Звуков» гражданин изначально был записан именно на эту услугу и она ему была оказана. На сайте стоимость услуги

«тональная пороговая аудиометрия» – 1000 руб., согласно чека, за услугу «Тональная пороговая аудиометрия» Гражданин оплатил 1200 руб.

Согласно чека, гражданин оплатил услугу «Настройка одного цифрового слухового аппарата производства «Исток Аудио» выданного по гос. контракту, оплата каждого визита - 3000 руб. По информации с сайта по цене 1500 руб. осуществляется настройка одного цифрового слухового аппарата, приобретенного в ООО «Радуга звуков» (при покупке слухового аппарата — настройка бесплатно 1 год, с момента приобретения слухового аппарата). Также в разделе «Цены на услуги» указано, что «при покупке любого слухового аппарата в Центрах хорошего слуха «Радуга звуков» консультация специалиста, тестирование слуха и настройка слухового аппарата, проводятся бесплатно».

Кроме того, ООО «Радуга Звуков» не представлено информации о заключении с потребителем письменного договора на услуги «консультация врача - сурдолога», а также на услуги, которые были оказаны потребителю «по итогам консультации со специалистом ООО «РАДУГА ЗВУКОВ».

В адрес контролируемого лица направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Направлено предложение о добровольном урегулировании спора. Потребителю возвращены денежные средства в сумме 4620 рублей.

Справка

Южным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении ООО "ДЕНТА - ЛЮКС" (г. Полевской) в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет по адресу <https://dentalux96.ru/> установлено, что у ООО «ДЕНТА – ЛЮКС» отсутствуют основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, что нарушает п. 13 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

ООО «ДЕНТА - ЛЮКС» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Возражение на предостережение в Территориальный отдел не поступало.

В 2024 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей.

Справка

В Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Нижний Тагил, Пригородном, Верхнесалдинском районах, городе Нижняя Салда, городе Кировград и Невьянском районе поступило заявление гр. М. с просьбой обратиться в суд с заявлением в защиту ее прав, свобод и законных интересов в связи с деятельностью ООО Стоматологический салон «Консул», а именно: об отказе Исполнителя в устранении недостатков выполненных некачественных медицинских услуг, в возмещении вреда, причинный здоровью, в неудовлетворении требования о возврате уплаченных денежных средств, потраченных на восстановительное лечение и обследование.

В рамках представленных полномочий, в порядке ст. 40 Закона о защите прав потребителей должностным лицом Территориального отдела подготовлено исковое заявление, направлено в Дзержинский районный суд города Нижний Тагил Свердловской области.

Специалистом территориального отдела установлено, что по результатам медицинской стоматологической услуги, оказанной потребителю ООО «СС «Консул», возникло осложнение (гальваноз, аллергическая реакция на циркониевую коронку и имплантат, вызвавшие резкое снижение иммунитета, кандидоз, дисбактериоз, неэрозивный рефлюкс-эзофагит, потеря веса 10 кг), о возможности возникновения которых истца предварительно не проинформировали. Потребитель обратился к Исполнителю услуг с претензией о недостатках выполненной работы по протезированию, так как полагал, что ответчиком нарушено ее право на качественное оказание медицинских услуг, на безопасность медицинских услуг, на получение необходимой медицинской помощи, а также на получение полной и достоверной информации о методах оказания медицинской помощи, и ее последствиях.

Исполнитель уклонился от устранения выявленных недостатков и посчитал, что на дату рассмотрения претензии не определен с достаточной степенью достоверности диагноз, не определены причины возникновения последствий, не установлена причинно-следственная связь между оказанной медицинской услугой и выполненным лечением, и имеющимися негативными последствиями.

Определением суда по делу была назначена комплексная комиссионная судебно-медицинская экспертиза. Причинно-следственной связи между развитием гальванического синдрома у гр. М. и установленными дефектами в ООО «СС «Консул» (некорректные/неполные диагнозы, отсутствие плана лечения, не проведение подготовительных мероприятий перед протезированием и имплантацией) эксперты не усмотрели. При этом установлена вина Ответчика в не доведении до истца полной и достоверной информации об оказываемой услуге.

При этом специалисты экспертной организации посчитали, что до начала лечения следовало проинформировать пациентку об осложнении, о возможных рисках и последствиях медицинского вмешательства.

Решением Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области исковые требования территориального отдела, действующего в интересах гр. М. к ООО «Стоматологический салон «Консул» удовлетворены частично. С ответчика в пользу потребителя взысканы денежные средства, уплаченные по договору оказания стоматологических услуг в размере 60010 рублей, убытки в размере 17279 рублей, компенсация морального вреда в размере 100000 рублей, штраф в размере 88 644 рубля 50 копеек (Решение Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области УИД 66RS0008-01-2023-000777-74).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Всего в 2024 году специалистами территориальных отделов проведено 120 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке медицинских услуг, в том числе:

- печатные издания – 13;
- на сайте Управления – 2;
- выступления на радио – 5;
- размещение информации в социальных сетях – 30;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 46;
- прочее (в том числе, семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 24.

Консультационными пунктами и Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. оказано 530 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения требований к качеству оказанных услуг: по вопросам, связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, возмещением материального и морального вреда здоровью;
- не предоставления информации об оказываемых услугах (об услугах, которые будут оказаны, их потребительских свойствах);
- нарушения сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, в том числе, ограничивающие право на отказ потребителя от услуг,
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлены 26 претензий на сумму 852 тысячи рублей, из которых 20 претензий удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 566 тысяч рублей.

За 2024 г. были подготовлены 6 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1,2 млн. рублей, 4 из них удовлетворены на общую сумму 589 тысячи руб., 2 находятся на рассмотрении.

Справка

Специалисты консультационного пункта подготовили для потребителя исковое заявление к ООО «Олимп» (г. Екатеринбург). Между потребителем и ответчиком был заключен договор на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг, согласован план лечения. В счет оплаты услуг потребителем внесена сумма более 500 000 руб. Исполнитель выполнил часть работ (услуг) на сумму 159509,00 руб. Остальные работы не выполнены, при этом в отношении организации была введена процедура банкротства. Кроме того, потребитель узнала, что в момент заключения договора 06.05.2023 исполнитель был лишен лицензии на оказание медицинских услуг, но продолжал заключать договоры и оказывать медицинские услуги.

Решением Ленинского районного суда г. Екатеринбург от 16.10.2024 требования потребителя удовлетворены (дело № 2-3608/2024).

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2024 году дополняет информация, полученная из **Министерства здравоохранения Свердловской области**, а

также информация, представленная **территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области**.

Согласно сведениям, представленным из **Министерства здравоохранения Свердловской области** (далее – Министерство), Министерством в 2024 году было рассмотрено 15199 обращений, из них 32 обращения, связанных с нарушением прав потребителей по таким вопросам, как: оказание платных медицинских услуг – 5 обращений, информирование граждан в сфере здравоохранения – 27 обращений. Частично обоснованных и обоснованных обращений не было.

Также в Министерстве в 2024 году была организована работа с обращениями граждан в различных информационных системах:

1) Платформа обратной связи – система для обеспечения возможности подачи сообщений гражданами через единое окно – электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в 2024 году рассмотрено 44 587 сообщений);

2) «Медialogия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2024 году поступило 7 737 инцидентов по теме «здравоохранение»);

3) «Госуслуги. Досудебное обжалование» – система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (в 2024 году рассмотрено 143 обращения);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2024 году рассмотрено 2 отзыва).

В Министерстве была организована работа по рассмотрению вопросов, поступивших на Прямую линию Губернатора Свердловской области Е.В. Куйвашева, в результате чего поступил и рассмотрен 101 вопрос.

Наиболее часто в Министерство поступают обращения по таким вопросам, как:

- запись на прием к врачу (в том числе в электронном виде);
- получение электронных медицинских документов;
- помощь в организации лечения;
- укомплектованность медицинскими кадрами медицинских учреждений.

Министерством в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2024 году было проведено 138 проверок, из них – 66 плановые проверки, 72

внеплановые проверки (документарных – 26, выездных – 4, по исполнению предписания – 42).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, являлись:

- 1) нарушение стандартов медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи (клинических рекомендаций);
- 2) недостатки организации медицинской помощи;
- 3) недостатки оформления медицинской документации;
- 4) недостатки организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- 5) не соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья граждан, в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг.

По результатам проведенных проверок выдано 49 предписаний с указанием выявленных нарушений и срока их устранения (по результатам внеплановых проверок – 20 предписаний, по результатам плановых проверок – 29 предписаний).

При проведении ежегодных плановых контрольных мероприятий в отношении финансово-хозяйственной деятельности подведомственных Министерству учреждений в план проверок включаются следующие вопросы:

- 1) проверка финансовых аспектов осуществления предпринимательской деятельности учреждением;
- 2) правомерность осуществления приносящей доход деятельности;
- 3) порядок оказания платных услуг, в том числе полнота и законность оказания платных услуг.

В 2024 году контрольные мероприятия проведены в 30 государственных учреждениях Свердловской области, с охватом проверками 19,1% всех подведомственных Министерству учреждений (157 учреждений на конец 2024 года).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных плановых проверок, являлись:

- 1) приказом руководителя учреждения не установлена стоимость 1 условной единицы трудоемкости (при оказании платных стоматологических услуг, включая услуги на хирургическом, терапевтическом приеме, рентгенологических исследованиях, зуботехнических работах ортопедической стоматологии);

- 2) в прейскуранте цен учреждения на платные стоматологические услуги наименование услуг не соответствовало наименованию, установленному в Классификаторе, утвержденном приказом Министерства от 05.11.2002 № 598-п «О внесении

изменений в приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.12.2001 № 570-п «О вводе в действие «Классификатора основных стоматологических лечебно-диагностических мероприятий и технологий, выраженных в условных единицах трудоемкости (УЕТ)» и предельных норм расхода медикаментов, технологических приспособлений и материалов при оказании стоматологической помощи»; не проставлялся код вида работы или был указан неверно;

3) в прейскуранте цен на платные медицинские услуги не указаны наименования медицинских услуг, входящие в медицинские освидетельствования, проводимые учреждением, в связи с чем потребителям не представляется возможным проверить формирование тарифа;

4) в договорах на оказание платных медицинских услуг, в документах, выдаваемых населению на оплату услуг наименование услуг не всегда соответствует наименованию, указанному в прейскуранте учреждения (указывается в сокращенной форме, не дописывается до полного наименования), не предоставляется код вида работы и количество УЕТ в одной услуге, в связи с этим заказчику не предоставляется возможным проверить формирование тарифа;

5) в договорах на оказание платных медицинских услуг содержится не вся необходимая информация, не указывается количество услуг, цена за 1 услугу;

6) оформляются и принимаются к учету первичные учетные документы – договоры на оказание платных медицинских услуг населению, подписанные факсимиле. Договором не предусмотрено соглашение между пациентом и учреждением по применению факсимиле при подписании документа, учетной политикой учреждения также не закреплено применение факсимиле при подписании документов, отсутствует доверенность на подписание договоров на оказание платных медицинских услуг от имени учреждения, оформленная на кассира;

7) на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, отсутствуют сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; на информационном стенде, где расположена касса учреждения, отсутствует информация о платных услугах;

8) при предоставлении медицинских услуг неправомерно производилось взимание с граждан платы за бланки медицинских заключений (нарушение гл. 2 Приложения № 2 к приказу Министерства от 20.02.2017 № 268-п «Об утверждении порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги,

предоставляемые государственными бюджетными и казенными учреждениями здравоохранения Свердловской области и государственными бюджетными и казенными образовательными учреждениями Свердловской области, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Свердловской области»);

9) по договорам на оказание платных медицинских услуг оказывается услуга «Фиброгастроуденоскопия под местной анестезией», которая отсутствует в Прейскуранте цен учреждения.

В Свердловской области успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями».

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» проведена широкомасштабная информационная кампания, включающая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска и профилактику онкологических заболеваний.

В 2024 году в регионе проводилась широкомасштабная информационно-коммуникационная рекламная кампания «Пройди диспансеризацию. Держи здоровье под контролем!», направленная на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших новую коронавирусную инфекцию, как стратегии, направленной на выявление рисков развития хронических неинфекционных заболеваний.

Ведущие специалисты Министерства приняли участие в 375 радио-, телепередачах по вопросам пропаганды диспансеризации и здорового образа жизни.

В 2024 году проводилась информационно-коммуникационная кампания по профилактике гепатитов, ВИЧ-инфекции, гриппа, кори, туберкулеза и иных инфекций. Профильные медицинские специалисты Министерства приняли участие в 80 радио-, телепередачах, в печатных изданиях области опубликованы 115 тематических статей, на интернет порталах области размещено 340 материалов, в социальных сетях выложено 210 постов.

Для трудоспособного населения проводилось активное информирование в сети «Интернет» на площадках таргетированной рекламы (социальные сети, Яндекс.Директ), количество просмотров составило более 1 500 000; организована ротация

аудиороликов на ведущих радиостанциях – 700 выходов; состоялась трансляция видеороликов на телеканалах (2500 выходов) и в сети «Интернет» (более 250 000 просмотров).

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2024 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

По результатам мониторинга за 2024 год установлено, что на территории Свердловской области муниципальными образованиями проведено 86338 профилактических мероприятий, что в 1,6 раза больше, чем в 2023 году (в 2023 году – 55041, в 2022 году - 30756). В 2024 году в мероприятиях принимали участие 2136865 жителей, 50,4 процента от всех жителей Свердловской области, в 2023 году – 1696950, что составило 49,7процента.

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области**, в 2024 году в Территориальный орган поступило 583 обращения граждан, связанных с нарушением их прав (в 2023 г. – 294 обращений).

В 2024 году Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области проведено 44 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 16 нарушений действующего законодательства. Составлено 9 протоколов об административных правонарушениях, 1 дело передано для рассмотрения в суд. Выдано 11 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.) в 2024 году составило 95 мероприятий. Количество мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении хозяйствующих субъектов, – 1490 (в том числе: 424 предостережений, 206 профилактических визитов, 860 консультирования).

Основными нарушениями, выявляемыми при проведении контрольных (надзорных) мероприятий являются нарушение порядков оказания медицинской помощи, правил предоставления платных медицинских услуг, нарушения правил розничной продажи препаратов. В 2024 г. Территориальным органом Росздравнадзора при выявлении фактов обращения медицинских изделий, при применении которых фиксировались неблагоприятные события, осуществлялись контрольные (надзорные) мероприятия в целях проведения экспертизы качества и безопасности изделий. Всего было отобрано 19 наименований медицинских изделий. По итогам экспертных мероприятий 4 позиции медицинских изделий являются недоброкачественными, 1

позиция медицинских изделий не зарегистрирована на территории Российской Федерации.

Также в 2024 году проведено 37 контрольных (надзорных) мероприятия – выборочный отбор лекарственных препаратов. Всего обеспечена проверка качества 461 образца лекарственных средств. В результате испытаний было выявлено несоответствие качества 7 серий лекарственных препаратов, по которым принято решение об изъятии из обращения и уничтожении владельцами.

В 2024 году Территориальным органом Росздравнадзора активно проводились профилактические мероприятия в отношении подконтрольных субъектов: плановые и «тематические» профилактические визиты (наличие минимального ассортимента лекарственных препаратов в аптечных организациях, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к размещению информации в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, соблюдение обязательных требований в сфере здравоохранения применительно к медицинским организациям частной формы собственности), объявление предостережений (признаки несоблюдения требований при работе в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, нарушения прав граждан), также проводилось информирование (посредством размещения информационных контентов на официальном сайте Территориального органа, в социальной сети «ВКонтакте», региональном портале по контрольной (надзорной) деятельности, а также проведением публичных обсуждений правоприменительной практики и консультирование, в том числе по телефону.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области совместно с Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в рамках реализации приказа Росздравнадзора от 29.06.2020 N 5527 «Об утверждении Критериев оценки информации, необходимой для принятия Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие запрещенную информацию, в единую автоматизированную информационную систему «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие

информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» осуществлялась работа по включению указателей страниц сайтов в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов, содержащих запрещенную информацию (работа по блокировке сайтов).

Всего было проанализировано 700 обращений, содержащих запрещенную информацию, в 243 случаях Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

3.3. Туристские и гостиничные услуги

Туризм предоставляет людям возможность отдыха, развлечений, оздоровления. Путешествия позволяют познакомиться с новыми культурами, традициями, историей, что способствует расширению кругозора.

В 2024 году продолжена реализация Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года, которая была утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р и направлена на комплексное развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, усиление социальной роли туризма и обеспечение доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для граждан Российской Федерации. Согласно Стратегии развития туризма, ключевым конкурентным преимуществом развития туризма в Российской Федерации явилось наличие для внутренних и въездных туристов множества точек притяжения, имеющих в том числе общемировое значение для развития разнообразных видов туризма, ориентированных практически на любые группы потребителей.

В 2024 году в целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей в законодательство были внесены следующие изменения:

20 января 2024 года Правительством Российской Федерации утверждена «дорожная карта» – план мероприятий в сфере туризма. Документ предусматривает: создание условий для строительства горнолыжных комплексов; установление размеров фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма; упрощение передачи данных в информсистему электронных путевок; ответственность за несоблюдение законодательства в сфере туризма и др. (Распоряжение

Правительства РФ от 20.01.2024 №99-р «О плане мероприятий («дорожной карте») реализации механизма управления системными изменениями нормативно-правового регулирования предпринимательской деятельности «Трансформация делового климата» «Туризм»).

В период с 01.05.2024 по 30.04.2025 финансовое обеспечение ответственности туроператоров в сфере выездного туризма составляет не менее 25 млн рублей. Это же касается и тех туроператоров, которые ранее занимались организацией такого туризма, но сведения о них были исключены из Единого федерального реестра туроператоров. Ранее им можно было страховаться минимум на 10 млн. рублей. Финансовое обеспечение служит гарантией исполнения обязательств перед туристами. (Приложение №6 к постановлению Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 №353 «Об особенностях разрешительной деятельности в Российской Федерации»).

С 01.01.2024 туристические компании, работающие по внутреннему туризму должны вносить данные в сервис «Электронная путевка». Необходимость передачи туроператорами сведений о заключаемых туристических договорах в ГИС ЕИС «Электронная путевка» появилась еще в 2022 году в связи с вступлением в силу Федерального закона от 28.05.2022 №148-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Однако, вопрос о передаче сведений и применении мер ответственности неоднократно откладывался. С 15 ноября 2023 года действуют санкции для туроператоров по выездному туризму за не передачу сведений в ГИС. Для компаний по внутреннему туризму такая ответственность наступила с 01.09.2024. С 01.09.2025 туроператоров начнут исключать из реестра за нарушение порядка представления сведений в ГИС ЕИС «Электронная путевка» в сфере внутреннего и въездного туризма, а турагентов – за такие же нарушения в части предоставления указанных сведений туроператору. (Федеральный закон от 13.06.2023 №252-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон от 28.05.2022 №148-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 18.03.2023 №417).

С 01.07.2024 вступили в силу новые Правила оказания услуг инструктора-проводника, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 01.06.2024 № 761 (далее - Правила № 761), которые пришли на смену Правилам оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации, утвержденным

Постановлением Правительства РФ от 31.05.2022 № 991 (далее – Правила № 991).

Новые правила будут действовать до 30.06.2030.

Новые Правила учитывают положения Федерального закона от 23.03.2024 № 63-ФЗ, вступившего в силу 01.06.2024, которым внесены множественные изменения, касающиеся оказания услуг инструктора-проводника и аттестации инструктора-проводника; деятельности организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников; а также осуществления федерального государственного контроля (надзора) за деятельностью организаций, включенных в реестр организаций, уполномоченных на проведение аттестаций инструкторов-проводников.

Большинство положений норм Правил № 991 сохраняется, но с определенными изменениями и дополнениями, а именно:

Новые правила регулируют отношения между юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, предоставляющими услуги инструкторов-проводников при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения, а также инструкторами-проводниками и туристами (экскурсантами).

В случае отнесения туристского маршрута (части туристского маршрута) к видам и категориям сложности в соответствии с перечнем видов туристских маршрутов (части туристских маршрутов), требующих специального сопровождения, и категорий их сложности и критериями отнесения туристского маршрута к соответствующей категории сложности, в том числе с учетом обеспечения безопасности туристов, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.06.2024 № 1365-р, лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, доводят до сведения туриста (экскурсанта) информацию, предусмотренную статьями 9 - 11 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Новыми правилами установлено, что лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, обязаны обеспечить сопровождение туристов (экскурсантов) на туристском маршруте инструкторами-проводниками, аттестованными на соответствующий вид и категорию сложности туристского маршрута, в количестве не менее количества, определенного в соответствии с установленными в соответствии с частью пятой статьи 4.6 Федерального закона о туристской деятельности правилами расчета необходимого количества инструкторов-проводников с учетом количества туристов (экскурсантов) в группе, вида и категории сложности туристского маршрута и достаточного для обеспечения безопасности в зависимости от вида

и категории сложности туристского маршрута, а также количества туристов (экскурсантов) в группе (п. 5 Правил № 761).

В соответствии с новыми правилами в договоре определяется статус инструктора-проводника, сопровождающего туристов (экскурсантов) при прохождении туристского маршрута: руководитель группы и инструктор-проводник в составе бригады.

Руководитель группы или инструктор-проводник в составе бригады вправе оказывать услуги на соответствующих виду и категории сложности туристских маршрутах, на которые аттестован.

Инструктор-проводник в составе бригады вправе оказывать услуги, превышающие категорию сложности туристских маршрутах (не более одной категории сложности), на которые аттестован.

В новых правилах дополнен случай, когда лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника вправе отказать в заключении договора, а именно в случае невозможности обеспечения безопасности конкретного туриста (экскурсанта) при прохождении туристского маршрута в связи с наличием обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе противопоказаний, уровня физической подготовки, опыта прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности (на основании информации, представленной туристом (экскурсантом) в соответствии с подпунктом "а" пункта 23 настоящих Правил).

Добавлены новые обязанности руководителя группы до выхода на туристский маршрут:

- уведомление о сопровождении туристов (экскурсантов) на туристском маршруте помимо территориального органа Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по субъекту Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, исполнительный орган субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, в субъекте Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, и организацию, включенную в перечень организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников по видам туристских маршрутов, требующих специального сопровождения, и категориям их сложности, проводившую аттестацию

инструктора-проводника. После завершения прохождения туристского маршрута также уведомить указанные органы.

- обеспечение выполнения требований, предусмотренных пунктом 6.3 ГОСТ Р ИСО 24803-2009 (на подводных маршрутах II - VI категории сложности).

- обеспечение проверки отсутствия обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе противопоказаний, уровня физической подготовки, опыта прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности.

Установлен порядок направления претензии в адрес лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, заключившего договор или отказавшего в его заключении. Претензия направляется в письменной форме почтовым отправлением с уведомлением о вручении на адрес для направления туристом (экскурсантом) претензий, указанный в договоре, или в электронном виде на адрес электронной почты лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, заключившего договор или отказавшего в его заключении (п. 28 Правил № 761).

Внесены изменения в сроки направления ответа на претензии, для которых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» не установлены сроки их рассмотрения - в течение 20 рабочих дней со дня получения претензии (ранее срок составлял 10 дней со дня получения).

С 01.06.2024 изменились правила аттестации инструкторов-проводников.

Правительство Российской Федерации определило виды и категории сложности туристских маршрутов, требующих специального сопровождения аттестованным инструктором-проводником. Регионы получили право устанавливать такие маршруты на своих территориях и размещать сведения о них на своих сайтах. В свою очередь, Минэкономразвития России утвердило порядок отнесения маршрутов к категориям сложности. Организации, планирующие выходы на сложные маршруты, должны провести их классификацию по сложности и определить основные параметры прохождения по ним.

Аттестацию проводников могут проводить образовательные учреждения, включенные в специальный перечень Правительства РФ (общероссийские спортивные федерации, их региональные подразделения и др.). Для получения аттестации достаточно: пройти необходимое профобучение; подтвердить подготовку по оказанию первой помощи; не иметь медицинских противопоказаний.

Сведения о соискателе, прошедшем аттестацию, включаются в единый федеральный реестр инструкторов-проводников. Кроме того, теперь их обязали обеспечивать безопасность туристов при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения.

Переход на новые правила аттестации поэтапный: до 1 июля 2024 года спортивные федерации включали в свой список всех ранее аттестованных ими инструкторов-проводников, а также специалистов, предложенных российскими туроператорами. Все инструкторы, желающие пройти аттестацию, проходят ее уже по новым правилам. Завершить прохождение переаттестации с учетом новых требований они должны до 01.10.2026 (Федеральный закон от 23.03.2024 №63-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

С 30.03.2024 заселение в гостиницу граждан РФ также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

Единая биометрическая система (ЕБС) — государственная цифровая платформа, которая позволяет установить и подтвердить личность человека по его физиологическим и биологическим характеристикам. (Постановление Правительства РФ от 20.03.2024 №341 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»).

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

В 2024 году в Управление поступило 79 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг.

В сравнении с 2023 годом (58 обращений) количество поступивших обращений увеличилось в 1,4 раза.

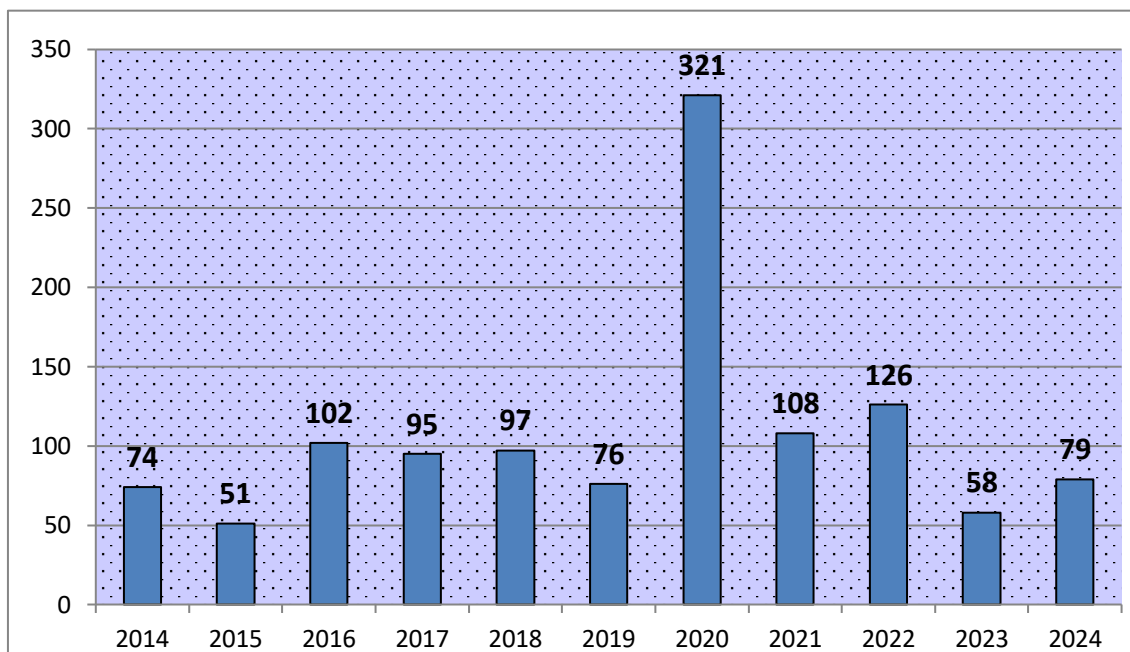


Рис. 65. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2014-2024 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (30, 2 процента); ненадлежащее качество услуг (27, 3 процента); одностороннее изменение условий договора (9,4 процента); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (13, 4 процента), иные (19, 7 процента).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 66.

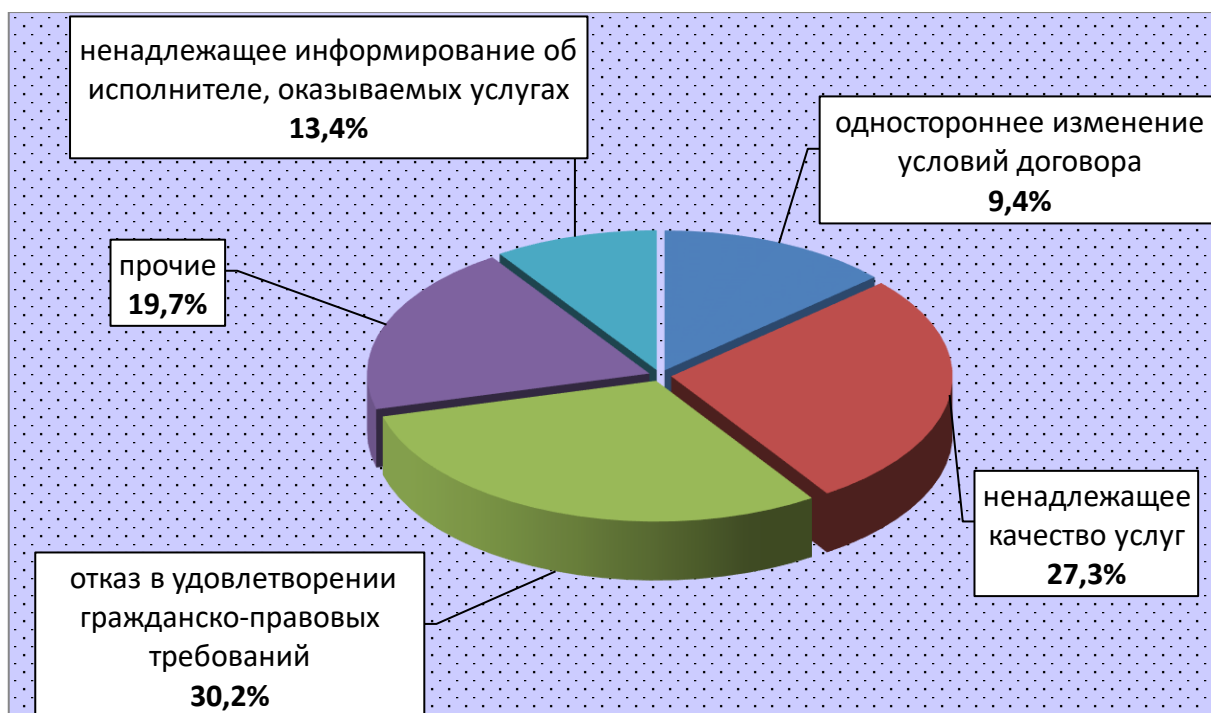


Рис. 66. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2024 г.)

В 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием не проводились, меры административного воздействия в отношении туроператоров и турагентов не применялись в связи с ведением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

За отчетный период Управлением и специалистами территориальных отделов проведено 25 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, из них: 18 наблюдений за соблюдением обязательных требований; 7 выездных обследований.

Из 25 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 23 мероприятий (92 процента), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к сфере туризма.

Количество выявленных нарушений составило 106, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось 4,2 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

В 2023 году за аналогичный период специалистами территориальных отделов проведено 29 контрольных (надзорных) мероприятий, из них: 13 наблюдений за соблюдением обязательных требований; 16 выездных обследований. Нарушения были выявлены в ходе 25 мероприятий (86 процентов).

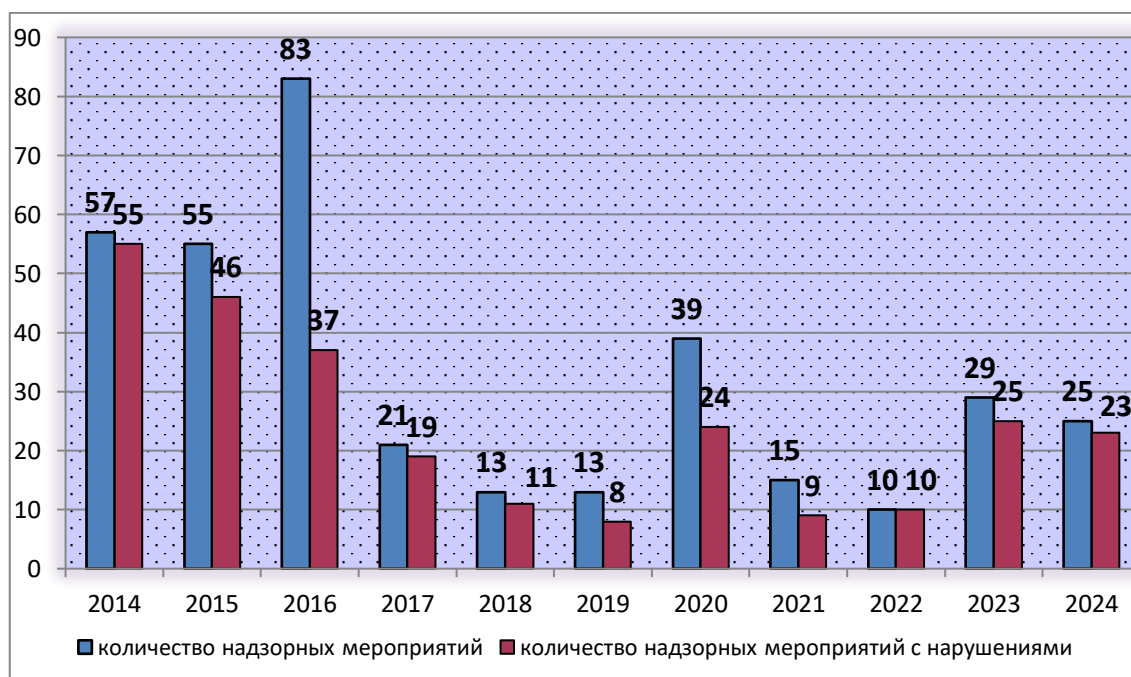


Рис. 67. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2014-2024 гг.)

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

Структура нарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2024 году, представлена на рисунке 68.

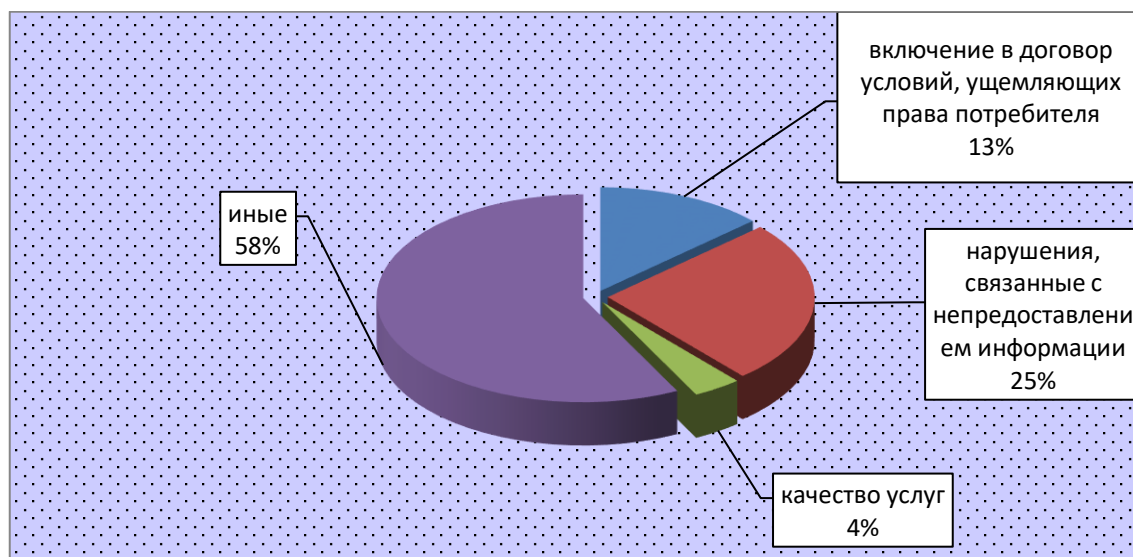


Рис. 68. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2024 г.)

При осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании туристских услуг в 2024 году территориальными отделами Управления активно проводились профилактические мероприятия.

В 2024 году объявлено 13 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

- ИП Швачко А.А. (г. Нижний Тагил), ИП Енбаева С.В., ООО «Время путешествий» (г. Екатеринбург) - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- ООО «АВРОРА-ТУР» (Туристическое агентство «Аврора Тур») (г. Первоуральск) по факту отсутствия на вывеске туристического агентства необходимой информации об исполнителе, наименовании организации, месте нахождения (адрес); отсутствия в помещении турагентства, в доступном неограниченному кругу потребителей месте информации об адресе

(месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) турагента, Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852.

- ФГБУ "Национальный парк «Припышминские боры» (г. Талица) - навязывание дополнительных платных услуг. При посещении национального парка в оплату дополнительно включается плата за парковку легкового автомобиля и размещение площадки для палаточного лагеря. В случае отказа от какой-либо из этих услуг, отказывают в заключении договора в целом.

- ООО «Альянс» (г. Серов), ИП Рычков А.В. (г. Реж), ИП Шибеева А.Н., ИП Булдакова Н.Н. - неведение необходимой информации об услуге.

В 2024 году в отношении исполнителей туристских услуг проведены иные профилактические мероприятия: 6 профилактических визитов, 218 информирований, 47 консультирований.

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей даны заключения по 5 гражданским делам по искам к ООО «Веди Групп» (г. Екатеринбург), ООО «Пегас Екатеринбург» (г. Екатеринбург), ООО «Авега-Гранд Тур» (г. Екатеринбург), ООО «Группа компаний «Регион 66» (г. Екатеринбург), ООО «Библио-Глобус Туроператор» (г. Москва). По всем делам позиция Роспотребнадзора судами была поддержана.

Сумма присужденных денежных средств составила 376, 7 тыс. рублей.

В 2024 году подано 5 исковых заявлений в интересах конкретного потребителя, которые судами были удовлетворены. Сумма присужденных денежных средств составила 922 тыс. рублей.

Справка

Управлением в интересах конкретного потребителя (соц.уязвимых- пенсионер, несовершеннолетние дети-сироты, один из которых ребенок-инвалид) подано исковое заявление к ООО «ИН ТУР БЮРО» (г. Пермь) о защите прав потребителя.

В ноябре 2019 года между потребителем и ООО «ИН ТУР БЮРО», через тур агента ООО «Кам-Тур» был заключен договор о

реализации туристского продукта (речной круиз на теплоходе), приобретенного потребителем для себя и своих несовершеннолетних детей-сирот. В связи с болезнью одного из детей, ребенка-инвалида, оперативным лечением в городе Санкт-Петербург, его реабилитацией, назначенной в период путешествия, а также с введением в 2020 году коронавирусных ограничений, запланированный семьей тур не смог состояться, так как путешествие стало опасно не только для здоровья, но и для жизни всех членов семьи. В результате чего в связи с существенными изменениями обстоятельств, потребитель вынужден был отказаться от поездки, направив в адрес исполнителя услуг заявление о расторжении договора, возврате уплаченных денежных средств в размере 75, 535 тыс. рублей.

ООО «Кам-Тур», на основании предложения о добровольном удовлетворении требований потребителя Управления, согласилось частично удовлетворить требование потребителя, выплатив ему денежные средства в размере агентского вознаграждения 6 584 рублей, находящиеся в распоряжении ООО «Кам-Тур». Оставшаяся сумма денежных средств, в размере 68, 951 тыс. рублей, перечисленная исполнителю услуг ООО «ИН ТУР БЮРО», выплачена не была.

Заочным решением мирового судьи судебного участка № 6 Судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд (дело № 2-2349/2024) иски потребителя удовлетворены частично. С ООО «ИН ТУР БЮРО» взысканы уплаченные за туристский продукт денежные средства 68,951 тыс. рублей, проценты за пользование денежными средствами за период с 01.01.2022 по 31.03.2022, с 01.10.2022 по 08.07.2024 в размере 6, 265 тыс. рублей 09 копеек, компенсация морального вреда 10 тыс. рублей, штраф в размере 42, 608 тыс. рублей 05 копеек. Решением установлено продолжить начисление процентов с 09.07.2024 от суммы 68,951 тыс. рублей до дня возврата потребителю уплаченной за туристский продукт денежной суммы с учетом п. 8 Положения, утв. постановлением Правительства РФ № 1073 от 20.07.2020, с изменениями от 02.04.2022.

Справка

Северным территориальным отделом Управления в интересах конкретного потребителя подан иск к ООО «Туроператор Корал тревел центр» (г. Москва) о защите прав потребителей об уменьшении цены договора в связи с некачественным оказанием услуг, взыскании денежных средств, компенсации морального вреда. Определением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга производство по делу прекращено в связи с отказом

истца от иска в связи с добровольным исполнением (дело № 2-778/2024).

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом Управления в интересах конкретного потребителя подано исковое заявление к ООО «Время путешествий» (г. Екатеринбург).

08.05.2024 между потребителем и ООО «Время путешествий» был заключен договор на предоставление туристического продукта – автобусного тура «Загадки и тайны Аркаима» продолжительностью с 28.06.2024 по 30.06.2024, в том числе в интересах иных потребителей, общей стоимостью 45,4 тыс. рублей, с внесением предоплаты 12 тыс. рублей. Через 9 дней с момента заключения договора семейная ситуация истца изменилась, в связи с чем 17.05.2024 истец обратилась к ответчику с заявлением об отказе от тура и возврате уплаченных денежных средств в сумме 12 тыс. рублей. Истцом получен ответ об отказе в удовлетворении требований, без приложения документов о фактически понесенных расходах. Просила признать пункты 3.4., 3.5., 7.2. договора ущемляющими права потребителя; признать договор о реализации туристического продукта расторгнутым; взыскать стоимость туристического продукта в размере внесенной предоплаты 12 тыс. рублей, взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 278 рублей 03 копейки. с перерасчетом на день вынесения решения суда; компенсацию морального вреда в размере 40 тыс. рублей, штраф в размере 50 процентов от присужденной суммы за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Решением Синарского районного суда г.Каменска-Уральского Свердловской области (дело № 2-1281/2024) исковые требования удовлетворены частично. Признаны недействительными п. 3.4, 3.5, 7.2 договора. Признан расторгнутым договор. С ООО «Время путешествий» взысканы денежные средства в размере 12 тыс. рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 28.05.2024 по 16.08.2024 в сумме 424 рублей 92 копейки, компенсация морального вреда в размере 5 тыс. рублей., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 8,712 тыс. рублей 46 копеек.

В 2024 году направлено 18 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя, из которых 14 были удовлетворены.

В 2024 году проведено 284 мероприятия, направленных на просвещение потребителей.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

За отчетный период Управлением и территориальными отделами рассмотрено 47 обращений потребителей по вопросам оказания гостиничных услуг. В 2023 году за аналогичный период общее количество поступивших обращений составило 35 обращений.

Таким образом, общее число обращений по вопросам оказания гостиничных услуг в 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличилось в 1,3 раза.

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы:

- отказ в возврате денежных средств в связи с расторжением договора;
- ненадлежащее качество услуг;
- непредоставление услуги.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства.

В 2024 году в отношении средств размещения проведено 38 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (10 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 28 выездных обследований), в 29 из которых выявлены нарушения.

За аналогичный период 2023 года было проведено 38 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (13 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 25 выездных обследований), в 25 из которых выявлены нарушения.

Количество выявленных нарушений составило 143, то есть при каждом контрольно-надзорном мероприятии выявлялось 3,8 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

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

За отчетный период объявлено 24 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения: ИП Мурзин А.Д. (г. Верхняя Салда), ИП Демин А.Н. (г. Богданович), ИП Судакова А.В. (г. Екатеринбург), ИП Куваев А.В. (г. Екатеринбург), ИП Третьяков А.А., ИП Матвеева Н.А. (г. Тюмень), ИП Лахтин М.В. (г. Карпинск), ООО «Санаторий «Белый камень» (г. Асбест), ООО «Меагон» (г. Серов), ИП Чулочников А.Н. (г. Серов), ИП Зонов В.В. (г. г. Серов), ИП Султанова Н.Л. (Сысертский район), ООО «Техноком» (г. Екатеринбург), ООО «Дружинино» (г. Екатеринбург), ООО «Хост-Ница» (г. Ирбит), ИП Пономарева Т.П. (г. Ирбит), ООО «Межтрансгаз-Сервис» (г. Асбест), ООО «Гамаюн» (г. Екатеринбург), ООО «Максим отель-Урал» (г. Екатеринбург), ИП Лицкевич А.М. (г. Екатеринбург), ИП Трубецкова Н.В. (г. Екатеринбург), ООО «Кемпинг» (г. Нижний Тагил), ООО «Отельист» (г. Екатеринбург), ООО «Огни Рент» (г. Екатеринбург).

Основные нарушения, которые были выявлены в ходе контрольных (надзорных) мероприятий:

- недоведение до сведения потребителей необходимой информации, предусмотренной пунктами 6-11, 25 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853,
- недоведение в доступной форме Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
- наличие в Правилах проживания в гостинице, установленных исполнителем условий, ущемляющих права потребителей.

В 2024 году в отношении исполнителей гостиничных услуг проведены иные профилактические мероприятия: 13 профилактических визитов, 123 информирования, 144 консультирования.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей гостиничных услуг в 2024 году дано 1 заключение, судом позиция Роспотребнадзора была поддержана.

При участии представителей территориальных отделов Управления по делу в целях защиты прав потребителей в сфере гостиничных услуг в 2024 году в пользу потребителей присуждено 25,2 тыс. рублей.

Справка

Алапаевским территориальным отделом Управления дано заключение по иску к ООО «Бронирование гостиниц» (сайт подбора и бронирования жилья «Островок»), Романцевичс Д.М. о взыскании суммы, оплаченной за бронирование номера, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа. Решением мирового судьи судебного участка № 1 Алапаевского судебного района Свердловской области дело (№ 2-12/2024) с Романцевичс Д.М. в пользу потребителя взыскана сумма, оплаченная за бронирование апартаментов в размере 9 640 рублей, неустойка за период с 12.07.2023 по 25.08.2023 в размере 2 169 рублей, компенсация морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 8 404,50 рублей. В удовлетворении требований к ООО «Бронирование гостиниц» отказано.

В целях добровольного урегулирования спора и оказания содействия в решении гражданско-правовых вопросов о защите прав потребителей в 2024 году в адрес исполнителей гостиничных услуг направлено 5 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей.

В 2024 году проведено 61 мероприятие по информированию населения о правах потребителей гостиничных услуг.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год было оказано 292 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение сроков удовлетворения требований потребителя или отказа от удовлетворения требований потребителя и прочее;
- нарушение требований к качеству оказанных услуг (средств размещения, условий оказания услуг и прочее);
- нарушение требований о своевременном предоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (туроператоре) и оказываемых услугах;
- отказ от договора оказания услуг по инициативе потребителя и взыскании штрафных санкций;
- предоставление информации о цене услуги в рублях;
- одностороннее изменение туроператором условий договора.

Для потребителей подготовлено 18 претензий, из которых 8 рассмотрено, 5 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 35 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 12 исковых заявлений, судом рассмотрено 8 исков, 7 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 472,46 тыс. рублей.

Справка

Потребитель заключил с турагентом договор о реализации туристского продукта. Туроператор ООО «Атлантис Туризм». Тур приобретен в Турцию на 7 ночей, 8 дней и включал авиаперелет, трансфер, проживание, питание. В результате задержки рейса общее время пребывания в отеле потребителя составило 5 ночей и 6 дней. Так как фактически оказанные услуги не соответствовали условиям договора, потребитель обратился к туроператору с требованием об уменьшении их стоимости. Претензия осталась без удовлетворения, после чего потребитель обратился с исковым заявлением в суд. Суд взыскал с туроператора ООО «Атлантис Туризм» в пользу потребителя в счёт возмещения разницы между стоимостью оплаченного туристского продукта и фактически оказанных услуг 41 872 рубля, неустойку за нарушение срока удовлетворения требования потребителя в связи с некачественно оказанными услугами в размере 88 207 рублей, компенсацию морального вреда 30 000 рублей, расходов по оплате юридических услуг 7 272 рублей и штраф 30 000 рублей (заочное решение Первоуральского городского суда Свердловской области от 28.05.2024 по делу № 2-1063/2024).

Справка

Потребитель заключила с турагентом договор о реализации туристского продукта в ОАЭ, стоимостью 192 тыс. рублей. Туроператор ООО «Юнитур-2007». Перед новым годом, 30 декабря потребитель получила уведомление от туроператора, что в связи с нестабильной политической ситуацией тур отменяется. в январе 2024 года было написано заявление на возврат денежных средств, однако требование осталось без удовлетворения. Только после того, как потребитель подала исковое заявление в суд, туроператор часть денежных средств вернул. В части оставшихся требований суд вынес решение и взыскал удержанные денежные средства за тур в размере 14 980 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф в размере 9 900 рублей, судебные расходы в размере 4 000 рублей. Потребитель не согласилась с отказом суда

от удовлетворения требования в части неустойки за нарушение срока оказания услуг, так как туроператор в одностороннем порядке отказался от исполнения договора и подала апелляционную жалобу. Свердловский областной суд доводы истца поддержал и взыскал неустойку в размере 20 000 рублей и увеличил штраф до 15 000 рублей. (решение Первоуральского городского суда от 15.07.2024 по делу № 2-2404/2024 и апелляционное определение Свердловского областного суда от 16.10.2024).

3.4. Услуги связи

Услуги связи имеют огромное значение для людей в их повседневной жизни. Они обеспечивают мгновенный доступ к общению с людьми в любой точке мира, это позволяет поддерживать отношения с друзьями, семьей и коллегами. Также услуги связи играют важную роль в обеспечении доступа к образованию, поскольку онлайн-обучение и цифровые образовательные платформы становятся стандартом, и надежные службы связи в этом процессе критически важны.

Государственные органы продолжают активно регулировать рынок связи, внедряя новые стандарты и требования к операторам. Это включает в себя как защиту прав потребителей, так и обеспечение доступности услуг связи в удаленных и сельских районах.

Так, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» предусмотрено увеличение доли домохозяйств, которым обеспечена возможность качественного высокоскоростного широкополосного доступа к интернету, до 97 процентов к 2030 году и до 99 процентов к 2036 году.

На реализацию положений данного Указа на основании Распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2024 г. № 3986-р⁴ из резервного фонда Правительства Российской Федерации выделено свыше 2,3 млрд рублей на оказание универсальных услуг связи в населенных пунктах, где проживает от 100 до 500 человек. Выделенное финансирование позволит построить базовые станции сотовой связи и провести необходимые технические работы, чтобы дополнительно обеспечить

⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2024 г. № 3986-р «О выделении в 2024 году Минцифры России из резервного фонда Правительства Российской Федерации бюджетных ассигнований в целях финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи»

качественной мобильной связью и высокоскоростным доступом к интернету жителей не менее 406 населенных пунктов в 2025 году.

В условиях растущих киберугроз операторы и государственные органы уделяют особое внимание защите личной информации пользователей. Развивается законодательство в области кибербезопасности, что должно повысить уровень доверия к услугам связи.

1 апреля 2025 года Президент Российской Федерации подписал закон по борьбе с кибермошенничеством⁵, который призван защитить граждан от телефонных и интернет-мошенников. Федеральный закон вступает в силу с 1 июня 2025 года, за исключением положений, для которых установлены иные сроки вступления их в силу. Ряд положений данного закона непосредственно затрагивает сферу связи.

С 1 апреля 2025 года на Госуслугах гражданам доступен сервис «Сим-карты», где можно увидеть, сколько и каких абонентских номеров зарегистрировано на гражданина у операторов, установить самозапрет на заключение договоров связи без личного присутствия. Запретить оформление договоров об оказании услуг мобильной связи можно будет с 1 сентября 2025 года через Госуслуги либо через МФЦ. Снять такой запрет возможно только через МФЦ.

С 1 июня 2025 года сотрудникам госучреждений, банкам, операторам связи, владельцам маркетплейсов и ряду других организаций запретят рабочее общение в иностранных мессенджерах. Для общения с клиентами они смогут использовать российские аналоги, подтвердив свою личность с помощью единой системы идентификации и аутентификации. В настоящее время Роскомнадзором установлен перечень иностранных мессенджеров, которые не допускается использовать ряду юридических лиц для передачи платежных документов и (или) предоставления информации, содержащей персональные данные граждан Российской Федерации, данные о переводах денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, сведения, необходимые для осуществления платежей и (или) сведения о счетах (вкладах) граждан Российской Федерации в банках. Абонент - физическое лицо вправе передать абонентский номер (сим-карты), выделенный ему на основании договора об оказании услуг связи, лицам, являющимся членами его семьи и (или) близкими родственниками в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, а также иным лицам, перечень которых установит

⁵ Федеральный закон от 1 апреля 2025 года №41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

правительство. Также с этой даты вводится запрет на отправку смс-сообщений для входа в аккаунт Госуслуг в момент телефонного соединения - абоненту оно может быть доставлено только после окончания разговора.

С 1 августа 2025 года абонент вправе направить оператору подвижной радиотелефонной связи отказ от получения рассылки. Оператор обязан прекратить рассылку абоненту, направившему указанному оператору отказ.

С 1 сентября 2025 года при входящем звонке на экране телефона будет отображаться, какая организация звонит. Правительство установит сроки, порядок, состав и формат направления сведений.

Также с 1 сентября 2025 года абонент вправе отказаться от массовых и автоматических вызовов (рекламных и спам-звонков). Опция будет доступна абонентам всех операторов. Оператор связи обязан прекратить массовые вызовы абоненту, направившему указанному оператору отказ. Массовые вызовы, осуществляемые с нарушением требований, являются незаконными, за исключением массовых вызовов, осуществляемых по инициативе государственных органов и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, а также иных органов и (или) организаций, перечень которых устанавливается Правительством Российской Федерации.

С 1 марта 2026 года будет создана государственная информационная система противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий. Система позволит обеспечить онлайн-взаимодействие госорганов, банков, микрофинансовых организаций, операторов связи, цифровых платформ для того, чтобы оперативно предупреждать киберпреступления. В системе будут хранить, в частности, абонентские номера, которые используют в противоправных целях, и сведения о нарушителях.

Постановлением от 26 декабря 2024 года № 1898⁶ Правительство Российской Федерации оптимизировало перечень лицензий на оказание услуг связи для ограничения телефонного мошенничества. Из перечня исключается лицензия на передачу интернет-данных с наложением голосовой информации. Она давала возможность с помощью интернета выходить на связь с человеком, использующим стационарную телефонную или мобильную сети связи. Чаще всего такими технологиями пользовались мошенники, поскольку это позволяло подменять номера. Теперь этот вид телефонного мошенничества будет серьёзно ограничен, поскольку будет исключена возможность присоединения сетей передачи

⁶ Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2024 г. № 1898 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

данных к телефонным сетям связи. При этом решение никак не скажется на обычных пользователях телефонной связи. Люди, которые пользуются голосовой связью в мессенджерах, используют специальные программы, обеспечивающие общение через интернет, без выхода на сеть стационарной и мобильной телефонной связи.⁷

8 августа 2024 года принят Федеральный закон № 303-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" и отдельные законодательные акты Российской Федерации»⁸, в соответствии с которым вводится новое регулирование оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе иностранным гражданам и лицам без гражданства.

С 1 января 2025 года установлены особенности оказания услуг мобильной связи иностранным гражданам или лицам без гражданства (ст. 45.1 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»⁹). Заключение договора возможно при предъявлении оператору связи или лицу, действующему от его имени, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, при условии подтверждения достоверности сведений о таком лице с использованием *единой системы идентификации и аутентификации* и единой биометрической системы. В договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с иностранным гражданином или лицом без гражданства включаются сведения о пользовательском оборудовании (об окончательном оборудовании), в том числе о его идентификаторе, в котором будет использоваться идентификационный модуль, указанный в таком договоре. Также иностранному гражданину или лицу без гражданства может быть выделено в совокупности не более 10 абонентских номеров (в это число входят и личные, и корпоративные номера). Указанные ограничения в отношении иностранных граждан не распространяются на дипломатических работников и членов их семей, должностных лиц международных организаций. Введен запрет на заключение таких договоров посредством сети «Интернет».

Также установлен порядок оплаты физическими лицами услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов.

Оплата услуг подвижной радиотелефонной связи, оказываемых абонентам - физическим лицам, пользователям услуг связи абонентов - юридических лиц либо индивидуальных предпринимателей, посредством наличных расчетов производится

⁷ <http://government.ru/>

⁸ Далее – Федеральный закон № 303-ФЗ

⁹ Далее – Закон «О связи».

в коммерческих банках и других кредитных организациях, имеющих лицензию Центрального банка Российской Федерации, объектах почтовой связи, иных организациях, определяемых Правительством Российской Федерации, только при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или с использованием единой системы идентификации и аутентификации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные организации обязаны передавать информацию о плательщике оператору связи в порядке, установленном правилами оказания услуг связи.

Оплата услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов с использованием платежных терминалов не допускается, за исключением случаев использования платежных терминалов, специально оборудованных для оплаты таких услуг и соответствующих требованиям, установленным Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1928 «Об оплате услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов» утверждены правила оплаты услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов и требования к платежным терминалам, специально оборудованным для оплаты услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов. Постановление вступило в силу с 1 января 2025 года, однако отдельные изменения вступили в силу с 1 апреля 2025 года.

Согласно Федеральному закону № 303-ФЗ с 1 апреля 2025 года установлено ограничение по количеству абонентских номеров на одного гражданина Российской Федерации. По общему правилу физическому лицу гражданину Российской Федерации может быть выделено операторами сотовой связи и предоставлено в пользование абонентами – юридическими лицами либо индивидуальным предпринимателям в совокупности не более 20 абонентских номеров. При этом проверять соблюдение данного ограничения операторы связи должны будут до начала оказания услуг связи. Введена обязанность операторов связи до начала оказания услуг по договору предоставить абоненту с использованием сети «Интернет» сведения о заключенном договоре и об абонентских номерах, выделенных абоненту на основании такого договора, и передать на эти абонентские номера короткое текстовое сообщение о заключенном договоре. У физических лиц появилась возможность подавать в Роскомнадзор через Единый портал Госуслуг запрос о заключенных с ними договорах об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи и выделенных по ним абонентских номерах. В случае несогласия с фактом заключения договора об оказании услуг подвижной

радиотелефонной связи или выделения абонентского номера гражданин вправе, в том числе с использованием Единого портала Госуслуг, направить оператору связи обращение о приостановлении оказания услуг связи. Получив такое обращение, оператор связи должен незамедлительно приостановить оказание услуг.

Таким образом, принятие Федерального закона № 303-ФЗ позволило на законодательном уровне, в том числе:

- установить требования, приводящие к корректной идентификации 100 процентов абонентов - иностранных граждан;
- сократить разрешенное количество сим-карт, оформленных на одно физическое лицо, повысить степень контроля за использованием и распространением сим-карт;
- закрепить возможность пользователям Единого портала государственных и муниципальных услуг управлять своими абонентскими номерами;
- закрепить возможность оказания услуг связи новым абонентам только после проверки их персональных данных;
- создать предпосылки к нецелесообразности распространения сим-карт с рук или на маркетплейсах;
- создать условия по недопущению вызовов от неизвестных абонентов в социальных сетях и мессенджерах.

Постановлением Правительства РФ от 30 декабря 2024 года № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» утверждены новые Правила оказания услуг телефонной связи¹⁰ и Перечень организаций, имеющих право подтверждать сведения об абоненте - физическом лице.

Указанное постановление вступило в законную силу с 31 декабря 2024 года, за исключением его отдельных положений, для которых предусмотрены иные сроки вступления в силу, и действует в течение 6 лет со дня его вступления в силу.

Большинство норм сохранилось, но с определенными изменениями.

Правила № 1994 дополнительно установили:

- порядок проверки лимитов количества выданных абонентских номеров;
- требования к местам заключения договоров;
- требования к организациям, имеющим право осуществлять подтверждение сведений об абоненте-физическом лице;
- особенности оплаты услуг мобильной связи посредством наличных расчетов;

¹⁰ Далее – Правила № 1994

- порядок изменения IMEI.

Ввиду вступления в силу новых Правил № 1994, нормативно-правовое регулирование отношений между абонентом и операторами связи претерпело изменение в части изменения операторами связи тарифов и тарифных планов. В настоящее время возможность изменения тарифных планов как совокупности условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи, а равно и изменения состава услуг, включенных в тарифный план, не предусмотрена. Указанное может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления (пункт 29 Правил № 1994). Оператор связи при соблюдении определённого порядка информирования абонентов имеет право на изменение цены услуги связи, однако не условий ее оказания. То есть операторы связи могут изменить цену тарифного плана, за счет изменения стоимости услуг, входящих в тарифный план, однако недопустимо изменять сам тарифный план, который представляет собой комбинацию условий пользования услугами связи (например, «закрывать» и в одностороннем порядке устанавливать в рамках договора иной тарифный план, изменять состав и количество входящих в него услуг и др.).

Таким образом, в 2024 году в целом изменились правила заключения договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи. Изменения затронули также практически каждого иностранного гражданина, находящегося на территории Российской Федерации.

Введенные ограничения позволяют в значительной мере сократить незаконный оборот сим-карт и упорядочить взаимоотношения абонента и оператора связи или дилера¹¹.

В августе 2024 года Правительство Российской Федерации утвердило правила взаимодействия интернет-провайдеров и управляющих компаний при размещении сетей связи в многоквартирных домах.¹²

Взаимодействие компаний-провайдеров, предоставляющих услуги по выходу в интернет, и управляющих компаний многоквартирных домов теперь будет регулироваться едиными правилами. Появление правил будет способствовать решению двух главных вопросов. Во-первых, управляющие компании больше не смогут отказывать интернет-провайдерам в доступе в дома, что ограничивало право граждан на выбор поставщиков услуг связи.

¹¹ Справка Минцифры России по изменению законодательства в сфере оказания услуг связи в 2024 г.

¹² Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 2024 г. № 1055 «Об утверждении Правил взаимодействия оператора связи и лица, осуществляющего управление многоквартирным домом, при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи на объектах общего имущества в многоквартирном доме»

Во-вторых, определены типовые технические требования к монтажу сетей связи в многоквартирных домах, а также порядок действий управляющих компаний и интернет-провайдеров в случае, если в ходе работ по установке или демонтажу оборудования был причинён ущерб общему имуществу в многоквартирном доме. Утвержденные правила позволят упростить разрешение споров между управляющими компаниями, интернет-провайдерами и жильцами, проживающими в доме.¹³

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере услуг связи за 2024 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

За отчетный период Управлением и территориальными отделами рассмотрено 5 403 обращения в области защиты прав потребителей услуг связи. В 2023 году за аналогичный период общее количество поступивших обращений составило 1708 обращений.

Таким образом, общее число обращений в области защиты прав потребителей услуг связи в 2024 году в сравнении с 2023 годом увеличилось в 3,2 раза.

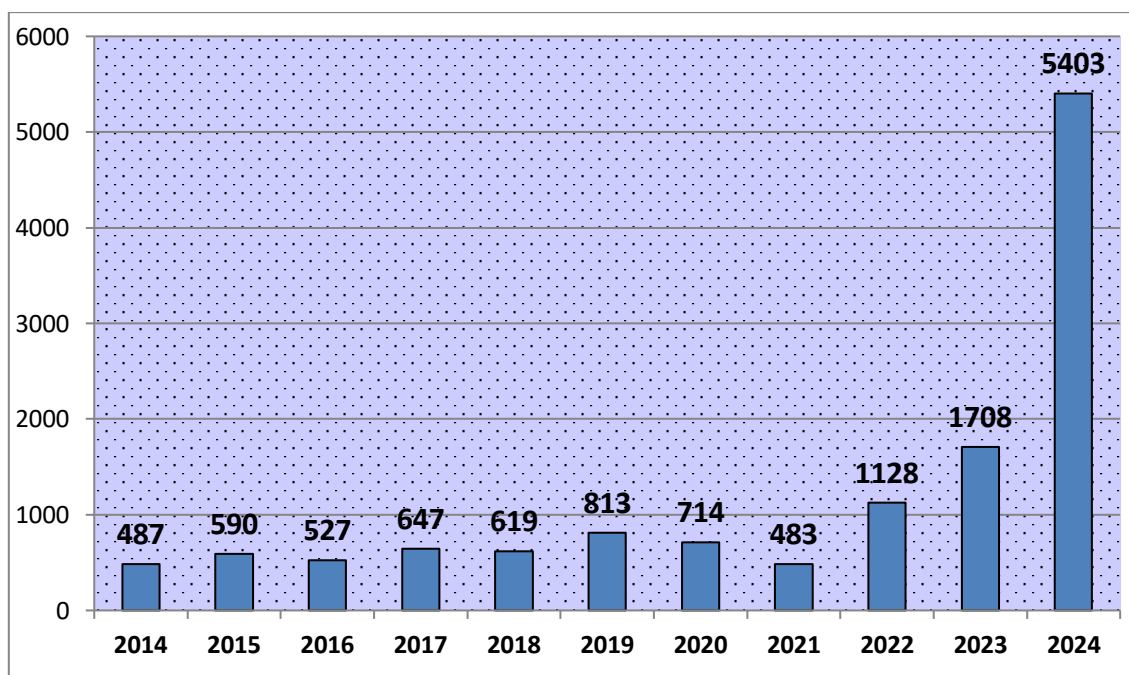


Рис. 69. Услуги связи. Динамика обращений граждан (2014-2024 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 74,2 процента (2023 – 65,6 процента); обращения, касающиеся телематических услуг связи, составили 9,5

¹³ <http://government.ru/news/52349>

процента (2023 г. – 11,2 процента); 5,3 процента – стационарная телефонная связь (2023 – 7,3 процента); 6,8 процента – телевизионное вещание, радиовещание и пр. (2023- 9,6 процента); 4,2 процента - услуги почтовой связи (2023 – 6,4 процента).

Основная масса обращений в сфере услуг связи, поступивших в адрес Управления, связана с уклонением операторов связи в перенесении абонентских номеров.

При этом, в перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, привлечения к административной ответственности, отсутствуют положения нормативных правовых актов, которые являются основанием для осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и принятия мер административного воздействия в отношении операторов сотовой связи в части нарушения процедуры перенесения абонентского номера.

Контроль за соблюдением требования к порядку организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера относится к предмету надзора в области связи, осуществляемого Роскомнадзором.

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2024 году представлена на рисунке 70.

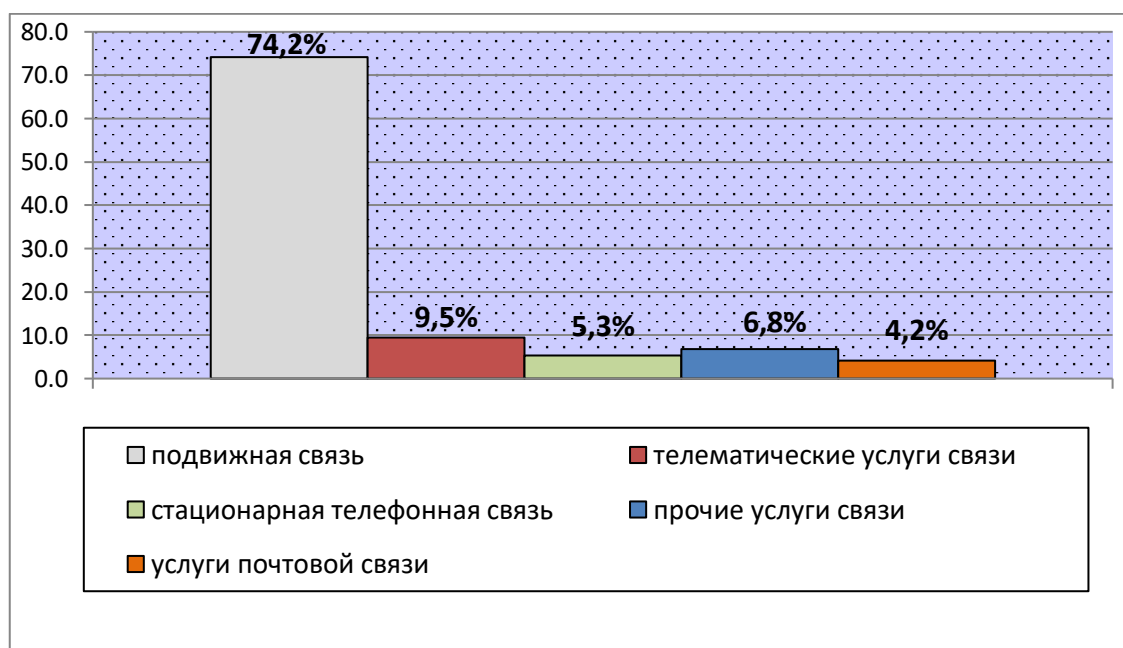


Рис. 70. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2024г.)

Структура и содержание обращений, поступивших в Роспотребнадзор, на нарушения прав потребителей при оказании услуг связи, на протяжении последних лет практически не менялась. Наиболее актуальными проблемами в 2024 году по-прежнему остаются:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
- обуславливание приобретения одной платной услуги приобретением другой;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов, изменение ценовой составляющей тарифа, изменение тарифного плана в одностороннем порядке;
- проблема качества услуг связи;
- пропажа почтовой корреспонденции, нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции, проблема качества работы почтовых отделений и пр.

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

В 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с операторами связи не проводились, меры административного воздействия в отношении операторов связи не применялись, что связано с продолжением действия ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

В 2024 году проведено 63 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия (в 2023 г. – 60 мероприятия), в том числе: 62 наблюдения за соблюдением обязательных требований, 1 – выездное обследование.

Из 63 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 55 мероприятий (87,3 процента), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к сфере связи.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 255 нарушений пунктов нормативно-правовых актов, что составляет в среднем 4 нарушения на 1 мероприятие по контролю.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей услуг связи представлена на рисунке 71.

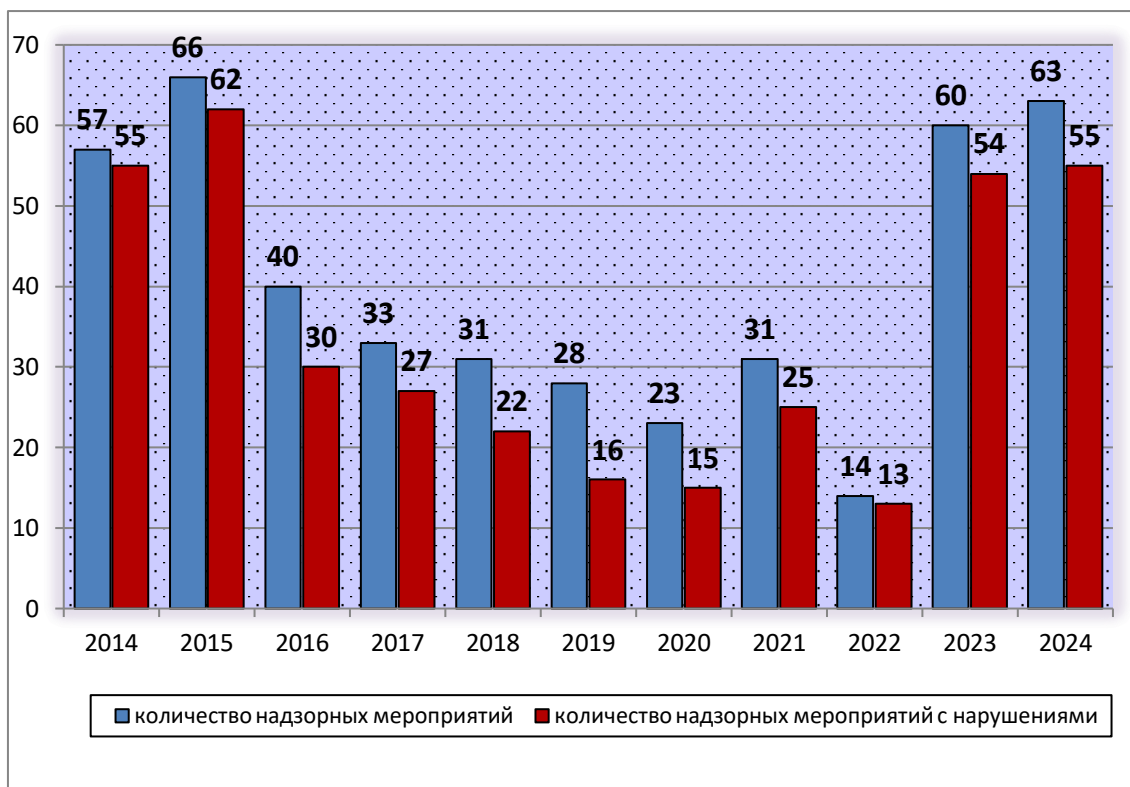


Рис. 71. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2014-2024 гг.)

При проведении КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований, проводился анализ данных из сети Интернет и имеющихся в расторжении должностных лиц Управления документов.

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

Справка

По результатам наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ПАО «Ростелеком» (г. Санкт-Петербург), проведенного на основании обращения гражданина установлено, что при выборе тарифного плана «Технология развлечений базовый» до сведения абонента доводится не достоверная информация о количестве каналов, представленных для просмотра в конкретном регионе, а так же стоимость не изменяется в зависимости от представленной услуги (при установленным тарифным планом 213 каналов, фактически - 183 канала интерактивное ТВ WINK). Согласно информации, представленной

на сайте, количество каналов интерактивное ТВ WINK -213, а состав пакета может меняться в зависимости от региона и технической возможности. Из представленной потребителем информации следует о фактическом предоставлении 183 каналов. ПАО «Ростелеком» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

При проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Рэст-Информ» анализа сайта <https://bgdtel.ru/> установлено, что до потребителя не доводится информация о режиме работы офиса, расположенного по адресу: 623530, Свердловская область, г.Богданович, ул. Партизанская, д.5а; на сайте отсутствует унифицированный указатель информационной системы оператора; не указан перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг. ООО «Рэст-Информ» также не обеспечило возможность выбора, способа оплаты услуг связи путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. На сайте указан лишь безналичный способ оплаты. ООО «Рэст-Информ» нарушило п.17 Постановления Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», ст. 16.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2024 г. остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (21,1%).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2024 году, представлена на рисунке 72.

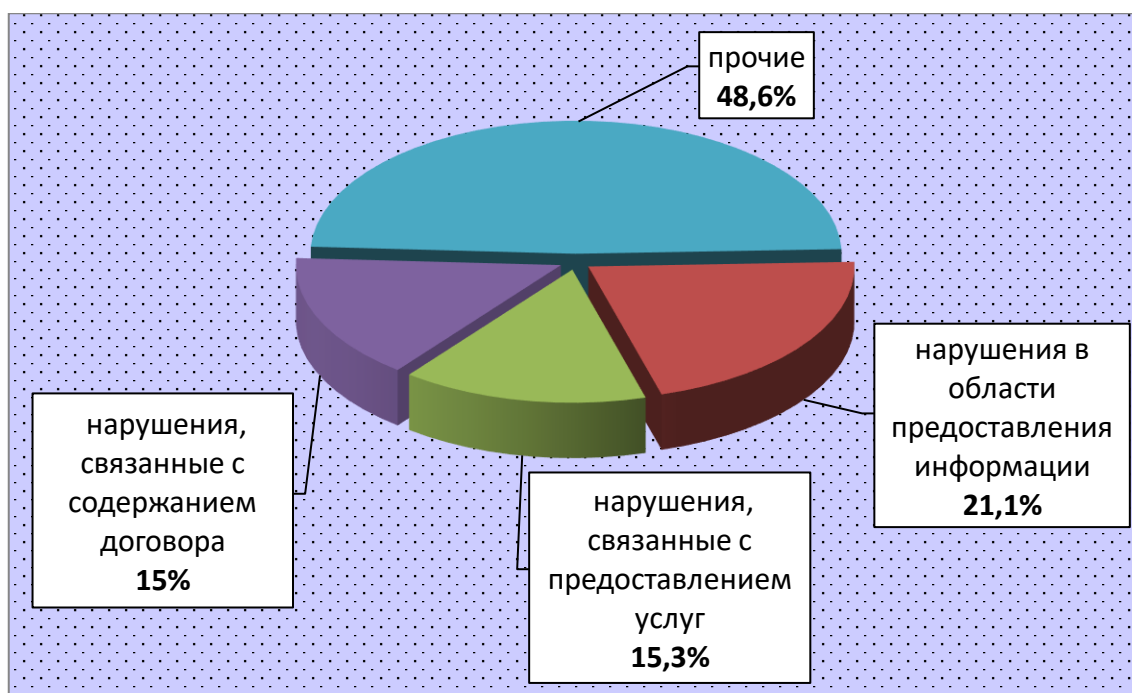


Рис. 72. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2024 г.)

При осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг связи.

В 2024 году территориальными отделами Управления активно проводились профилактические мероприятия.

В 2024 году операторам связи (ПАО «МТС» (г. Москва), ПАО «Ростелеком» (г. Санкт-Петербург), ПАО «Мегафон» (г. Москва), АО «Почта России» (г. Москва), ООО «Т2-Мобайл» (г. Москва), ООО «Екатеринбург-2000» (г. Екатеринбург), ООО «Уральские сети» (г. Сухой Лог), АО «Эр-Телеком Холдинг» (г. Пермь), ПАО «ВымпелКом» (г. Москва), ООО «ЕСК» (г. Кушва)) было объявлено 31 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

- подключение операторами связи дополнительных платных услуг;
- непредставление необходимой информации об услуге;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- отсутствие в договоре необходимых условий;
- не выставление ежемесячных счетов на оказанные услуги связи, одностороннее изменение способа доставки счетов на оплату услуг;

- взимание комиссии при оплате услуг связи.

Справка

При проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ПАО «Ростелеком» усыновлено, что оператор связи после расторжения договора продолжает выставлять счета на оплату услуг связи. По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Из общего количества объявленных предостережений (31) операторами связи было направлено 3 возражения, которые были оставлены без удовлетворения.

В 2024 году в отношении операторов связи проведены иные профилактические мероприятия: 104 профилактических визита, 315 информирований, 104 консультирования.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг связи в 2024 году составило 554 (2023 г. – 461). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло на 20 процентов.

В свою очередь Роспотребнадзор не ограничивается исключительно проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи в 2024 году дано 5 заключений по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи, из 4х рассмотренных судами дел в 100 процентах случая требования потребителей были удовлетворены.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом Управления дано заключение по делу по иску к ПАО «МТС» о защите прав потребителей.

Между потребителем и ПАО «МТС» заключен договор об оказании услуг подвижной мобильной связи. 03.11.2023 в связи с поездкой в Сан-Франциско, США, штат Калифорния им была подключена услуга «ноль без границ». Из США в период с 08.11.2023 по 11.11.2023 он выезжал в Мексику, однако с его счета

ПАО «МТС» списало за период с 06.11.2023 по 19.11.2023 денежные средства в размере 8 916 руб. в качестве платы за звонки из Пуэрто-Рико, в котором он не был. Добровольно вернуть денежные средства оператор связи отказался, сообщив, что списания являются корректными. Просил взыскать с ПАО «МТС» неосновательное обогащение в размере 8 916 рублей, неустойку за нарушение срока удовлетворения требований в добровольном порядке в размере 8 916 руб., компенсацию морального вреда и штраф в размере 50 процентов от присужденной суммы. После получения искового заявления и проведения проверки достоверности сведений, оператором связи была выявлена техническая ошибка в части определения абонента в момент оказания ему услуг связи на территории указанных стран, 25.07.2024 ПАО «МТС» зачислило истцу на лицевой счет абонентского номера кредитную корректировку в размере 8 916 рублей. С учетом выплаты денежных средств ответчиком, решением мирового судьи судебного участка № 1 Ленинского судебного района г. Нижний Тагил исковые требования удовлетворены частично, с ПАО «МТС» в пользу потребителя взысканы неустойка за нарушение срока удовлетворения требований в размере 8 916 рублей, компенсация морального вреда 2 000 рублей, штраф в размере 50 процентов от присужденной судом суммы за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 5 458 рублей (дело № 2-3756/2024).

Справка

Управлением дано заключение по иску к ПАО «ВымпелКом».

12.11.2023 года между потребителем и ПАО «ВымпелКом» был заключен договор оказания услуг телефонной связи оператором «Билайн» по тарифному плану «LIVE 2 GB 500» с оплатой 600 рублей, из которых аванс 500 рублей и платеж в биллинг 100 рублей. На следующий день потребитель отказался от договора, написав претензию с отказом от услуг. Оператор связи отказался от возврата денежных средств в размере 500 рублей, указав, что это стартовый баланс, для оплаты приобретения комплекта оборудования, необходимого для получения доступа к сети подвижной связи, не является стоимостью аванса, поэтому возврату не подлежит. В отношении оплаты 100 рублей за биллинговый платеж ответ не получен. Заочным решением мирового судьи судебного участка № 3 Кировского судебного района исковые требования удовлетворены. В пользу потребителя взыскана денежная сумма, внесенная при заключении договора в

качестве аванса в размере 600 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами за период 14.12.2023 по 20.05.2024 в размере 41, 89 рублей, компенсация морального вреда в размере 1500 рублей, штраф - 1070, 95 рублей.

В 2024 году территориальные отделы Управления направили в суды 2 иска в защиту прав потребителей услуг связи, из них: 1 иск в защиту неопределенного круга потребителей, 1 иск в защиту интересов конкретного потребителя.

Справка

Центральным территориальным отделом Управления подан иск в защиту неопределенного круга лиц к ПАО «МТС» о признании противоправными действий в части кредитования абонентов по лицевому счету абонентского номера по условиям Опции «На покупки», включении в публичную оферту условий, ущемляющих права потребителей. О прекращении использования лицевых счетов абонентов, открытых для оплаты услуг связи, в целях кредитования, оплаты товаров и иных услуг, не связанных с услугами связи и контентными услугами. Решением Таганского районного суда города Москвы в иске отказано в полном объеме (дело №02-2288/2024). Подана апелляционная жалоба.

С целью урегулирования гражданско-правового спора в 2024 году в адрес хозяйствующих субъектов направлено 1 595 предложений о добровольном урегулировании спора потребителя, большая часть из которых направлена в адрес ООО «Екатеринбург-2000» по вопросу уклонения от перенесения абонентских номеров.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год было оказано 1829 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере связи.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- навязывание дополнительных платных услуг, чаще всего при оказании услуг мобильной связи при навязывании дополнительных платных подписок;
- нарушение требований к качеству услуг связи, чаще всего при оказании телематических услуг связи (предоставление услуг домашнего интернета), например скорости передачи данных)

- нарушение сроков устранения недостатков оказания услуг связи, чаще всего при оказании услуг стационарной телефонной связи;
- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации (об изменении условий предоставления услуг связи, тарифного плана, условий предоставления бесплатных услуг и прочее);
- нарушение требований при смене оператора услуг мобильной связи.

Для потребителей подготовлено 105 претензий, 90 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 187 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Екатеринбург-2000», ПАО «Мегафон», ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ООО «Т2-Мобайл», АО «Почта России».

Потребителям оказана помощь в подготовке 9 исковых заявлений, судом рассмотрено 4 иска, из которых 3 были удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 14,62 тыс. рублей.

В 2024 году проведено 128 мероприятий по информированию населения о правах потребителей услуг связи.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Ситуацию, сложившуюся на рынке услуг связи Свердловской области, характеризуют сведения, представленные **Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора)**, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции¹⁴.

По данным Управления Роскомнадзора, в адрес Управления поступило 5869 обращений., из них: на услуги электросвязи - 3207, на услуги почтовой связи – 249, вопросы

¹⁴ Данные представлены письмом Управления Роскомнадзора по УрФО от 28.03.2025 № 10897-07/66 и размещены на сайте <https://66.rkn.gov.ru/p8927/p15129/>

обработки персональных данных – 2230, в области средств массовой информации – 133, в области рекламы – 50.

К вопросам в сфере связи относятся - 3417(47,1 процента) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений –172 (3,4 процента);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников –61 (1,1 процента);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи –26 (4,9 процента);

4) вопросы качества оказания услуг связи –264 (7,7 процента), из них (от общего количества по качеству услуг связи), из них:

- вопросы предоставления услуг связи –241 (92,2 процента);

5) вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) – 2656 (87,1 процента);

6) другие вопросы в сфере связи –215 (5,1 процента).

3.5. Долевое строительство жилья

Долевое строительство часто позволяет приобрести жилье на стадии строительства по более низкой цене, чем готовое. Это делает его привлекательным для многих, особенно для молодых семей и людей с ограниченным бюджетом.

В 2024 году в законодательстве о долевом строительстве в России были введены несколько важных изменений и нововведений, касающиеся прав потребителей.

С 1 сентября 2024 года на основании Федерального закона от 08.08.2024 № 266-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 266-ФЗ) внесены следующие изменения:

1. С 5 до 3 лет сокращен срок гарантийных обязательств застройщика для объекта долевого строительства, предусмотренный ч. 5 ст. 7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 214-ФЗ).

2. В ч. 8 ст. 7 Закона № 214-ФЗ изменен порядок исчисления размера неустойки за нарушение застройщиком срока устранения недостатков (дефектов) объекта долевого строительства, за нарушения сроков исполнения требования о соразмерном уменьшении цены договора и о возмещении расходов участника долевого строительства на устранение недостатков (дефектов). Застройщик будет уплачивать участнику долевого строительства за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Банка России, действовавшей в период соответствующего нарушения, от стоимости расходов, необходимых для устранения недостатков (дефектов), или от суммы, подлежащей возмещению участнику долевого строительства.

Если участником долевого строительства является гражданин, приобретающий жилое помещение исключительно для личных нужд, неустойка уплачивается застройщиком в двойном размере, но не более стоимости расходов, необходимых для устранения недостатков (дефектов). Если недостаток является основанием для признания объекта долевого строительства (жилого помещения) непригодным для проживания, размер неустойки (пени) рассчитывается от цены договора.

3. Законом № 266-ФЗ статья 10 Закона №214-ФЗ изложена в новой редакции, установлено, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору сторона, не исполнившая своих обязательств или ненадлежаще исполнившая свои обязательства, обязана уплатить другой стороне предусмотренные настоящим Федеральным законом и договором неустойки (штрафы, пени), проценты и возместить в полном объеме причиненные убытки сверх таких неустоек (штрафов, пеней), процентов. Со стороны договора, не исполнившей своих обязательств по договору или ненадлежаще исполнившей свои обязательства по договору, не могут быть взысканы неустойки (штрафы, пени), проценты, не предусмотренные настоящим Федеральным законом и договором.

4. Предусматривается, что моральный вред, причиненный гражданину - участнику долевого строительства, заключившему договор исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, вследствие нарушения застройщиком прав гражданина - участника долевого строительства, предусмотренных настоящим Федеральным законом и договором, подлежит компенсации застройщиком при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения

имущественного вреда и понесенных гражданином - участником долевого строительства убытков.

5. Кроме того, определено, что при удовлетворении судом требований гражданина - участника долевого строительства, заключившего договор исключительно для личных нужд, суд дополнительно взыскивает с застройщика штраф в размере 5 процентов от присужденной судом суммы, если данные требования не были удовлетворены застройщиком в добровольном порядке.

В Свердловской области строительный надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

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

Управлением рассматриваются обращения граждан, при этом, в сравнении с прошлым годом их количество увеличилось в 1,6 раза.

В 2024 году в адрес Управления поступило 80 обращений граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2023 г. – 48 обращений).

Основными поводами для обращений граждан-участников долевого строительства в 2024 году по-прежнему остаются: устранение недостатков, возмещение расходов, связанных с устранением недостатков в приобретенных жилых помещениях в МКД; не соответствие жилого помещения проектной (технической) документации, в том числе несоответствия площади жилого помещения условиям договора; нарушение сроков договора по передаче жилого помещения.

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

В случае выявления в заявлении, жалобе, поступившей в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вопросов гражданско-правового характера, необходимости дополнительных консультаций или возникновении сложности в составлении претензии, искового заявления в суд, потребителям разъяснялась возможность обращения по данным вопросам в Консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также в иные организации по защите прав потребителей, координаты которых можно найти в сети Интернет.

Одной из причин низкого количества обращений является ограниченность компетенции Роспотребнадзора в данной сфере

(вопросы предоставления информации, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей).

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2024 год установлено следующее.

На основании материалов, поступивших из районных и городских прокуратур Свердловской области Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области застройщики ООО СЗ "УРАЛАВТОСТРОЙ" (5 материалов), ООО СЗ "АСТОН.ВРЕМЯ" (17 материалов), ООО СЗ "ЭТАЛОН СУОМЕН РАНТА" (5 материалов), были привлечены к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ по факту включения условий, ущемляющих права потребителя в договоры, заключенные с участниками долевого строительства.

В 2024 году в отношении лиц, предоставляющих услуги в сфере долевого строительства вынесено 27 постановлений о назначении административного наказания, по которым назначено наказание в виде предупреждения.

Примеры условий ущемляющих права потребителей, включенных в заключенные договоры, актуальные в 2024 году:

- установление в договоре формы ответственности в случае нарушения установленного договором срока принятия объекта долевого строительства для участника долевого строительства, которая не предусмотрена ч. 6 ст. 8 Закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»;

- уменьшение гарантийного срока, в течение которого участник имеет право предъявлять застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством объекта долевого строительства;

- увеличение срока возврата участнику излишне уплаченной суммы;

- установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя;

- установление срока рассмотрения претензии в течение 60 дней; навязывании дополнительной услуги в виде выдачи доверенности на представителя Застройщика, оказываемой за отдельную плату;

- установление в договоре безусловного согласия потребителя на обработку персональных данных.

В 2024 г. Управлением и его территориальными отделами проведено 3 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных

требований в отношении ООО «СЗ «45-Й КВАРТАЛ», ООО «СЗ «СОЮЗ», ООО «СЗ «СТРАНА Е1».

В 2024 году в целях выполнения программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей территориальными отделами проводились профилактические мероприятия.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг в сфере долевого строительства составило 41.

Из числа профилактических мероприятий в 2024 году 15 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 3 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 22 консультирования и 1 профилактический визит.

Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований были объявлены застройщикам ООО «СЗ «45-Й КВАРТАЛ», ООО «СЗ «СОЮЗ», ООО «СЗ «РСГ-АКАДЕМИЧЕСКОЕ».

Управлением в 2024 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей.

В 2024 году дано 9 заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам, по которым позиция Роспотребнадзора судами была поддержана. Сумма присужденных денежных средств составила 4381,8 тыс. рублей.

Справка

Асбестовским территориальным отделом дано заключение в защиту прав потребителя по иску к ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» о взыскании неустойки.

Решением Асбестовского городского суда Свердловской области от 05.05.2023 частично были удовлетворены исковые требования потребителя. С ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» в его пользу взысканы денежные средства в сумме 1 056, 993 тыс рублей 17 коп. Указанное решение суда вступило в законную силу 08.09.2023. 28.11.2023 ответчиком было исполнено данное решение.

В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком обязательств по договору участия в долевом строительстве, выразившихся в несвоевременном возмещении расходов по устранению недостатков в объекте долевого строительства по требованию потребителя, по мнению истца с ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» подлежит взысканию неустойка в соответствии с ч.8 ст.7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в

долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

С учетом установленного моратория на начисление неустойки до 30.06.2023, истец просит взыскать в свою пользу с ответчика неустойку за нарушение срока удовлетворения требований участника долевого строительства за период с 01.07.2023 по 28.11.2023 в размере 1 106 174,74 рублей. Решением судьи Асбестовского городского суда Свердловской области позиция территориального отдела была поддержана, исковые требования к ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» удовлетворены частично. Взыскано с ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» в пользу потребителя 22, 740 тыс. рублей 50 коп., из них: - 22, 729 тыс. рублей 61 копейка – неустойка; - 10 рублей 89 копеек – судебные расходы по уплате государственной пошлины, с предоставлением в отношении применения неустойки отсрочки до 31 декабря 2024 г. включительно (дело № 2-313/2024).

Территориальными отделами в 2024 году было подано 4 исковых заявления, из которых: 2 исковых заявления в защиту прав неопределенного круга лиц, 1 иск в защиту интересов конкретного потребителя, 1 иск в защиту интересов группы потребителей. Судами рассмотрено и удовлетворено 6 исковых заявлений. Сумма присужденных денежных средств составила 31 тыс. рублей, в том числе моральный вред – 6 тыс. рублей.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц к ООО «СЗ «Нижеисетский пруд» об устранении нарушений.

В обосновании требований указано, что в адрес Роспотребнадзора поступила информация из Департамента государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области, согласно которой Департаментом в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области долевого строительства по обращению гражданина проведен анализ размещенных застройщиком в единой информационной системе жилищного строительства (наш.дом.рф) проекта договора об участии в долевом строительстве.

В ходе анализа представленного гражданином договора, а также анализа проекта договора об участии в долевом строительстве, размещенном на сайте наш.дом.рф в открытой части, Департаментом было установлено, что договоры содержат

условия, из содержания которых следует навязывание дополнительной услуги и взимание платы за дополнительную услугу, что является нарушениями ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

- условие об уплате застройщику штраф в размере 50 процентов от цены договора за внесенные конструктивные изменения в объект долевого строительства. При этом, ситуация (условия) не относится к предмету правоотношений, регулируемых законодательством о долевом строительстве и договором участия в долевом строительстве. Установленное в данном пункте условия является грубым нарушением закона и ущемляет права дольщика (потребителя);

- условие об уступке участником долевого строительства прав требований по настоящему договору и оплате услуг застройщика по переоформлению. Письменное согласие выдается застройщиком только после уплаты участником долевого строительства цены договора или одновременно с переводом долга на третье лицо в порядке, установленном законом об участии в долевом строительстве. Условие о том, что уступка прав требований по договору допускается только при условии оказания услуги застройщиком по переоформлению и взимание за это платы в размере 50 тыс. рублей, противоречит п.п.6 п.2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных работ) за плату без получения согласия потребителя;

- условие об ограничении сроков предъявления претензии к застройщику о выявленных в течении гарантийного срока недостатках. Данное условие является недопустимым. Указанные условия договора, не основаны на действующем законодательстве, ущемляют права потребителей;

- и др.

Департаментом застройщику ООО «СЗ «Нижеисетский пруд» было объявлено предостережение. Меры, направленные на устранение нарушения законодательства застройщиком не приняты.

Решением судьи Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга исковые требования удовлетворены частично. Действия ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» признаны в части включения в пункты 5.2.7, 5.2.8, 6.3, 7.1, 7.3, 7.6, 7.8 (частично), 7.9, 10.4 ущемляющих условий противоправными, в отношении неопределенного круга лиц. Суд обязал ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» привести в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей условия, содержащихся в пунктах 5.2.7,

5.2.8, 6.3, 7.1, 7.3, 7.6, 7.8, 7.9, 10.4. В 10-дневный срок со дня вступления в законную силу решения довести до сведения потребителей информацию о судебном акте через средства массовой информации (Дело №2-3178/2024).

Справка

Северный Екатеринбургский отдел Управления обратился в суд в защиту неопределенного круга лиц к ООО «Специализированный застройщик «Астон. Время» о признании противоправными пунктов договора, возложении обязанности.

ООО Специализированный Застройщик «Астон. Время» было привлечено к административной ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

По результатам мониторинга сети «Интернет» Северным Екатеринбургским отделом Управления установлено, что на сайте <http://наш.дом.рф> размещен типовый договор участия в долевом строительстве – <http://наш.дом.рф/сервисы/каталог-новостроек/объект/52658>, условия которого не соответствуют требованиям Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданскому кодексу Российской Федерации.

Условия типового Договора об участии в долевом строительстве, размещенного на сайте <https://наш.дом.рф>, ущемляют права потребителей, так как противоречат действующему законодательству, следовательно, должны быть признаны недействительными, а действия Ответчика – противоправными.

Решением судьи Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга иски удовлетворены (дело № 2-8639/2024).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. было оказано 306 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 12 претензий.

Потребителям оказана помощь в подготовке 20 исковых заявлений, 16 из которых судами были рассмотрены, 15 - удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 3681,85 тыс. руб.

Справка

Потребитель заключила договор участия в долевом строительстве жилого помещения с ООО «СЗ «ПИК-Урал» в 2022 году. По договору срок передачи объекта долевого строительства потребителю определен не позднее 30.06.2023 года, фактически он был передан только 11.10.2023 года. Со стороны потребителя нарушений оплаты договора не было. До обращения в суд гражданка пыталась взыскать неустойку в добровольном порядке, но ее законные требования застройщик не удовлетворил, после чего подготовлено исковое заявление в суд о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа в размере 50 % от присужденной суммы и судебных расходов. Ответчик просил уменьшить размер неустойки и иных исковых требований в связи со сложной геополитической обстановкой, которая повлияла на стоимость материалов и строительно-монтажных работ. Суд установил факт нарушения срока строительства многоквартирного дома, дал оценку доводам сторон, учел ходатайство ответчика об уменьшении требований истца и взыскал с застройщика в пользу потребителя неустойку, моральный вред, штраф и почтовые расходы на общую сумму 299 тыс. рублей. В части взыскания неустойки, штрафа, в соответствии с установленным мораторием на взыскание неустоек (штрафов, пени), утвержденным постановлением Правительства РФ от 18.03.2024г. № 326 суд представил ответчику отсрочку исполнения до 31.12.2024г. (решение Железнодорожного суда г. Екатеринбурга от 26.04.24 по делу № 2-1824/2024).

Справка

Потребитель по договору уступки права по договору участия в долевом строительстве приобрел объект долевого строительства (квартиру) в малоэтажном доме, заключенному с ООО «Немецкая деревня». После завершения строительства было установлено, что площадь квартиры меньше площади указанной в договоре на 3,4 кв.м., и составила 85,2 кв.м. что подтверждается выпиской ЕГРП. Потребитель обратился с претензией об уменьшении стоимости договора которое не было удовлетворено застройщиком, после чего он подал исковое заявление в суд. Позднее ответчик предъявил встречное исковое заявление к потребителю с требованием о доплате суммы, так как согласно данным технической инвентаризации площадь объекта увеличилась на 9,44 кв.м. с учетом используемой эксплуатируемой кровли и применением понижающего коэффициента установленного для расчета площади

лоджии, веранды, балкона, террасы, утв. приказом Минстроя РФ от 25.11.2016 № 854/пр. Истец с данными требованиями не согласился. Суд рассмотрел требования потребителя и удовлетворил их, уменьшив стоимость жилого объекта недвижимости на 3,4 кв. м. исходя из площади, указанной в выписке ЕГРП после завершения строительства. Отказывая от удовлетворения встречных требований застройщика суд пояснил, что спорный объект не является ни балконом, ни лоджией, ни террасой, поэтому понижающий коэффициент 0,3 не применим в этих отношениях (решение Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбург от 16.04.2024 по делу № 2-2828/2024).

О сложившейся ситуации в сфере долевого строительства также свидетельствуют данные, представленные **Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**¹⁵.

Строительный надзор осуществляется в целях предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований, установленных градостроительным законодательством Российской Федерации. Строительный надзор осуществляется Департаментом в отношении объектов капитального строительства, по результатам которого Департамент выдает застройщику заключение о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям проектной документации, в том числе требованиям в отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее – ЗОС).

Безопасность зданий и сооружений напрямую зависит от того, насколько эффективна система строительного надзора на всех стадиях их возведения, включая инженерные изыскания, проектирование, изготовление строительных материалов и изделий, производство работ и сдачу построенного объекта в эксплуатацию.

В 2024 году Департаментом выдано 316 ЗОС в отношении объектов капитального строительства, в том числе 172 в отношении социально-значимых объектов: 4 объекта культуры и культурного наследия, 5 объектов спортивной инфраструктуры, 10 объектов образования, 3 объекта здравоохранения, 150 объектов жилья.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления строительного надзора проведено 2289

¹⁵ Данные представлены письмом Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 20.02.2025 № 29-01-63/6258

контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов капитального строительства, в ходе которых выявлено 9738 нарушений, выдано 1346 предписаний.

В рамках профилактических мероприятий при осуществлении строительного надзора объявлено 136 предостережений, проведен 371 профилактический визит.

Кроме того, в рамках строительного надзора Департаментом вынесено 309 постановлений о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 214 штрафов на общую сумму 15 220 тыс. рублей и вынесено 95 предупреждений. Составлено протоколов об административных правонарушениях, всего: 409, из них передано в суды 27 протоколов, в органы прокуратуры – 1.

Мероприятия по защите прав и интересов граждан, вкладывающих средства в строительство, в первую очередь МКД с целью приобретения квартир в собственность, осуществляются Департаментом в том числе в судебном порядке.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления долевого надзора и надзора за ЖСК проведено 4 контрольных (надзорных) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом, в ходе которых выявлено 9 нарушений, выдано 4 предписания. За 2024 год вынесено 5 постановлений о привлечении к административной ответственности, назначено 3 штрафа на общую сумму 25 тысяч рублей и 1 предупреждение.

В рамках профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в сфере долевого надзора и надзора за ЖСК объявлено 227 предостережений, проведен 151 профилактический визит.

Информация о результатах контрольной (надзорной) деятельности Департамента, о соблюдении обязательных требований для контролируемых лиц, а также об актуальных вопросах в сферах деятельности Департамента для граждан, размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ссылка: <https://nadzor.midural.ru/>), на официальных каналах Департамента в мессенджере Telegram, а также в официальном сообществе Департамента в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/nadzor.midural>).

Профилактическая работа, проводимая Департаментом в 2024 году, помогла в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создала условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повысила информированность о способах

соблюдения таких требований, а также стимулировала добросовестное отношение контролируемых лиц, что в свою очередь помогает выстраивать с жителями МКД доверительные взаимоотношения.

3.6. Финансовые услуги

В современных условиях опережающего развития информационных технологий во всех сферах деятельности, наиболее значимыми и востребованными населением являются технологии в сфере услуг, в том числе, в банковском секторе. К самым быстро растущим видам услуг относятся банковские услуги, а также сопутствующие им финансовые и консалтинговые услуги. Банковское дело как услуга реализует комплексный подход, который позволяет сторонним компаниям предоставлять финансовые услуги своим клиентам.

Особенностью банковских услуг в России является их ориентированность на физических лиц, а не на крупные коммерческие организации. Крупнейшие банки предоставляют кредиты большей частью не корпорациям или малому бизнесу, а населению, что приводит к значительному росту издержек банков и, соответственно, повышает стоимость кредита.

Сейчас финансовые технологии становятся неотъемлемой частью всех видов финансовых услуг: кредитование, платежи и переводы, сбережения, инвестирование, страхование и иные.

За последние десятилетия инновационные продукты трансформировали отрасль финансовых услуг - от видов платежей, включая кредитные и дебетовые карты, обработки транзакций, таких как телефонный и онлайн-банкинг, до различных вариантов сбережения, таких как инвестиционные фонды и структурированные продукты, а также электронной коммерции в сфере финансовых активов и управления рисками.

Несмотря на то, что по-прежнему распространены традиционные банковские и финансовые услуги, надо признать, что предпочтения клиентов меняются. Все больше потребителей предпочитают общаться с банками через приложения, а не лично. Также, многие считают, что смартфон важнее традиционного кошелька при финансовых транзакциях. Доступность мобильных приложений и интерактивных возможностей становится приоритетом для клиентов. Потребители предпочитают получать доступ к своим учетным записям через мобильные телефоны и оплачивать товары одним касанием своих устройств к кассовым терминалам.

Интенсивное развитие финансового рынка влечет за собой рост числа сделок, заключаемых между потребителями и финансовыми организациями в сфере оказания финансовых услуг.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке товаров и услуг.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

В числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на рынке, является, в том числе, защита прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

В рамках принятого в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области среднесрочного трехлетнего планирования по направлению «Защита прав потребителей» определены цели, задачи и показатели эффективности деятельности, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Установлены показатели, характеризующие эффективность деятельности (размер предотвращённого имуществу потребителей ущерба; удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями; количество мероприятий, направленных на просвещение; уровень финансовой грамотности потребителя; удельный вес удовлетворенных исков, в т.ч. в финансовой сфере и пр.).

План основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области включает в себя мероприятия, направленные на достижение этих показателей. Работа ведется совместно с консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которые оказывают консультации и правовую помощь гражданам в сфере защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области активно осуществляет надзор в отношении финансовых организаций, что позволяет, в свою очередь, квалифицированно строить систему информирования и консультирования потребителей, в том числе мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей Правительством Российской Федерации в 2017 году разработаны и утверждены Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав

потребителей на период до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р и Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р.

Распоряжением Правительства Свердловской области №236-РП от 15.05.2024г. утверждена Региональная программа Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области.

Целью региональной программы является формирование у населения Свердловской области ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Ответственными исполнителями программы являются Министерство финансов Свердловской области; Министерство образования и молодежной политики Свердловской области; Министерство социальной политики Свердловской области; Министерство инвестиций и развития Свердловской области; Департамент информационной политики Свердловской области; Департамент по труду и занятости населения Свердловской области; Управление Федеральной налоговой службы по Свердловской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области; Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Свердловской области; Уральское Главное управление Центрального банка Российской Федерации; РЦФГ; Союз страховщиков Уральского региона "Белый Соболь"; органы местного самоуправления муниципальных образований (далее - органы местного самоуправления). Основным исполнителем региональной программы является РЦФГ.

В настоящее время, в связи с тем, что, Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации, утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р рассчитана на период до 2023 года, Банком России и Минфином России совместно с заинтересованными органами исполнительной власти разработана Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р, в которой сфокусировано

внимание на развитии культуры и повышении финансового благополучия граждан.

Новая стратегия сохраняет преемственность развития системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг с предыдущей стратегией, реализация которой завершилась в 2023 году.

Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года определяет приоритеты, цели, задачи и инструменты их достижения на период до 2030 года в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, укрепления системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг, финансовой безопасности граждан.

Стратегия призвана способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации, определенных Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года".

Целью Стратегии является формирование к 2030 году у большинства граждан Российской Федерации ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Формирование финансовой культуры будет служить интересам граждан, бизнеса и общества в целом, способствовать повышению благосостояния граждан, достижению национальных целей развития Российской Федерации, решению приоритетных задач. Результатами повышения финансовой культуры должны стать увеличение горизонта планирования граждан, их способности осознанно формулировать финансовые и инвестиционные цели и обеспечивать их реализацию, повышение приемлемости осознанного риска при исключении неоправданно рискованного поведения, рост доверия в целом и, в частности, доверия граждан к финансовым институтам.

Повышение доверия граждан, в том числе к финансовым институтам, является комплексной задачей, характеризующей общее состояние финансовой культуры в экономике и обществе, и зависит от множества факторов. Такое повышение основывается на развитии финансового рынка, культуры государственных институтов и финансовых организаций, права и правоприменительной практики, защите интересов граждан и

участников финансового рынка. Развитие финансовой грамотности и формирование финансовой культуры должны способствовать повышению доверия при снижении рисков финансовой стабильности и индивидуальных рисков граждан.

В равной мере финансовая грамотность и финансовая культура важны для формирования поведения граждан в сфере общественных финансов. В целях лучшего понимания гражданами важности роли общественных финансов в их жизни и своих возможностей принимать участие в бюджетном процессе необходимо акцентировать внимание в первую очередь на воспитании гражданской ответственности, укреплении доверия граждан к органам государственной власти и органам местного самоуправления, на существующих инструментах участия граждан в бюджетном процессе и общественного контроля за эффективным использованием бюджетных средств.

Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры граждан в результате реализации Стратегии будут способствовать в том числе достижению ключевых целей развития российского финансового рынка, определенных Стратегией развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. N 4355-р.

Стратегия направлена на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры, рост благосостояния всех граждан страны и ориентирована на учет потребностей и возможностей гражданина на разных стадиях его жизненного цикла. Вместе с тем в ней учитываются интересы отдельных групп граждан, для которых требуются специальные меры и программы по повышению их финансовой грамотности и формированию их финансовой культуры с учетом возможностей и жизненных ситуаций. Стратегия также способствует повышению уровня финансовой безопасности, в том числе финансовой кибербезопасности, граждан Российской Федерации¹⁶.

Реализация стратегии будет идти по восьми основным направлениям: информационно-просветительская и образовательная деятельность, подготовка специалистов в области финансовой грамотности, взаимодействие с бизнесом и финансовыми организациями, международное сотрудничество и другое.

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в настоящее время утвержден ведомственный план мероприятий на 2024-20230 годы по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и

¹⁶ Распоряжение Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р <Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года>.

формирования финансовой культуры до 2030 года (далее – Ведомственный план).

Ведомственный план состоит из шести мероприятий (например, разработка и распространение информационно-просветительских материалов по вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры граждан и др.).

На пленарном заседании XXVII Петербургского международного экономического форума Президент озвучил несколько важных инициатив. Среди них следующие:

- срок софинансирования накоплений граждан по программе добровольных долгосрочных сбережений увеличить с 3 до 10 лет;

- с 1 января 2025 года запустить долевое страхование жизней граждан. Взносы можно будет вкладывать в более доходные активы, в акции, они смогут приносить выгоду покупателю страховки;

- с 1 июля 2024 года внедрить дополнительные программы льготной ипотеки для семей с 2 детьми из регионов и малых городов. Ставка будет 6% независимо от возраста детей. Основное условие: на момент оформления ипотеки хотя бы один ребенок должен быть несовершеннолетним;

- к 2030 году сформировать цифровые платформы в основных сферах экономики (Информация с Пленарного заседания ПМЭФ от 07.06.2024; (<http://kremlin.ru/events/president/news/74234>)).

В 2024 году был принят ряд изменений в законодательство, в том числе в финансовой сфере.

Федеральным законом от 26.02.2024 N 31-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О кредитных историях" и Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" установлено право физического лица оформить заявление о внесении в свою кредитную историю сведений о запрете (либо снятии запрета) на заключение с ним договоров потребительского займа (кредита) (за исключением отдельных видов кредитов).

Для установления/снятия запрета физическое лицо вправе бесплатно любое количество раз подать соответствующие заявления во все квалифицированные бюро кредитных историй через МФЦ или с использованием Единого портала госуслуг. Также законом, в частности, урегулированы процедурные вопросы, связанные с обменом сведениями, и установлен порядок оспаривания информации, содержащейся в кредитной истории. Федеральный закон вступил в силу с 1 марта 2025 года.

Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О

микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" установлено, что Банки и МФО обязаны сообщить в службу судебных приставов, если намерены организовывать в рамках работы с должниками:

- личные встречи;
- телефонные переговоры;
- разговоры через автоматизированных интеллектуальных агентов;
- передачу сообщений различными средствами электронной коммуникации, в т.ч. через Госуслуги.

Если банк или МФО опоздает, взаимодействовать с должниками описанными способами будет нельзя.

Уведомление направляют в ФССП (ее территориальный орган) по утвержденной форме не позднее 1 марта. Служба в течение 10 рабочих дней включит информацию о банке или МФО в перечень и будет контролировать их работу в части соблюдения правил возврата просроченной задолженности.

Среди иных изменений, действующих с 1 февраля, отметим институт представителя кредитора, правила использования автоматизированного интеллектуального агента, обязанность учитывать случаи непосредственного взаимодействия с должником.

В Методических рекомендациях Банка России по дополнительному повышению доступности инфраструктуры и услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, утв. Банком России 17.06.2024 N 10-МР Банком России даны рекомендации, направленные на повышение доступности услуг кредитных организаций и НФО для маломобильных групп населения. Банк России рекомендует, в частности:

использовать дистанционные каналы для аутентификации и проверки полномочий доверенных лиц клиентов из числа ММГН; обеспечить выдачу платежной карты и ПИН-конверта доверенному лицу при наличии соответствующей доверенности; обеспечить клиентам, испытывающим сложности с чтением текстов, возможность установления ПИН-кода способом, отличным от передачи ПИН-конверта, либо с минимальной нагрузкой на зрительный аппарат;

обеспечить надлежащий уровень доступности объектов и их входных групп с учетом рекомендаций общественных организаций и объединений инвалидов, включая возможность удаленного вызова сотрудника ко входу без использования кнопки вызова (например, через мобильное приложение);

обеспечить возможность передачи сведений, необходимых для получения финансовых услуг (продуктов), посредством инфраструктуры цифрового профиля.

Федеральным законом от 06.04.2024 N 72-ФЗ "О внесении изменений в статью 1 Федерального закона "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" предусмотрено, что с 6 апреля 2024 года мобилизованным и ряду других военнослужащих не нужно платить проценты по потребкредитам и займам (кроме ипотеки), начисленные в период особых кредитных каникул. После их окончания это обязательство прекратится (абз. 2 п. 2 ст. 1 закона).

При досрочном погашении долга в течение льготного периода кредитор (абз. 3 п. 2 ст. 1 закона):

- не может направлять средства на уплату процентов, которые начислили за время каникул;
- обязан возвращать деньги, которые заемщик перечислил сверх объема обязательств по договору. Этот объем рассчитают без учета указанных выше процентов.

Меру поддержки распространили на отношения из договоров, по которым льготный период установили до 6 апреля 2024 года. Исключение — случай, когда к этой дате обязательства заемщика, который воспользовался кредитными каникулами, прекращены, в т.ч. исполнением (ч. 2 ст. 2 закона).

В соответствии с **Информационным письмом Банка России от 11.04.2024 N ИН-03-59/24 "О ненадлежащих практиках в потребительском кредитовании"** Кредиторам рекомендовано не взимать дополнительную плату с заемщиков за изменение договора потребительского кредита (займа).

Лицам, осуществляющим профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, рекомендовано воздержаться от применения формирующих условия для нарушения прав заемщика следующих ненадлежащих практик, в том числе: изменение размера процентной ставки при заключении договора; изменение отдельных условий уже заключенного договора (например, снижение размера периодического платежа, изменение даты его внесения, возможность пропуска платежа, реструктуризация задолженности заемщика и прочее).

Банком России в **Информационном письме Банка России от 11.04.2024 N ИН-03-59/25 "О повышении информированности потребителей финансовых услуг"**

рекомендовано повысить информированность потребителей финансовых услуг в случаях одностороннего изменения финансовыми организациями условий договора

Банком России рекомендована практика заблаговременного информирования потребителя финансовых услуг о предстоящих изменениях договора, влияющих на условия обслуживания, уровень расходов потребителей финансовых услуг, а также способных повлечь иные значимые последствия, с предоставлением достаточного времени для ознакомления с новыми условиями договора (например, не менее чем за 15 календарных дней до начала действия изменений, если больший срок уведомления не предусмотрен законодательством либо соглашением сторон).

Указанием Банка России от 05.08.2024 N 6818-У "О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию предоставляемой страховой организацией информации о договоре долевого страхования жизни, о форме, способах и порядке предоставления указанной информации, а также о требованиях к условиям и порядку осуществления долевого страхования жизни" предусматривается, что по договору долевого страхования жизни часть страховой премии, уплаченной страхователем страховой организации, направляется в соответствии с его указанием на приобретение инвестиционных паев открытых паевых инвестиционных фондов или инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, предназначенных для квалифицированных инвесторов. Приобретение инвестиционных паев закрытых фондов возможно только при условии единовременной уплаты страхователем страховой премии по указанному договору и направления страховой организацией по его указанию части страховой премии в размере 10 млн рублей и более на такое приобретение.

Страхователь по договору долевого страхования жизни является владельцем инвестиционных паев открытых или закрытых фондов, а также застрахованным лицом.

Если до приобретения страховой организацией по указанию страхователя инвестиционных паев открытых или закрытых фондов либо после погашения инвестиционных паев закрытых фондов наступил страховой случай - смерть застрахованного лица, выгодоприобретателю производится страховая выплата в размере страховой суммы, а также выплачивается сумма, равная части страховой премии, направленной на приобретение таких инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов.

Установлен случай, при котором страхователь вправе отказаться от договора долевого страхования жизни. По общему правилу устанавливается, что договор долевого страхования жизни должен предусматривать запрет для страхователя без обращения к

страховой организации распоряжаться инвестиционными паями открытых фондов или закрытых фондов. При несоблюдении такого требования договор долевого страхования жизни считается расторгнутым.

Договор долевого страхования жизни должен содержать исчерпывающий перечень сделок, которые могут быть совершены с инвестиционными паями открытых фондов или закрытых фондов. Установлены последствия расторжения договора долевого страхования жизни.

При единовременной уплате страхователем страховой премии по договору долевого страхования жизни часть страховой премии в размере 10 млн рублей и более может быть направлена страховой организацией в соответствии с указанием страхователя на приобретение инвестиционных паев закрытых фондов.

Страховые организации, имеющие лицензии на осуществление добровольного страхования жизни, осуществляют деятельность по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами в соответствии с Законом об инвестиционных фондах.

При долевом страховании жизни деятельность страховой организации по совершению сделок с инвестиционными паями открытых паевых инвестиционных фондов или закрытых паевых инвестиционных фондов, предназначенными для квалифицированных инвесторов, от имени и за счет страхователя не является брокерской деятельностью.

Одновременно внесены изменения в Закон об инвестиционных фондах и Закон о банкротстве. В частности, установлено, что положения Закона об инвестиционных фондах, регулирующие деятельность управляющих компаний, распространяются на страховые организации, имеющие лицензию на осуществление добровольного страхования жизни и лицензию управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и НПФ.

К страховой организации, имеющей лицензию управляющей компании и осуществляющей доверительное управление закрытым фондом, инвестиционные паи которого предназначены для квалифицированных инвесторов, не применяются установленные Законом об инвестиционных фондах требования к управляющей компании, владеющей инвестиционными паями закрытого фонда, предназначенными для квалифицированных инвесторов.

Установлены сроки погашения инвестиционных паев открытых фондов, а также случаи, когда сумма денежной компенсации, подлежащей выплате в связи с погашением

инвестиционного пае закрытого фонда, определяется в порядке, установленном нормативным актом Банка России.

Вводится обязанность управляющей компании проверять реестр владельцев инвестиционных паев в целях выявления фактов принадлежности инвестиционных паев открытых или закрытых фондов лицам, которые приобрели указанные паи не на основании договоров долевого страхования жизни.

Основанием для аннулирования лицензии управляющей компании у страховой организации также является отзыв у этой страховой организации лицензии на осуществление добровольного страхования жизни.

Закон о банкротстве, в частности, дополняется новыми статьями, устанавливающими особенности банкротства страховой организации, осуществляющей деятельность по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами, а также особенности прекращения паевых инвестиционных фондов, доверительное управление которыми осуществляла страховая организация.

Принят ряд подзаконных актов: Федеральный закон от 25.12.2023 N 631-ФЗ; Указания Банка России от 17.06.2024 N 6750-У, от 05.08.2024 N 6817-У и N 6818-У, от 25.09.2024 N 6858-У, от 01.10.2024 N 6882-У и от 05.11.2024 N 6927-У; Информационное сообщение Банка России от 27.12.2024, Информационное сообщение Банка России от 03.02.2025.

Федеральным законом от 29.05.2024 N 122-ФЗ "О внесении изменений в статью 7 Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" и статью 10 Федерального закона "О национальной платежной системе" установлен запрет упрощенной идентификации при крупных переводах без открытия счета. С 30 мая 2025 года, например, банку нельзя будет упрощенно идентифицировать клиента-физлицо, который хочет перечислить более 100 тыс. руб. или эквивалентную сумму в иностранной валюте. Речь идет о переводе (в т.ч. электронных денег) без открытия банковского счета.

Таким образом, будет недостаточно установить лишь Ф.И.О. клиента, серию и номер его документа, удостоверяющего личность. Кроме этих сведений потребуются данные о гражданстве, дате рождения, месте жительства (регистрации) или месте пребывания и т.д.

Федеральным законом от 12.06.2024 N 140-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об ипотеке (залоге недвижимости)" закреплено, что самостоятельная реализация заложенного имущества осуществляется залогодателем -

физическим лицом путем его продажи другому лицу для последующего погашения за счет вырученных средств обязательств по кредитному договору или договору займа, которые заключены залогодателем в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства по которым обеспечены ипотекой.

Залогодатель вправе в любой момент в течение срока действия кредитного договора или договора займа, но до обращения залогодержателем взыскания на заложенное имущество, направить залогодержателю заявление о самостоятельной реализации имущества. При отсутствии ограничений залогодержатель в течение десяти рабочих дней со дня получения указанного заявления направляет залогодателю уведомление о согласовании, в котором указывает, в том числе, объем своих требований, рассчитанный на день окончания срока реализации залогодателем имущества, минимальную цену, по которой заложенное имущество может быть реализовано, порядок осуществления расчетов, даты начала и окончания срока самостоятельной реализации залогодателем имущества. Последующее увеличение объема требований и минимальной продажной цены не допускается, за исключением случая продления срока самостоятельной реализации залогодателем имущества.

Определены случаи, при наличии которых самостоятельная реализация залогодателем имущества не допускается, в частности: залогодержателем был подан иск об обращении взыскания на имущество, заложенное по договору об ипотеке, либо нотариусом совершена исполнительная надпись на договоре об ипотеке, закладной или договоре, влекущем за собой возникновение ипотеки в силу закона; в отношении залогодателя возбуждена процедура внесудебного банкротства либо в отношении залогодателя или залогодержателя возбуждено дело о признании их несостоятельными (банкротами); полученное залогодержателем заявление является повторным и при этом предыдущее аналогичное заявление было удовлетворено залогодержателем, но впоследствии им было получено заявление залогодателя об отказе от самостоятельной реализации имущества либо имущество не было реализовано залогодателем в установленный срок.

Срок самостоятельной реализации залогодателем имущества, включая государственную регистрацию перехода права собственности и полное погашение обязательств по кредитному договору или договору займа, составляет четыре месяца со дня получения залогодержателем заявления. С даты получения заявления обращение взыскания на заложенное имущество в судебном или во внесудебном порядке не допускается. В случае, если в самостоятельной реализации имущества было отказано, либо

имущество не было реализовано залогодателем в установленный срок, либо залогодатель отказался от самостоятельной реализации, залогодержатель вправе обратиться взыскание на имущество.

Начало действия документа с 11.09.2024г.

Федеральным законом от 04.08.2023 N 482-ФЗ "О внесении изменений в статьи 29 и 36 Федерального закона "О банках и банковской деятельности"; Информационное письмо Банка России от 22.05.2024 N ИН-04-45/32 установлено, что кредитные организации не вправе взимать комиссию за переводы денежных средств в размере не более 30 млн рублей в месяц между счетами одного физического лица в разных банках (01.05.2024).

Указанное положение распространяется на переводы по поручению физического лица с его банковского счета (вклада), открытого в одной кредитной организации, на банковский счет (вклад) указанного физического лица, открытый в другой кредитной организации, или специальный счет оператора финансовой платформы, бенефициаром по которому выступает указанное физическое лицо. Не допускается ограничение кредитной организацией размера или количества таких операций в пределах установленного совокупного ежемесячного размера операций.

При этом данное положение не распространяется на операции по переводу денежных средств при личном присутствии физического лица либо его представителя в кредитной организации, а также на операции по переводу денежных средств с использованием платежных карт, осуществляемые по правилам платежных систем, в рамках которых эмитируются платежные карты. Кредитная организация обязана раскрывать указанную информацию в местах оказания услуг и на своем сайте, а также в своем мобильном приложении.

С 1 мая 2024 года введены максимальные значения размера платы, взимаемой кредитными организациями со своих клиентов за переводы денежных средств между физическими лицами в СБП.

Федеральным законом от 29.05.2024 N 122-ФЗ "О внесении изменений в статью 7 Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" и статью 10 Федерального закона "О национальной платежной системе" установлен максимальный порог проведения упрощенной идентификации при осуществлении перевода денежных средств по поручению клиента - физического лица без открытия банковского счета, в том числе электронных денежных средств в размере 100 тыс. руб. либо аналогичной суммы в иностранной валюте.

Кроме того, с 60 тыс. руб. до 100 тыс. руб. повышена сумма максимального остатка денежных средств на неперсонифицированном электронном средстве платежа.

Начало действия документа - 30.05.2025г.

Указанием Банка России от 17.06.2024 N 6753-У "О внесении изменений в Положение Банка России от 24 сентября 2020 года N 732-П "О платежной системе Банка России" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.07.2024 N 78863) установлено, что согласно общему правилу для осуществления перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей (СБП) принимаются распоряжения на сумму не более 1 млн. рублей.

Указанием сделано исключение для перевода денежных средств с одного банковского счета (вклада) на другой банковский счет (вклад) физлица, открытых в кредитных организациях - участниках СБП, или на спецсчет оператора финансовой платформы, бенефициаром по которому выступает указанное физлицо. В этом случае для осуществления перевода будут приниматься распоряжения на сумму не более 30 млн. руб. Начало действия документа - 06.08.2024 года.

В Информационном письме Банка России от 05.06.2024 N ИН-08-12/35 "Об информировании клиентов о применяемых ограничениях" в частности, сообщается, что до сведения клиентов не всегда в доступной форме доводится информация о причинах принятия решения об отказе в предоставлении услуг дистанционного банковского обслуживания и причинах подобного решения, а также о вариантах действий клиентов по распоряжению денежными средствами без доступа к каналам дистанционного обслуживания кредитной организации.

Кроме того, кредитные организации сообщают о введении ограничительных мер в отношении клиентов по инициативе Банка России или Росфинмониторинга. Отмечено, что Банк России не вмешивается в оперативную деятельность кредитных организаций, а Росфинмониторинг не наделен полномочиями выдавать распоряжения об установлении ограничений на совершение банковских операций и сделок, за исключением ограниченного числа случаев, связанных с вопросами противодействия финансированию терроризма.

В связи с изложенным, в целях соблюдения прав и законных интересов клиентов кредитных организаций, во избежание введения их в заблуждение, а также в целях снижения нагрузки на кредитные организации и их клиентов, Банк России и Росфинмониторинг повторно обращают внимание кредитных организаций на необходимость организации работы по корректному и полному информированию клиентов о причинах,

послуживших основанием для принятия решения об отказе от проведения операции, заключения договора банковского счета (вклада), а также о расторжении такого договора.

В Федеральном законе от 12.06.2024 N 137-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившим силу пункта 3.3 части 4 статьи 2 Федерального закона "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" речь идет о родителях - гражданах РФ, у которых в период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2030 года родились третий ребенок или последующие дети и которые являются заемщиками по ипотечному жилищному кредиту (займу). В рамках господдержки предоставляется возможность полного или частичного погашения обязательств по ипотечному жилищному кредиту (займу) в размере задолженности, но не более 450 тысяч рублей. Кредитный договор (договор займа) должен быть заключен до 1 июля 2031 года.

Предусматривается, что выплата не может быть использована на приобретение жилого помещения, признанного на дату приобретения в установленном порядке непригодным для проживания. Также предусматривается, что в случае, если кредитный договор заключен гражданином в целях приобретения объекта недвижимости, ранее являвшегося обеспечением обязательств другого гражданина по ипотечному жилищному кредиту, в отношении которого ранее были реализованы меры государственной поддержки, данный гражданин вправе обратиться за предоставлением мер поддержки только по истечении одного года с даты реализации предыдущей меры поддержки.

Кроме того, из перечня субъектов, которые вправе выдавать ипотечные займы, исключены организации, уполномоченные единым институтом развития в жилищной сфере (акционерным обществом "ДОМ.РФ"). Данное положение не распространяется на лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки, заключивших договоры займа с такими организациями до дня вступления в силу настоящего Федерального закона. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона меры государственной поддержки в отношении договоров займа, заключенных с указанными организациями, реализуются при условии, что такие договоры заключены до дня вступления в силу настоящего Федерального закона и государственная регистрация ипотеки в отношении объектов недвижимости, являющихся обеспечением обязательств по таким договорам на момент их заключения, либо залога прав требований по договорам участия в долевом строительстве осуществлена не позднее пятнадцати

календарных дней со дня вступления в силу настоящего Федерального закона. Начало действия документа - 12.06.2024г.

Федеральным законом от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации" установлен порядок, по которому, в частности, кредитная организация должна рассматривать обращение. С даты его регистрации у нее по общему правилу есть 15 рабочих дней на ответ. Если нужно запросить дополнительные материалы и документы, могут продлить срок не более чем на 10 рабочих дней.

Хранить обращения, а также копии ответов и уведомлений организации нужно в течение 3 лет с даты регистрации обращения. Есть перечень случаев, когда ответ по существу могут не дать. Например, это случится, если не указан адрес, куда его направить, или текст обращения не позволяет определить его суть. Начало действия документа - 01.07.2024г.

Указанием Банка России от 27.06.2024 N 6776-У "О внесении изменений в Положение Банка России от 11 мая 2021 года N 758-П и Указание Банка России от 11 мая 2021 года N 5791-У" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.09.2024 N 79552) установлен порядок отражения в кредитной истории физлица сведений о запрете на заключение договоров потребительского займа (кредита).

Раздел 2 "Показатели кредитной информации физического лица" дополнен новым блоком "Сведения о запрете (снятии запрета) на заключение договоров потребительского займа (кредита)", где отражаются, в частности, дата и время подачи заявлений о запрете (снятии запрета), а также условия запрета (для этих целей введен новый Справочник 6.6 "Условия запрета на заключение договоров потребительского займа (кредита)").

Отдельные уточнения коснулись требований, касающихся указания ИНН: в кредитной истории физического лица может содержаться только один показатель ИНН, прошедший проверку.

Также внесены изменения в правила поиска информации о субъекте кредитной истории.

Начало действия документа - 01.03.2025г.

Федеральным законом от 22.07.2024 N 202-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" установлен порядок открытия социального банковского счета и социального банковского вклада.

Открытие таких счетов и вкладов будет доступно только гражданам, являющимся получателями мер социальной поддержки.

Договор социального банковского вклада и договор социального банковского счета будут заключаться в электронной форме через Единый портал госуслуг.

Максимальная сумма социального банковского вклада - не более 50 тыс. рублей, выплата процентов по договору будет осуществляться ежемесячно, а размер процентной ставки определяется как максимальный размер процентной ставки по вкладам физических лиц сроком до одного года включительно. Не допускается внесение денежных средств на счет по вкладу в иностранной валюте.

Договор социального банковского вклада заключается на срок, равный одному году. Предусмотрена возможность его пролонгации на тот же срок при условии, что на дату окончания его действия гражданин является получателем мер социальной поддержки.

В соответствии с договором социального банковского счета кредитная организация открывает гражданину банковский счет, предусматривающий осуществление операций в рублях. Запрещается взимать комиссионное вознаграждение за совершение операций по переводу денежных средств с социального банковского счета в размере, не превышающем 20 тыс. рублей в течение календарного месяца, открытие и обслуживание социального банковского счета, предоставление и использование платежной карты, а также за пополнение социального банковского счета.

Законом гражданину разрешается иметь не более одного социального банковского счета и не более одного действующего договора социального банковского вклада.

В отношении системно значимых кредитных организаций положения закона о социальном банковском счете и социальном банковском вкладе применяются с 1 июля 2025 года, в отношении иных кредитных организаций - с 1 января 2027 года.

Согласно **Федерального закона от 08.08.2024 N 298-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О несостоятельности (банкротстве)"** третье лицо будет вправе с согласия гражданина-должника в особом порядке полностью погасить требования кредитора, которые обеспечены ипотекой жилья или его части. Речь идет о единственно пригодном для постоянного проживания должника и его семьи помещении, которое можно взыскать.

Удовлетворить требования разрешат на любой стадии рассмотрения дела. Однако это не должно произойти ранее истечения 2 месяцев с даты, когда опубликовали сообщение об обоснованности заявления о банкротстве. При таком погашении требований будут считать, что гражданину выдан беспроцентный

заем сроком до востребования, но не менее 3 лет со дня, например, прекращения производства по делу. Одно из последствий этих действий - жилье и участок под ним не взыщут при банкротстве. Также кредитор, требования которого обеспечены залогом аналогичной недвижимости, сможет заключить с должником отдельное мировое соглашение. Среди параметров сделки отметим такие:

- она не затронет отношения гражданина с кредиторами, требования которых не обеспечены ипотекой той же недвижимости. Получать их одобрение не нужно;
- в сделке смогут участвовать третьи лица, которые принимают на себя права и обязанности по соглашению;
- несогласие финансового управляющего не основание для суда отказать в утверждении документа;
- со дня утверждения соглашения жилье и участок под ним не взыщут при банкротстве.

В соответствии с **Федеральным законом от 22.07.2024 N 210-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма"** Банкам разрешили не проводить идентификацию клиентов-физлиц при оплате ЖКУ на сумму, не превышающую 60 тысяч рублей.

Согласно внесенным поправкам, идентификация клиентов - физических лиц не проводится при осуществлении операций по приему платежей по уплате налога, авансовых платежей по налогам, платы за ЖКУ, в том числе пеней за несвоевременное и (или) неполное внесение платы за ЖКУ, если сумма данных платежей не превышает 60 000 рублей.

Также идентификация не будет проводиться при осуществлении клиентом - физическим лицом почтового перевода денежных средств в указанных целях, если сумма денежных средств по такому почтовому переводу не превышает 60 000 рублей.

Кроме этого, законом юрлицам и ИП, отнесенным Банком России к группе высокой степени (уровня) риска совершения подозрительных операций, предоставлено право обратиться с заявлением о пересмотре высокой степени (уровня) риска в Банк России. Регулятор обязан рассмотреть указанное заявление, принять соответствующее решение и сообщить о нем заявителю в срок не позднее 15 рабочих дней со дня получения заявления.

В **Письме Банка России от 31.07.2024 N 44-8-1-1/3095 "Об обновлении сведений о задолженности не реже одного раза в 30 дней"** разъяснены требования к периодичности обновления сведений о задолженности субъекта кредитной истории.

В случае если у субъекта хотя бы раз возникала задолженность по конкретному обязательству, дальнейшее обновление сведений по такому обязательству должно осуществляться не реже одного раза в 30 календарных дней. Если задолженность ранее ни разу не возникала, то обновление сведений по такому обязательству с указанной периодичностью не требуется.

Банк России в **Информационном письме Банка России от 05.08.2024 N ИН-018-59/44 "Об информировании клиентов при заключении договоров об оказании финансовых услуг"** напоминает о необходимости информирования клиентов при заключении договоров об оказании финансовых услуг.

Сообщается, что в случае если профессиональный участник рынка ценных бумаг в целях заключения договора о брокерском обслуживании и (или) договора доверительного управления в соответствии с требованиями Федерального закона "О рынке ценных бумаг" привлекает кредитную организацию на основании договора поручения, в указанных обстоятельствах у кредитной организации возникает информационная обязанность, в том числе по информированию физических лиц в соответствии с требованиями Указания Банка России от 10.01.2022 N 6057-У.

Информационным письмом Банка России от 13.08.2024 N ИН-03-59/46 (с изм. от 16.08.2024) "О мерах поддержки граждан" Банком России разъяснены особенности предоставления кредитных каникул жителям Курской, Брянской и Белгородской областей.

В связи со складывающейся ситуацией в дополнение к мерам, рекомендованным письмом Банка России от 02.06.2023 N 03-59-3/4843, сообщается, что заемщики по ипотечным жилищным кредитам вправе обратиться к кредитору с требованием о предоставлении кредитных каникул на срок до 6 месяцев в случае проживания в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушения условий его жизнедеятельности и утраты им имущества в результате такой чрезвычайной ситуации. Кредиторам рекомендовано, в частности:

в качестве подтверждения трудной жизненной ситуации принимать любые документы, доступные заемщикам в сложившихся жизненных обстоятельствах (в том числе если такие документы подтверждают право собственности на жилое помещение, находящееся на территориях, на которых введен режим ЧС, регистрацию по месту жительства или временного пребывания на таких территориях, нахождение заемщика в пункте временного размещения и пр.);

в случае невозможности предоставления заемщиком подтверждающих документов или несоблюдения условий законодательства, необходимых для предоставления кредитных

каникул, в кратчайшие сроки рассматривать и удовлетворять заявления о реструктуризации задолженности;

в одностороннем порядке отменить начисление неустойки (штрафа, пени), а также с учетом конкретной жизненной ситуации снижать размер процентной ставки, вплоть до полного отказа от начисления процентов.

В Информационном письме Банка России от 14.08.2024 N ИН-02-59/47 "Об отдельных вопросах возврата денежных средств заемщикам при реализации заложенных вещей" рекомендовано ломбардам обеспечить информирование заемщика о реализации не востребовавшей вещи.

Ломбард обязан возместить заемщику разницу между суммой реализации (суммой оценки) не востребовавшей вещи и суммой обязательств заемщика, если сумма обязательств ниже суммы реализации (суммы оценки) такой вещи.

Информирование заемщика рекомендуется осуществлять способом, согласованным в договоре потребительского займа (посредством телефонной связи, электронной почты, смс-сообщений и пр.).

В Федеральном законе от 08.08.2024 N 251-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" и Федеральный закон от 08.08.2024 N 234-ФЗ "О внесении изменений в статьи 59.1 и 91.1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате" установлено, что правила взыскания долга по исполнительной надписи нотариуса изменятся с 5 февраля 2025 года.

Если долг можно взыскать по исполнительной надписи, ее станут получать у нотариуса, который работает в регионе по месту нахождения или жительства должника. Чтобы в бесспорном порядке взыскать долг по нотариальному договору займа, надо будет предоставить нотариусу в том числе документ кредитной организации, который подтверждает перечисление денег заемщику. Нотариус направит ей запрос о достоверности документа через спецсистему.

Кредитная организация проверит, выдавала ли документ, и подтвердит либо опровергнет его достоверность не позже 3 рабочих дней после даты получения запроса. Ответ нужно подписать квалифицированной ЭП и направить нотариусу через систему межведомственного взаимодействия.

Содержание запроса и форму ответа на него утвердит Минюст.

Начало действия Федерального закона от 08.08.2024 N 251-ФЗ - 08.08.2024 (за исключением отдельных положений).

Начало действия Федерального закона от 08.08.2024 N 234-ФЗ - 05.02.2025г.

Положением Банка России от 01.04.2024 N 837-П "О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (Зарегистрировано в Минюсте России 16.08.2024 N 79178) утверждены новые правила обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств

Предусмотрены в том числе порядок оформления документов о ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции, а также формы документов, например заявления о заключении договора ОСАГО, страхового полиса.

Со дня вступления в силу настоящего положения утратит силу аналогичное Положение Банка России от 19.09.2014 N 431-П.

Документ вступил в силу с 1 октября 2024 года, за исключением положений, для которых установлен иной срок вступления их в силу.

Согласно Информации Банка России от 23.09.2024 "Стандарт защиты ипотечных заемщиков начнет действовать с января 2025 года" с 1 января 2025 года начал действовать Стандарт защиты прав и законных интересов ипотечных заемщиков и станет обязательным для банков, будет распространяться на договоры, заключенные после этой даты. Согласно положениям Стандарта, в частности:

- банки будут обязаны при получении от заемщика вознаграждения за установление пониженной процентной ставки честно информировать его о том, какова разница в полной стоимости кредита, чтобы при принятии решения заемщик понимал, выгодна ли для него эта услуга;

- банк не вправе будет получать вознаграждение от продавца (застройщика) за установление пониженной процентной ставки по ипотеке, если это ведет к увеличению цены объекта недвижимости;

- запрещается длительное размещение средств ипотечных заемщиков на аккредитивах вместо счетов эскроу;

- в составе первоначального взноса нельзя будет учитывать сумму, которая возвратится покупателю после приобретения квартиры (кешбэк).

Федеральным законом от 09.11.2024 N 380-ФЗ "О внесении изменений в статью 4 Федерального закона "О кредитных историях" установлено, что сведения о месте рождения гражданина должны быть исключены из его кредитной истории. Это объясняется тем, что некоторые населенные пункты, указанные как место рождения физлица, уже не существуют, переименованы либо находятся за пределами РФ. Принятый закон ускорит процесс подачи и рассмотрения заявки физлица на предоставление кредита.

Начало действия документа - 09.05.2025г.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием.

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

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

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

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

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

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

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2024 году, составило 773, что на 17,7 процента меньше, чем в 2023 году (рисунок 73).

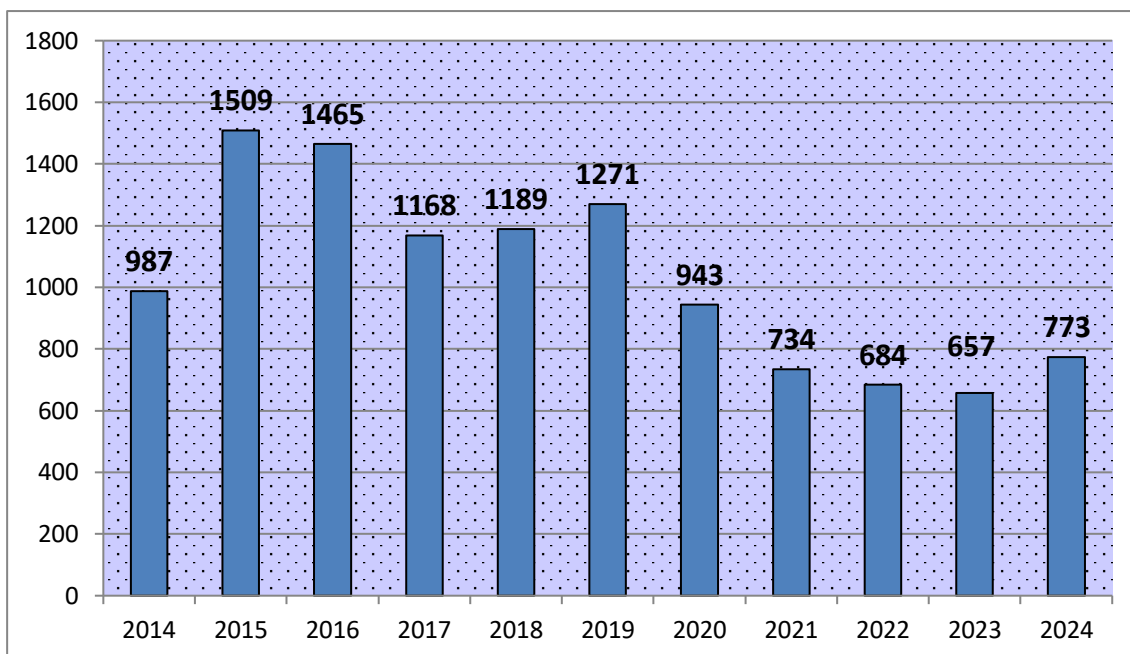


Рис. 73. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2014-2024 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2024 году, представлена на рисунке 74.

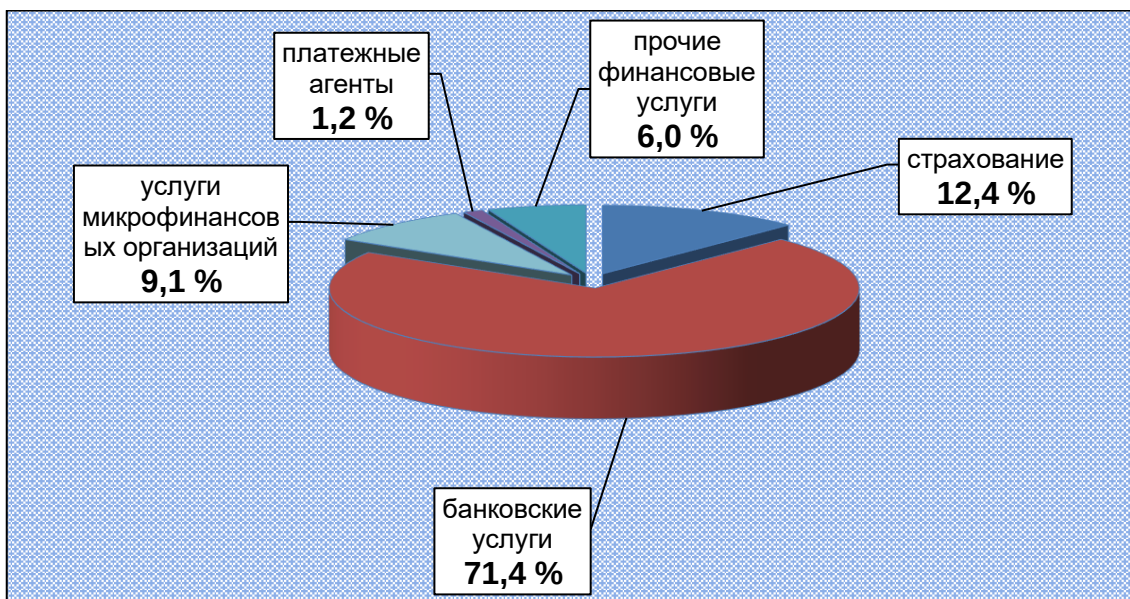


Рис. 74. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2024 г.)

В структуре обращений 12,4 процента занимают жалобы на страховые компании, 71,4 процента – на банковские организации, 9,1 процента – на услуги микрофинансовых компаний, 1,2 процента – на услуги платежных агентов, 6 процентов – оказание прочих финансовых услуг.



Рис.75. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2024 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2024 г. занимают жалобы на (рисунок 75):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 35,5 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 22,4 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 23,7 процента;
- и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия.

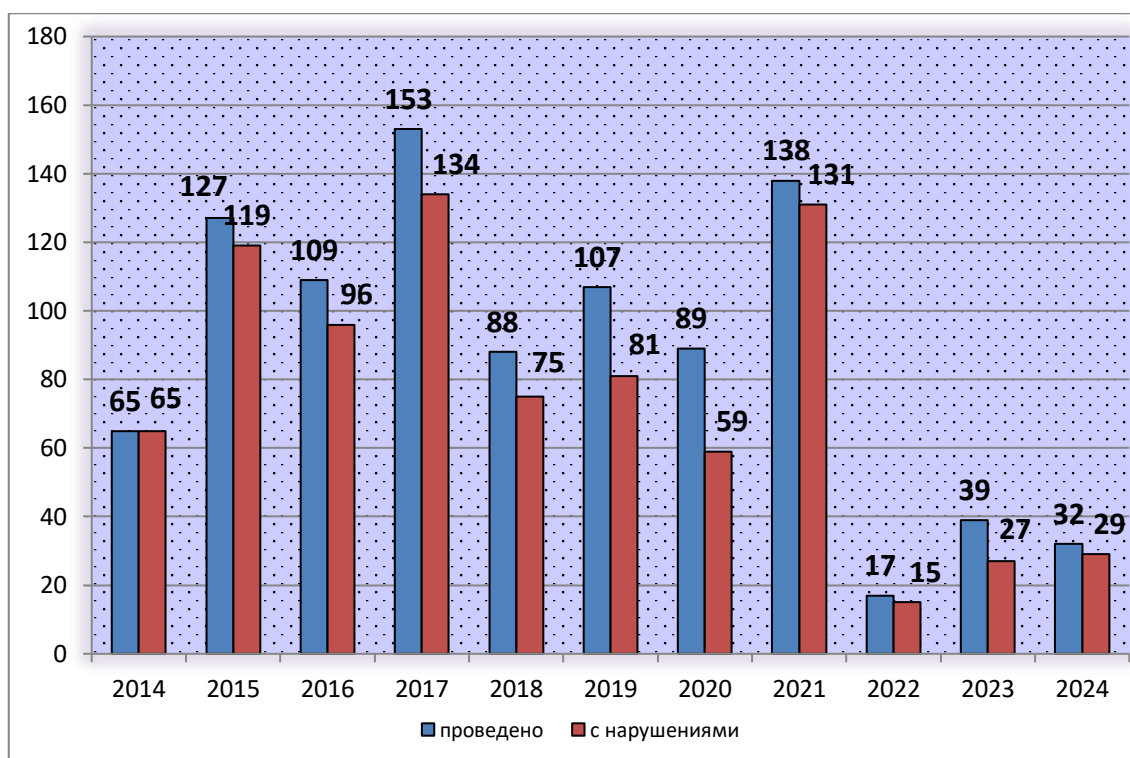


Рис.76. Финансовые услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2014-2024 гг.)

В 2024 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 32 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия (26 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 6 выездных обследований) (рисунок 76).

С нарушениями 29 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия.

Удельный вес мероприятий с нарушениями в 2024 году составил 90,6 процента (2023 год – 69,2 процента).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2024 году, представлена на рисунке 77.

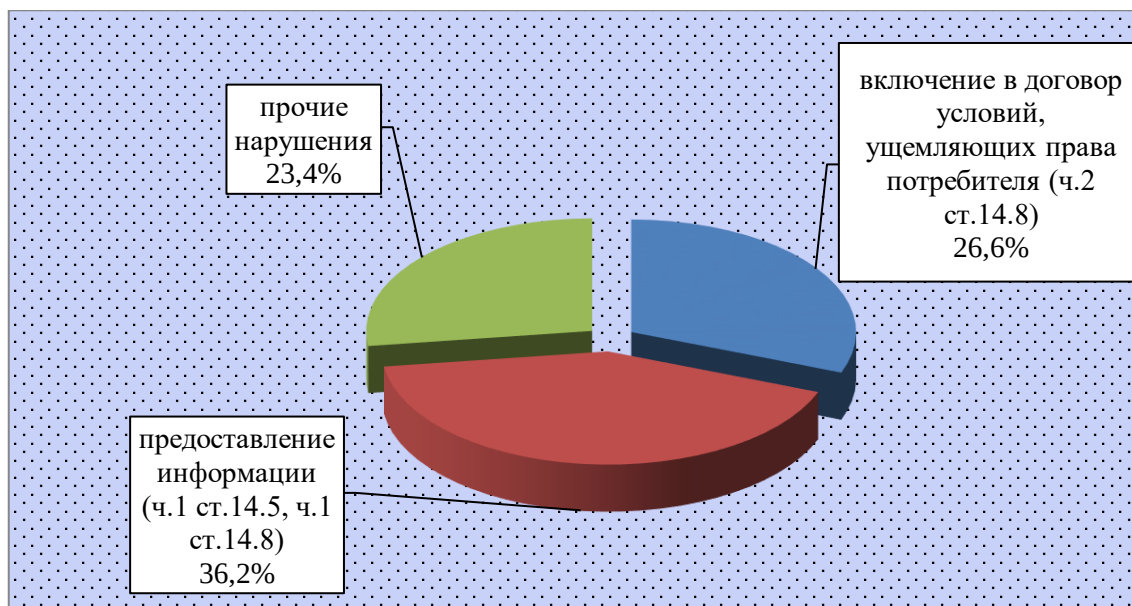


Рис.77. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2024 г.)

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с нарушением прав потребителя на получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации (36,2 процента), включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (26,6 процента), иные нарушения (23,4 процента).

В рамках нового законодательства, в соответствии с нормами которого при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг в 2024 г. Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Так, в 2024 году Управлением и Территориальными отделами проведено 194 профилактических мероприятий, что меньше в 2,3 раза чем в 2023 году (456 мероприятие):

- консультирований – 36;
- информирований – 98;
- объявлено предостережений – 57;
- профилактических визитов – 3.

Основные нарушения, в связи с которыми объявлялись предостережения:

- отсутствие вывески, либо необходимой информации на ней;

- включение в кредитный договор недопустимых условий, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без согласия потребителя;
- неполучение необходимой и достоверной информации об условиях оказания услуг;
- отказ потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные;
- и др.

Наиболее актуальные нарушения в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Практика Управления показывает, что банки продолжают навязывать потребителям **услуги страхования и иные дополнительные услуги** при кредитовании, не предоставляя потребителю возможность выразить согласие или отказ от дополнительных услуг.

Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – ФЗ № 353-ФЗ) установлены базовые принципы, которые должны соблюдаться банком при предложении потребителю дополнительных услуг (страхование или иные услуги) – кредитор обязан:

- в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги; при этом кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги (п. 2 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);

- отразить согласие потребителя на их оказание в индивидуальных условиях (п. 18 ст. 5 ФЗ № 353-ФЗ);

- предоставить возможность заемщику отказаться от страхования, самостоятельно застраховать риски в иной организации (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - осуществлять расчет полной стоимости кредита с учетом страховой премии по данным договорам (п. 4 ст. 6 ФЗ № 353-ФЗ);

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без

обязательного заключения договора страхования (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ). При этом разница между процентными ставками не должна носить дискриминационный характер (ст. 10 ГК РФ, постановление Верховного Суда РФ от 08.06.2015 N 306-АД15-3092 по делу № А12-33330/2014).

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются различные **виды дополнительных услуг**. Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребители не нуждаются.

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия Банк ВТВ (ПАО) при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе (не выданы все приложения к кредитному договору, отсутствует информация о том, какая конкретно дополнительная услуга будет предоставлена (указан перечень услуг, которые могут быть оказаны, при этом невозможно понять какая конкретно услуга будет оказываться), отсутствует информация о цене услуги, о содержании этой услуги или совокупности этих услуг, о соотношении размера страховой премии, уплачиваемой страховщику по договору личного страхования и др.);

включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (при заключении договора купли-продажи автомобиля с использованием заемных средств Банк ВТВ (ПАО) были навязаны дополнительные услуги, в том числе в виде заключения договора с СПАО «ИНГОССТРАХ». При этом, в полисе страхования проставлена автоматическая «х», на включение в предмет договора услуги «Страхование технической помощи на дорогах»).

По данным фактам в адрес Банк ВТВ (ПАО) объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Альфа-Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно отказ потребителю в заключении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные (копию паспорта), а также навязывание услуги страхования.

По данному факту в адрес АО «Альфа Банк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Центральный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Альфа Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: при заключении кредитного договора Банк не предоставил полную и достоверную информацию о услугах, не ознакомил потребителя с общими условиями кредитного договора, Тарифами, а также со способами обмена информацией с банком. Также, допустил включение в договор условий, ущемляющих права потребителя: о праве банка взыскать задолженность по Договору Кредита по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством РФ без согласования с потребителем; о праве банка на уступку кредитором третьим лицам прав по договору; условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя. Например - С ООО АльфаСтрахование-жизнь (установлена автоматическая отметка V(да)) по программе добровольное медицинское страхование (программа 1.04) - с ООО АльфаСтрахование-жизнь (установлена автоматическая отметка V(да)), договор страхования, который позволяет получить дисконт, уменьшающий размер процентной ставки по договору кредита. - я добровольно соглашаюсь оформить услугу «выгодная ставка». (установлена автоматическая отметка V(да)).

По данному факту в адрес АО «Альфа Банк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Нижнетагильский Территориальный отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Альфа Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: потребитель обратился в отделение ПАО «Банк ВТБ» с целью получения

предварительно заказанной дебетовой карты. При получении услуги ему было предложено пройти процедуру фотографирования, от чего гражданин отказался. В результате данных действий сотрудники банка отказали потребителю в предоставлении каких либо услуг.

По данному факту в адрес АО «Альфа Банк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В договоры зачастую включаются условия, предусматривающие возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов клиента, открытых в банке.

Федеральным законом от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не предусмотрена возможность списания денежных средств с любых текущих и расчетных счетов заемщика, открытых в Банке в безакцептом порядке.

Как следует из положений п.1-3 ст.6 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» при осуществлении безналичных расчетов в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямом дебетовании) оператор по переводу денежных средств на основании договора с плательщиком осуществляет списание денежных средств с банковского счета плательщика с его согласия (акцепта плательщика) по распоряжению получателя средств (далее - требование получателя средств).

Право получателя средств предъявлять требования к банковскому счету плательщика должно быть предусмотрено договором между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком.

Акцепт плательщика может быть дан до поступления требования получателя средств (заранее данный акцепт плательщика) или после его поступления обслуживающему плательщика оператору по переводу денежных средств. Акцепт плательщика может быть дан в договоре между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком либо в виде отдельного документа или сообщения.

Согласно п. 2.9.1 Положение Банка России от 19.06.2012 N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» заранее данный акцепт плательщика может быть дан в договоре между банком плательщика и плательщиком и (или) в виде отдельного сообщения либо документа, в том числе заявления о заранее данном акцепте, составленного плательщиком в электронном виде или на бумажном носителе, с указанием суммы акцепта или порядка ее определения, сведений о получателе

средств, имеющем право предъявлять распоряжения к банковскому счету плательщика, об обязательстве плательщика и основном договоре, в том числе в случаях, предусмотренных федеральным законом, указанием на возможность (невозможность) частичного исполнения распоряжения, а также иных сведений. Заранее данный акцепт должен быть дан до предъявления распоряжения получателя средств. Заранее данный акцепт может быть дан в отношении одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Таким образом, заранее данный акцепт может быть дан как в виде отдельного документа, так и включен в договор банковского счета, в том числе в виде сообщения, но так или иначе должен отвечать признакам конкретности и определенности, касаясь одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Согласно п.2 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» к условиям договора потребительского кредита (займа), за исключением условий, согласованных кредитором и заемщиком в соответствии с частью 9 настоящей статьи, применяется статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которой такой договор является договором присоединения, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Соответственно, в правоотношениях между кредитной организацией и потребителем, заранее данный акцепт должен являться свободным волеизъявлением заемщика, изложенным им сознательно и добровольно в соответствующем заявлении и не может быть навязан банком.

Ст. 10 ГК РФ установлен запрет на злоупотребление правом. При этом, в соответствии с п. 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» применяя названные положения, судам следует учитывать, что норма, определяющая права и обязанности сторон договора, толкуется судом исходя из ее существа и целей законодательного регулирования, то есть суд принимает во внимание не только буквальное значение содержащихся в ней слов и выражений, но и те цели, которые преследовал законодатель, устанавливая данное правило. В соответствии с п. 8 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» в случаях, когда будет доказано, что сторона злоупотребляет правом, вытекающим из условия договора, отличного от диспозитивной

нормы или исключаящего ее применение, либо злоупотребляет своим правом, основанным на императивной норме, суд с учетом характера и последствий допущенного злоупотребления отказывает этой стороне в защите принадлежащего ей права полностью или частично либо применяет иные меры, предусмотренные законом (пункт 2 статьи 10 ГК РФ).

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в отношении ООО МК Озон Кредит проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В результате проведенного контрольного (надзорного) мероприятия, анализа обращения потребителя и приложенных к нему документов установлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (о списании денежных средств со счетов клиента без его распоряжения (заранее данный акцепт); о праве общества уступить права требования новому кредитору без согласования данного условия с потребителем; общество ограничило право потребителя на судебную защиту, путем определения подсудности спора по месту нахождения Кредитора; о праве общества в одностороннем порядке вносить изменения в условия кредитования.).

По данному факту в адрес ООО МК Озон Кредит выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку право на одностороннее изменение условий договора.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в отношении ПАО "Сбербанк" проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В ходе контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия установлено, что ПАО "Сбербанк", включил в договор условие, не соответствующие требованиям Закона о потребительском кредите, а именно: о праве банка в одностороннем порядке изменять условия договора (При невыполнении условий бесплатного обслуживания Банком взимается плата за использование пакета услуг «СберПремьер»).

По данному факту в адрес ПАО «Сбербанк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, позволяющие банку передавать персональные данные потребителей третьим лицам.

В силу ст.9, гл.4 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» Банк должен обеспечить сохранность персональных данных клиента и не осуществлять распространение сведений без его согласия. Условие договора должно быть изложено таким образом, чтобы гражданин имел возможность свободно выразить согласие или отказаться от передачи персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в отношении ПАО «Совкомбанк» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В результате проведенного контрольного (надзорного) мероприятия, анализа обращения потребителя и приложенных к нему документов установлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

- непредставления необходимой и достоверной информации о размере вознаграждения банка за подключение пакета услуг;

- включение в договор недопустимых условий: условие о праве общества уступить права требования новому кредитору без согласования данного условия с потребителем, условие о праве банка в одностороннем порядке изменять условия договора, условие о списании денежных средств со счетов клиента без его распоряжения (заранее данный акцепт), условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя.

По данному факту в адрес ПАО «Совкомбанк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Помимо указанных условий, Управлением выявляется в кредитных договорах и такое условие как оформление Банком соглашения о взаимодействии с должником на стадии заключения кредитного договора.

В силу п.5, п.6 ст.4 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Согласие, указанное в пункте 1 части 5 настоящей статьи, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

Согласно пп.1 п.2 ст.2 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» должником является физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

Между тем, заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле, придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ. Аналогично указано в информационном письме

Банка России от 03.10.2019 N ИН-06-59/77 «О порядке изменения способов или частоты взаимодействия при взыскании просроченной задолженности»: «...при заключении договора потребительского кредита (займа) заемщик не является должником в смысле, придаваемом этому понятию Законом N 230-ФЗ...».

Таким образом, включение в договор условия о взаимодействии с третьим лицом ущемляет права потребителей.

Кроме того, выявляется включение в кредитный договор условия о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством.

Согласно требованиям ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из общих и индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и, как правило, содержатся в стандартных формах, которые по требованию заемщика предоставляются ему до заключения договора или с которыми заемщик может ознакомиться на сайте кредитора. Другая часть договора, которая подлежит согласованию с потребителем, определяется его индивидуальными условиями.

Учитывая правовую конструкцию договора потребительского кредита, предусмотренную Законом № 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», условие договора, содержащее обязанность для потребителя, которая может иметь для него существенное значение, должно быть согласовано обеими сторонами при заключении договора.

Указанное означает, что условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса изначально подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщика. При этом потребителю должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

Справка

Нижнетагильским ТО Управления в отношении ООО КБ «Ренессанс Кредит» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением

обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В результате проведенного контрольного (надзорного) мероприятия, анализа обращения потребителя и приложенных к нему документов установлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

- не предоставлена информация о дополнительных услугах;
- включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (право Банка взыскать задолженность по Договору в бесспорном порядке по исполнительной надписи нотариуса).

По данному факту в адрес ООО КБ «Ренессанс Кредит» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Стоит отметить, что финансовыми организациями часто допускаются нарушения, когда речь идет о предоставлении финансовых услуг в торговле, в том числе, в автосалонах, в магазинах бытовой техники.

Например, не всегда в полном объеме предоставляется информация о кредите, предоставляемом для покупки товара, навязывается страховка, иные дополнительные услуги за плату.

Устанавливались факты превышения предельного значения полной стоимости потребительского займа при выдаче займов физическим лицам.

В соответствии с п. 11 ст. 6 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» на момент заключения договора потребительского кредита (займа) полная стоимость потребительского кредита (займа) не может превышать рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

В 2024 году устанавливался факт отказа потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные.

Справка

В Нижнетагильский Территориальный отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Альфа Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: потребитель обратился в отделение ПАО «Банк ВТБ» с целью получения предварительно заказанной дебетовой карты. При получении услуги ему было предложено пройти процедуру фотографирования, от чего гражданин отказался. В результате данных действий сотрудники банка отказали потребителю в предоставлении каких либо услуг.

По данному факту в адрес АО «Альфа Банк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Также, выявляются факты **предоставления недостоверной информации об услуге** (например, потребителю не выдаются все приложения к кредитному договору, содержится разная информация о стоимости услуги и др.).

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления на основании обращения гр. С. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ПАО банк «ФК Открытие».

Между гр. С. и ПАО банк «ФК Открытие» заключён договор потребительского кредита. При этом, банком не предоставлена необходимая и достоверная информация об условиях кредитования.

Исполнитель должен представить потребителю все документы, содержащие условия оказания услуг, тарифы.

По данному факту в адрес ПАО банк «ФК Открытие» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Размер штрафов (неустойки) в связи с нарушением заемщиком сроков возврата кредита иногда **превышает установленные законодательством РФ ограничения.**

П. 21 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрено, что размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора

потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

При заключении **договоров страхования** также нередко выявляются нарушения, связанные с:

- включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, в том числе: при страховании заемщиков по кредитным договорам страховая сумма устанавливается в зависимости от остатка задолженности; потребителю не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя по договору страхования; злоупотребление правом со стороны страховых компаний при определении условий договора страхования о сроке страхования, порядке уплаты страховой премии и последствиях отказа потребителя от договора;

- непредставлением полной информации об исполнителе и услугах: потребителю не выдаются все приложения к договору страхования (правила, условия и пр.); договор страхования напечатан мелким, трудночитаемым шрифтом (менее 2 мм высота прописных букв).

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия СПАО "ИНГОССТРАХ" при оказании услуг страхования.

При анализе обращения и приложенных к нему документов были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: при заключении договора купли-продажи автомобиля с использованием заемных средств Банк ВТВ (ПАО) были навязаны дополнительные услуги, в том числе, заключение договора с СПАО «ИНГОССТРАХ».

При этом, в полисе страхования отсутствует реальная возможность согласиться, либо отказаться от услуги (проставлено автоматически «х»), а также, разрешена передача персональных данных третьим лицам.

По данному факту в адрес СПАО «ИНГОССТРАХ» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При заключении **договоров вклада и договоров счета** банками также включаются в договоры условия, ущемляющие права потребителя, например, условия, которые позволяют банку **в одностороннем порядке изменять условия и тарифы по таким договорам**; условия, ограничивающие в той или иной степени права потребителя **при истребовании суммы по договору вклада и (или) банковского счета**.

Одна из ключевых проблем на рынке финансовых услуг – это мисселинг.

Мисселинг – продажа потребителям иного продукта, нежели тот, за которым он обратился.

В финансовой сфере это, как правило, касается схем, когда потребитель обращается в банк, чтобы сделать вклад, фактически ему на подписание предоставляется иной договор. Вместо договора вклада потребителю может предоставляться договор займа (например, с пенсионерами, намеревающимися сделать вклад, банк заключает договоры займа от имени другой компании, которая после привлечения денежных средств объявляет о своем банкротстве; при заключении договоров предоставляется неоднозначно понимаемая информация о природе договора, его сторонах), договор инвестиционного страхования или договор инвестирования (в том числе, в ценные бумаги).

В отличие от вклада «подменные» продукты не имеют государственной гарантии возврата; к некоторым договорам (например, инвестиционным) законодательство о защите прав потребителей не применяется; доказать факт намеренного введения в заблуждения очень проблематично; вложенные средства досрочному возврату не подлежат, а если и подлежат, то на очень невыгодных условиях (можно получить гораздо меньше, чем вложил изначально).

Доказать нарушение сложно. Закон предполагает разумность действий стороны сделки, в связи с чем для ее оспаривания должны быть весомые доказательства. При мисселинге потребитель, как правило, подписывает все предоставленные документы. Доказать обман и неосознанный характер действий при отсутствии свидетелей (к показаниям которых суд также часто относится критически) в суде крайне сложно.

Иногда, иные подменные договора имеют схожее название, например:

- У потребителя был вклад «СуперВклад», а потом банк «подменил» договор договором «Супер Займ», сообщив потребителям, что это «одно и то же».

- Сначала потребителю был представлен договор вклада, а затем представлен на подпись документ с названием «Вклад в

будущее» (фактически это был договор страхования и со счета, открытого для целей вклада (первый подписанный договор), в пользу страховой компании была списана огромная страховая премия.

В основном такому обману со стороны финансовых организаций подвержены социально-уязвимые граждане (инвалиды по слуху, зрению и др., пенсионеры, которые в силу возраста не могут объективно оценить ситуацию и т.д.).

По фактам выявленных нарушений в ходе контрольных (надзорных) мероприятий применялись меры административного и профилактического характера.

Снижение количества вынесенных постановлений и сумм взысканных штрафов связано с принятием нового законодательства, в соответствии с нормами которого при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг в 2024 г.

Управлением активно проводились профилактические мероприятия, а также принимались судебные меры.

С целью судебной защиты прав потребителей подаются иски в защиту прав граждан и заключения по гражданским делам в защиту прав потребителей.

Так, в 2024 году Управлением дано 18 заключений в целях защиты прав потребителей, из 19 рассмотренных исков 19 исков, по которым даны заключения, удовлетворены судом на общую сумму 4,4 млн. рублей.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2024 году оказано 1,3 тыс. консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 117 претензий и 25 исков. Удовлетворено 73 претензии и 12 исков.

Всего, в результате правовой помощи со стороны Управления и консультационных пунктов потребителям возмещено порядка 81,5 млн. руб.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления дано заключение в защиту прав потребителя по иску Ф. к АО «ОТП

Банк» о защите прав потребителей - о взыскании удержанной комиссии за ненадлежащим образом оказанную услугу по переводу денежных средств в иностранной валюте, неустойки, морального вреда, штрафа.

Гр. Ф. обратился в суд с исковым заявлением к АО «ОТП Банк», согласно которого между истцом и ответчиком был заключен договор текущего счета физического лица, целью которого являлось оказание услуг банком по совершению операции по переводу денежных средств в иностранной валюте, находящихся на счете, открытом на имя гр. Ф. в АО «ОТП Банк», на счет, открытый гр. Ф. в иностранном банке (Турция, Махмутлар-Алания, филиал в Анталии). Со счета истца по его распоряжению, были списаны денежные средства в размере 24 600,00 EUR, одновременно банком списана комиссия за перевод в размере 400 EUR. Услуга по переводу денежных средств ответчиком оказана не была, поскольку списанные денежные средства возвращены на счет истца, открытый в АО «ОТП Банк», в возврате комиссии, удержанной за перевод ответчиком - отказано. Указывая на то, что Банком оказана услуга ненадлежащего качества, истец просит взыскать с АО «ОТП Банк» денежные средства в размере, удержанной комиссии за перевод денежных средств - 40 900,00 рублей, неустойку в размере 24540,00 рублей, компенсировать моральный вред в размере 5 000,00 рублей, взыскать с ответчика штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Решением мирового судьи судебного участка № 2 Березовского судебного района Свердловской исковые требования гр. Ф. удовлетворены частично. Взыскал с АО «ОТП Банк» в пользу гр. Ф. удержанную комиссию за ненадлежащим образом оказанную услугу по переводу денежных средств в иностранной валюте в размере 40 659 (сорок тысяч шестьсот пятьдесят девять) рублей 84 копейки; неустойку за период с 08 августа 2023 года по 25 августа 2023 года в размере 21 956 (двадцать одна тысяча девятьсот пятьдесят шесть) рублей 15 копеек; компенсацию морального вреда в размере 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек; штраф за несоблюдение в добровольном порядке обязанности по удовлетворению законных требований потребителя в размере 33 800 (тридцать три тысячи восемьсот) рублей 07 коп. (дело № 2-11/2024).

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 303 мероприятия. Эффективность проведения мероприятий, направленных на правовое просвещение потребителей, свидетельствуют результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2024 году на вопросы анкеты ответили 2274 жителей в 53 муниципальных образованиях области.

В опросе приняли участие граждане следующих социальных групп: 25 процентов – рабочие, 23 процента – служащие, 22 процента – пенсионеры, 16 процентов – студенты, по 5 процентов – руководители и индивидуальные предприниматели (самозанятые) и иных групп.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, коллекторскими агентствами, ответственности за задолженность перед кредиторами:

72 процента респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно, 28 процентов учет своих расходов не считают обязательным.

42 процента не имеют как-либо сбережений, 30 процентов потребителей финансовых услуг имеют вклады в банках, 24 процента хранят деньги дома. Лишь 2 процента граждан приобретают ценные бумаги (акции, облигации).

44 процента опрошенных в течение прошлого года не пользовались заемными денежными средствами, 29 процентов за последний год оформляли потребительские или ипотечные кредиты, 19 процентов занимали деньги у родственников, друзей, знакомых, 4 процента (более 80 человек) обращались в микрофинансовые организации.

Основной источник получения информации по финансовым вопросам:

- новостные сайты, социальные сети, видеоролики и блоги, онлайн-курсы – 47 процентов,
- советы друзей, знакомых – 8 процентов,
- не интересуются данной информацией – 24 процента.

55 процентов опрошенных правильно ответили на вопрос о том, что страхование недвижимого имущества при ипотеке является обязательным при получении кредита, при этом 21 процент граждан считают, что страхование жизни и здоровья заемщика также является обязательным при получении кредита, тогда как законодательством такая обязанность не установлена.

65 процентов респондентов правильно ответили на вопрос о запрете кредитной организации в одностороннем порядке увеличивать процентную ставку по кредитному договору.

56 процентов граждан правильно считают, что у потребителя есть 5 рабочих дней на подписание индивидуальных условий кредитного договора с момента их получения. 52 процента опрошенных верно ответил на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом в течение 30 дней. Чуть меньше (49 процентов опрошенных) были правы в ответе о праве потребителя отказаться не только от дополнительных услуг, но и дополнительных платных товаров, предоставленных в кредит.

Наибольшее затруднение вызвал вопрос о том каким образом гражданин может отказаться от взаимодействия с коллектором, при этом 51 процент респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен, если направить заявление об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручить заявление под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки.

Другой трудный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. 55 процентов респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Также, 53 процента опрошенных знают, что сумма вклада до 1,4 млн. рублей подлежит обязательному страхованию, но при этом 15 процентов заблуждаются, полагая, что кроме вклада подлежит обязательному страхованию инвестиционный договор.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2024 году составил 54 процента (в 2023 году он составлял 59 процентов).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий - консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т.ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведётся на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к Месяцу финансовой грамотности, Дню пожилого человека, Дню защиты прав потребителей.

Так, Управлением и Центром в 2024 году проведено 80 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,6 тыс. памяток, размещено 303 информации, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления РПН по СО, ФБУЗ ЦГиЭ в СО, областном сайте защиты прав потребителей (potrebitel66) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Также, разработано 3 памятки для потребителей («Как получить страховое возмещение после ДТП?», «Отказ от договора личного страхования при кредитовании», «Дополнительные услуги при покупке автомобиля в кредит»).

На сайте Управления (<https://www.66.rosпотребнадзор.ru/>) в 2024 году размещено 5 уроков в рубрике «Азбука потребителя» по направлению финансовые услуги по следующим темам: - информация по кредитному договору; - заключение и изменение договора вклада. Мисселинг; - включение в договор условий, ущемляющих права потребителей; - взимание банком единовременных и ежемесячных комиссий по кредитному договору; - взыскание банком неустойки (штрафа, пени).

Для специалистов консультационных пунктов для потребителей разработано 17 стандартов консультирования по вопросам оказания финансовых услуг.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2024 году участвовали в следующих мероприятиях:

- в июне 2024г. в заседании Межведомственного совета по финансовой грамотности;

- в сентябре 2024г. в пленарном заседании, приуроченному ко Дню финансиста, которое проводилось на базе Уральского государственного экономического университета (далее – УрГЭУ) с докладом на тему: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг».

Для студентов УрГЭУ в рамках Дня финансиста был проведен Мастер-класс на тему «Что нужно знать потребителю при кредитовании. Дополнительные услуги».

Кроме того, Управление и ФБУЗ в 2024 году участвовало в разработке региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2024 году дополняет информация, представленная **Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Уральского ГУ Банка России.**

Всего в 2024 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 6705 обращений, в том числе 5050 обращения в отношении кредитных организаций (далее – блок КО), 829 обращений в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО), а также 426 обращений в отношении субъектов страхового дела (далее – ССД).

В сравнении с 2023 годом количество обращений выросло на 9 процентов, в 2023 году поступило 6127 обращений.

Рост количества обращений обусловлен в первую очередь за счет обращений по кредитным организациям банкам (5050 обращений в 2024 году в сравнении с 3954 обращениями в 2023 году). Основной прирост наблюдается по вопросам мошенничества (725 в 2024 году, в сравнении с 3030 в 2023 году), а также вопросами блокировки операций по расчётному счёту (874 обращения в 2024 году и 602 в 2023 году). Количество обращений в отношении микрофинансовых организаций и страховых компаний в 2024 году снизилось в сравнении с 2023 годом.

Структура потока основных обращений по секторам и основным видам услуг, в отношении которых в 2024 году поступали обращения потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области в таблице.

Таблица 6

Структура потока основных обращений по секторам и основным видам услуг (по данным Центра защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Уральского ГУ Банка России)

Сектор	Продукт	Количество обращений, ед.	Доля, %
Кредитные организации		5050	100
	Потребительское кредитование	876	17,35
	Расчетный счет	874	17,31
	Мошенничество	725	14,36
	Банковские карты/банкоматы	419	8,30
	Прочее - Кредитные организации	413	8,18
	Исполнительное производство (КО)	372	7,37
	Ипотечное кредитование (КО)	338	6,69
	Качество обслуживания	243	4,81
	Вклад / депозит	182	3,60
	Банковский перевод	176	3,49
	Кредитные истории	166	3,29
	Автокредитование	160	3,17
	Иные вопросы	106	2,10
Микрофинансовые организации		829	100
	Деятельность по предоставлению займов	488	58,87
	Мошенничество (МФО)	156	18,82
	Кредитные истории	115	13,87
	Прочее (мфо)	70	8,44
Субъекты страхового дела		426	100
	ОСАГО	191	44,84
	Страхование жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события	48	11,27
	Страхование от несчастных случаев и болезней	39	9,15
	КАСКО	29	6,81
	Страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика	28	6,57
	Добровольное медицинское страхование (ДМС)	21	4,93
	Другие продукты (добровольное страхование)	16	3,76

	Прочее (страхование)	15	3,52
	Страхование имущества физ. лиц (за исключением транспортных средств)	14	3,29
	Иные вопросы	25	5,87
Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка		136	100
	Брокеры	78	57,35
	Депозитарии	29	21,32
	Доверительные управляющие	16	11,76
	Прочее (РЦБ)	13	9,56
Акционерные общества/эмитенты эмиссионных ценных бумаг		64	100
	Предоставление информации	19	29,69
	Дивиденды	10	15,63
	Общее собрание акционеров (ОСА)	9	14,06
	Приобретение крупных пакетов акций ПАО (ОАО)	9	14,06
	Раскрытие информации	4	6,25
	Иные вопросы	13	20,31
Субъекты коллективных инвестиций		56	100
	Негосударственные пенсионные фонды	32	57,14
	Управление паевыми инвестиционными фондами (ПИФ)	20	35,71
	Иные вопросы	4	7,14
Платежные услуги		55	100
	Платежные системы	28	50,91
	Электронные средства платежа, включая «Электронные кошельки»	19	34,55
	Иные вопросы	8	14,55
Бюро кредитных историй		47	100
	Иные вопросы по кредитным историям	44	93,62
	Иные вопросы	3	6,82
Общества с ограниченной ответственностью		30	100
	Корпоративные отношения (ООО)	30	100
Прочие субъекты		12	100
	Иные вопросы	12	100
Общий итог		6705	

Иные сведения о работе подразделений Банка России по реализации политики по защите прав потребителей.

В 2024 году Уральским главным управлением Банка России проводились образовательные, просветительские и информационные мероприятия для целевых групп в рамках реализации стратегических документов в сфере финансовой грамотности субъектов Российской Федерации (включая государственные программы/региональные программы повышения финансовой грамотности населения, направленные на повышение финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг).

3.7. Платные образовательные услуги

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

Частью 2 статьи 43 Конституции Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования в государственных или муниципальных образовательных учреждениях и на предприятиях.

Под образовательными услугами понимаются услуги, оказываемые организациями в ходе осуществления деятельности по воспитанию и обучению (образовательной деятельности) (ст. 779 ГК РФ, п. 1 ст. 2 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании)).

В зависимости от источника финансирования различают:

- бесплатные образовательные услуги, оказываемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов (ч. 3 ст. 5, ч. 8 ст. 34 Закона об образовании);
- платные образовательные услуги, оказываемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (ст. ст. 54, 101 Закона об образовании).

Образовательные услуги предоставляются в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения (ч. 2 ст. 10 Закона об образовании).

Договор об оказании платных образовательных услуг – это возмездный договор, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения распространяется Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Важным моментом является то, что относительно образовательных услуг Закон о защите прав потребителей применяется в случае их платности, но не получения образования за счет средств федерального бюджета.

Заказчиком по договору об оказании платных образовательных услуг является физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора, исполнителем – организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность), обучающимся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

Договор на оказание платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме между:

1) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и лицом, зачисляемым на обучение (родителями (законными представителями) несовершеннолетнего лица);

2) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, лицом, зачисляемым на обучение, и физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение (ч. 1 ст. 54 Закона об образовании);

3) индивидуальным предпринимателем и заказчиком и (или) законным представителем обучающего (по смыслу пп. «а» - «д» п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. N 1441 (далее - Правила оказания платных образовательных услуг).

Договор об образовании, как правило, заключается на стандартных, разработанных организацией, осуществляющей образовательную деятельность, условиях, которые должны быть приняты в целом, то есть является по сути договором присоединения (ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В целях защиты прав потребителей платных образовательных услуг установлены обязательные требования к содержанию договора об образовании (ст. 54 Закона об образовании, п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг).

Договор об образовании не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявления о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями,

установленными законодательством об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению (ч. 6 ст. 54 Закона об образовании, п. 14 Правил оказания платных образовательных услуг).

Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет на дату заключения договора (ч. 4 ст. 54 Закона об образовании, п. 16 Правил оказания платных образовательных услуг).

Правилами оказания платных образовательных услуг также установлены понятия: недостаток платных образовательных услуг и существенный недостаток платных образовательных услуг.

В настоящее время широкое распространение получает оказание образовательных услуг дистанционным способом, в том числе, на интернет-платформах владельцев агрегаторов информации. В указанных случаях зачастую возникает проблема квалификации возникших отношений как направленных на оказание образовательных услуг, либо как возмездных услуг, связанных с консультированием потребителей и предоставлением доступа к обучающим материалам. Также, в случае дистанционного обучения имеют место ситуации, когда потребитель не может отказаться от услуг в процессе их оказания на основании ст. 32 Закона о защите прав потребителей, так как исполнитель устанавливает условие о том, что услуга оказана в полном объеме в момент предоставления потребителю доступа ко всему обучающему курсу.

Необходимо учитывать, что 18.12.2025 вступил в силу Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства N 6 "О единых правилах в области защиты прав потребителей" (принят в г. Минске 06.12.2024), который устанавливает понятие «цифровой продукт» - объект гражданских прав, зафиксированный с помощью цифровых технологий (преобразованный в цифровой формат) посредством создания записи о нем в информационной системе (системах), в которой происходит взаимодействие с потребителем по поводу этого объекта, в том числе, программы и элементы программ для ЭВМ (включая порождаемые программой аудиовизуальные отображения), фонограммы, аудиовизуальные произведения, мультимедийные продукты и другие результаты интеллектуальной деятельности, преобразованные в цифровой формат и предназначенные для реализации потребителям (использования за плату).

Данное понятие подлежит распространению на отношения по оказанию образовательных услуг дистанционным способом с применением положений, закрепленных в Главе IV Единых правил в области защиты прав потребителей.

Таким образом, законодательством предусмотрен целый комплекс мер, направленных на обеспечение соблюдения прав потребителей при оказании платных образовательных услуг: определены требования к информационной открытости образовательной организации, а также к информации, которая должна предоставляться при заключении договора; исчерпывающе определен перечень оснований для пересмотра стоимости обучения; ограничены основания прекращения договора об оказании платных образовательных услуг.

Вместе с тем, отдельные положения законодательства в этой сфере нередко игнорируются организациями, оказывающими платные образовательные услуги, в том числе при формулировании условий договора, в связи с чем потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты.

За 2024 г. в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 116 письменных обращений граждан в отношении образовательных организаций (за 2023 г. поступило 60 обращения), что свидетельствует о том, что количество поступивших обращений в сравнении с 2023 годом увеличилось практически в два раза.

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 78.

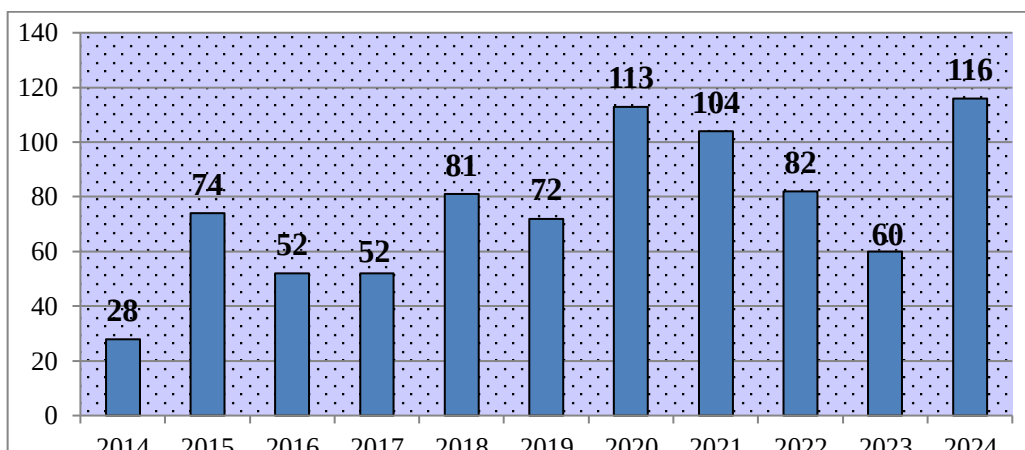


Рис.78. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2014-2024 гг.)

Всего за 2024 год дано 107 разъяснений по поступившим обращениям в пределах компетенции, 11 обращений было направлено по подведомственности, 4 обращения послужили основанием для проведения надзорных мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2024 году объявлено 7 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных образовательных услуг.

Основные жалобы, предъявляемые в сфере платных образовательных услуг: ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах, оказание услуг ненадлежащего качества, одностороннее изменение условий договора, несоблюдение требований к письменной форме договора, отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 79.

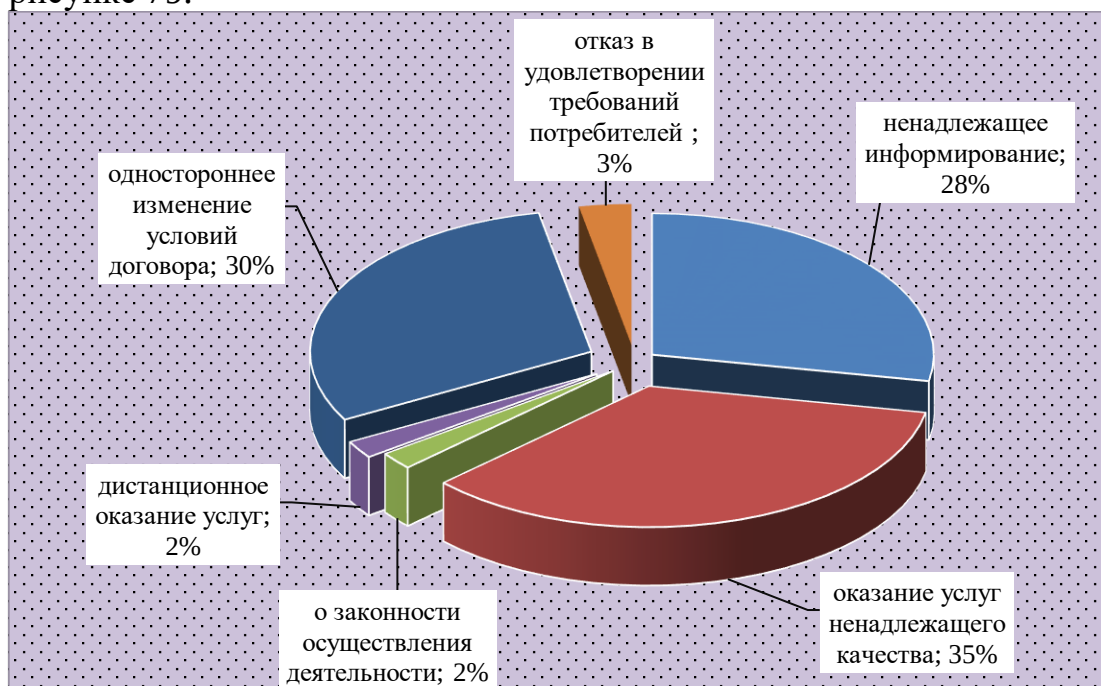


Рис.79. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2024 г.)

Структура поступивших обращений:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг - 35 процентов;
- одностороннее изменение условий договора, в том числе, по инициативе потребителя - 30 процентов;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в том числе, об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) - 28 процентов;
- иные вопросы, в том числе, по вопросам дистанционного оказания образовательных услуг, отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 5 процентов;
- о законности осуществления деятельности, несоблюдение к письменной форме договора - 2 процента.

По обращениям, которые содержали жалобы на некачественное оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг, просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора, потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты их прав, в том числе, рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

В части вопросов о возможных нарушениях лицензионных требований при оказании платных образовательных услуг; выдачи документов государственного образца об образовании, обращения направлялись для рассмотрения в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2024 году составило 491, в том числе: информирование – 159; объявление предостережения – 77; консультирование – 244; профилактический визит – 11.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2024 году с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2024 год специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 90 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 76 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 14 - выездное обследование.

По результатам 79 проведенных контрольных (надзорных) мероприятий было выявлено 392 нарушения.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 80.



Рис.80. Платные образовательные услуги. Количество контрольных (надзорных) мероприятий (2014-2024 гг.)

В 2024 году в сфере платных образовательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге, об исполнителе и о режиме работы; отсутствие необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: ограничение прав потребителей на оплату услуг посредством наличных и безналичных расчетов; установление исключительной подсудности «по месту нахождения Учреждения», обязательный досудебный порядок разрешения спора, установление условий отказа потребителя от услуг, односторонний отказ от договора исполнителем и пр.).

Структура основных выявленных в 2024 году нарушений в сфере защиты прав потребителей платных образовательных услуг представлена на рисунке 81.



Рис.81. Платные образовательные услуги. Структура основных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2024 г.)

Справка

Ирбитским территориальным отделом в отношении ГБУДО СО "Ирбитская детская художественная школа" проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, по итогам которого юридическому лицу выдано предостережение.

Посредством анализа данных (информации), размещенных на официальном сайте образовательного учреждения (<https://дхш-ирбит.рф>) выявлено, что в договоре об оказании платных образовательных услуг (по направлению подготовки детей 5-8 лет), размещенном на официальном сайте, содержатся условия, ущемляющие права потребителя. Пункт 2.17. Договора содержит условие об обязанности потребителя «Ежемесячно в течение учебного года с сентября по май вносить в кассу школы до 10 числа текущего месяца установленную Учредителем оплату за обучение учащегося».

Данное условие Договора противоречит п.п.7 абз. 2 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», согласно которому к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг). Кроме того, согласно ст. 16.1. Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя).

Возражения на предостережение от юридического лица не поступали.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом в отношении Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Свердловской области "Каменск-Уральская детская художественная школа № 1" (г. Каменск-Уральский, ИНН 6665007409) проведено наблюдения за соблюдением обязательных требований, в ходе которого исследована информация, размещенная на сайте в сети Интернет по адресу: <https://art-school1.ru/>, установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: п. 4.2 типовой формы договора «Об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам» содержит условие о том, что «Оплата производится ежемесячно в 1/9 от полной стоимости платных образовательных услуг за весь период обучения в безналичном порядке на счет Исполнителя в банк ПАО Сбербанк, 1 по 10 числа текущего месяца в рублях».

Данный пункт ущемляет права потребителей, так как в силу абз. 3 ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом в силу ст. 16 п. 2 п.п. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении ФГАОУ ВО "Уральский Федеральный Университет имени первого президента России Б.Н. Ельцина" на объекте - политехнический институт (филиал) ФГАОУ ВО "УРФУ имени первого президента России Б.Н. Ельцина", (г. Каменск-Уральский).

При проведении осмотра без взаимодействия на общедоступных (открытых для посещения неограниченным кругом

лиц) производственных объектах Политехнического института (филиал) ФГАОУ ВО "УРФУ имени первого президента России Б.Н. Ельцина" по адресу: г. Каменск-Уральский Свердловской области, ул. Ленина, д. 20, обнаружено:

- отсутствует информация об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора,
- на вывеске отсутствуют сведения о месте нахождения (юридический адрес) исполнителя услуг.

В соответствии ст. 9 п. 1 абз. 1 Закона О защите прав потребителей, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

В соответствии с п. 1 2 Правил № 1441, информация, предусмотренная пунктами 10 и 11 настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В соответствии с п. 10 Правил № 1441, исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с п. 11 Правил № 1441, исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации".

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение. Возражения не поступали.

Справка

Качканарским территориальным отделом в отношении ПО АНО «Спортивно-технической школы им. Н.Ф. Фоминых РО ДОСААФ России (г. Кушва) проведено выездное обследование. При проведении выездного обследования установлено, что юридическое лицо нарушает права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и о режиме его работы.

В месте фактического осуществления образовательной деятельности до сведения потребителя наглядным и доступным способом не доводится достоверная информация об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающих возможность их правильного выбора, а именно: цена в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате услуг через определенное время после их оказания потребителю, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы. Обществу выданы рекомендации, ответ не поступал.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в отношении ООО "АВТОЛАЙН" (ИНН 6607009301, г. Верхняя Салда) проведено мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, проведен анализ информации, размещенной на официальном сайте образовательного учреждения - <https://profteh.com/avtolayn> - на предмет ее соответствия действующему законодательству в области защиты прав потребителей при предоставлении платных образовательных услуг.

При проведении мероприятия без взаимодействия установлено:

- Во вкладке «Сведения об образовательной организации» при переходе во вкладку «Основные сведения» должна быть размещена информация о сведениях об организации (о наименовании, контактах организации), но данные сведения отсутствуют.
- Во вкладке «Сведения об образовательной организации» при переходе во вкладку «Платные образовательные услуги» информация о порядке оказания платных образовательных услуг не раскрыта, ссылка не активна.

Таким образом, образовательное учреждение ООО «Автолайн» не представило на своем официальном сайте <https://profteh.com/avtolayn>, необходимую информацию о платных образовательных услугах в соответствии с действующим законодательством. Юридическому лицу выданы рекомендации, объявлено предостережение.

Справка

Первоуральским территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении ООО «ИНГЛИШ КЛАБ+» (г. Первоуральск, ИНН 6684035070), объекты:

- «Языковой клуб (центр) EnglishClub+» ООО «ИНГЛИШ КЛАБ+» по адресу: г. Первоуральск, ул. Советская, стр.22 Г,

- «Языковой клуб (центр) EnglishClub+» ООО «ИНГЛИШ КЛАБ+» по адресу: г. Первоуральск, ул. Трубников, 44.

На вывеске, размещенной на входной двери языкового клуба, расположенного по адресу: г. Первоуральск, ул. Советская, стр.22Г, содержится информация об исполнителе услуг- ИП Куликова Е.Ю. ИНН 662510343324. Тогда как согласно информации ФНС РФ ИП Куликова Е.Ю. (ОГРНИП 318665800155106) прекратила деятельность 10.08.2022г. ИП Куликова Е.Ю. (ОГРНИП 323665800229266) прекратила деятельность 22.05.2024г.

Также, на двери размещено объявление: «Режим работы EnglishClub+ на июнь: пн с 8:30 до 20:00, вт выходной, ср с 8:30 до 20:00, чт выходной, пт с 8:30 до 20:00, сб: выходной, вс: выходной». На момент выезда на объект входная дверь на объект была закрыта. Через 2-3 минуты к двери подошли подростки и было установлено, что в помещении объекта EnglishClub+ работает детский летний лагерь. Подошедшая сотрудник языкового клуба (центра) открыла дверь в помещение, пропустила подростков.

Режим работы языкового клуба (центра), заявленный на вывеске, не соответствует фактическому (информация о режиме работе летнего детского лагеря языкового клуба (центра) EnglishClub+ размещена внутри помещения).

На входной группе объекта, расположенного по адресу: Свердловская область, г. Первоуральск, ул. Трубников, 44, имеется объявление: «График работы «EnglishClub+» 3,5,7 июня с 9:00 до 20:00, с 10 по 21 июня пн, ср, пт с 10:00 до 20:00, выходные: вт, чт, сб, вс». На момент выезда (27.06.2024г. с 16 час. 13 мин. до 16 час. 15 мин.) входная дверь на объект языковой клуб (центр) EnglishClub+ закрыта. Информация об изменении режима работы организации отсутствует.

Обществу направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Кроме того, в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области направлена информация по результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в отношении ООО «Инглиш Клаб+» о том, что согласно выписке из реестра лицензий (по состоянию на 27.06.2024 г.): ООО «ИНГЛИШ КЛАБ+» выдана лицензия на дополнительное образование детей и взрослых с указанием адреса места осуществления отдельного вида деятельности, подлежащего лицензированию: 623101, Свердловская область, г. Первоуральск, ул. Советская, стр.22 г, 1 этаж, помещение № 21, 24, 26, по плану

БТИ. Тогда как, исходя из результатов выездного обследования и сведений на вывеске языкового клуба (центра) EnglishClub+ услуги по дополнительному образованию осуществляются также и по адресу: г. Первоуральск, ул. Трубников, 44, информация о котором в лицензии отсутствует.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении АНО "Консультационный центр Гармония" (ИНН 6673220272, г. Екатеринбург) проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, адрес сайта в сети Интернет - <https://garmonia-consult.ru/>. В ходе осмотра установлено, что на сайте предлагаются услуги по занятиям в группах для детей на семейном обучении, репетиторство школьников по всем предметам, подготовке к ОГЭ и ЕГЭ, а также занятия по подготовке к школе. В качестве контактной информации имеются следующие сведения: адрес г. Екатеринбург, ул. Уральских рабочих, 21, офис 1, E-mail: s-harmony@rambler.ru, контактные телефоны. При этом информация о фирменном наименовании (наименовании), режиме работы, государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица на сайте <https://garmonia-consult.ru/> отсутствуют.

В соответствии с п. 1.3 ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1.2 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Согласно п. 1.2 ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» следует, что до сведения потребителей должна быть доведена следующая информация: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о

государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, а также сведения об имеющихся изменениях в указанной информации.

По результатам КНМ выдано предостережение, направлены акт и рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2024 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей, заключения по делам о защите прав потребителей.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом дано заключение в защиту прав потребителя по иску к ООО «ГикБреинс». 30.06.2023 г. между потребителем и Ответчиком был заключен договор на получение услуг по образовательной программе «разработчик - мастер». По договору истцом уплачено 116544,96 рублей. 24.09.2023 г. истец заявил ответчику о расторжении договора на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». На момент подачи заявления о расторжении договора прогресс обучения составил 15%

По результату досудебных переговоров денежные средства за неоказанную услугу истец не получил. Судом требования истца удовлетворены, на ответчика возложена обязанность возратить уплаченную сумму в части неоказанных услуг, компенсировать моральный вред и выплатить штраф (решение Синарского районного суда г. Каменска-Уральского по делу № 2-252/2024).

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом дано заключение в защиту прав потребителя. Между потребителем М. и ответчиком ООО «ГикБреинс» был заключен договор на получение услуг по образовательной программе разработчик (основной блок). Истцом было оплачено 160473 рубля 60 копеек. 20.03.2024 истец поставил ответчика в известность о расторжении договора на основании ст. 32 Закона «О защите прав потребителей, отчислении из образовательного учреждения и заявил требования о возврате уплаченных договору денежных средств. На момент подачи заявления о расторжении договора прогресс обучения составил 2,00 %.

Таким образом, стоимость полученной услуги составила 3 209 рублей 47 копеек. По результату проведения досудебных переговоров истцом ответчику было возвращено 91 951 рубль 47

копеек. Документов, подтверждающих правомерность удержания оставшейся суммы, истцу не представлено.

В судебном заседании потребитель М. суду пояснил, что ему была предоставлена неполная информация о курсе обучения, так изначально было указано о том, что занятия будут приводиться в выходные дни, однако обучение проводилось в будние дни, занятия без каких-либо причин переносились. Информация предоставлялась в разброс, не было постоянного расписания занятий, все время менялось.

Исковые требования удовлетворены частично, с ответчика взыскана стоимость неоказанных услуг, в добровольном порядке не возвращенная истцу, компенсация морального вреда и штраф (решение Дзержинского районного суда по делу № 2-1590/2024).

Особое внимание по-прежнему уделяется информированию потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, консультирование потребителей, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Всего в 2024 году специалистами территориальных отделов проведено 215 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг, в том числе:

- печатные издания – 8;
- сайт Управления – 1;
- телевидение – 2;
- выступления на радио – 6;
- социальные сети – 37;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 130;
- прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 31.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. оказано 256 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ потребителя (досрочного расторжения договора) от образовательных услуг, в том числе оказываемых дистанционным способом;
- отказ исполнителя от возврата части стоимости за неоказанные услуги;
- нарушение требований к качеству услуг (образовательного процесса, программе образования);

- непредоставление достоверной информации об услугах, их потребительских свойствах;
- возврат обеспечительного платежа по договору оказания образовательных услуг;
- нарушение прав обучающихся и другие.

Для потребителей подготовлено 9 претензий на сумму 371 тысяча рублей, 7 претензий на сумму 369 тысяч рублей удовлетворены в добровольном порядке.

За 2024 г. подготовлено 5 исковых заявлений по вопросам оказания образовательных услуг на общую сумму 109 тысяч рублей, 3 из них удовлетворены на общую сумму 238 тысяч рублей.

Справка

Консультационным пунктом для потребителей оказана помощь гр. В. по составлению претензии о расторжении договора, законченного с ОАНО ДПО «СКАЕНГ». Между потребителем и ОАНО ДПО «СКАЕНГ» был заключен договор (оферта) на получение платных образовательных услуг по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки (ее части) в заочной форме обучения с применением дистанционных образовательных технологий, в частности интерактивной платформы, электронного обучения Skypno. Оплата произведена за весь курс обучения за счет средств кредитного договора.

В процессе обучения потребитель пришел к выводу о том, что заявленные условия не соответствуют ожиданию, отсутствует возможность получения новой профессии самостоятельно без наличия каких-либо навыков в данной отрасли посредством удаленного обучения. В связи с этим потребителю были предложены дополнительные платные услуги куратора, а в последующем заменен образовательный курс, однако, новый курс потребитель также не смог освоить.

В связи с чем гр. В. заявил требование о расторжении договора, однако, данное требование оставлено без удовлетворения. Потребитель обратился в консультационный пункт, специалисты которого помогли составить претензию в адрес исполнителя услуг. По результатам рассмотрения претензии потребителю возвращены уплаченные средства в размере 155 095,07 руб.

Справка

Специалисты консультационного пункта подготовили исковое заявление для потребителя к ИП Гладкову М. А. (г. Санкт-Петербург) о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств. Между потребителем и ИП Гладков М. А. 14.04.2024 был заключен договор об оказании платных образовательных услуг: «Курс практической психологии: современные подходы», стоимость услуг по договору составила 11100,00 руб. Услуги по договору оплачены в полном объеме.

20.04.2024 потребителем принято решение расторгнуть договор на оказание платных образовательных услуг и подано заявление о возврате средств, о чем на заявлении имеется отметка о вручении его исполнителю. В ответ на данное заявление исполнитель денежные средства не возвращал, предлагая другие варианты решения вопроса.

Решением мирового судьи судебного участка № 8 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области, от 05.03.2025 требования потребителя удовлетворены (дело № 2-349/2025).

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2024 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство).

В рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования Министерством в 2024 году проведено контрольных (надзорных) мероприятия со взаимодействием с контролируемыми лицами – 2; выдано предписаний – 2; привлечены к административной ответственности 2 контролируемых лица. В целях наблюдения за соблюдением обязательных требований проведено 6274 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами, объявлено 4796 предостережений.

Министерством рассмотрены сведения, поступившие из обращений (заявлений) граждан и организаций, от органов государственной власти, из средств массовой информации. Министерством, по этим сведениям, проведено 184 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия; объявлено 517 предостережений.

В 2024 году осуществлено 32 информирования (количество контролируемых лиц, в отношении которых проведено информирование – 3066), обобщение правоприменительной практики, 411 профилактических визитов, 561 консультирование, объявлено 4796 предостережений (количество контролируемых лиц, в отношении которых объявлены предостережения – 2922) и проведено 22 публичных мероприятия с контролируемыми лицами

по вопросам соблюдения обязательных требований в сфере образования.

Информирование осуществляется Министерством посредством размещения соответствующих сведений на официальном сайте Министерства <http://minobraz.egov66.ru> в сети «Интернет», в телеграм-канале управления надзора и контроля в сфере образования Министерства <https://t.me/UNKSverdlovskRegion>, путем проведения публичных мероприятий с контролируемыми лицами.

В 2024 году в Министерстве рассмотрено 3166 обращений граждан, в том числе связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

- конфликтные ситуации в образовательных организациях – 732;
- поступление в образовательные организации – 653;
- образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 465;
- условия проведения образовательного процесса – 414;
- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса – 280;
- государственная итоговая аттестация обучающихся – 235;
- контроль качества и надзор в сфере образования – 97;
- питание обучающихся – 87;
- доставка обучающихся – 64;
- дистанционное образование – 18 и другие вопросы.

Количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Свердловской области, в соответствии с реестром лицензий на осуществление образовательной деятельности по состоянию на 31 декабря 2024 года составило 4072 (без учета филиалов), из них индивидуальных предпринимателей – 307.

Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий – 6276, из них проверок – 2. При проведении проверок выявлено 4 нарушения по вопросам соблюдения лицензионных требований, внесения сведений в федеральные информационные системы. При проведении контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия выявлено 7584 признака нарушений обязательных требований.

3.8. Транспортные услуги

Свердловская область является важным транспортным узлом — через неё проходят железнодорожные, автомобильные и

воздушные трассы общероссийского значения, в том числе Транссибирская железнодорожная магистраль. Густота железнодорожной и автодорожной сети превосходит средние по стране показатели. На территории Свердловской области также расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения.

Свердловская железная дорога – мощный транспортный комплекс с большим техническим и интеллектуальным потенциалом. По основным показателям магистраль входит в первую тройку дорог России и имеет регион обслуживания площадью 1,8 млн кв. км с населением более 10,5 млн человек. В 2024 году с вокзалов и станций Свердловской железной дороги отправлено 33,3 млн пассажиров, что на 4,6 процента больше, чем в 2023 году. Из них в пригородном сообщении отправлено 24,9 млн пассажиров (+4,7 процента), в дальнем следовании – 8,4 млн (+4,4 процента). Пассажирооборот в 2024 году вырос на 2,4 процента к уровню 2023 года и составил 8,8 млрд пасс-км.¹⁷

По итогам 2024 года услугами международного аэропорта Кольцово (управляется УК «Аэропорты Регионов») воспользовались 8 млн. 47 тыс. пассажиров, что на 9 процентов превысило прошлогодний показатель. Большая часть пассажиров – свыше 5,8 млн. человек – путешествовали по внутрироссийским направлениям, что лишь немного превышает итоги 2023 года. Заметно в прошлом году возрос международный пассажиропоток: количество пассажиров здесь выросло на 35 процентов до более чем 2,2 млн. человек. Наибольший вклад в пассажиропоток внутри России традиционно внесла Москва (2,1 млн пассажиров), а также Сочи (825 тыс. пассажиров) и Санкт-Петербург (728 тысяч). На международных линиях – Анталья (605 тыс. пассажиров), Дубай (185 тыс.) и Пхукет (131 тыс.). Новыми внутренними направлениями 2024 года стали Калуга, Пенза, Архангельск и Астрахань. На зарубежных авиалиниях – Пекин, Батуми, Санья, Фергана, а также Абу Даби, рейсы в который начал осуществлять новый для аэропорта авиаперевозчик – Air Arabia Abu Dhabi.¹⁸

Законодательство России в области транспортных услуг охватывает широкий спектр норм и правил, регулирующих деятельность различных видов транспорта, а также отношения между перевозчиками и пользователями транспортных услуг.

Совершенствование правового регулирования транспортных услуг в России является важным направлением государственной политики, учитывая быстрое развитие технологий, изменение потребительских предпочтений и развитие экономики.

¹⁷ <https://svzd.rzd.ru/>

¹⁸ <https://svx.aero/>

По поручению Президента Российской Федерации Министерство транспорта Российской Федерации проработало вопрос обязательного совместного размещения детей с родителями на борту воздушного судна и урегулировало вопрос со льготами на авиабилеты для многодетных семей.

Приказом от 25.12.2024г. №462 внесены изменения в Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 г. №82».

Теперь перевозчик обязан предоставить ребенку в возрасте до 12 лет и сопровождающему его пассажиру соседние места на борту самолета в одном ряду, не разделенные проходом, в соответствии с классом обслуживания без доплаты.

При внутренних рейсах перевозка одного ребенка в возрасте до 2 лет с одним сопровождающим без предоставления ребенку отдельного места осуществляется бесплатно, при международных рейсах - со скидкой не менее 90 процентов от тарифа.

Другие следующие с одним сопровождающим дети в возрасте до 2 лет перевозятся с предоставлением им отдельных мест. Также авиакомпания должны предоставлять скидку в 50 процентов на внутренних рейсах для детей до 12 лет, являющихся гражданами Российской Федерации. Исключением являются: субсидированные государством льготные тарифы, тарифы первого класса и бизнес-класса.

Перевозчик сам определяет размер скидки в том числе при покупке отдельного места ребенку в возрасте до 2 лет и детям от 2 до 12 лет на международных рейсах, а также при перевозке детей до 2 лет без гражданства Российской Федерации на внутренних рейсах с предоставлением им отдельного места.

29.07.2024 г приняты новые Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, которые вступили в силу с 01.03.2025 г. и действуют до 01.03.2031 г.

Данные правила теперь утверждены Министерством транспорта Российской Федерации, а не Правительством Российской Федерации. Документ пришел на смену Правилам оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06.02.2003 г. № 72.

Новыми правилами устанавливается порядок осуществления перевозок пассажиров и их багажа; условия определения видов маршрута перевозок пассажиров, установления для этих маршрутов

расписаний движения судов; условия перевозки пассажиров по установленным маршрутам, порядок посадки, оповещения о начале и окончании посадки, проверки билетов, критерии по которым пассажиру может быть отказано в перевозке; порядок сдачи билета. Правилами установлен перечень информации, которая должна быть предоставлена пассажиру или грузоотправителю помимо информации, предусмотренной статьями 9-11 Закона «О защите прав потребителей»).

Внедрение современных технологий, интеграция с государственными системами и внимание к вопросам безопасности и защиты данных создают более безопасную и удобную транспортную среду для пассажиров.

Так, внесены изменения в Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 г. № 810.

Изменения касаются идентификации и аутентификации пассажиров при оформлении билетов и посадке на поезда дальнего следования с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных» при наличии у перевозчика технической возможности осуществления такой идентификации и (или) аутентификации» при наличии у перевозчика технической возможности. Данные изменения вступают в силу с 01.09.2025 г.

Также с 01.09.2025 г. вступит в силу Федеральный закон от 08.08.2024 г. № 288-ФЗ «О прямых смешанных перевозках и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Закон будет регулировать правила перемещения грузов, пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа разными видами транспорта по единому транспортному документу.

В настоящее время в перевозках по маршруту, предполагающему участие нескольких видов транспорта, необходимо оформлять билет или накладную в каждом сегменте перевозки по правилам, установленным для соответствующего вида транспорта. Действующее законодательство не предполагает, что

транспортные компании должны взаимодействовать при организации перевозок в прямом смешанном (комбинированном) сообщении.

Законом определяются перевозки грузов, пассажиров, ручной клади, багажа, реализуемые несколькими видами транспорта в пределах Российской Федерации по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования. Участниками перевозочного процесса при этом могут быть перевозчики, экспедиторы, владельцы инфраструктур железнодорожного, автомобильного, морского, речного транспорта, операторы портов и железнодорожных станций.

Заключение договора в таком сообщении будет подтверждаться единым транспортным документом. Он поможет оптимизировать время на оформление перевозки. Стороны договора будут планировать и согласовывать маршрут, время передачи груза или пересадки пассажиров. Сократится количество документов и подписаний со стороны отправителей груза и пассажиров.

Также, данным законом предусмотрена ответственность сторон перевозок. Указаны особенности возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пассажира, ручной клади, багажу и грузобагажу, а также ущерба, причиненного грузоотправителю и грузополучателю.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

Управлением и территориальными отделами проводится работа по рассмотрению обращений граждан.

В 2024 году поступило 504 обращения (в 2023 году – 638), из них:

- на автотранспорт – 148 (в 2023г. – 120),
- на воздушные перевозки – 175 (в 2023 г. – 384),
- на ж/д перевозки - 18 (в 2023г. – 10),
- на услуги по перевозки груза, такси и каршеринга и др. - 163 (в 2023 г. – 124).

Таким образом, по сравнению с 2023 годом количество обращений в сфере транспортных услуг уменьшилось в 1, 2 раза.

Динамика письменных обращений (2010-2023гг.) в сфере транспортных услуг представлена на рис. 82.

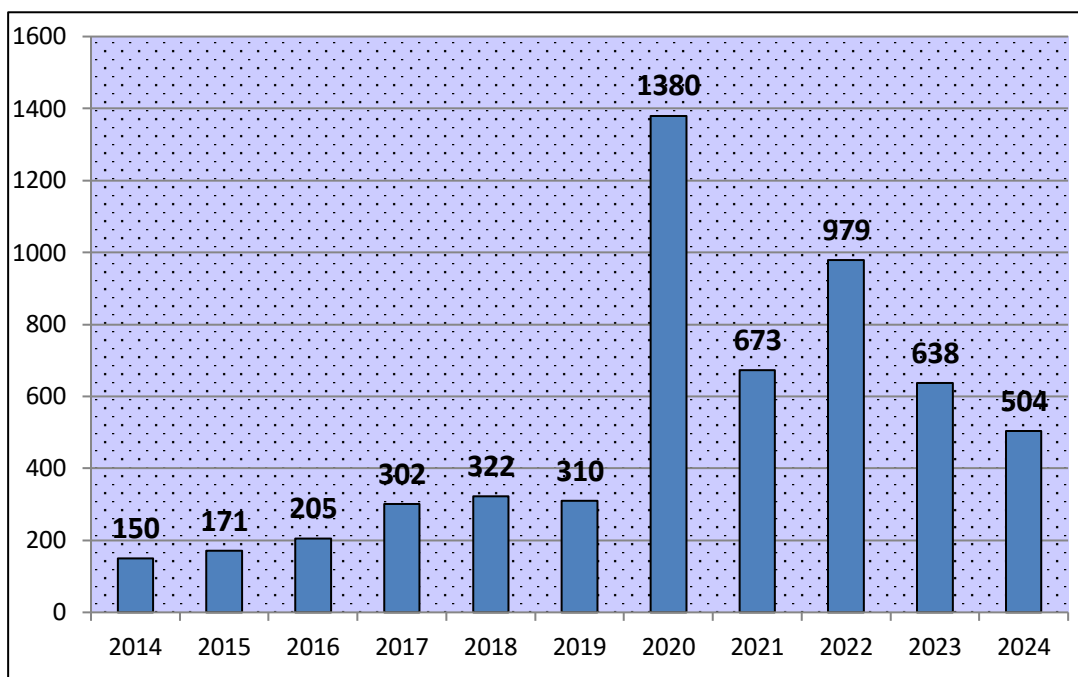


Рис. 82. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2014-2024 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2024 году представлена на рисунке 83.

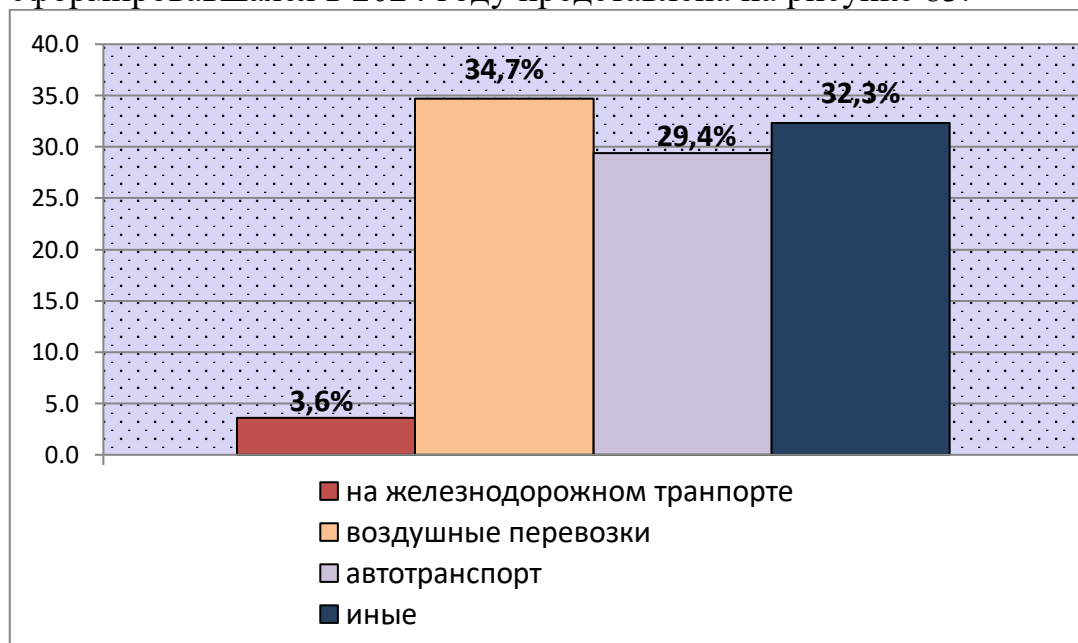


Рис. 83. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2024 г.)

По-прежнему проблемными вопросами, которые поднимаются гражданами в обращениях являются:

- 27,3 процента – ненадлежащее качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 19,8 процента – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба и т.д.);

- 1,2 процента – завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги;
- 17,4 процента – одностороннее изменение условий договора;
- 5,3 процента – навязывание дополнительных платных услуг;
- 11,6 процента – ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч. об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.);
- 17,4 процента - иные.

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

Удельный вес общего числа поступивших обращений в данном сегменте потребительского рынка составляет 4 процента от общего количества поступивших обращений на нарушение прав потребителей.

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 84.



Рис. 84. Транспортные услуги. Структура обращений (2024 г.)

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2024 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных

услуг представлена на рисунке 85.

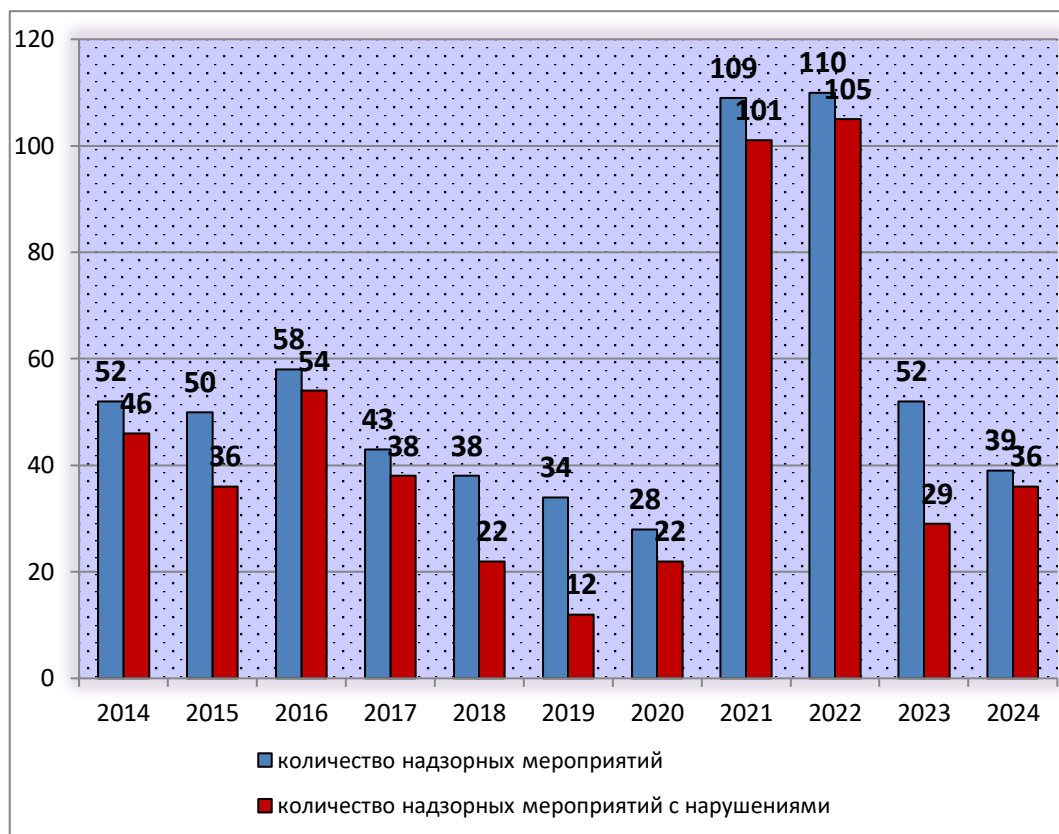


Рис.85.Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2014-2024гг.)

В связи с продолжением действия Постановления № 336 в 2024 году правовые основания для организации и проведения контрольных (надзорных) мероприятий, предусматривающих взаимодействие с контролируруемыми лицами, были ограничены.

При этом, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2024 году проведено 39 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия (в 2023 г. – 52 мероприятия), в том числе: 28 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 11 – выездных обследований.

Из 39 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 36 мероприятий (92%), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 172 нарушения пунктов нормативно-правовых актов, что составляет в среднем 4,4 нарушения на 1 мероприятие по контролю (за 2023г. – 110 нарушений, что составляет в среднем 2 нарушения на 1 мероприятие по контролю).

За отчетный период рассмотрено 19 материалов проверок, поступивших из транспортной прокуратуры в отношении ОАО

«Авиакомпания «Уральские авиалинии» (г. Екатеринбург) (18), АО «Авиакомпания «Смартавиа» (г. Архангельск) (1).

Выявленные нарушения:

- нарушение сроков перевозки пассажиров;
- необоснованное взимание платы за ручную кладь;
- непредоставление ответа на претензию,
- необеспечение своевременной доставки и выдачи багажа пассажиру, повреждение багажа;
- отказ в перевозке в связи с отсутствием посадочных мест на борту из-за замены воздушного судна;
- оформление представителем авиакомпании билета на основании документа удостоверяющего личность пассажира с истекшим сроком действия;
- навязывание дополнительных платных услуг;
- непредоставление пассажирам горячего питания, при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время (нарушение п. 99 ФАП № 82).

В 2024 году по результатам рассмотрения материалов проверок органов прокуратуры вынесено 18 постановлений о назначении административного наказания по ч. 2.1 ст. 14.8, ч.ч.1, 2 ст. 14.4 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 587 тыс. рублей (2023 год – вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма штрафов – 526 тыс. рублей).

Таким образом, применение мер административного воздействия по сравнению с 2023 годом увеличилось в 1,2 раза.

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

Деятельность Роспотребнадзора не ограничивалась проведением контрольной (надзорной) деятельности.

При осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2024 г. учитывались введенные с 10.03.2022 ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренные Постановлением № 336, а также приоритет проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

С учетом ограничений, установленных Постановлением № 336, контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей транспортных услуг, в 2024 г. была сосредоточена на контрольных (надзорных) мероприятиях без взаимодействия с контролируемым лицом в форме наблюдений за соблюдением обязательных требований и выездных обследований.

В 2024 году перевозчикам объявлено 41 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

1) Объявлено предостережение ООО «Верхнепышминский трамвай» (г. Екатеринбург) в связи с отсутствием в трамвае по маршруту №333 возможности оплаты проезда наличным расчетом.

2) 4 предостережения объявлено ООО «Крона-М» (г. Екатеринбург) по факту не соблюдения расписания перевозок пассажиров автомобильным транспортом;

3) Объявлено 3 предостережения ООО «Немезида инвест» (г. Екатеринбург) по факту нарушения прав пассажиров на бесплатное пользование туалетами, размещенными на объектах транспортной инфраструктуры Северного автовокзала;

4) Объявлено предостережение ИП Тепляшину С.Ю. (г. Березовский) по факту нарушения установленного графика движения (расписания), неосуществление посадки и (или) высадки пассажиров на остановочных пунктах, установленных схемой маршрута, отсутствие резервных транспортных средств и как следствие не предоставление их при срывах рейсов;

5) Объявлено 4 предостережения ООО Авто-Ном» (г. Екатеринбург) по факту необеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей;

6) Объявлено 2 предостережения Государственному унитарному предприятию Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» (г. Екатеринбург) по факту нарушения права пассажиров на бесплатное пользование туалетами, размещенными в здании автовокзала;

7) Объявлено предостережение МБУ «Городская служба автопарковок» (г. Екатеринбург) по факту нарушения прав потребителей на возможность оплаты услуг автостоянок путем использования наличных расчётов непосредственно на парковочных местах с использованием паркоматов;

8) Объявлено 4 предостережения (перевозчики ИП Янковский В.П. (г. Тавда), ИП Маслихин С.В. (г. Тавда), ИП Горбунов А.В. (Тавдинский район), ИП Артемьев Д.В. (г. Тавда) по факту отсутствия необходимой информации в транспортном средстве;

9) Объявлено 2 предостережения (ИП Фроловой Т.Ю. (г. Алапаевск), ИП Перминову Ю.В. (г. Алапаевск)) по факту отсутствия необходимой информации в транспортном средстве.

В 2024 году в отношении исполнителей транспортных услуг проведены иные профилактические мероприятия: 1 профилактический визит, 69 информирований, 111 консультирований.

Особое внимание также уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей транспортных услуг в 2024 году дано 23 заключения. Все заключения были поддержаны судами.

При участии представителей территориальных отделов Управления по делу в целях защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг в 2024 году в пользу потребителей присуждено 2 939,8 тыс. рублей.

Справка

В целях защиты прав потребителей Нижнетагильским территориальным отделом Управления дано заключение по иску к ИП Недосекову В.И. о компенсации морального вреда, причиненного в результате ДТП. ИП Недосеков В.И. оказывает услуги по перевозке пассажиров. ДТП произошло по вине водителя, управлявшего пассажирским микроавтобусом и перевозившим истца. Факт нахождения водителя в трудовых отношениях с ответчиком (собственником транспортного средства) не оспаривался. Решением Невьянского городского суда Свердловской области (Дело № 2-347/2024) исковые требования удовлетворены. С ИП Недосекова В.И. взыскана компенсация морального вреда в размере 1 000 000 рублей, штраф в соответствии с п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей в размере 500 000 рублей; судебные издержки, состоящие из расходов по оплате юридических услуг в сумме 20 000 рублей, расходов по уплате государственной пошлины в сумме 300 рублей. Всего 1 520 300 рублей.

Справка

Территориальными отделами дано 16 заключений по искам к ПАО «Аэрофлот» (г. Москва) по вопросу аннулирования перевозчиком бронирования на о. Пхукет.

В 2024 году в целях защиты прав потребителей подано 2 исковых заявления, из них: 1 исковое заявление в интересах группы потребителей, 1 исковое заявление в интересах конкретного потребителя.

Справка

Северным территориальным отделом Управления подано исковое заявление в интересах группы потребителей (несовершеннолетних потребителей) к ИП Шендрик А.В. ИНН 667405619452 (г. Екатеринбург). В целях организации досуга школьников СОШ № 64 с ИП Шендрик А.В. заключен договор фрахтования транспортных средств. 28.12.2023 г. автобус, предоставленный ИП Шендрик А.В. осуществил перевозку первой группы детей. Второй рейс для перевозки второй группы школьников ИП Шендрик А.В. осуществлен не был со ссылкой на погодные условия. В адрес ИП Шендрик А.В. потребителем была направлена претензия о возврате денежных средств, ответ на претензию не получен, денежные средства не возвращены. Заочным решением мирового судьи судебного участка № 8 Чкаловского района г. Екатеринбурга (дело № 2-3376/2024) исковые требования удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителей взысканы уплаченная по договору денежная сумма, неустойка, убытки за несостоявшуюся экскурсию и моральный вред. На основании заявления ответчика заочное решение было отменено. В связи с добровольным удовлетворением требований потребителей на основании определения мирового судьи судебного участка № 8 Чкаловского судебного района г. Екатеринбурга производство по делу прекращено, в связи с отказом истцов от исковых требований.

Справка

Северным территориальным отделом Управления подан иск в интересах потребителя о взыскании с индивидуального предпринимателя Шендрика Антона Васильевича (г. Екатеринбург) в пользу потребителя материального ущерба, неустойки, убытков и компенсации морального вреда. Определением мирового судьи судебного участка № 6 Ленинского района суда от 13.11.2024 производство по делу прекращено в связи с отказом от иска в связи с добровольным удовлетворением исковых требований ответчиком (дело № 2-3921/2024).

В целях добровольного урегулирования спора и оказания содействия в решении гражданско-правовых вопросов о защите

прав потребителей в 2024 году в адрес перевозчиков направлено 60 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей.

В 2024 году проведено 93 мероприятия по информированию населения о правах потребителей транспортных услуг.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 году оказано 343 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, большая часть из которых по услугам воздушного транспорта.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ от возврата стоимости авиабилетов, в случае вынужденного отказа пассажира от услуг;
- не предоставление полной и необходимой информации об оказываемых услугах (информация о своевременном изменении времени перелета, условиях перелета);
- нарушения прав потребителей при задержках авиарейсов;
- нарушения сроков оказания услуг служб заказа такси;
- нарушение правил перевозки, пассажиров, багажа, грузов;
- нарушения прав потребителей при одностороннем изменении условий договора;
- безопасность транспортных услуг.

Для потребителей подготовлено 15 претензий, 7 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 94 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 7 исковых заявлений, судом рассмотрено 6 исков, из которых 4 были удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 31 тыс. рублей.

Справка

Потребитель заключил с ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» договор пассажирской авиаперевозки по маршруту Екатеринбург – Москва – Владикавказ. Рейс из Екатеринбурга до Москвы был задержан, из-за чего потребитель опоздал на рейс из Москвы до Владикавказа. Ему было предложен авиарейс на следующий день, но потребитель должен был участвовать в

соревнованиях по альпинизму, поэтому такая задержка его не устроила. Тогда ему предложили перелет Москва – Махачкала. Прилетев в Махачкалу потребитель, чтобы не опоздать на соревнование вынужден был добираться до Владикавказа на такси. В связи с нарушением срока оказания услуг из-за задержки авиарейса, потребитель понес убытки в размере 6 200 рублей связанные с оплатой услуги такси.

Потребитель обратился с претензией к исполнителю о взыскании убытков, но ответ не получил. После чего подал исковое заявление в суд. Суд исковые требования удовлетворил и взыскал в пользу потребителя убытки, связанные с задержкой рейса в размере 6 200 рублей, компенсацию морального вреда 5 000 рублей, судебные расходы 140 рублей и штраф в размере 5 600 рублей.

Справка

Потребитель в 2023 году заключил с ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» договор пассажирской авиаперевозки по маршруту Екатеринбург – Москва, Москва – Пхукет, Пхукет – Москва, Москва – Екатеринбург, произвел оплату в размере 35 957 рублей. Позже потребитель получила сообщение об аннулировании билетов авиакомпанией в связи с технической ошибкой и неправильно указанной ценой билетов. Денежные средства были возвращены. Потребитель не согласилась с односторонним отказом авиакомпании от исполнения договора и подала претензию о восстановлении аннулированного перелета. После отказа исполнителя потребитель подала исковое заявление в суд, так как действующим законодательством не предусмотрен односторонний отказ от исполнения договора по такой причине. Суд исковые требования удовлетворил частично и возложил на ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» обязанность оказать услуги по отмененному маршруту на тождественных условиях в течение одного года при условии внесения потребителем оплаченной ранее суммы в счет оплаты авиаперевозки, взыскал компенсацию морального вреда 2 000 рублей, штраф 500 рублей и расходы по оплате юридических услуг в размере 9 235 рублей.

В 2024 году проведено 93 мероприятия по информированию населения о правах потребителей транспортных услуг.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2024 году в Свердловской области, дополняет информация, полученная из **Свердловского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту**¹⁹, в который в 2024 году поступило 48 обращений от граждан на качество оказания транспортных услуг. По 2 обращениям проведены административные расследования в отношении АО «ФПК» и АО «СПК», по результатам которых составлено 2 протокола об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ за оказание услуг по перевозке граждан ненадлежащего качества. Вынесено 2 постановления о назначении административного наказания в виде штрафа по 20 тыс. руб. Также в 2024 году было проведено 5 КНМ без взаимодействия в виде выездных обследований. Всего в 2024 году было проведено 112 мероприятий, направленных на профилактику нарушений, из них: 4 профилактических визита, 98 консультирований, а также объявлено 10 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований. КНМ с взаимодействием не проводились.

По данным **Межрегионального территориального Управления Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Уральскому федеральному округу** (далее - МТУ Ространснадзора по УФО)²⁰ в 2024 году, поступило 166 обращений от граждан, проведено 948 контрольных (надзорных) мероприятий (из них 948 без взаимодействия), по результатам которых выявлено 1132 нарушения. Выдано 6 предписаний об устранении нарушений, вынесено 1782 постановления о наложении административных штрафов на сумму 1134461, 2 тыс. рублей. В 2024 году проведено 10758 мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении перевозчиков, из них: 8407 консультирований, 976 профилактических визитов. Перевозчикам объявлено 1375 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

МТУ Ространснадзора по УФО на постоянной основе реализует комплекс мер по предупреждению нарушений обязательных требований в области транспортного законодательства, оказывается методическая помощь хозяйствующим субъектам посредством размещения на сайте Ространснадзора нормативных правовых документов, регламентирующих деятельность на транспорте. Осуществляется

¹⁹ Данные представлены письмом Свердловского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту от 27.03.2025 №23.

²⁰ Письмо Межрегионального территориального Управления Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Уральскому федеральному округу от 19.02.2025 г. № И/7.4/ГО-163 «О направлении информации».

информирование контролируемых лиц об изменениях в транспортном законодательстве через официальный сайт Ространснадзора и социальные сети. На регулярной основе организуются совещания, семинары и публичные обсуждения правоприменительной практики с руководителями поднадзорных организаций. Проводятся разъяснения и консультации посредством ответов на поступающие запросы, либо направляются письма в адреса юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц. Федеральной службой по надзору в сфере транспорта реализована возможность получения государственных услуг через интернет-портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

По данным **Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области**²¹ в 2024 году, поступило 1806 обращений от граждан.

Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- транспортное обслуживание населения (автобусы, маршрутный электротранспорт, железнодорожный транспорт и т.д.) – 580 обращений («о ненадлежащем качестве предоставляемых услуг перевозчиком»; «о нарушении расписания движения общественного транспорта»; «об отсутствии возможности оплаты через СБП»; «о несогласии с внесениями изменений и отменой маршрутов общественного транспорта» и др.);
- улично-дорожная сеть (ремонт дорог, уборка улиц, общая организация улично-дорожной сети и т.д.) – 264 обращений («о незаконной организации парковки»; «о ненадлежащей организации ремонтных работ улично-дорожной сети»; «о необходимости ремонта улично-дорожной сети»; «о вопросах организации уборки улиц»; «о демонтаже рекламных конструкций» и др.).

В 2024 году в отдел контрольно-надзорной и разрешительной деятельности Министерства поступило и рассмотрено 202 обращения граждан, по теме такси («об исключении из реестра на деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси», «об истечении сроков подачи документов» и др.). Из них 33 обращения, содержали информацию о нарушении требований действующего законодательства в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Обращения рассмотрены, заявителям даны исчерпывающие ответы.

В 2024 году Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области проведено 5 контрольных (надзорных) мероприятий (из них 4 без взаимодействия), по результатам которых выявлено 1 нарушение. Выдано 1

²¹ Данные представлены письмом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области от 20.02.2025 №13-01-82/2236

предписание об устранении нарушений. В 2024 году проведено 996 мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении перевозчиков, из них: 957 консультирований, 16 профилактических визитов. Перевозчикам объявлено 23 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Проведено одно внеплановое контрольное (надзорное) мероприятие (внеплановая выездная проверка) в отношении ЕМУП «Екатеринбургский метрополитен», по результатам мероприятия выдано предписание. Министерством транспорта и дорожного хозяйства (далее – Министерство) совместно с Госавтоинспекцией Свердловской области за 2024 год проведено 11 совместных контрольных (надзорных) мероприятий – 4 выездных обследования без взаимодействия с контролируемыми лицами и 7 постоянных рейдов. В ходе данных мероприятий проверено 123 транспортных средства, с нарушением выявлено 24 водителя, 3 водителя контролируемых лиц, осуществлявших перевозку пассажиров и багажа легковым такси с нарушениями установленных обязательных требований, 21 водитель осуществлял перевозку пассажиров и багажа легковым без разрешений на осуществление данного вида деятельности. По итогам контрольных (надзорных) мероприятий вынесены 4 предостережения контролируемым лицам о недопустимости нарушения обязательных требований, в отношении контролируемых лиц составлено 3 протокола по составам административных правонарушений, предусмотренных ч. 2 и ч. 3 ст. 12.31.1 КоАП РФ и ч. 3 ст. 11.14.1 КоАП РФ, в отношении 21 водителей, осуществлявших перевозки пассажиров без соответствующего разрешения на данный вид деятельности составлено 21 протокол по составу административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ, материалы для рассмотрения направлены в мировые суды 20 водителей привлечены мировыми судами к административной ответственности в виде штрафа сумма штрафов составила 40 тыс. рублей.

Министерством в адрес ООО «Яндекс. Такси» направляется информация о работе водителей транспортных средств без соответствующего разрешения, по представленной информации 126 водителей были отключены от информационного ресурса «Яндекс».

Основные выявленные нарушения обязательных требований в ходе проведенных контрольных (надзорных) мероприятий:

- отсутствие на передней панели справа от водителя информации;
- несоблюдение установленных требований по наличию, размещению в транспортном средстве информации, предназначенной для пассажиров из числа инвалидов;

- отсутствие на крыше легкового такси опознавательного фонаря оранжевого цвета;
- отсутствие на кузове (боковых поверхностях кузова) легкового такси цветографической схемы, представляющей собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке;
- отсутствие путевого листа;
- не прохождение предрейсового медицинского осмотра водителем;
- не прохождение предрейсового технического контроля транспортного средства.

В целях предупреждения нарушений подконтрольными субъектами обязательных требований, специалистами Министерства проводится информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований при проведении проверок, устного консультирования по телефону, а также проводятся совещания, рабочие группы с участием представителей подконтрольных субъектов и общественных организаций по обсуждению проблемных вопросов. Ведется работа о разъяснении преимуществ проведения профетического визита.

В настоящее время в Свердловской области действует 41 диспетчерская служба, включенная в реестр служб заказа такси, принимающих и распределяющих заказы на перевозку пассажиров и багажа легковым такси. С развитием информационных технологий все большее распространение получает заказ такси через онлайн-сервисы. При этом никаких гарантий, что заказ на перевозку будет передан владельцу транспортного средства, на которое выдано разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области, что транспортное средство и водитель соответствуют обязательным требованиям, нет.

Между тем, количество транспортных средств, включенных в реестр легковых такси составляет 21317, а количество транспортных средств привязанных к перевозчику легковым такси составляет 8552, исходя из анализа существующей ситуации при осуществлении перевозок пассажиров и багажа установлено, что 60 процентов осуществляют деятельность незаконно, без оформления разрешения, заказы на перевозку пассажиров и багажа службы заказов передают, тем самым игнорируются требования Федерального закона от 29.12.2022 №580-ФЗ о запрете передачи заказов, что негативно отражается на безопасности пассажиров, создает недобросовестную конкуренцию в сфере такси и угрозу причинения вреда иным охраняемым законом общественным интересам.

Для наиболее эффективного контроля (надзора) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси контролирующему органу должны быть предоставлены полномочия на проверку соблюдения обязательных требований не только лицами, имеющими разрешения, но и лицами, фактически осуществляющими данную деятельность (без разрешения), службы заказа должны нести административную ответственность за передачу заказов на перевозку транспортными средствами, разрешения на которые не выдавались.

В соответствии с ч. 2 ст. 27.14 КоАП РФ арест транспортных средств осуществляется должностными лицами, указанными в статье 27.3, части 2 статьи 28.3 КоАП РФ. В перечне должностных лиц, уполномоченных осуществлять арест транспортного средства (ст. 27.3 и ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ), отсутствуют должностные лица, уполномоченные на осуществление регионального государственного контроля (надзора) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Выносимый штраф по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ несоизмеримо низок и составляет 2000 рублей, рассматриваются такие дела судом, необходимо внести изменение в КоАП РФ, увеличить сумму штрафа до 50 000 рублей и рассматривать данные постановления должностными лицами, уполномоченными осуществлять региональный государственный контроль (надзор) в указанной сфере деятельности.

В связи с тем, что Правительство РФ запретило осуществление всех видов государственного контроля (надзора), муниципального контроля – в отношении субъектов IT-бизнеса, включенных в реестр аккредитованных организаций (Постановление Правительства РФ от 24.03.2022 № 448 «Об особенностях осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля в отношении аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»), необходимо внести изменение в законодательство РФ, отменив мораторий на определенный вид деятельности общества, в части того, что в данном случае ООО «Яндекс Такси» осуществляет деятельность как служба заказа такси и данная деятельность напрямую влияет на безопасность перевозок пассажиров и багажа легковым такси.

3.9. Платные юридические услуги

Юридическая услуга, оказываемая гражданину на платной основе, как и другая возмездная услуга, регулируется Законом РФ

от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной нормами Гражданского Кодекса РФ.

Исключение составляют услуги по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами, правовую основу деятельности которых определяет Федеральный закон от 31 мая 2002 года № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации». Деятельность адвокатов, равно как и деятельность нотариусов, в силу закона не является предпринимательской, следовательно, не подпадает под действие Закона о защите прав потребителей.

При этом, оказание консультационных услуг регулируется гл. 39 Гражданского кодекса РФ «Возмездное оказание услуг». В соответствии со ст. 783 Гражданского кодекса РФ общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Кроме того, в отношении заключенных между потребителем и юридической компанией договоров на оказание юридических услуг подлежит применению ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01 для оценки качества и добросовестности оказания услуг ответчиком, позиционирующим себя как юридическая компания.

Необходимо учитывать, что 18.12.2024 вступил в силу Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства N 6 «О единых правилах в области защиты прав потребителей» (принят в г. Минске 06.12.2024), который устанавливает требования в области защиты прав потребителей. При оценке действий исполнителей юридических услуг также следует руководствоваться положениями данного нормативного акта, например, в части предоставления потребителям информации об услугах, права потребителя на отказ от услуг в любое время, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, и другое.

04 декабря 2024 года проведена рабочая встреча по организации взаимодействия должностных лиц Управления Роспотребнадзора и Управления экономической безопасности и противодействия коррупции ГУ МВД РФ по Свердловской области. Обсуждены предложения по организации взаимодействия должностных лиц Управления и УЭБиПК ГУ МВД РФ по Свердловской области по вопросам противодействия правонарушениям со стороны лиц, оказывающих юридическую помощь и консультационные услуги по правовым и финансовым вопросам

Реализация мер, направленных на оказание помощи потребителям юридических услуг, включает в себя:

1. Рассмотрение обращений граждан и принятие мер в рамках компетенции органов Роспотребнадзора.
2. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий.
3. Направление в адрес хозяйствующих субъектов предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя.
4. Дача заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей юридических услуг.
5. Обращение в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).
6. Обращение в суд с заявлениями о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации.
7. Вынесение предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».
8. Выдача рекомендаций по соблюдению обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».
9. Рассмотрение вопроса о возможности возбуждения административных дел в отношении исполнителей услуг при поступлении обращений потребителей по договорам об оказании юридических услуг, заключенным после 18.12.2024.
10. Консультирование, подготовка исков, претензий и обращений в надзорные органы (со стороны консультационных пунктов).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей о недобросовестной деятельности через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав, и популяризация добросовестных участников системы юридической помощи. Такую помощь, в частности, предоставляют консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

По итогам 2024 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 10 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных юридических услуг. По результатам рассмотрения обращений объявлено 1 предостережение. В 2023

году поступило 52 письменных обращения граждан по вопросам оказания платных юридических услуг.

За последние два года отмечается тенденция снижения количества поступивших обращений, что обусловлено реализацией мероприятий, направленных на противодействие деятельности недобросовестных юридических компаний в Свердловской области, таких как:

- взаимный обмен информацией по указанным проблемам между органами и организациями, заинтересованными в борьбе с данными фирмами (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, Свердловский областной суд, Департамент по обеспечению деятельности мировых судей, МБУ «Центр правозащиты», УФАС по Свердловской области, Аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Прокуратура Свердловской области, Адвокатская палата Свердловской области, ГУ Министерства юстиции по Свердловской области, ГУ МВД РФ по Свердловской области),

- информирование потребителей о деятельности недобросовестных юридических фирм: органы власти и местного самоуправления активно включились в «антирекламную» кампанию против данной деятельности, размещают информацию на своих сайтах и в СМИ; Управлением на сайте www.66.rosпотребнадzor.ru размещается список фирм, на которые поступает наибольшее количество жалоб, новости судебной практики, памятка для потребителей,

- применение мер по блокировке сайтов недобросовестных юридических компаний,

- выработка единообразного подхода в решении вопросов о деятельности недобросовестных юридических компаний.

Для определения тактики защиты прав потребителей, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, потребителям рекомендовалось обращаться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 86.

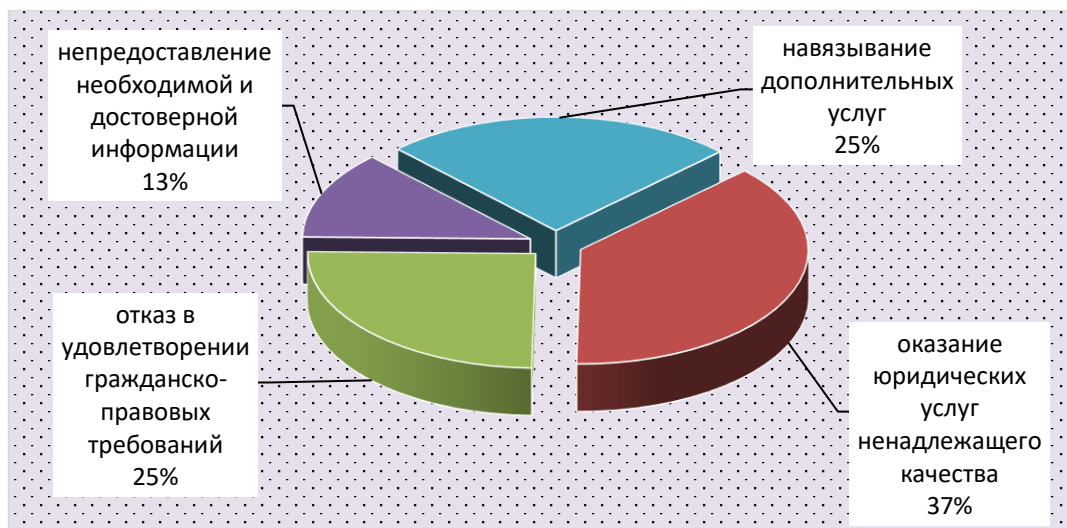


Рис.86. Платные юридические услуги. Структура обращений (2024 г.).

В структуре обращений граждан в сфере платных юридических услуг основное место занимают следующие жалобы:

- оказание юридических услуг ненадлежащего качества, т.е. без учета наиболее эффективного способа защиты прав потребителей в спорной ситуации – 37 процентов;
- обращения о навязывании дополнительных платных услуг – 25 процентов,
- обращения об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований потребителя – 25 процентов,
- непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации о стоимости услуг, например, договор содержит цену за все услуги по договору, без указания стоимости за отдельно взятую услугу – 13 процентов.

Потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для определения тактики защиты прав потребителей, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2024 году 60, в том числе: информирование – 25; объявление предостережения – 18; консультирование – 17.

В 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2024 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 8 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия: 7 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 1 - выездное обследование. В результате проведенных контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 31 нарушение.

В 2024 году в сфере платных юридических услуг выявлены нарушения прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы; включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (условие о невозврате уплаченных денежных средств при отказе потребителя от услуг, условия, определяющие подсудность споров) и другие.

Структура основных правонарушений за 2024 г. сформировалась следующим образом (рисунок 87):

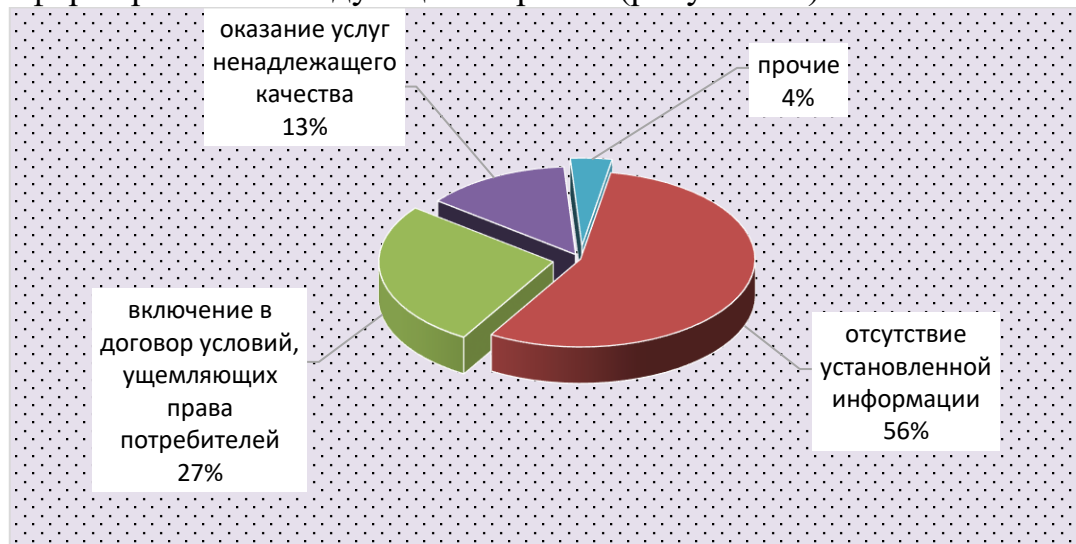


Рис.87. Платные юридические услуги. Структура правонарушений (2024 г.).

Структура выявленных нарушений:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге – 56 процентов;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – 27 процента;
- оказание услуг ненадлежащего качества – 13 процентов;
- прочие – 4 процента

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области рассмотрено обращение потребителя Г. по вопросу некачественного оказания юридических услуг в отношении ООО

«Ампаро». На основании обращения потребителя проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований в части включения в письменный договор, поименованный как «опционный», условий, ущемляющих права потребителя, а также в части включения таких условий в договор публичной оферты, размещенный на сайте ООО «Ампаро». При анализе документов и информации на сайте компании выявлено, что исполнитель предлагает потребителю оплатить комплекс услуг на основании разработанных тарифов и предоставляет на данные услуги Сертификат с установленным сроком действия.

В ходе контрольно-надзорного мероприятия установлено, что как опционный договор, заключенный потребителем, так и Положения публичной оферты ООО «Ампаро» на сайте компании содержат условия о невозвратности уплаченной потребителем суммы за Сертификат на оказание услуг в случае истечения срока действия договора. Между тем, согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Следовательно, предметом, а также фактическим результатом оказания услуги должны стать конкретные действия либо деятельность исполнителя. В случае невострбования услуг потребителем какие-либо деятельность или действия исполнителем не осуществляются, следовательно, потребитель не должен нести расходы по оплате услуг.

Следовательно, прекращение договора об оказании юридических услуг в связи с истечением срока действия Сертификата в отсутствие фактически оказанных потребителю услуг свидетельствует о возникновении на стороне исполнителя услуг неосновательного обогащения, так как им получена оплата за услуги, которые не были востребованы исполнителем, исполнение по договору (конкретная деятельность, действия) не совершено.

При этом обязать потребителя воспользоваться услугами исполнителя в период действия договора невозможно в силу того, что услуга должна представлять для потребителя конкретный интерес. Срок действия договора установлен изначально самим исполнителем услуг, являющимся наиболее экономически сильной стороной в отношениях, потребитель присоединяется к условиям договора, разработанного исполнителем.

Также ссылка в опционном договоре на то, что согласно п. 3 ст. 429.3 Гражданского кодекса РФ при прекращении опционного договора платеж возврату не подлежит, если иное не предусмотрено опционным договором, не отменяет применение как норм Закона о защите прав потребителей, так и общих норм о заключении и расторжении договоров, предусматривающих

свободную обоюдную волю сторон на возникновение и прекращение определенных, исходящих из принципа равенства сторон договора, правоотношений.

Кроме того, в условия договора включены положения, обязывающие потребителя соблюдать досудебный претензионный порядок, а также определяющие подсудность споров с участием потребителя по месту нахождения исполнителя услуг, что является условиями, ущемляющими права потребителя.

В адрес ООО «Ампаро» направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований законодательства, а также объявлено предостережение. Возражения на предостережение не поступали.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом по обращению потребителя Ч. проведено мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Малышева Е. О. (ИНН 742208188053). Установлено, что в договоре об оказании юридических услуг, заключенном между ИП Малышевой Е.О. и потребителем, отсутствуют сведения:

1) О сроке оказания услуги: п.6.1 Договора содержит условие: «Исполнитель обязуется приступить к оказанию услуг не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента выполнения заказчиком обязанностей, установленных п.2.3.2, 3.2 Договора и завершить их оказание в момент наступления события, определенного предметом договора (например: представительство в суде первой инстанции – до момента вынесения решения судом первой инстанции; подготовка необходимых документов (иск, претензия и т.д.) – до момента подготовки этих документов).

В соответствии с п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Согласно статье 783 Гражданского кодекса РФ к договору возмездного оказания услуг применяются общие положения о подряде (ст.702-729), если это не противоречит статьям 779 - 782 Гражданского кодекса и особенностям предмета договора. В силу п. 1 ст. 708 ГК РФ в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. По согласованию между сторонами в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В силу пп. 1, 2 ст. 27 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание

услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Таким образом, в Договоре отсутствует информация о сроке оказания услуги и определить его не представляется возможным.

2) О цене услуги: Согласно п.3.2 Договора «Стоимость оказания юридических услуг по договору составляет: 20200 рублей».

Согласно п. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. В соответствии с п. 2 ст. 10 Закона информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг).

Таким образом, в указанном договоре, предметом которого являются различные услуги, отсутствует информация о стоимости каждой услуги в рублях.

3) В п.2.4.3 Договора содержится условие: «Отказаться от исполнения настоящего договора путем письменного уведомления Исполнителя, с оплатой фактически совершенных действия, согласно Тарифам Исполнителя (либо утвержденной стоимостью за конкретное юридическое действие, установленное настоящим договором) и законодательством РФ. Заказчик, до подписания настоящего Договора ознакомлен и согласен с Тарифами исполнителя, а также уведомлен о том, что данные Тарифы размещены на сайте исполнителя по адресу: edin.center.

Формальное включение в договор условия о том, что потребитель ознакомлен с тарифами, не свидетельствует о том, что потребитель в действительности фактически ознакомлен с ним, ознакомление потребителя с тарифами, в котором указан полный перечень всех услуг, оказываемых Центром, не свидетельствует о том, что с потребителем согласована стоимость отдельных услуг и этапов, оказываемых по договору.

В отношении предпринимателя объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом на основании обращения потребителя Е. проведено контрольно-надзорное мероприятие в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований законодательства в отношении ООО «Финансовый консультант» (г. Екатеринбург).

Из обращения потребителя следует, что при покупке автомобиля в автосалоне ООО «АЦ Гагарина», расположенном по адресу: г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, д.11Д, с использованием заемных средств ООО «МБ РУС Банк», потребителю Е. была навязана дополнительная услуга - заключение лицензионного договора «Продленная гарантия» ООО «Финансовый консультант».

В соответствии с Лицензионным договором «Продленная гарантия» ООО «Финансовый Консультант» потребитель получает доступ к услугам: ось/мост, редуктор заднего моста, проверка кредитной нагрузки, радиатор КПП, впускной/выпускной коллекторы, устная консультация по кредитным продуктам, редуктор переднего моста, радиатор системы охлаждения, радиатор кондиционера, двигатель (блок цилиндра), коробки передач (АКПП или МКПП). Модуль «Продленная гарантия» услуга подразумевает под собой услуги по защите автомобиля от непредвиденных расходов в постгарантийный период.

Услуги «проверка кредитной нагрузки», «устная консультация» по кредитным продуктам в модуль «Продленная гарантия» не входят, при этом данные услуги включены в перечень услуг Лицензионного договора «Продленная гарантия», заключенного с Е., оплачена стоимость услуг в размере 180 000 рублей.

В ходе проведенного мероприятия выявлено, что в договор с потребителем ООО «Финансовый консультант» были включены следующие условия, ущемляющие права потребителя.

В соответствии с п. 3 анкеты-заявления ООО «Финансовый Консультант», лицензионный договор считается заключенным с момента оплаты тарифного плана, в случае одностороннего досрочного отказа Лицензиата от Лицензии, денежные средства, поступившие Лицензиару от Лицензиата в счет оплаты в соответствии с условиями предоставления Лицензии, Модулем и настоящим Соглашением, возврату не подлежит. Правоотношения по приобретению правом пользования программным обеспечением являются объектом авторских прав и регулируются ГК РФ.

Из текста указанной анкеты-заявления следует, что программа ЭВМ не является товаром, работой или услугой, а, следовательно, Закон «О защите прав потребителей на правоотношения, связанные с использованием программ для ЭВМ не распространяются.

В соответствии с п.7.5. Лицензионного соглашения (публичная оферта), утвержденного Приказом Генерального директора ООО «Финансовый Консультант», размещенного на сайте ООО «Финансовый Консультант» <https://fin-consultant.online/>, в случае одностороннего досрочного отказа Лицензиата от Лицензии, денежные средства, поступившие Лицензиару от Лицензиата в счет ее оплаты в соответствии с условиями предоставления Лицензии, Модулем и настоящим Соглашением возврату не подлежат.

В соответствии с п.8.11. Лицензионного соглашения в случае возникновения между Лицензиатом и Лицензиаром споров или разногласий, вытекающих из настоящего Лицензионного соглашения или связанных с ним, стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров между собой. Стороны установили, что срок ответа на досудебную претензию составляет 30 рабочих дней, в соответствии с ч.2, 452 ГК РФ.

В соответствии с п.8.12. Лицензионного соглашения в случае, если не удастся разрешить возникшие между сторонами споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы либо суде общей юрисдикции по месту нахождения Лицензиара.

В соответствии с п.5.10 Лицензионного соглашения в одностороннем порядке расторгнуть Соглашение и (или) блокировать доступ Лицензиата к Системе в случаях нарушения Лицензиатом Законодательства и (или) условий Соглашения (приложений к нему). Лицензиар не несет ответственности за убытки (ущерб), возникшие у Лицензиата в связи с расторжением Соглашения и (или) блокировкой. Лицензиар не обязан сообщать Лицензиату причины расторжения Соглашения и (или) блокировки;

Между тем, договор, заключаемый ООО «Финансовый Консультант» с гражданином, использующим, приобретающими, заказывающим либо имеющим намерение приобрести или заказать услугу исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом РФ «О защите прав потребителей».

При этом условия о невозможности потребителя обратиться о возврате оплаты за услуги, сроке ответа на досудебную претензию в количестве 30 рабочих дней, о разрешении споров в Арбитражном

суде г. Москвы либо суде общей юрисдикции по месту нахождения Лицензиара, праве Лицензиара в одностороннем порядке расторгнуть Соглашение и (или) заблокировать доступ Лицензиата к Системе в случаях нарушения Лицензиатом Законодательства и (или) условий Соглашения (приложений к нему), исключении ответственности Лицензиара за убытки (ущерб), возникшие у Лицензиата в связи с расторжением Соглашения и (или) блокировкой, противоречат действующему законодательству и ущемляют права потребителей.

Таким образом, Лицензионное соглашение (публичная оферта), Условия модулей к лицензионному соглашению ООО «Финансовый консультант», размещенные на сайте ООО «Финансовый Консультант» <https://fin-consultant.online/>, не содержит достоверной информации для потребителей, включает условия, ущемляющие права граждан, являющихся потребителями в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

В адрес ООО «Финансовый Консультант» направлены рекомендации.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении ООО «Ампаро» проведено контрольно-надзорное мероприятие без взаимодействия на объекте: Юридическая компания ООО «Ампаро» (г. Екатеринбург, ул. Луначарского, д. 80). Установлено, что потребителям не предоставлена необходимая и достоверная информация о месте нахождения исполнителя. На входе в Юридическую компанию, принадлежащий ООО «Ампаро» отсутствует вывеска с режимом работы, местом нахождения юридического лица. В отношении ООО «Ампаро» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Кроме того, в отношении ООО «Ампаро» территориальным отделом были объявлены 5 предостережений (непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации о стоимости услуг (в договоре отсутствует цена оказываемой услуги), включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (односторонний отказ от исполнения обязательства с потребителем или одностороннее изменение, ответственность сторон). От юридического лица поступили возражения, которые признаны необоснованными.

В 2024 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей, заключения в суд в защиту прав потребителей.

Справка

Серовским территориальным отделом подготовлено исковое заявление в защиту прав потребителя. В территориальный отдел обратилась гражданка с просьбой защитить её права как потребителя юридических услуг. При анализе представленных потребителем документов было установлено следующее.

В 2021 г. между потребителем и ООО «Полезный юрист» был заключен договор оказания юридических услуг по банкротству, согласно которого фирма обязуется осуществить правовое и консультационное сопровождение процедуры банкротства потребителя, а именно – составить исчерпывающий список организаций и подготовить запросы на получение информации в форме справок, необходимых для составления искового заявления, подготовить заявление о банкротстве, предоставить консультации на всех стадиях процедуры банкротства, в том числе на стадии реализации и (или) реструктуризации, осуществить подбор и согласовать участие финансового управляющего в деле о банкротстве, получить итоговое решение (определение) суда об освобождении от исполнения обязательств.

За предоставление вышеуказанных услуг потребителем была уплачена сумма в размере 114 000 рублей. Считая, что услуги согласно заключенного договора фирмой не оказаны, более того, с момента заключения договора (более года) её финансовое положение только ухудшилось потребитель неоднократно обращалась в юридическую фирму с требованиями о расторжении договора и возврате денежных средств, оплаченных по договору. Однако в заявленных требованиях ей было отказано.

Считая, что её права нарушены и не обладая специальными познаниями в области законодательства о защите прав потребителей, гражданка обратилась в Серовский отдел с просьбой защитить её права как потребителя путем подачи искового заявления в суд. Серовский отдел, действуя в интересах потребителя, обратился в суд с иском к ООО «Полезный юрист» о защите прав потребителя.

Решением судьи Серовского районного суда (дело № 2-32/2024) требования потребителя удовлетворены в полном объеме. Свердловский областной суд (дело № 33-9819/2024) решение Серовского районного суда изменил в части взыскания денежных средств, неустойки, штрафа. Всего суд взыскал с ООО «Полезный юрист» в пользу потребителя 319 009 рублей, в том числе компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей, штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя в размере 106 336 рублей.

Справка

Алапаевским территориальным отделом дано заключение по гражданскому делу в защиту прав потребителя. Между В. и ООО «Линия права» был заключен договор оказания юридических услуг на сумму 180000 руб. Предметом договора является оказание заказчику комплекса юридических услуг, направленных на анализ ситуации заказчика, сбор и подготовку необходимых документов с целью обращения в суд с заявлением о признании заказчика банкротом, а также по составлению заявления о признании должника банкротом и представлению интересов заказчика в суде. На консультации потребителю было сообщено, что с момента подписания договора оказания юридических услуг ей больше не придется исполнять обязательства перед кредитными организациями.

Однако, в последующем выяснилось, что процедура банкротства в отношении В. невозможна. Юристом ООО «Линия права» В. была введена в заблуждение. Потребителю не предоставлена информация об услугах и о том, что в дальнейшем истцу будет необходимо понести дополнительные расходы, которые не указаны в приложении к договору оказания юридических услуг. В день заключения договора сотрудники ООО «Линия права» пообещали, что квартира после банкротства реализована не будет при условии, что после подписания договора квартира будет продана по договору купли-продажи. В связи с тем, что в квартире имеется доля несовершеннолетнего ребенка, указанную сделку невозможно было провести без согласия органов опеки, также сделка должна была регистрироваться нотариально.

В. посчитала, что ООО «Линия права» недобросовестно подошло к исполнению своих обязанностей по договору, истцом в адрес ответчика была направлена претензия по факту некачественного оказания услуг и возврата денежных средств по договору. Ответ на претензию получен не был.

Решением Артемовского городского суда исковые требования В. удовлетворены. С ООО «Линия Права» в пользу В. взысканы денежные средства, уплаченные в счет оплаты по договору оказания юридических услуг в размере 100000 рублей, неустойка в размере 100000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 100000 рублей, компенсация морального вреда в размере 10000 рублей, всего на общую сумму 310000 рублей (Артемовский городской суд, дело № 2-482/2024).

Апелляционным определением Свердловского областного суда от 20.11.2024 решение Артемовского городского суда

отменено в части взыскания неустойки и штрафа, штраф уменьшен до 55000 руб., общая сумма взыскания до 165000 рублей.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом дано заключение по гражданскому делу в защиту прав потребителя. Между потребителем Г. и ИП Миндияровым Д. Г. был заключен договор об оказании юридических услуг. Потребитель посчитала, что услуги оказаны некачественно, от части услуг исполнителя отказалась, потребовала возвратить уплаченные по договору средства. При этом потребителем в день подписания договора об оказании юридических услуг были частично оказаны следующие услуги:

1) Первичная правовая оценка документов, представленных Заказчиком Исполнителю – стоимость 4000 руб.

2) Выдача заказчику платежных поручений:

- платежное поручение на оплату государственной пошлины 300 рублей,

- платежное поручение для внесения на депозит арбитражного суда 25000 рублей. Стоимость двух поручений составила 1700 руб.

3) Подготовка и выдача/направление Заказчику шаблонов заявлений для сбора документов, названных в индивидуальном перечне документов, подготовленных для заказчика:

- образец доверенности с необходимыми полномочиями для нотариуса – 3000

- шаблон заявления о выдаче справки о составе семьи - 3000 рублей.

- шаблон заявления о предоставлении справки 2-НДФЛ работодателю – 3000 рублей.

- шаблон заявления в ПФ РФ о состоянии л индивидуального лицевого счета -3000 рублей.

- шаблон заявления о выдаче справки о наличии судимости в органы МВД – 2000 рублей.

- шаблон заявления о выдаче справки о привлечении к адм. ответственности – 2000 рублей.

- шаблон заявления в банки и микрокредитные организации – 2000 рублей.

- шаблон заявления о предоставлении информации в органы ГИБДД – 2000 рублей.

При этом указанные услуги представляют собой по сути выдачу бланков для самостоятельного заполнения. Получение документов по этим заявлениям предметом договора не

охватывается, соответственно, не зависит от Исполнителя, а возлагается на Заказчика.

Стоимость услуги «Выдача платежного поручения для внесения на депозит арбитражного суда...» составляет 1700 рублей. При этом оказание услуги не соизмеримо заявленной стоимости. Так, реквизиты депозитного счета Арбитражного суда Свердловской области находятся в свободном доступе, могут быть получены без взимания платы самостоятельно. Аналогичное событие имеет место в отношении услуги «Платежное поручение на плату государственной пошлины в размере 300 рублей».

Перечисленные выше услуги на общую сумму 28000 рублей были оказаны Заказчику в день заключения договора, что явно не соответствует затратам Исполнителя на оказание услуг. Затраты исполнителя, по сути, представляют собой изготовление бланка без гарантии того, удастся ли в будущем получить документ по данному бланку или нет.

В договоре не представлена информация о том, в чем заключается анализ, на основании каких критериев оценивается финансовое состояние потребителя. Из договора не следует, что проведение данной услуги обоснованно и необходимо для достижения цели – банкротства. Кроме того, данный документ даже не был приложен к Заявлению о признании несостоятельным (банкротом), которое было изготовлено Исполнителем для направления в Арбитражный суд. Следовательно, данная услуга проведена и оказана без какой-либо необходимости.

Индивидуальный перечень документов, выданный Гавриловой С.Л. в день заключения договора, содержит формальный перечень необходимых документов без индивидуальных особенностей и подходов в отношении конкретного Заказчика. Перечень содержит общеизвестную информацию и применим к любому обратившемуся заказчику.

Материалы дела не содержат Акта о выполнении/оказании данных услуг с отметкой потребителя о получении услуги.

Суд удовлетворил требования потребителя частично, взыскал с индивидуального предпринимателя 13000 рублей, а также штраф 6500 рублей (Решение 2-17/2024, судебный участок № 4 Красногорского района г. Каменск -Уральского).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей о недобросовестной деятельности через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав, и популяризация добросовестных участников системы юридической помощи.

Всего в 2024 году специалистами территориальных отделов проведено 89 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных юридических услуг, в том числе:

- печатные издания – 6;
- на сайте Управления – 3;
- на телевидении – 2;
- радио – 6;
- социальные сети – 15;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 44;
- прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 13.

Консультационным Центром и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. оказано 365 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания юридических услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- введение в заблуждение относительно способов восстановления нарушенных прав граждан, необходимости в подготовке тех или иных документов, результата рассмотрения спорной ситуации;
- оказание юридических услуг ненадлежащего качества;
- нарушение срока оказания услуг;
- реализации права потребителя на отказ от исполнения договора оказания юридических услуг на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- отказ от возврата части денежных средств за неоказанные услуги при досрочном расторжении договора;
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлено 24 претензии на сумму около 747 тыс. рублей. 9 претензий удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 275 тысяч рублей. За 2024 г. было подготовлено 20 исковых заявлений на сумму к возмещению более 1,1 млн. рублей, 19 из них удовлетворены на общую сумму 1,4 млн. рублей.

Справка

Специалисты консультационного пункта для потребителей оказали потребителю К. помощь в подготовке искового заявления к ООО «Юридический омбудсмен» о защите прав потребителей, взыскании денежных средств, уплаченных по договору об оказании юридических услуг, неустойки, расходов на оформление и отзыв

доверенности. 03.04.2024 между потребителем и ответчиком заключен договор на оказание юридических услуг, предметом которого являлась консультация, правовой анализ ситуации, подготовка процессуальных документов, представление интересов Заказчика по вопросу взыскания денежных средств с АО «ЛСР. Недвижимость-Урал» по выявленным недостаткам жилого помещения. Стоимость услуг составила 42000 руб., которая оплачена истцом в полном объеме, на представление интересов выдана нотариальная доверенность.

Оказанные услуги не соответствуют требованиям качества, поскольку представитель ответчика не явился в судебное заседание, в связи с чем исковое заявление было оставлено без рассмотрения, с последующей повторной подачей искового заявления. К исковому заявлению были приобщены не все подготовленные истцом документы, часть документов приложена в нечитаемых копиях, в исковое заявление включены не все требования, указанные в претензии; кроме того, заявленные требования не обоснованы нормами права.

Потребителем в адрес ответчика была направлена претензия с требованиями расторгнуть договор, однако, ответчик был готов вернуть денежные средства только в размере 11400 руб. С актом выполненных работ на сумму 30600 потребитель не согласен, поскольку считает оказанные услуги некачественными.

Решением мирового судьи судебного участка № 6 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга от 02.12.2024 удовлетворены частично (дело № 2-5163/2024).

Примерный перечень организаций, в которые граждане вправе обратиться за правовой помощью:

1. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Государственное юридическое бюро по Свердловской области» (ул. Малышева, д. 101, 1 этаж, каб. № 125, 126, 135а, тел. +7 (343) 227-31-99).

2. Адвокатская палата Свердловской области; адвокаты, действующие на территории Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 28, тел. (343) 371-17-63, сайт: <https://NNoapso.fparf.ru/>).

3. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сфера правовой помощи – защита прав потребителей) (г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07; г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д.3, тел. (343) 374-14-55, адреса консультационных пунктов на территории иных городов Свердловской области – на сайте <https://кцбб.рф/>)

4. Специалисты органов местного самоуправления и муниципальных учреждений в сфере защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей), в том числе: в г. Екатеринбурге - МБУ «Центр правозащиты» (г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31а, оф. 211, Телефон +7 (343) 354-55-82).

5. Общественные организации в области защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей) (адреса общественных организаций, которые входят в Консультационный совет по взаимодействию с некоммерческими организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, можно найти также на сайте Управления <http://www.66.rosпотrebNadzor.ru> в разделе «Документы»/ «Документы Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями»).

Все перечисленные организации ряду категорий граждан предоставляют бесплатную юридическую помощь.

3.10. Культурно-развлекательные услуги

В соответствии со ст. 3 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 N 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре), культурной деятельностью является деятельность по сохранению, созданию, распространению и освоению культурных ценностей. К культурно-развлекательным услугам можно отнести деятельность аквапарков, игровых центров и парков развлечений, организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (например, к таким организациям относятся театры, филармонии, цирки, самостоятельные творческие исполнительские коллективы, концертные залы).

Согласно требованиям законодательства в области защиты прав потребителей, потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать: перечень оказываемых услуг и форм их предоставления, цены на оказываемые услуги, сроки оказания услуг (выполнения работ); указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги); указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями

музыкальных произведений, дополнительные услуги и их стоимость.

Частью 4 статьи 36.2 Основ законодательства о культуре определена информация, которую организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства, и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет".

Законодательством установлена обязанность исполнителя услуг информировать потребителя о наличии возрастного ограничения на демонстрацию зрелищного мероприятия. До начала демонстрации посредством зрелищного мероприятия информационной продукции ей присваивается знак информационной продукции, который устанавливается в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

Возврат билетов на культурно-развлекательное мероприятие по инициативе потребителя осуществляется на основании ст. 52.1 Основ законодательства о культуре, Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491.

Кроме того, организации в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством РФ, также устанавливают собственный порядок возврата билетов при отказе посетителей от посещения зрелищных мероприятий. Собственный порядок возврата билетов может детализировать общие правила возврата, однако такой порядок не может ограничивать права посетителя или вводить менее благоприятные условия возврата билетов, чем те, которые предусмотрены в нормативных правовых актах.

Потребитель вправе в любое время отказаться от посещения мероприятия (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»). Размер возврата денежных средств зависит от того, когда подано такое заявление (ч. 11, 12 ст. 52.1 Основ законодательства о культуре):

- заявление подано за 10 дней до проведения мероприятия или ранее - возврат осуществляется в размере 100 процентов стоимости билета;

- заявление подано менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия - возврат осуществляется в размере не менее 50 процентов стоимости;
- заявление подано менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия - возврат осуществляется в размере не менее 30 процентов стоимости;
- заявление подано менее чем за 3 дня - организация вправе не осуществлять возврат.

Собственный порядок организации может предусматривать иные, более высокие размеры сумм возврата.

За ненадлежащее исполнение условий договора, нарушение исполнителем сроков оказания культурно-развлекательных услуг Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" установлена ответственность исполнителя перед потребителем. Например, в последние несколько лет увеличилось количество обращений потребителей в связи с нарушением срока оказания культурно-зрелищных услуг, перенесением либо отменой мероприятия в одностороннем порядке исполнителем. В этом случае подлежат применению следующие нормы.

Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе, в частности, отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

При нарушении срока проведения мероприятия согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» на потребителей не возложена какая-либо обязанность направлять заявление о нарушении его прав по форме, установленной Постановлением Правительства РФ. Соответственно, потребитель может заявить требование, указанное в ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», направив его исполнителю услуг или уполномоченному лицу в любой форме, сохраняя доказательства направления такого заявления.

В 2024 г. в адрес Управления поступило 115 письменных обращений граждан. Значительная часть поступивших обращений содержали сведения об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств), о нарушении сроков оказания услуг, о ненадлежащем информировании об исполнителе, оказываемых услугах.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 88.

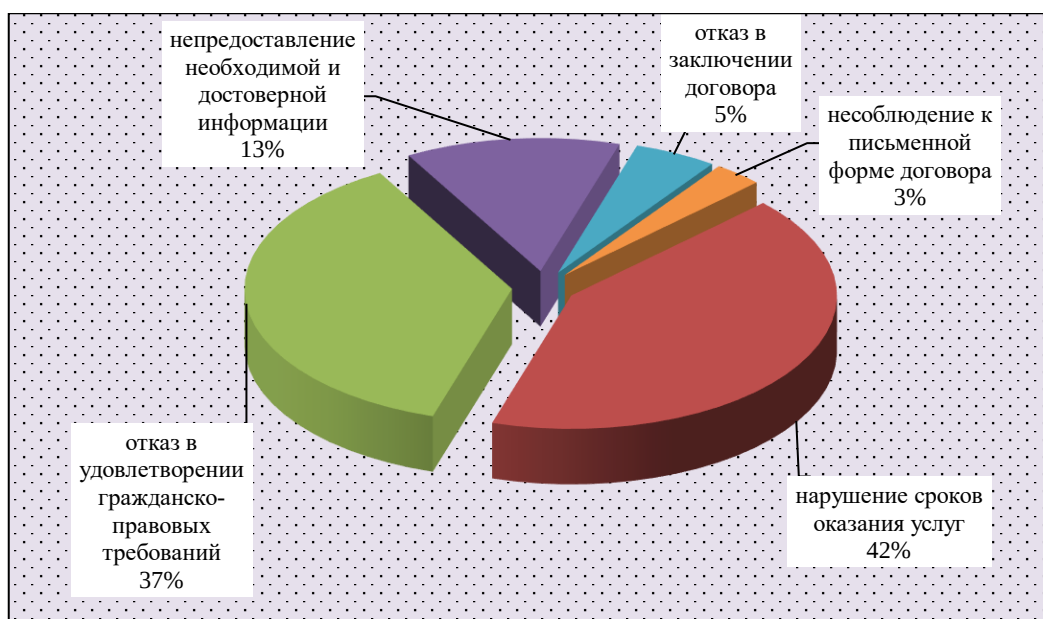


Рис.88. Платные культурно-развлекательные услуги. Структура обращений (2024 г.).

Структура обращений граждан в сфере платных культурно-развлекательных услуг:

- нарушение сроков оказания услуг, ненадлежащее оказание услуг – 42 процента;
- об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований потребителя – 37 процентов;
- о ненадлежащем информировании об исполнителе, оказываемых услугах – 13 процентов;
- об отказе в заключении договора – 5 процентов;
- несоблюдение к письменной форме договора – 3 процента.

По результатам рассмотрения обращений выдано 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для определения тактики защиты прав потребителей, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2024 году составило 217, в том числе: информирование – 107; объявление предостережения – 26; консультирование – 77, профилактический визит – 6, самообследование - 1.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2024 году с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и

осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2024 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 29 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 18 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 11 - выездное обследование.

По результатам 22 проведенных контрольных (надзорных) мероприятий было выявлено 108 нарушений.

В 2024 году в сфере платных культурно-развлекательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы (в том числе, при размещении информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»); включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: одностороннее изменение условий договора; условия ограничивающие права потребителя на отказ от договора, по основаниям, предусмотренным ст. 32 Закона о защите прав потребителей и пр.).

Структура основных правонарушений за 2024 г. сформировалась следующим образом (рисунок 89):

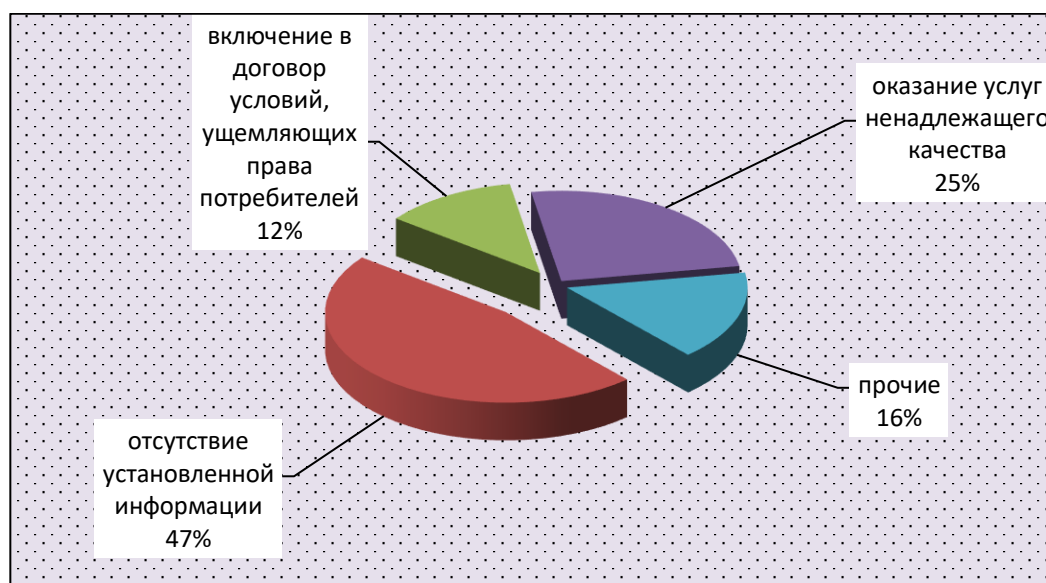


Рис. 89. Платные культурно-развлекательные услуги. Структура правонарушений (2024 г.).

Структура правонарушений:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге – 47 процентов;
- оказание услуг ненадлежащего качества, нарушение сроков оказания услуг – 25 процентов;
- включение в договор условий, ущемляющих права

потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – 12 процентов;

- прочие – 16 процентов.

Справка.

Нижнетагильским территориальным отделом на основании обращения потребителя проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении МБУК «Нижнетагильский театр кукол» (г. Нижний Тагил, ИНН 6668009235) путем анализа официального сайта организации. Из обращения следовало, что при заказе билетов на сайте МБУК «Нижнетагильский театр кукол» в заказ включена стоимость услуги по оформлению билетов в размере 5 процентов от стоимости билета, что по мнению потребителя нарушает его права при реализации билетов.

При проведении правового анализа сайта, размещенного по адресу <https://teatrkuol-nt.ru/>, установлено, что во вкладке «Услуги» размещены Правила продажи билетов, при переходе по ссылке <https://teatrkuolnt.ru/upload/iblock/f24/pravila-prodazi-biletov.pdf> размещено Положение о правилах продажи театральных билетов в МБУК «Нижнетагильский театр кукол», утвержденное Директором организации от 28.12.2017 г. В ходе правовой оценки Положения о правилах продажи театральных билетов в МБУК «Нижнетагильский театр кукол» установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей:

Пункт 3.6 Положения содержит условие: «Возврат денег за билеты возможен только в случае отмены или переноса мероприятия на другую дату по вине театра», из чего следует, что правила возврата билетов по инициативе покупателя устанавливаются непосредственно учреждением.

Пункт 3.7 Положения содержит условие: «МБУК «Нижнетагильский театр кукол» устанавливает следующие правила - в день мероприятия билеты можно сдать в кассу театра не позднее чем за час до спектакля».

Таким образом, юридическое лицо ограничивает потребителей в праве возврата билетов на спектакли по собственной инициативе. Изложение условий в таком виде ущемляет права потребителей на реализацию своих прав при принятии решения об отказе от спектакля, а также противоречит действующему законодательству. МБУК выданы рекомендации, объявлено предостережение.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом рассмотрено обращение потребителя в отношении индивидуального предпринимателя Аракелян М. Т. (Ростовская область, ИНН 615308506200). Из обращения следует, что при покупке билетов на зрелищное мероприятие – шоу цирк – шапито «Арена Макао», расположенный по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 49, вблизи ТУ «КИТ», до потребителя не доводится информация об исполнителе услуги. На основании обращения проведено мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований.

Установлено, что к обращению приложен билет на зрелищное мероприятие «Арена Макао Ростовский цирк Шапито», билет № 00617, дата посещения 17.11, цена 7500 руб. При этом допущены нарушения:

- Сведения об исполнителе отсутствуют. Таким образом, установлены признаки возможного нарушения обязательных требований о предоставлении информации потребителю об исполнителе услуги.
- Имеется предупреждающая надпись: «Билет возврату и обмену не подлежит». Указанное может привести к нарушению права потребителя на совершение действия по возврату билета исполнителю.

Кроме того, в связи с поступлением в Территориальный отдел материала проверки, зарегистрированного в КУСП ОП № 20 МУ МВД России «Нижнетагильское» в отношении Индивидуального предпринимателя Аракелян М. Т., проведено мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований. При проведении мероприятия без взаимодействия установлено, что по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 49, на парковке ТРЦ «КИТ» находится цирк – шапито «Арена Макао», информационный стенд отсутствует. Цирк шапито «Арена Макао» расположен в указанном месте на основании договора, заключенного между ООО «Прогресс Ростов» (Исполнитель) и ИП Аракелян М. Т. (Заказчик). Согласно предмету договора, Исполнитель обязуется оказать услуги по предоставлению возможности размещения Торговой точки в виде павильона цирка.

15.11.2024 осмотром сотрудника полиции установлено наличие шатра цирка с сопутствующими объектами, территория ограждена, на территории культурно-зрелищного объекта отсутствует информация об исполнителе зрелищного мероприятия.

Таким образом, на объекте: цирк-шапито «Арена Макао», расположенный по адресу: г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 49 имеются признаки нарушения обязательных требований, индивидуальным предпринимателем Аракелян М. Т. до сведения

потребителя не доведено фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Индивидуальному предпринимателю выданы рекомендации, объявлено предостережение

Справка

Первоуральским территориальным отделом проведено контрольно-надзорное мероприятие без взаимодействия - наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Быкова В. А. (г. Первоуральск, ИНН: 662515511082), интернет-ресурс <http://pervouralsk.warpoint.ru> (Клуб виртуальной реальности ИП Быков В.А.). В ходе проведения мероприятия установлено, что в нарушение требований законодательства РФ на Интернет-ресурсе <http://pervouralsk.warpoint.ru>:

- представлена недостоверная информация о стоимости сертификатов – одновременно указано о различной их стоимости («Доступны разные номиналы: от 1 000 до 20 000 Р» и «WARPOINT выбор суммы (500Р, 1 000Р, 2 000Р, 3 000Р, 5 000Р, введите свою сумму (от 200Р до 50 000Р)»)), что вводит потребителей в заблуждение относительно достоверности представленной информации о стоимости сертификатов.

- в условия предоставления платных развлекательных услуг в «Правила использования электронных подарочных сертификатов» включены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей (ст.16 Закона о защите прав потребителей) в части последствий при утере электронного подарочного сертификата (не восстанавливается и денежные средства не возвращаются).

Хозяйствующему субъекту направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Северным территориальным отделом г. Екатеринбурга в отношении индивидуального предпринимателя Штрамвасер Е. И. (ОГРНИП 314744817500025, Челябинская область, г. Челябинск) проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании поступившего обращения потребителя. Из обращения

установлено, что 26.09.2024 г. потребителем был оплачен час посещения с малолетним ребенком на детской площадке «Детский сад» ТЦ «Веер Молл», г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 108 Д. Для прохождения на площадку «Детский сад» требуется предоставить имя ребенка, имя потребителя и контактный телефон, подпись с согласием на обработку персональных данных и правилами посещения.

На стенде рядом со входом на детскую площадку размещена информационная табличка с информацией (правила посещения детского сада) о том, что обязательно подписание родителем (законным представителем, сопровождающим) реестра оказания услуг, без подписания реестра оказываемых услуг посещение детской игровой площадки запрещено (п. 1). «...подписывая реестр, сопровождающий дает согласие на обработку своих персональных данных (согласно закону № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»)». Однако, потребителю не был предоставлен реестр, в таблице, где предлагалось оставить персональные данные, была ссылка на правила. В связи с отказом от предоставления персональных данных (контактного телефона) потребителю было отказано в допуске на детскую площадку, денежные средства возвращены.

Указанные факты свидетельствуют о нарушении прав потребителей, так как согласно ч. 4 ст. 16 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем. Индивидуальному предпринимателю выдано предостережение.

Справка

Серовским территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении индивидуального предпринимателя Манацкой О. В., на объекте: Кинотеатр "Юбилейный" (624992, Свердловская область., г. Серов), и установлено следующее:

- В нарушение п. 8 Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, демонстратор фильмов (ИП Манацкая О.В) не обеспечил размещение вывески с указанием наименования кинотеатра, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса

сайта в сети "Интернет". На момент обследования 20.02.2024 вывеска отсутствовала.

- В нарушение п. 11 Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, демонстратор фильмов не предоставил возможность посетителям до приобретения билета ознакомиться с настоящими Правилами и правилами работы кинозалов, локальными актами, принятыми демонстраторами фильмов в соответствии с частью 7.2 статьи 11 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" На момент обследования 20.02.2024 указанная информация в зоне кассового обслуживания отсутствовала.

- В нарушение п. 16 Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, демонстратор фильмов не обеспечил размещение информации о порядке рассмотрения претензий. На момент обследования 20.02.2024 указанная информация в зоне кассового обслуживания кинотеатра отсутствовала.

- В нарушение п. 18 Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, демонстратор фильмов не предоставил до сведения посетителей информацию о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов. На момент обследования 20.02.2024 указанная информация в зоне кассового обслуживания населения отсутствовала.

По результатам проведенного мероприятия без взаимодействия в адрес ИП Манацкой О. В. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований; предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. На рекомендации ответ получен, на предостережение возражения не поступали.

Справка

Серовским территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении МБУК "КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" Сосьвинского городского округа (Серовский район, пгт Сосьва) на объекте: Районный культурно-спортивный комплекс и установлено следующее:

- Исполнителем не доводятся до сведения потребителей (заказчиков) в наглядной и доступной форме Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг. На момент обследования, 01.03.2024, Постановление Правительства РФ от 30.01.2023 № 129

«Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг» на информационном стенде отсутствовало.

- Исполнителем не предоставлена до сведения потребителей (заказчиков) следующая информация: перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации; способы оплаты физкультурно-оздоровительной услуги; адрес, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика); номера телефонов исполнителя.

На момент обследования 01.03.2024 указанная информация на информационном стенде отсутствовала.

По результатам проведенного мероприятия без взаимодействия в адрес МБУК "Культурно-досуговый центр" Сосвинского городского округа выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований; предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. На рекомендации ответ получен, на предостережение возражения не поступали.

Справка

Талицким территориальным отделом проведено выездное обследование в отношении МБУ Талицкого ГО "Информационный культурно-досуговый центр" (г. Талица, ИНН 6633018408) Кинозал "Горизонт". В ходе мероприятия выявлены следующие нарушения:

- На двери при входе в здание, размещена вывеска, на которой отсутствует информация об адресе (месте нахождения) кинотеатра.

- В зоне кассового обслуживания кинотеатра отсутствует информация о порядке рассмотрения претензий, а также об адресе электронной почты и (или) почтовом адресе для направления претензий.

- Демонстраторами фильмов до приобретения посетителем билета не обеспечено предоставление полной и достоверной информации: о дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них; о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также о скидках на билеты.

- В зоне кассового обслуживания кинотеатра не размещена информация о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов

информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов.

Направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом на основании обращения потребителя в отношении ООО «Континент Синема - Екатеринбург» проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, путём анализа сайта ООО «Континент Синема- Екатеринбург», установлено, что на интернет-странице <https://kontinent-cinema.ru/> в разделе «Зрителям» размещены Правила посещения кинотеатра «Континент Синема».

При анализе правил посещения установлено, что исполнителем допущено включение условий, ущемляющих права потребителя, а именно: Раздел «Посетителям запрещается» Правил посещения содержит условие: «В целях защиты имущества кинотеатра от порчи, соблюдения чистоты, удобства и комфорта кинозрителей запрещено проносить на территорию кинотеатра продукты питания, за исключением:- попкорна в пластиковой или бумажной таре,- нежирных чипсов, жаренных без масла в пластиковой или бумажной таре,- любые орехи в пластиковой или бумажной таре,- шоколадные глазированные или карамельные конфеты, - пива крепостью не более 5,5 процентов алкоголя, разлитого в бумажную или пластиковую тару объемом не более 0.5 литра, - любые безалкогольные напитки в пластиковой или бумажной таре».

Однако, в настоящее время действующим законодательством предусматривается два основания запрета допуска зрителя в кинозал: нарушение общественного порядка и причинение вреда имуществу кинотеатра.

В отношении ООО «Континент Синема- Екатеринбург» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2024 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей, заключения в суд в защиту прав потребителей.

В 2024 году в защиту прав потребителей подано 14 исков в суд (из них в защиту неопределенного круга потребителей – 1 иск, в защиту конкретного потребителя – 13), рассмотрено и

удовлетворено 12 исков. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 139,6 тысяч рублей.

Также специалистами территориальных отделов было дано 8 заключений по искам, рассмотрено дел, по которым даны заключения, – 8, все иски удовлетворены. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 87,4 тысяч рублей.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом поданы 12 исков в интересах потребителей к ИП Норкайтис В. С. (ИНН 390700672765, г. Верхняя Пышма) о защите прав потребителей. Между потребителями и ИП Норкайтис В. С. был заключен договор на посещение мероприятия «Карамельная фабрика Деда Мороза», расположенной в г. Верхняя Пышма, для группы 23 школьников школы № 64, которое должно было состояться 28.12.2023 в 14 час. 50 мин., произведена оплата за услугу. 27.12.2023 МЧС Свердловской области объявлено предупреждение о природном ЧС в виде штормового предупреждения в связи с обильным выпадением снега, а также техногенного ЧС в виде ухудшения обстановки на автомобильных дорогах области. В связи с этими обстоятельствами 28.12.2023 транспортной компанией была отменена перевозка детей до места проведения мероприятия. 28.12.2023 потребители связались по контактному телефону с сотрудниками Карамельной фабрики с просьбой перенести мероприятия, либо вернуть денежные средства. Мероприятие исполнителем не было перенесено, деньги не возвращены.

Исковые требования территориального отдела, заявленные в интересах конкретных потребителей, были удовлетворены, денежные средства, уплаченные за мероприятие, взысканы с ответчика (например, решение мирового судьи судебного участка № 2 Железнодорожного района г. Екатеринбурга от 09.01.2024 по делу № 2-6/2024, решение мирового судьи судебного участка № 5 Чкаловского судебного района г. Екатеринбурга от 07.10.2024 по делу № 2-7546/2024).

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом подготовлено заключение в суд в защиту потребителя. Гражданка Р. обратилась в суд с иском к ООО «Москоу Шоу» о возврате средств за несостоявшееся мероприятие. 04 июля 2022 года между истцом и ответчиком через агента ООО «Яндекс. Медиасервисы» заключен договор об оказании услуг, согласно которому потребителем были

приобретены два билета. Стоимость билетов составила 12000 рублей. Дата мероприятия - 12 декабря 2022 г. Указанное мероприятие было отменено в одностороннем порядке со стороны организатора, о чем истец был уведомлен через личный кабинет сервиса. Неоднократно истец обращался с требованием возврата денежных средств, требования остались без удовлетворения. Судом требования удовлетворены, с ответчика взыскана стоимости билетов (решение мирового судьи судебного участка № 3 Красногорского района г. Каменск –Уральского по делу № 2-674/2024).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Всего в 2024 году специалистами территориальных отделов проведено 124 мероприятия, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг, в том числе:

- печатные издания – 6;
- сайт Управления – 1;
- выступления на радио – 4;
- социальные сети – 10,
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 55;
- прочее (в том числе, семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 48.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2024 г. оказано 134 консультации по вопросам оказания культурно-развлекательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ исполнителя от возврата денежных средств за перенесенные (отмененные) мероприятия;
- нарушение срока возврата стоимости билетов за несостоявшееся мероприятие;
- непредоставление информации об организаторе мероприятия, правилах возврата стоимости билетов;
- качество мероприятия и другие.

Для потребителей подготовлено 4 претензии на сумму 36000 рублей. В удовлетворении двух претензий отказано, две претензии находятся на рассмотрении. Также за 2024 г. подготовлено 13 исковых заявлений по вопросам оказания культурно-зрелищных услуг на общую сумму 146 тысяч рублей, 2 из них удовлетворены

на общую сумму 20 тысяч рублей. Остальные иски находятся на рассмотрении.

Справка

Специалистами консультационного пункта оказана помощь потребителю в подготовке искового заявления к ИП Волкову М. А. о взыскании денежных средств, уплаченных за несостоявшееся мероприятие. Потребителем через систему INTICKETS.RU были приобретены два билета на спектакль «Сирена и Виктория» (организатор – ИП Волков М. А.) общей стоимостью 3800 руб. Спектакль должен был состояться 10 сентября 2023 г. в ДКИТ АО «СТЗ» в г. Полевской, однако, в указанную дату мероприятие не состоялось по причине травмы актрисы, перенесено на ноябрь 2023 г., однако в ноябре 2023 г. спектакль также не состоялся, информации о новых датах не было. В связи с чем потребителем было принято решение об отказе от посещения мероприятия.

Потребитель неоднократно пыталась произвести возврат денежных средств через автоматизированный сервис возврата билетов, размещенный по адресу <https://intickets.ru/refund/>, однако, осуществить возврат было невозможно. Решением мирового судьи судебного участка № 2 судебного района, в котором создан Полевской городской суд Свердловской области, от 05.09.2024 требования потребителя удовлетворены (дело № 2-3496/2024).

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Деятельность органов местного самоуправления

Органы местного самоуправления являются очень важным звеном системы защиты прав потребителей.

Одним из важнейших вопросов, которые относятся к сфере внимания органов местного самоуправления, является защита потребительских прав и интересов граждан, проживающих на территории муниципального образования. Защита этих прав закреплена в статье 44 Закона Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей».

Таким образом, полномочия органов местного самоуправления закреплены не только в Федеральном законе от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», но и Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 года «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.

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

Органы местного самоуправления в Свердловской области взаимодействуют по вопросам консультирования граждан с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Стоит отметить, что организация эффективного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также

практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных муниципальных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

На территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования.

По данным на 01.01.2024 в 69 муниципальных образованиях Свердловской области имеются специалисты, занимающиеся полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2024 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 8,5 тысяч консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 90).

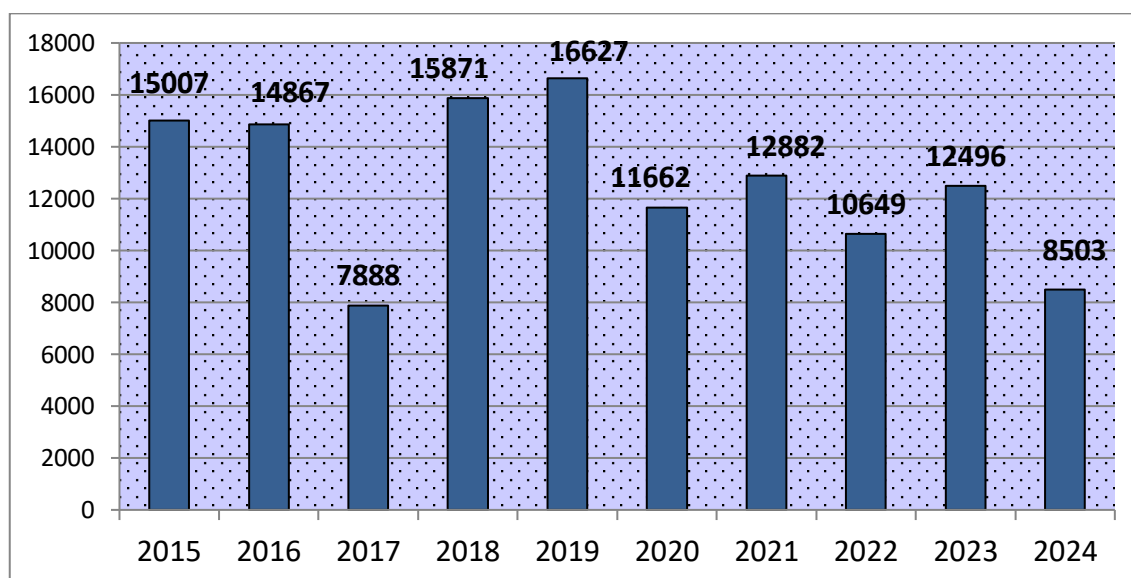


Рис. 90. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2015-2024 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 29,0 процентов - по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 27,4 процента - по вопросам торговли непродовольственными товарами;
- 9,3 процента - по вопросам оказания бытовых услуг;
- 7,4 процента - по вопросам торговли продовольственными товарами;
- 7,3 процента - по прочим видам деятельности;
- 4,7 процента - по вопросам оказания транспортных услуг;

- 3,1 процента - по вопросам оказания финансовых услуг;
- и др.

В органы местного самоуправления в 2024 году поступило 5626 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (49,4 процента), реализацию непродовольственных товаров (16,8 процента), прочие виды деятельности (7,9 процента), транспортные услуги (6,0 процентов), бытовые услуги (4,2 процента), торговлю пищевыми продуктами (3,8 процента), финансовые услуги (2,3 процента) и др.

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2024 год проведено 676 мероприятий в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

В 2024 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, оказана помощь в составлении 39 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (рисунок 91).

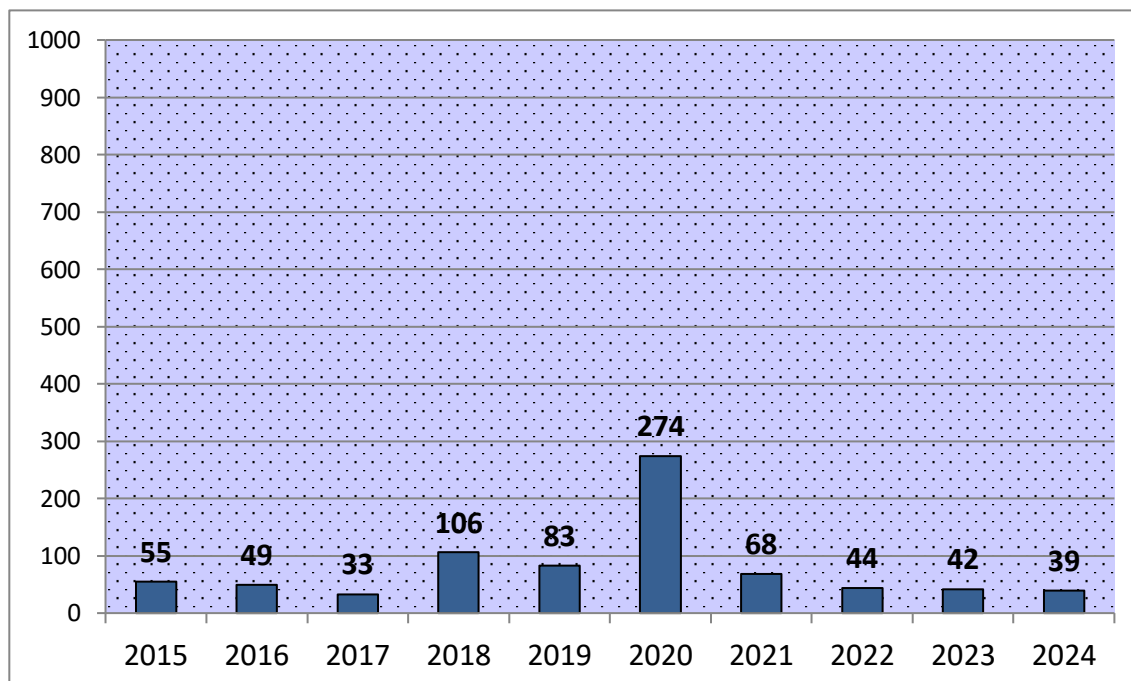


Рис. 91. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей (2015-2024 гг.)

Структура предмета исковых заявлений в защиту прав потребителей следующая:

- 38 исков в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными группами товаров;
- 1 иск в связи с нарушениями в сфере оказания гостиничных услуг.

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2024 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 22,9 млн. рублей (рисунок 92).

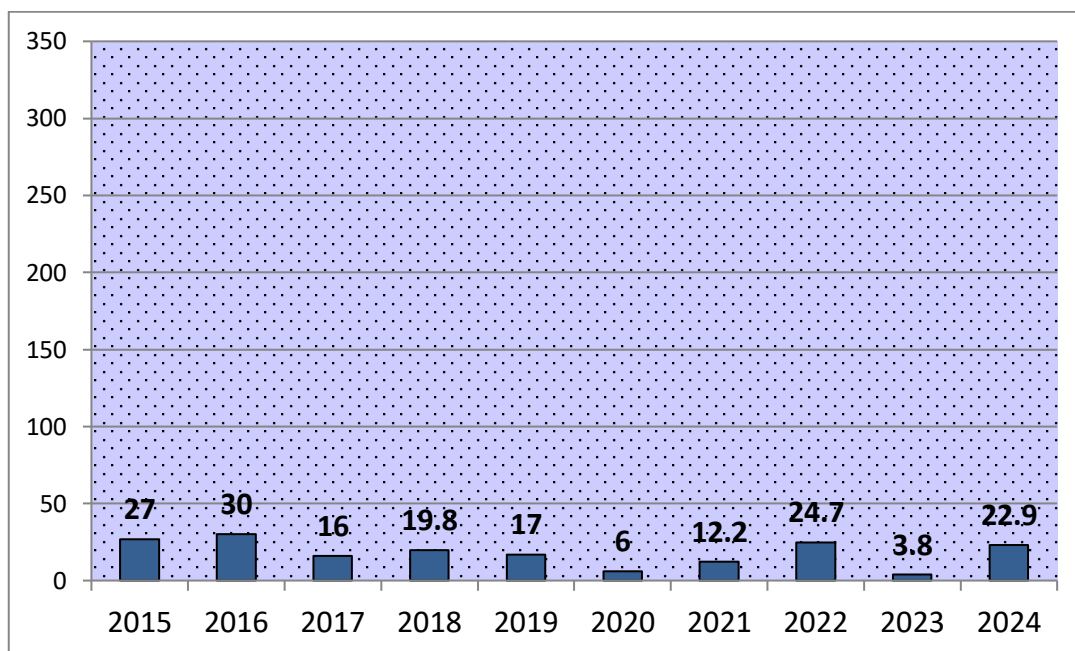


Рис. 92. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращенного ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2015-2024 гг.)

В 2024 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), подано 18 извещений о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Как следует из вышеизложенного, показатели работы органов местного самоуправления в Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с 2023 годом снизились в части количества консультаций по вопросам защиты прав потребителей, предоставленных гражданам специалистами органов местного самоуправления, несущественно уменьшилось число поданных исков. Существенно увеличилась сумма предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного

вследствие недостатков товара (услуги) (сумма увеличилась в 78,7 раза).

Для организации взаимодействия со специалистами муниципальных образований в тех городах и районах, где эта деятельность недостаточно активна, проводятся встречи с главами администраций муниципальных образований, а в дальнейшем по итогам проведенных совещаний в адрес муниципалитета направляются предложения об обеспечении защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований, населения готовит доклад о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей.

Доклады рассмотрены на заседаниях в Администрациях муниципальных образований. Рядом муниципалитетов приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

Участие Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в разработке, утверждении и реализации региональных программ по защите прав потребителей.

Наиболее эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий в рамках региональных целевых программ по защите прав потребителей.

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

1. В этих целях, на территории Свердловской области, в 2024 году реализовывалась **Комплексная программа Свердловской области "Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2027 годы"** (утв. Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП (ред. от 21.12.2023)).

Разработчиками и заказчиками программы являются Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», иные органы и учреждения, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, а также органы местного самоуправления.

1.1. Цель Программы: развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

1.2. Задачи Программы:

1) повышение уровня правовой потребительской грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения, в том числе в финансовой сфере;

2) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально уязвимых категорий населения (дети, в том числе дети-инвалиды и дети, оставшиеся без попечения родителей, люди пожилого возраста, люди с ограниченными возможностями) (далее - социально уязвимые категории населения), в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

3) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

4) систематическая оценка состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг, системы защиты прав потребителей Свердловской области;

5) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке товаров, работ и услуг Свердловской области;

6) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей Свердловской области;

7) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг на потребительском рынке Свердловской области;

8) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;

9) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;

10) повышение качества и сокращение срока предоставления государственных услуг в области архивных данных

1.3. Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области:

1) Министерство финансов Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках государственной программы Свердловской области "Управление государственными финансами Свердловской области до 2027 года", утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 27.09.2018 N 633-ПП "Об утверждении государственной программы Свердловской области "Управление государственными финансами Свердловской области до 2027 года" (с 01.01.2019 по 31.12.2023);

"Управление государственными финансами Свердловской области", утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 26.10.2023 N 775-ПП "Об утверждении государственной программы Свердловской области "Управление государственными финансами Свердловской области" (с 01.01.2024 по 31.12.2027);

2) Министерство образования и молодежной политики Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках следующих государственных программ Свердловской области:

"Развитие системы образования в Свердловской области до 2024 года", утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.12.2016 N 919-ПП "Об утверждении государственной программы Свердловской области "Развитие системы образования в Свердловской области до 2024 года" (в период реализации мероприятий комплексной программы с 01.01.2019 по 31.12.2019);

"Развитие системы образования и реализация молодежной политики в Свердловской области до 2027 года", утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19.12.2019 N 920-ПП "Об утверждении государственной программы Свердловской области "Развитие системы образования и реализация молодежной политики в Свердловской области до 2027 года" (в период реализации мероприятий комплексной программы с 01.01.2020 по 31.12.2027);

3) Министерство промышленности и науки Свердловской области;

4) Министерство социальной политики Свердловской области;

5) Министерство здравоохранения Свердловской области;

6) Министерство культуры Свердловской области;

7) Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области;

8) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области;

9) Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области;

10) Министерство цифрового развития и связи Свердловской области;

11) Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области;

12) Департамент информационной политики Свердловской области;

13) Департамент по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области;

14) Управление архивами Свердловской области;

15) Региональная энергетическая комиссия Свердловской области;

16) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;

17) Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области;

18) Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области;

19) Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу;

20) Управление государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;

21) территориальные межотраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области;

22) органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках следующих муниципальных (комплексных) программ:

муниципальной программы "Совершенствование социально-экономической политики на территории Сысертского городского округа до 2024 года", утвержденной Постановлением Администрации Сысертского городского округа от 13.11.2014 N 3801 "Об утверждении муниципальной программы "Совершенствование социально-экономической политики на территории Сысертского городского округа до 2024 года";

Муниципальной программы "Развитие рынка товаров и услуг в муниципальном образовании "город Екатеринбург" на 2017 - 2020 годы", утвержденной Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 31.10.2016 N 2167 "Об утверждении

Муниципальной программы "Развитие рынка товаров и услуг в муниципальном образовании "город Екатеринбург" на 2017 - 2020 годы";

муниципальной программы "Повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления Городского округа Верхняя Тура до 2024 года", утвержденной Постановлением Администрации Городского округа Верхняя Тура от 26.12.2016 N 59 "Об утверждении муниципальной программы "Повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления Городского округа Верхняя Тура до 2024 года";

муниципальной программы "Повышение инвестиционной привлекательности Арамильского городского округа и создание условий для обеспечения жителей качественными и безопасными услугами потребительского рынка до 2020 года", утвержденной Постановлением Администрации Арамильского городского округа от 30.12.2016 N 591 "Об утверждении муниципальной программы "Повышение инвестиционной привлекательности Арамильского городского округа и создание условий для обеспечения жителей качественными и безопасными услугами потребительского рынка до 2020 года";

муниципальной программы "Защита прав потребителей в муниципальном образовании "поселок Уральский" на 2018 - 2022 годы", утвержденной Постановлением Администрации муниципального образования "поселок Уральский" от 14.11.2017 N 259 "Об утверждении муниципальной программы "Защита прав потребителей в муниципальном образовании "поселок Уральский" на 2018 - 2022 годы";

муниципальной программы "Защита прав потребителей в Махнёвском муниципальном образовании на 2018 - 2024 годы", утвержденной Постановлением Администрации Махнёвского муниципального образования от 05.07.2018 N 508 "Об утверждении муниципальной программы "Защита прав потребителей в Махнёвском муниципальном образовании на 2018 - 2024 годы";

муниципальной программы "Защита прав потребителей в городском округе Красноуральск на 2019 - 2024 годы", утвержденной Постановлением Администрации городского округа Красноуральск от 01.10.2018 N 1197 "Об утверждении муниципальной программы "Защита прав потребителей в городском округе Красноуральск на 2019 - 2024 годы";

комплексной программы "Обеспечение защиты прав потребителей на территории Горноуральского городского округа на 2019 - 2023 годы", утвержденной Постановлением Администрации Горноуральского городского округа от 29.12.2018 N 2309 "Об утверждении комплексной программы "Обеспечение защиты прав

потребителей на территории Горноуральского городского округа на 2019 - 2023 годы";

муниципальной программы "Повышение инвестиционной привлекательности Арамильского городского округа и создание условий для обеспечения жителей качественными и безопасными услугами потребительского рынка до 2024 года", утвержденной Постановлением Администрации Арамильского городского округа от 29.08.2019 N 519 "Об утверждении муниципальной программы "Повышение инвестиционной привлекательности Арамильского городского округа и создание условий для обеспечения жителей качественными и безопасными услугами потребительского рынка до 2024 года";

Муниципальной программы "Развитие рынка товаров и услуг в муниципальном образовании "город Екатеринбург" на 2021 - 2025 годы", утвержденной Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 28.10.2020 N 2190 "Об утверждении Муниципальной программы "Развитие рынка товаров и услуг в муниципальном образовании "город Екатеринбург" на 2021 - 2025 годы".

Исполнителями мероприятий комплексной программы являются органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

1.4. Структура Программы предусматривает реализацию мероприятий по 6 направлениям:

1) укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на формирование комплексной эффективной и доступной защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области. Создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постоянно действующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

2) информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у граждан, проживающих на территории Свердловской области, навыков рационального потребительского поведения, а также создание

равных возможностей, свободного и бесплатного доступа всех категорий граждан к информационным ресурсам, направленным на защиту прав потребителей;

3) профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Свердловской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика правонарушений.

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров, работ и услуг;

4) мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на оценку ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояния системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения Свердловской области от недоброкачественных товаров, работ и услуг, в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз;

5) повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данного направления предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, а также обмен опытом, складывающимся из правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятия охватывают вопросы внедрения и развития дополнительных образовательных программ в сфере защиты прав потребителей;

6) совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данного направления планируется развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

2. Региональная программа Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области (Распоряжение Правительства Свердловской области №236-РП от 15.05.2024г.).

2.1 Целью региональной программы является формирование у населения Свердловской области ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

2.2. Задачи Программы:

1) развитие и поддержание устойчивости инфраструктуры в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;

2) ведение информационно-просветительской деятельности в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;

3) обеспечение реализации в образовательных организациях, расположенных на территории Свердловской области, программ повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;

4) обеспечение подготовки кадров в сфере финансовой грамотности;

5) продвижение ценностей и формирование установок финансовой культуры в отношении отдельных целевых групп населения Свердловской области.

2.3. Структура Программы предусматривает реализацию мероприятий по 19 направлениям:

Мероприятие 1. Организация совещаний, заседаний межведомственного координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области, круглых столов, семинаров, научно-практических и (или) научно-методических конференций по вопросам повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;

Мероприятие 2. Создание координационных органов по вопросам финансовой грамотности в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области (далее - муниципальные образования)

Мероприятие 3. Обеспечение функционирования РЦФГ на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Уральский государственный экономический университет" (далее - УрГЭУ).

Мероприятие 4. Размещение материалов по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов), а также по защите имущественных интересов граждан, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", средствах массовой информации, в том числе на телевидении

Мероприятие 5. Разработка и (или) распространение информационно-просветительских материалов на бумажных и электронных носителях (брошюр, буклетов, листовок, памяток, плакатов, флаеров) по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов), а также по защите имущественных интересов граждан

Мероприятие 6. Содействие внедрению образовательных программ отдельных учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), направленных на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Свердловской области, в образовательный процесс образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области

Мероприятие 7. Проведение онлайн-уроков по финансовой грамотности, организуемых по проекту Центрального банка Российской Федерации

Мероприятие 8. Содействие в организации и проведении различных образовательных и просветительских мероприятий по вопросам финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области для обучающихся образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области

Мероприятие 9. Организация и проведение региональных олимпиад, конкурсов и других конкурсных мероприятий по

финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций

Мероприятие 10. Разработка, апробация и внедрение проектов, модульных образовательных программ и учебно-методических материалов по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, в том числе по инвестиционной грамотности, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов)

Мероприятие 11. Разработка и ведение реестра лучших образовательных практик в сфере финансовой грамотности, рекомендованных для применения в Свердловской области

Мероприятие 12. Организация повышения квалификации педагогических работников в государственных образовательных организациях, расположенных на территории Свердловской области, подведомственных Министерству образования, по дополнительным профессиональным программам, включающим вопросы финансовой грамотности

Мероприятие 13. Организация обучения государственных и муниципальных служащих, работников государственных и муниципальных организаций и других лиц, прошедших обучение и повышение квалификации по вопросам финансовой грамотности на базе РЦФГ

Мероприятие 14. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности в организациях социального обслуживания населения Свердловской области для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и граждан пожилого возраста, находящихся на социальном обслуживании

Мероприятие 15. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся на социальном обслуживании

Мероприятие 16. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства

Мероприятие 17. Организация мероприятий по повышению финансовой грамотности для трудоспособного населения Свердловской области, в том числе на рабочих местах

Мероприятие 18. Организация и проведение мероприятий по повышению киберграмотности населения Свердловской области

Мероприятие 19. Организация мониторинга охвата населения Свердловской области мероприятиями региональной программы.

2.4. Перечень органов и организаций - основных исполнителей Программы.

Управление реализацией региональной программы осуществляется ее разработчиком - Министерством финансов Свердловской области.

Исполнителями мероприятий региональной программы являются:

- 1) Министерство финансов Свердловской области;
- 2) Министерство образования и молодежной политики Свердловской области;
- 3) Министерство социальной политики Свердловской области;
- 4) Министерство инвестиций и развития Свердловской области;
- 5) Департамент информационной политики Свердловской области;
- 6) Департамент по труду и занятости населения Свердловской области;
- 7) Управление Федеральной налоговой службы по Свердловской области;
- 8) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;
- 9) Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Свердловской области;
- 10) Уральское Главное управление Центрального банка Российской Федерации;
- 11) РЦФГ;
- 12) Союз страховщиков Уральского региона "Белый Соболь";
- 13) органы местного самоуправления муниципальных образований (далее - органы местного самоуправления).

Основным исполнителем региональной программы является РЦФГ.

3. С 2013 года в адрес всех глав администраций муниципальных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области направляются предложения о принятии муниципальных программ «Защита прав потребителей» с приложением проекта программы, разработанной Управлением.

В 2017 году проект программы был обновлен и направлен в адрес администраций с предложением о его принятии.

Органами местного самоуправления в 2024 г. программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались в 94 муниципалитете из 94 (2023 г. – 91).

Органы местного самоуправления могут оказать существенное влияние на потребительский рынок своего муниципалитета следующими способами:

- Принимать и реализовывать программы и планы мероприятий по защите прав потребителей;

- В рамках данных программ (и вне их рамок) с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов, социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на местных телевизионных каналах, на официальном сайте администрации; популяризовать работу консультационных пунктов Центров гигиены и эпидемиологии;

- Осуществлять работу с сайтом «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru;

- Продолжать взаимодействие по вопросам консультирования граждан с Территориальными отделами Управления и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также при обращении - общественным объединениям потребителей (в части предоставления условий для приема граждан).

Так, на базе администраций муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов (9 муниципалитетов), Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводилось консультирование потребителей.

Так, в 2024 году предоставлено 152 консультации (63,2 процента - по вопросам торговли, 11,8 процента - по вопросам оказания услуг ЖКХ, 7,9 процента - по вопросам оказания финансовых услуг, 6,6 процента - по вопросам оказания бытовых услуг, 2,6 процента - по вопросам оказания транспортных услуг, 2,6 процента - по вопросам оказания услуг связи, 2,6 процента - по вопросам оказания прочих услуг, 1,3 процента - по вопросам оказания платных медицинских услуг, 1,3 процента - по вопросам оказания платных образовательных услуг).

Распространено 548 памяток и 165 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 7 претензий, 5 исков, 4 проекта обращений в государственные органы.

Как показывает практика, реализация надзорных функций органами Роспотребнадзора не всегда способствует решению имущественного спора между хозяйствующим субъектом и потребителем.

Деятельность органов местного самоуправления, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав

потребителей. Активная реализация органами местного самоуправления функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав.

Органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан.

Местный уровень власти предполагает максимальную приближенность органов муниципального управления к населению, что определяет безусловный приоритет для граждан при выборе той структуры, куда они обратятся за помощью в случае нарушения их прав, в т. ч. потребительских.

4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

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

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

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, организация просветительской работы, направленной на профилактику нарушений, проведение общественного контроля (рисунок 93).

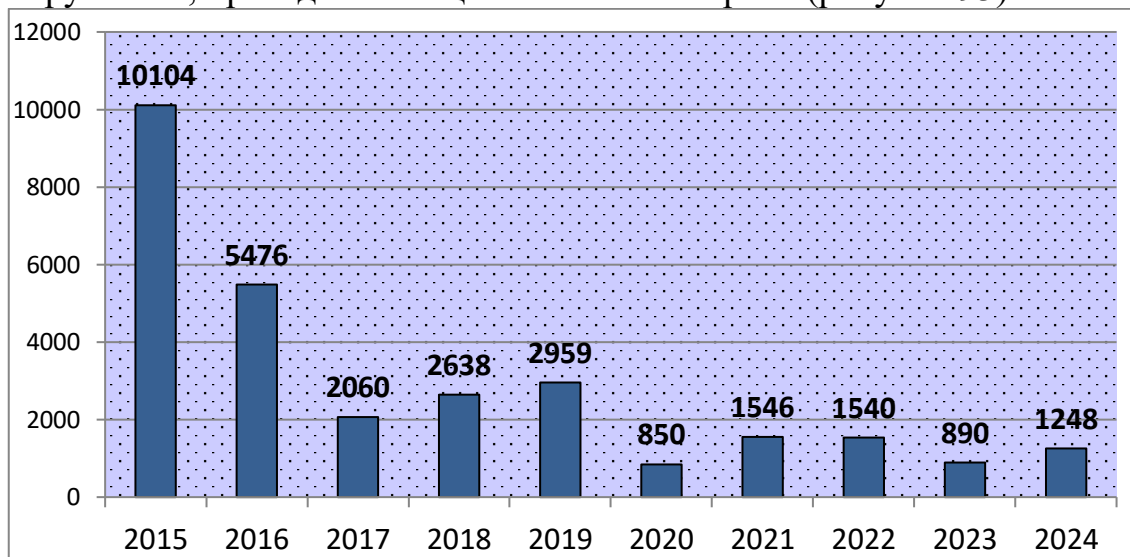


Рис. 93. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2015-2024 гг.)

По итогам 2024 года специалистами общественных организаций дано около 1,2 тыс. консультаций потребителям (в

2023 году – 0,9 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2023 годом в 2024 году незначительно увеличилось.

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2024 году, наибольшее число консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами - 40,5 процента; по вопросам оказания бытовых услуг – 28 процентов; по вопросам ЖКХ – 7,2 процента.

Общественными организациями в 2024 году подготовлено 71 исковое заявление в суд, что в 6 раз больше, чем в 2023 году (рисунок 94).

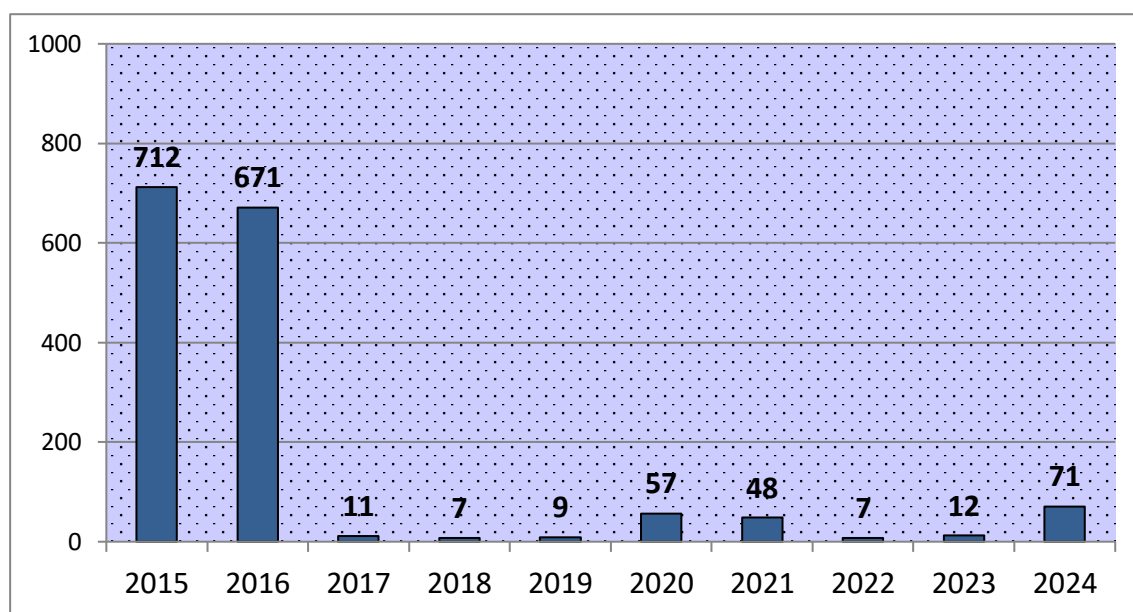


Рис. 94. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2015-2024 гг.)

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 95.

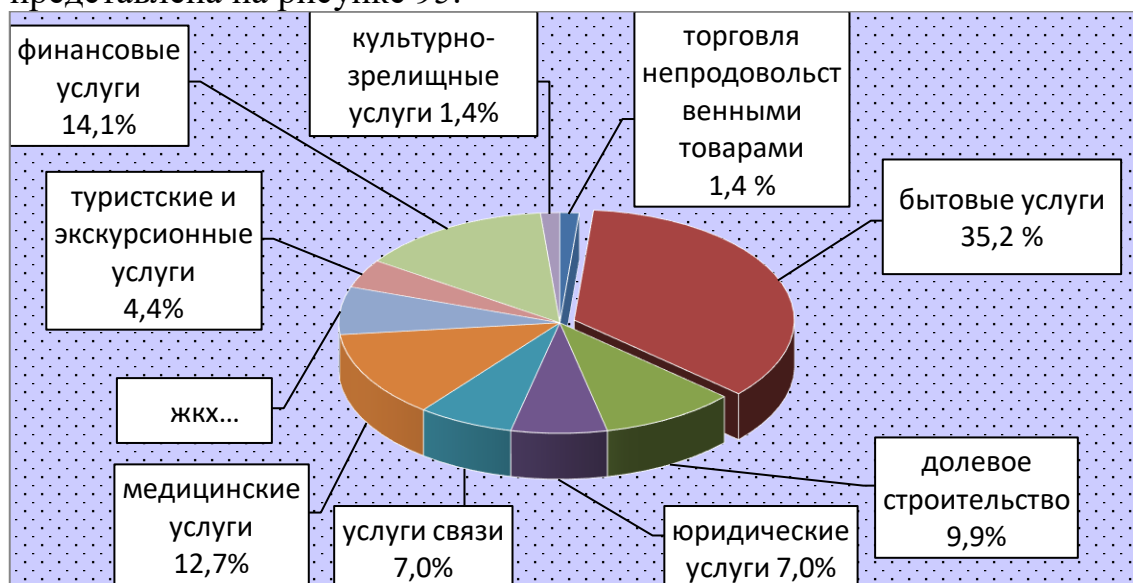


Рис. 95. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2024г.)

Наибольшая доля исков, поданных общественными организациями в защиту прав потребителей, приходится на бытовые услуги (35,2 процента) и финансовые услуги (14,1 процента).

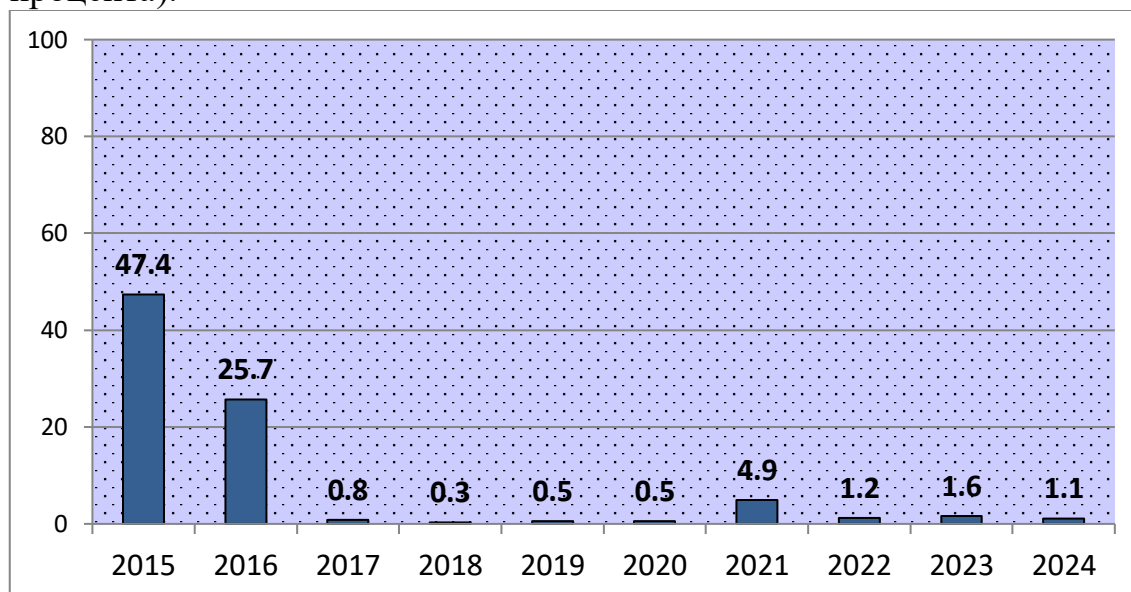


Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2015-2024гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 1,1 млн. рублей, что незначительно ниже чем в 2023 году (рисунок 96).

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

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

В течение 2024 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- Итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, за 2023 год. Обеспечение защиты прав потребителей в 2024 году;
- Тематика Всемирного дня прав потребителей - "Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей";

- Итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" за 2023 год: актуальные проблемы, обзор практики;
- Актуальные вопросы защиты прав потребителей по итогам деятельности за 2024 год. Изменения в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей;
- Актуальные вопросы защиты прав потребителей (практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год);
- Искусственный интеллект и права потребителей. Итоги работы Администрации города Екатеринбурга по проведению Всемирного дня защиты потребителей;
- Нарушение прав потребителей со стороны организаций и физических лиц, осуществляющих бытовое обслуживание населения.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2024 год для всех участников системы органов, обеспечивающих защиту прав потребителей в Свердловской области.

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

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются: оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, проведение общественного контроля.

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

Обзор потребительского рынка товаров (работ, услуг) свидетельствует о массовых нарушениях прав потребителей во всех сферах потребительских отношений, что требует принятия адекватных мер со стороны надзорных органов, входящих в систему защиты прав потребителей Свердловской области.

Надзорными органами Свердловской области, а также ведомствами, выполняющими надзорные функции, входящими в систему защиты прав потребителей, по результатам проведенных в 2024 году контрольных (надзорных) мероприятий составлено 6,2 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 6,9 тыс. протоколов, 2021 г. – 5,1 тыс. протоколов; 2022 г. – 4,5 тыс. протоколов; 2023 г. – 2,6 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 7,6 тыс. административных наказаний (2020 г. - 6,7 тыс. административных наказаний, 2021 г. – 7,3 тыс. административных наказаний, 2022 г. – 3,5 тыс. административных наказаний, 2023 г. – 2,1 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 173 млн. рублей (2020 г. - 132 млн. рублей, 2021 г. - 148,6 млн. рублей, 2022 г. – 69,6 млн. рублей, 2023 г. – 24,7 млн. рублей).

Органами выдано порядка 2,9 тыс. предписаний и представлений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. – 3,8 тыс. предписаний, 2021 г. – 6,5 тыс. предписаний, 2022г. – 1,4 тыс. предписаний, 2023 г. – 1,5 тыс. предписаний).

Кроме мер административного воздействия всеми органами проводится информационно-просветительская работа в средствах массовой информации. Размещаемые для общественности сведения направлены на информирование населения, предпринимательского сообщества об изменениях, об особенностях применения действующего законодательства, о выявленных нарушениях, а также об алгоритмах действий потребителей в той или иной ситуации. В 2024 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 13,4 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов (2020 г. - 11 тыс. мероприятий, 2021 г. – 9,8 тыс. мероприятий, 2022г. – 10,1 тыс. мероприятий, 2023 г. – 11,1 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 1,1 млн. памяток (2020 г. – 300 тыс. памяток, 2021 г. – 276 тыс. памяток, 2022г. - 195,5 тыс. памяток, 2023 г. - 27,2 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 1,6 тыс. гражданских делах (иски, заключения) (2020 г. – в 1048 делах, в

2021 г. – в 869 делах; 2022г. – 969 делах; 2023 г. – 897 делах; 2023 г. – 897 делах).

В 2024 г. системой органов в сфере защиты прав потребителей проведено свыше 62,7 тыс. профилактических мероприятий, из них 17,8 тыс. составили предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований и 7,4 тыс. мероприятий – профилактические визиты.

Надзорными органами и ведомствами, исполняющими надзорные функции, кроме мер, направленных на выявление и пресечение административных правонарушений, реализуются иные полномочия, носящие профилактический характер. В разрезе отдельных органов в 2024 году осуществлялась следующая деятельность.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области уделяет значительное внимание профилактической работе, направленной на защиту прав потребителей.

С целью добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 2518 предложения о добровольном урегулировании спора, рассмотрено 2007, удовлетворено – 1737. Сумма возмещения составила около 11,7 млн. рублей (в 2023 г. – 1504 предложения о добровольном урегулировании спора, из них хозяйствующими субъектами представлены сведения по 1127 предложениям, из них 1049 – удовлетворено, возмещенная потребителям сумма – около 6 млн. руб.).

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2024 году приняли участие примерно в 3,7 тыс. мероприятиях, направленных на просвещение потребителей и хозяйствующих субъектов, - это сообщения в СМИ, семинары, совещания, круглые столы. Ежеквартально проводится обсуждение правоприменительной практики, на сайте Управления размещаются доклады по результатам анализа правоприменительной практики.

Информация о результатах деятельности Управления размещается на сайте Управления, а также на федеральном ресурсе - Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей.

Так, в 2024 г. в ГИР ЗПП внесено 1338 материалов (2023 г. – 1704 материала): в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 18 материалов; «Нормативные правовые акты» - 4 материала; «Органы и организации...» - 36 материалов; «Судебная практика» – 186 материалов; «Новости» – 24 материала; «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – 1070 материалов. В «Виртуальной приемной» размещено 241 ответ на обращения граждан (в 2023 г. - 200 ответов гражданам).

Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 3,0 тыс. звонков, преимущественно – по вопросам приобретения некачественных товаров, одностороннего отказа от договора со стороны продавцов, оказания некачественных бытовых услуг и др.

Новостные материалы и результаты проверок в сфере оборота пищевой продукции также размещаются на областном информационном портале «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальными отделами ежегодно готовится государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области», а также аналогичные доклады практически по каждому муниципальному образованию региона, который консолидирует информацию о работе органов исполнительной власти, муниципальных образований, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно принимают участие в проведении «горячих линий». В 2024 году они проводились на тему защиты прав потребителей в судебном порядке, по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров, по актуальным вопросам защиты прав потребителей туристских услуг, о защите прав потребителей при оказании платных образовательных услуг, по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей, по вопросам цифровой маркировки товаров, приуроченная ко Всемирному дню качества, по актуальным вопросам защиты прав потребителей при предоставлении платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг, по вопросам качества и безопасности детских товаров, по выбору новогодних подарков, ко Всемирному дню защиты прав потребителей.

Специалисты Управления приняли участие в 499 гражданских делах (с заключением в защиту прав потребителя, иском в защиту прав потребителя, в защиту неопределенного круга потребителей, с исками о блокировке сайтов в сети Интернет) (2020 г. – в 365 делах, в 2021 г. – в 407 делах, в 2022 г. – в 455 делах, в 2023 г. – в 432 делах). Судом удовлетворено в пользу потребителей

433 иска (2020 г. – 271 иск, в 2021г. – 364 исков, в 2022г. – 386 исков, в 2023 г. – 365 исков).

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2024 году дано порядка 21,0 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2021 г.- 20 тыс. консультаций, 2022 г. – 21,4 тыс. консультаций, 2023 г. – 21,6 тыс. консультаций), составлен 331 иск (2020 г. - 333 иска, 2021 г. - 335 иска, 2022г. – 350 исков, 2023 г. – 411 исков) и 1054 претензии (2020 г. - 1189 претензий, 2021 г. – 1141 претензия, 2022г. – 1103 претензии, 2023 г. – 1142 претензии).

Всего, сумма, возвращенная потребителям, по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 129,7 млн. руб. (2020 г. - 40 млн. рублей, 2021 г. - 79 млн. рублей, 2022 г. – 85 млн. рублей, 2023 г. – 95,9 млн. руб.).

В 2024 году **Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области** осуществлял информирование потребителей посредством участия в теле- и радиопрограммах, конференциях и других средствах массовой информации (далее – СМИ). В 2024 году в сферах ЖКХ и строительства Департаментом информация предоставлялась в 54 различных СМИ. Всего вышло 138 материалов по итогам проведенной информационной работы по видам СМИ (12 материалов на телевидении (11 в сфере ЖКХ, 1 в сфере строительства), 126 материалов в печатных средствах, радиопрограммах и других (121 в сфере ЖКХ, 5 в сфере строительства).

Департаментом проведено 15 выездных встреч с населением и личных приемов граждан по актуальным вопросам жилищно-коммунального хозяйства, на которых присутствовало 607 участников.

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

В 2024 году на горячую линию поступило 2968 звонков, из них 658 по вопросам предоставления коммунальной услуги «отопление», 171 звонок по вопросам предоставления коммунальной услуги «горячее водоснабжение». По всем вопросам, поступающим на горячую линию, Департаментом принимаются соответствующие меры по устранению контролируруемыми лицами нарушений обязательных и лицензионных требований.

В 2024 году проведение контрольных (надзорных) мероприятий было ограничено ввиду принятия постановления

Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (далее – Постановление № 336). На основании указанного Постановления № 336 Департаментом исключено проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий, а проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий осуществлялось исключительно на основании сведений, указывающих на обнаружение непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан. Контрольные (надзорные) мероприятия по вопросу обоснованности устанавливаемых нормативов потребления коммунальных услуг, коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в МКД не проводились. С учетом введенных ограничений на организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий основной акцент сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

В отчетном периоде в рамках Программы профилактики Департаментом:

- в постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований путем размещения информации на официальном сайте Департамента, в официальных каналах в мессенджере Telegram, на официальной странице Департамента в социальной сети «ВКонтакте», а также через средства массовой информации. Департаментом размещено более 200 материалов различной тематики, относящихся к осуществляемым видам контроля (надзора). Подготовлено 5 ответов на информационные запросы от средств массовой информации Свердловской области, принято участие в пресс-конференции, подготовлено 11 пресс-релизов, дано 27 комментариев для средств массовой информации, принято участие в 9 теле- и радиопередачах;

- в адрес контролируемых лиц направлено 1 309 информационных писем о профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям и информирования по вопросам соблюдения обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению многоквартирными домами, установленных нормативными правовыми актами;

- объявлено 6 714 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований;

- должностными лицами Департамента проведено 633 консультирования по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей, по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора);

– по запросу контролируемых лиц, при наличии сведений о готовящихся или возможных нарушениях обязательных требований, при поступлении сведений о начале осуществления деятельности в определенной сфере, а также в отношении объектов контроля, отнесенных к высокой категории риска организовано 557 профилактических визитов, в том числе в форме видео-конференц-связи.

Одним из основных индикаторов настроения граждан в связи с некачественным предоставлением жилищно-коммунальных услуг являются их обращения в государственные органы за защитой своих прав.

В 2024 году в Департамент поступило 48 881 обращение граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций ежеквартально размещается на официальном сайте Департамента, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://nadzor.midural.ru/request/info/>.

На территории Свердловской области реализуется региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2053 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП (далее – программа капремонта). В программу капремонта включен 28 038 МКД, что составляет 81,8 % от общего количества МКД.

Основными видами работ, на которые расходуются средства являются: ремонт инженерных систем (холодное/горячее водоснабжение, отопление, водоотведение, электроснабжение), крыши, ремонт (замена) лифтового оборудования.

Департамент продолжает работу по контролю за полнотой и достоверностью информации, внесенной в ГИС ЖКХ, о деятельности по управлению МКД и предоставлению жилищно-коммунальных услуг, в том числе о самом МКД и его технических характеристиках, о наличии договоров предоставления жилищно-коммунальных услуг и уставов ТСЖ/кооперативов, о банковских реквизитах, лицевых счетах и платежных документах, приборах учета коммунальных ресурсов, а также о проведении капитального ремонта в МКД.

В целях усиления защиты прав граждан, а также обеспечения прозрачности деятельности организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД и по поставке коммунальных ресурсов, законодателем установлена обязанность раскрытия определенной информации такими организациями. Приказом Минстроя России от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава,

сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» определены состав и сроки размещения в ГИС ЖКХ информации поставщиками информации.

Обеспечение свободного доступа к указанным сведениям осуществляется путем раскрытия в ГИС ЖКХ (dom.gosuslugi.ru) информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о ГИС ЖКХ. Кроме того, для удобства жителей при участии Минстроя России и Минцифры России разработано приложение «Госуслуги Дом», в котором можно посмотреть полную информацию об объекте недвижимости (как о многоквартирном, так и об индивидуальном жилом доме), оплатить коммунальные услуги, передать показания счетчиков, принять участие в общем собрании собственников, направить заявку в управляющую организацию и многое другое. По состоянию на 01.01.2025 в Свердловской области к приложению уже подключился 374 441 пользователь.

Одним из основополагающих принципов реформы контрольной (надзорной) деятельности, является риск-ориентированный подход, предполагающий, что интенсивность государственного контроля (надзора) за деятельностью контролируемого лица напрямую зависит от рисков нанесения ущерба охраняемым законом ценностям из-за возможного несоблюдения обязательных требований в ходе такой деятельности.

В 2024 году на основании анализа поступающих обращений и учета наиболее массовых тематик сформированы такие индикаторы, источником сведений о срабатывании которого является общедоступная информация, размещенная в ГИС ЖКХ и других открытых источниках. Планируется, что с помощью новых индикаторов количество поступающих в орган обращений сократится, а уровень удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами в сферах ЖКХ и строительства повысится.

Возможность приведения технического состояния МКД на территории Свердловской области в соответствие с требованиями нормативных документов, обеспечение сохранности МКД и улучшение эксплуатационных характеристик общего имущества предусматривается в том числе путем проведения капитального ремонта жилищного фонда.

Информация о результатах контрольной (надзорной) деятельности Департамента, о соблюдении обязательных требований для контролируемых лиц, а также об актуальных

вопросах в сферах деятельности Департамента для граждан, размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ссылка: <https://nadzor.midural.ru/>), на официальных каналах Департамента в мессенджере Telegram, а также в официальном сообществе Департамента в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/nadzor.midural>).

Профилактическая работа, проводимая Департаментом в 2024 году, помогла в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создала условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повысила информированность о способах соблюдения таких требований, а также стимулировала добросовестное отношение контролируемых лиц, что в свою очередь помогает выстраивать с жителями МКД доверительные взаимоотношения.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области в 2024 году проводилась работа по реализации политики по защите прав потребителей.

Информация о порядке, сроках и результатах осуществления государственного контроля доступна для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей посредством информирования через сеть «Интернет», возможностью получения необходимых сведений по электронной почте, на официальном сайте Комиссии.

Установленные при проверке нарушения доводятся до сведения должностных лиц проверяемых организаций, отражаются в актах проверок.

В случае выявления нарушений, предусмотренных нормами действующего законодательства, осуществляется производство по делу об административном правонарушении.

Информация о результатах плановых и внеплановых проверок, проведенных РЭК Свердловской области в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, размещается на официальном сайте Комиссии (https://rek.midural.ru/document/category/76#document_list), а также в Федеральной государственной информационной системе «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (proverki.gov.ru) в полном объеме в установленные законодательством сроки.

Актуальные руководства по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в сфере соблюдения стандартов раскрытия информации, в сфере применения подлежащих государственному регулированию цен (тарифов),

которые содержат требования нормативных правовых актов и разъяснения критериев правомерного поведения, размещены в сети «Интернет» на официальном сайте Комиссии (<https://rek.midural.ru/article/show/id/10023>).

Разъяснительная работа с представителями юридических лиц и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, о процедуре контроля (надзора) в части предоставления подконтрольным субъектам информации об их правах и обязанностях, проводится специалистами РЭК Свердловской области до начала, вовремя и после проведения мероприятий по контролю.

Кроме этого, во исполнение соглашения от 22.11.2013 № 480 «О предоставлении информации для размещения на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» между Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области и Региональной энергетической комиссией Свердловской области» Комиссией ежеквартально направляется информация о результатах проведенных РЭК Свердловской области проверок соблюдения установленного порядка ценообразования при предоставлении коммунальных услуг населению, при организации общественного питания при общеобразовательных учреждениях, профтехучилищах, средних специальных и высших учебных заведениях.

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 25.04.2013 № 529-ПП «Об определении Перечня областных и территориальных исполнительных органов государственной власти Свердловской области и подведомственных им учреждений, входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области, и Порядка взаимодействия участников государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области» РЭК Свердловской области определена в качестве одного из областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области, входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области.

Граждане, отнесенные к категории населения, имеющего право на получение бесплатной юридической помощи, по вопросам в области защиты прав потребителей в РЭК Свердловской области в 2024 году не обращались.

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2024 году была организована работа с обращениями/сообщениями граждан в различных информационных системах:

1) Платформа обратной связи – система для обеспечения возможности подачи сообщений гражданами через единое окно –

электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в 2024 году рассмотрено 44 587 сообщений);

2) «Медialogия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2024 году поступило 7 737 инцидентов по теме «здоровоохранение»);

3) «Госуслуги. Досудебное обжалование» – система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (в 2024 году рассмотрено 143 обращения);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2024 году рассмотрено 2 отзыва).

Через Платформу обратной связи поступает наиболее количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

В Министерстве была организована работа по рассмотрению вопросов, поступивших на Прямую линию Губернатора Свердловской области Е.В. Куйвашева, в результате чего поступил и рассмотрен 101 вопрос.

Наиболее часто в Министерство поступают вопросы, связанные с:

- записью на прием к врачу (в том числе в электронном виде);
- получением электронных медицинских документов;
- помощью в организации лечения;
- укомплектованностью медицинскими кадрами медицинских учреждений.

В Свердловской области успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями».

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» проведена широкомасштабная информационная кампания, включающая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска и профилактику онкологических заболеваний.

В 2024 году в регионе проводилась широкомасштабная информационно-коммуникационная рекламная кампания «Пройди диспансеризацию. Держи здоровье под контролем!» направленная на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших новую коронавирусную инфекцию, как стратегии, направленной на выявление рисков развития хронических неинфекционных заболеваний.

Ведущие специалисты Министерства приняли участие в 375 радио/телепередачах по вопросам пропаганды диспансеризации и здорового образа жизни. Организовано информирование трудоспособного населения посредством социальных сетей и интернет-пабликов: на официальных сайтах и в группах социальных сетей медицинских организаций опубликовано более 400 тематических постов, более 370 в интернет-пабликах (с охватом более 1200000 просмотров), более 70 тематических постов в группах социальных сетей, более 70 информационных постов по привлечению населения на диспансеризацию на площадках таргетированной рекламы (социальные сети, Яндекс.Директ, Кинопоиск), охват составил более 50 млн человек.

В печатных изданиях и на информационных порталах региона:

- опубликованы 2010 тематических статей по продвижению диспансеризации среди населения;
- изготовлены и транслировались четыре анимационных видеоролика по пропаганде диспансеризации на 13 ведущих телеканалах области (количество выходов – 8200).

Организованы массовые акции профилактической направленности с проведением обследований населения и консультаций специалистов, с освещением в СМИ и социальных сетях в местах скопления населения и в медицинских организациях: фестивали, праздники здорового образа жизни, конкурсы и иные мероприятия с активным вовлечением жителей различных возрастов с охватом более 170700 человек («Ярмарка здоровья» в г. Новоуральск, «Река здоровья» пос. Каменка, «Фестиваль здоровья и спорта» г. Лес-ной, «День здоровья» г. Серов, «Городок здоровья» г. Ирбит, Первый фестиваль «Город здоровья», «Мама, пройди маммографию» г. Екатеринбург). Количество обследуемых составило более 25000 человек.

В 2024 году изготовлена печатная продукция общим тиражом 1054790 экземпляров, видеопродукция в количестве 8 видеороликов.

На телевидении, помимо регулярных интервью специалистов, были запущены 10 аналитических программ на телеканале «ОБЛ ТВ» и 3 профилактические программы на телеканале «Вести

Россия». Также были созданы специальные передачи на радио (67 программ).

В рамках кампании 1 июня 2024 года состоялся запуск 51 единицы брендированного общественного транспорта (трамваев, троллейбусов, автобусов) в Екатеринбурге, Каменск-Уральском, Нижнем Тагиле, Серове, Первоуральске с привлечением населения на диспансеризацию. Транспорт с социальной рекламой курсирует семь месяцев.

Печатная продукция по диспансеризации (буклеты, плакаты, брошюры, флаеры), профилактике факторов риска выпущена и распространена тиражом более 1600000 экземпляров.

Активно проводится информирование населения о факторах риска развития хронических неинфекционных заболеваний: курении, потреблении алкоголя, питании, физической активности.

В Свердловской области проводится информирование населения о факторах риска развития хронических неинфекционных заболеваний: потребление алкоголя, питания, курения физической активности. В печатных изданиях и на электронных информационных порталах было опубликовано 1040 тематических статей по вопросам профилактики курения, чрезмерного потребления алкоголя, пропаганде рационального питания и физической активности, осуществлено 88 выходов специалистов в СМИ. Опубликовано более 2500 тематических постов по профилактике факторов риска в группах социальных сетей медицинских, социальных, образовательных и иных организаций. За 2024 года размещено 534 поста таргетированной рекламы в интернете по вопросам профилактики факторов риска (питание, гиподинамия, курение, потребление алкоголя) с охватом более 7000000 просмотров.

В рамках исполнения поручения Министра здравоохранения Российской Федерации от 18.12.2023 № 21 5/И/2-23781 в части реализации Плана проведения региональных тематических мероприятий по профилактике заболеваний и поддержке здорового образа жизни в 2024 году медицинскими организациями Свердловской области проведено 40 тематических недель по пропаганде здорового образа жизни, в том числе о важности рационального питания и физической активности: проведено более 60000 мероприятий профилактической направленности (лекции, беседы, уроки здоровья, школы для пациентов, массовые акции), распространено 330500 экземпляров печатной продукции, организовано более 2000 публикаций в СМИ и более 18000 постов в социальных сетях администраций муниципальных образований, медицинских и образовательных организаций, в корпоративных сетях предприятий и учреждений, в информационных пабликах.

Проведены беседы и лекции для пациентов и родственников по тематике недели: «Как алкоголь влияет на психику и весь организм человека», «В чем опасность слабого алкоголя», «Осторожно! Тонкий лед!», «Что опасней - яд кобры или мохито?».

Сотрудниками ГАУЗ СО «ОЦОЗМП» были проведены интерактивные занятия «Профилактика зависимого поведения (курение и алкоголь)» в рамках проекта «Здоровый студент» для обучающихся в учебных заведениях Свердловской области с участием 102 человек.

В рамках сотрудничества с Екатеринбургским еврейским центром «Менора» был проведен вебинар для старшего поколения на тему «Профилактика употребления алкогольной продукции в праздничные дни».

В Свердловской области в 2024 году проводилась информирование по вопросам профилактики травматизма среди детского и взрослого населения:

- изготовлены и направлены для распространения среди населения 3 анимационных видеоролика для родителей по предупреждению детских травм в быту;

- профильные медицинские специалисты Министерства приняли участие в 40 радио/телепередачах;

- в печатных изданиях области опубликованы 24 тематические статьи;

- проводилось активное информирование трудоспособного населения в сети интернет на площадках таргетированной рекламы (размещено 15 постов, 2 баннера);

- на ресурсе «Интернет-кабинет здорового ребенка» ГАУЗ СО «ОЦОЗМП» в течение года размещались информационные материалы (новости, статьи, инфографика) на тему профилактики травматизма у детей (количество про-смотров ресурса – 734238), выпущена и распространена печатная продукция по профилактике падений и переломов (буклеты, плакаты, брошюры, флаеры) – тираж 134 000 экземпляров;

- организована ротация аудиороликов по профилактике летнего и зимнего травматизма на ведущих радиостанциях – 800 выходов и по профилактике пищевых отравлений в летний период – 600 выходов.

В 2024 году проводилась информационно-коммуникационная кампания по профилактике гепатитов, ВИЧ-инфекции, гриппа, кори, туберкулеза и иных инфекций:

- профильные медицинские специалисты Министерства приняли участие в 80 радио/телепередачах, в печатных изданиях области опубликованы 115 тематических статей, на интернет порталах области размещено 340 материалов, в социальных сетях выложено 210 постов;

- для трудоспособного населения проводилось активное информирование в сети интернет на площадках таргетированной рекламы (социальные сети, Яндекс.Директ), количество просмотров составило более 1 500 000;

- организована ротация аудиороликов на ведущих радиостанциях – 700 выходов;

- состоялась трансляция видеороликов на телеканалах (2500 выходов) и в интернете (более 250 000 просмотров).

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2024 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

С целью выявления среди населения Свердловской области поведенческих факторов риска инфекционных и неинфекционных заболеваний, отношения населения к своему здоровью и профилактическим мероприятиям, в 2024 году сотрудниками ГАУЗ СО «ОЦОЗМП» было проведено 10 социологических исследований.

В Свердловской области в соответствии с федеральным проектом «Укрепление общественного здоровья» проводится внедрение и разработка корпоративных программ по формированию здоровья рабочего населения. Министерством подписан приказ от 10.08.2020 № 1425-п «Об утверждении модельной корпоративной программы «Укрепление здоровья работников в Свердловской области».

В соответствии с Распоряжением Правительства Свердловской области от 02.11.2020 № 565-РП «Об утверждении типового проекта муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы» осуществляется методическая поддержка и консультирование специалистов муниципальных образований, ответственных за разработку и реализацию муниципальных программ по укреплению общественного здоровья. Для эффективного взаимодействия между участниками используется электронная почта munprogso@yandex.ru; работает чат в мессенджере «WhatsApp» «Муниципальная программа УОЗ», куда подключены ответственные за разработку и реализацию программ по укреплению общественного здоровья в муниципальных образованиях – кураторы муниципальных программ.

В рамках исполнения регионального проекта Свердловской области «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» 5 - 6 июня 2024 года состоялся XVI Уральский Конгресс по здоровому образу жизни. Мероприятие проходило в гибридном формате (очно с онлайн-трансляцией) в культурно-выставочном

комплексе «Синара Центр». Координаторы Конгресса – Министерство, ГАУЗ СО «ОЦОЗМП». В мероприятии в очном формате приняли участие 746 человек, онлайн – 450 человек. Общее количество участников – 1196 человек. В рамках Конгресса проведено 12 симпозиумов. Более 100 специалистов из различных уголков России и союзных республик в течение двух дней представили опыт проведения лучших практик профилактических мероприятий, внедрения современных подходов и усиления межведомственного взаимодействия. Особый акцент участники Уральского конгресса сделали на вопросы укрепления здоровья детей, старшего поколения и вопросов вакцинопрофилактики.

При поддержке Правительства Свердловской области с 2015 года проводится конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских поселений, не имеющих статус муниципального образования. Цель Конкурса: активизация и стимулирование деятельности органов местного самоуправления сельских населенных пунктов и жителей сельских населенных пунктов по пропаганде здорового образа жизни.

В рамках работы со СМИ, просветительской деятельности, Лучших практик Министерство совместно с медицинскими организациями, с Центром охраны здоровья детей и подростков ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – Центр, ГБПОУ «СОМК») в 2024 году осуществляло следующие мероприятия: 10 декабря 2024 года Центр третий раз подтвердил (с 2020 года) право на награду «Знак качества» в рамках Национальной программы качества. Конкурс «Лучшее детям» является системой добровольной сертификации услуг для детей и подростков по категории качество. Организаторы: Институт региональных экономических исследований, Фонд социально-экономических и интеллектуальных программ, Межрегиональная общественная организация содействия повышения качества жизни детей. При поддержке: Общественной палаты Российской Федерации, Государственной Думы Федерального собрания, Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации.

Ежегодно в рамках этого социально значимого проекта проводится конкурс, основная задача которого – выявление лучших российских компаний, оказывающих конкурентоспособные услуги в сфере дошкольного и школьного образования, детского здравоохранения, спортивного воспитания, досуга и отдыха, реализующих социальные программы для детей и подростков с ограниченными возможностями, предприятий, выпускающих высококачественную продукцию детского ассортимента. По итогам конкурсного отбора, проводимого экспертами Объединенной

экспертной комиссии, лауреатам присваивается Знак качества «Лучшее - детям» с правом использования Знака 2 года на всех материалах, подготовленных Центром.

Центр принял участие в научно-практических мероприятиях разных уровней с докладами:

1) XIII Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием «Актуальные вопросы профилактики социально значимых заболеваний», посвященной 90-летию Свердловской области и дню фельдшера в Российской Федерации – доклад на пленарном заседании «Стратегические направления развития педиатрической службы на современном этапе. Вызовы времени»;

2) XXV Конгресс педиатров России с международным участием «Актуальные проблемы педиатрии» – доклад руководителя «Здоровьесберегающие технологии в сфере охраны здоровья детей и подростков в рамках межведомственного взаимодействия»;

3) III образовательный форум Уральского Федерального округа по направлению «Сестринское дело» – «Двигательная активность как мера профилактики неинфекционных заболеваний».

4) Организация и проведение форума XVI Уральский конгресс по здоровому образу жизни – доклад руководителя «Межведомственное взаимодействие в формировании здоровья детей и подростков. Опыт Свердловской области»;

5) Всероссийская конференция с международным участием «Профилактика в действии – объединяем усилия».

Организация секции «Семейноориентированные профилактические технологии в сохранении здоровья детей и подростков» и участие с докладами:

- «Профилактическая медицина в детстве - акцент не на решение проблем, а использование возможностей межведомственного взаимодействия»;

- «Роль среднего медицинского работника в медицинском обеспечении спорта»;

- «Маршрут – здоровое поколение»;

6) V Съезд детских врачей Московской области «Педиатрия как искусство». Участие с докладами:

- Панельная дискуссия «Педиатрия в Российской Федерации: как повысить качество медицинской помощи детям?» Передовой опыт регионов: Свердловская область;

- «Маршрут – здоровое поколение»;

- «Профилактическая медицина в детстве – акцент не на решение проблем, а использование возможностей межведомственного взаимодействия»;

- «Диспансерное наблюдение группы риска с точки зрения пациентоориентированности»;

- «Спортивная медицина: искусство или ремесло?».

7) V Всероссийский форум врачей общей практики/семейных врачей.

Участие с докладом на симпозиуме «Семья и дети» – «Диспансерное наблюдение с позиции пациентоориентированности и медицинской активности».

8) Межрегиональный IV Уральский Лин-форум «Опыт применения принципов бережливого управления в профессиональном образовании и практической деятельности специалистов» доклад на секции для образовательных организаций «Лучшие образовательные проекты» – «Оптимизация процесса визуализации основных показателей региональной программы «Развитие детского здравоохранения на период до 2024 года».

9) Организация постоянно действующего семинара для медицинских сестер педиатрического профиля учреждений здравоохранения Свердловской области «Здоровье ребенка как вектор развития современной нации» участие с докладами:

- «Наблюдение новорожденных из групп направленного риска на педиатрическом участке»;

- «Этические вопросы профилактического консультирования»;

- «Алгоритм действий медицинского работника при подозрении и/или выявлении инфекционного заболевания»;

- «Комплексная безопасность – за безопасное детство».

В соответствии с приказом Минздрава Свердловской области от 11.09.2024 № 2159-п «О проведении областного конкурса средних медицинских работников «Лучший средний медицинский работник» Центром проведен IV Конкурс с целью повышения профессиональных компетенций средних медицинских работников и повышения престижа профессии.

На базе ГБПОУ «СОМК» действует Волонтерский центр, который является членом Ассоциации волонтерских центров России.

Работа Волонтерского центра организована в 12 городах присутствия ГБПОУ «СОМК»: Екатеринбург, Алапаевск, Асбест, Ирбит, Каменск-Уральский, Краснотурьинск, Красноуфимск, Нижний Тагил, Новоуральск, Ревда, Серов, Сухой Лог и включает в себя 37 добровольческих объединений, насчитывает свыше 8500 волонтеров: Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации (далее – СвРО ООО) «Российский Красный Крест», Свердловское региональное отделение Всероссийского общественного движения (далее – СвРО ВОД) «Волонтеры-медики», Свердловское региональное отделение

(далее – СвРО) «Всероссийский студенческий корпус спасателей, СвРО ООО «Российский союз спасателей», СОО ВОО «Союз Добровольцев России», Дом добровольцев Свердловской области, АНО «Ресурсный центр по поддержке добровольчества в сфере культуры безопасности и ликвидации последствий стихийных бедствий Свердловской области», Ассоциация развития добровольческого движения Свердловской области «Уральский Добровольческий Корпус», Областной волонтерский отряд «Волонтеры паллиативной помощи», СРОО «Волонтеры инклюзии», Волонтерский инклюзивный центр Свердловской области «Абилимпикс», РОО «Ассоциация средних медицинских работников Свердловской области» и другие.

На базе Дома добровольцев осуществляется круглосуточная работа по сбору гуманитарной помощи для военнослужащих и членов их семей. Добровольцы (волонтеры) ГБПОУ «СОМК» совместно с Общероссийским общественным движением «Народный фронт «За Россию» принимают активное участие в формировании и отправки гуманитарной помощи. Осуществлена отправка 21 гуманитарного груза. Собрано для вынужденных переселенцев 14323 кг., для военнослужащих и членов их семей - 9 320 кг. гуманитарной помощи.

Добровольцами (волонтерами) ГБПОУ «СОМК», СвРО ООО «Российский Красный Крест» и СвРО ВОД Волонтеры-медики» во взаимодействии волонтерами Общероссийской акции взаимопомощи #МыВместе доставлено на дом 29 лекарственных наборов маломобильным гражданам.

Для детей, а также для их родителей, попавших в трудную жизненную ситуацию осуществляет деятельность Детский центр Российского Красного Креста. Данный центр осуществляет содействие психосоциальному благополучию детей беженцев, затронутых украинским кризисом или попавшим в трудную жизненную ситуацию, проведено 76 мероприятий.

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2024 году реализована Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Министерства при осуществлении ФГКН на 2024 год, утвержденная приказом Министерства от 19.12.2023 № 9-кн (далее – Программа профилактики).

В рамках Программы профилактики в 2024 году были реализованы профилактические мероприятия (информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит), направленные на снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, в том числе в части оказания платных образовательных услуг.

Информирование осуществляется посредством размещения соответствующих сведений на официальном сайте Министерства <http://minobraz.egov66.ru> в сети «Интернет», в телеграм-канале управления надзора и контроля в сфере образования Министерства <https://t.me/UNKSverdlovskRegion>, путем проведения публичных мероприятий с контролируемыми лицами.

На официальном сайте Министерства размещены тексты нормативных правовых актов, перечни нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования в сфере образования, руководства по соблюдению обязательных требований, проверочные листы, в том числе в части соблюдения правил оказания платных образовательных услуг, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 08.07.2022 № 769 «Об утверждении форм проверочных листов, используемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные Российской Федерацией полномочия в сфере образования, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования».

В ходе публичных мероприятий рассматривались актуальные вопросы применения законодательства об образовании, в том числе в связи с изменением нормативных правовых актов, разъяснялись отдельные обязательные требования (по разработке и содержанию локальных нормативных актов, образовательных программ, порядку приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, осуществлению текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, по размещению информации на официальном сайте, соблюдению прав обучающихся при организации образовательной деятельности, внесению сведений в федеральные информационные системы, по оказанию платных образовательных услуг, в том числе по содержанию и заключению договоров об оказании платных образовательных услуг).

Материалы публичных мероприятий размещены на официальном сайте Министерства <http://minobraz.egov66.ru> в сети «Интернет» в рубрике «Публичные мероприятия» подраздела «Профилактические мероприятия» раздела «Надзор и контроль в сфере образования» рубрики «Деятельность», а также в телеграм-канале управления надзора и контроля в сфере образования Министерства <https://t.me/UNKSverdlovskRegion>.

В целях обеспечения доступности сведений о правоприменительной практике в Министерстве, снижения количества нарушений обязательных требований, а также совершенствования нормативных правовых актов Российской

Федерации, содержащих обязательные требования, Министерством проводится обобщение правоприменительной практики.

В целях разъяснения вопросов, связанных с организацией и осуществлением ФГКН, разработан и размещен на официальном сайте Министерства график консультирования для контролируемых лиц. Консультирование осуществляется посредством телефонной связи, видео-конференц-связи, на личном приеме.

В целях просвещения потребителей по вопросам их прав в разделе «Обращения граждан» официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://minobraz.egov66.ru> размещена рубрика «Ответы на часто задаваемые вопросы».

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2024 году активно проводились профилактические мероприятия в отношении подконтрольных субъектов: плановые и «тематические» профилактические визиты (организация мониторинга неблагоприятных событий при применении медицинских изделий, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к размещению информации в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, соблюдение обязательных требований в сфере здравоохранения применительно к медицинским организациям частной формы собственности), объявление предостережений (признаки несоблюдения требований при работе в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, нарушения прав граждан), также проводилось информирование (посредством размещения информационных контентов на официальном сайте Территориального органа, в социальной сети «ВКонтакте», региональном портале по контрольно - надзорной деятельности, а также проведением публичных обсуждений правоприменительной практики) и консультирование, в том числе по телефону.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области совместно с Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в рамках реализации приказа Росздравнадзора от 29.06.2020 № 5527 «Об утверждении Критериев оценки информации, необходимой для принятия Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

содержащие запрещенную информацию, в единую автоматизированную информационную систему «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» осуществлялась работа по включению указателей страниц сайтов в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов, содержащих запрещенную информацию (работа по блокировке сайтов), содержащих запрещенную информацию.

Всего было проанализировано 700 обращений, содержащих запрещенную информацию, в 243 случаях Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

Управления Россельхознадзора по Свердловской области в 2024 году основным вектором работы являлась профилактика совершения правонарушений, применение риск-ориентированного подхода и активная консультационная помощь представителям бизнес-сообщества. Проведено 17116 профилактических мероприятий:

- более 11,2 тыс. консультации (11282);
- более 4 тыс. мероприятий по информированию (4074);
- 222 профилактических визита;
- выдано 1538 предостережений.

Управление придерживается принципа открытости в части освещения надзорной деятельности. Так, на официальном сайте Управления в 2024 году размещено 415 пресс-релизов о деятельности Россельхознадзора на территории Свердловской области, из них 35 о ФГИС «Меркурий».

В средствах массовой информации о работе ведомства в Свердловской области упомянули 984 раза. Это значит, что на каждый опубликованный на официальном сайте Управления пресс-релиз появилось более чем в два раза больше откликов в независимых СМИ, что говорит о способности пресс-службы генерировать интересные для прессы информационные поводы, интересно и качественно отвечать на журналистские запросы. Кроме того, поддерживать интерес к деятельности Управления помогают и пресс-мероприятия, такие как пресс-конференции (в 2024 году их проведено 2), пресс-подходы, интервью с руководством.

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

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

В рамках взаимодействия с ФТС России, в том числе Уральской оперативной таможней, Екатеринбургской таможней, ФСБ России по Свердловской области и другими органами исполнительной власти Управление осуществляет мероприятия по охране территории Российской Федерации от заноса заразных болезней животных из других государств и обеспечению продовольственной безопасности Российской Федерации на внешней границе Российской Федерации в международном аэропорту г. Екатеринбург.

В пункте пропуска через государственную границу в аэропорту при досмотре ручной клади и багажа пассажиров за 2024 год задержано 236 партий пищевой продукции в количестве 1500 кг неустановленного происхождения, без маркировок, непромышленной выработки, качество и безопасность которых подтвердить невозможно. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, изъята в пункте пропуска и уничтожена в специализированной организации. По выявленным нарушениям составлено 236 протоколов об административном правонарушении по ч.1 ст. 10.8 КоАП РФ за нарушения правил перевозки животноводческой продукции, также соответствующая информация направлена в региональное Таможенное управление для принятия мер в отношении нарушителей в рамках полномочий.

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» с Уральской оперативной таможней, Прокуратурой и ФСБ России по Свердловской области в 2024 году проведено 2 рейдовых мероприятия. В ходе проведенных мероприятий выявлены нарушения соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в области ветеринарии при реализации поднадзорной продукции и продуктов ее переработки на несанкционированных (стихийных рынках) в количестве 5,66 тонн.

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

За 2024 год совместно с сотрудниками дорожно-патрульной службы проведено 23 дежурства на мобильных постах. По результатам выдано 8 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований ветеринарного

законодательства РФ (перевозка без ветеринарно-сопроводительной документации) и 8 требований о принятии мер по изъятию и недопущению выпуска подконтрольных товаров в оборот.

В рамках проводимой работы по поддержанию эпизоотического благополучия региона, совместно с Департаментом ветеринарии Свердловской области и МВД, за 2024 год проведено 15 выездных мероприятий по контролю ярмарок и рынков в 11 муниципальных округах (г. Екатеринбург, г. Нижний Тагил, г. Новоуральск, г. Сысерть, г. Алапаевск, п. Совхозный Белоярский р-он, г. Богданович, г. Березовский, г. Полевской, г. Каменск – Уральский, г. Камышлов), установлены факты уличной торговли животноводческой продукцией неизвестного происхождения и качества, незаконная торговля пресечена, нарушителям выданы предостережения.

В мае 2024 года, сотрудниками Управления совместно с сотрудниками таможенного поста Аэропорта Кольцово Центральной почтовой таможни, согласно Технологической схеме взаимодействия при выявлении случаев ввоза на таможенную территорию Российской Федерации товаров, подлежащих ветеринарному контролю (надзору) в международных почтовых отправлениях, в аэропорту Кольцово партии сухого корма для собак весом 12,965 кг. Предотвращен ввоз 603 партий лекарственных препаратов для ветеринарного применения в потребительской упаковке на иностранном языке.

Межрегиональным управлением Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу в 2024 году в целях реализации Ведомственной программы профилактики нарушений обязательных требований осуществлялись профилактические мероприятия для всех категорий подконтрольных субъектов (объектов) в соответствии с планом-графиком мероприятий на 2024 год, направленные на комплексную профилактику рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям.

В соответствии со статьей 49 Федерального закона № 248-ФЗ должностными лицами Управления выдано 793 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Основным видом сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований, послуживших основанием для объявления предостережения являлось: «Не соответствие требованиям ГОСТа, нарушение сроков хранения» и «Нарушения установленного срока и (или) порядка фиксации в ЕГАИС информации о поставке (в том числе возврате), внутреннем перемещении алкогольной продукции».

Следует отметить, что 647 предостережений от общего числа направлены в адрес подконтрольных субъектов Свердловской области, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи, что составляет 82% от общего числа вынесенных предостережений.

Проведено 106 профилактических визитов в режиме видеоконференцсвязи, из них обязательных 28 в отношении организаций, приступающих к осуществлению деятельности по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

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

Проведено 256 мероприятий по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов Свердловской области по разъяснению обязательных требований в различных форматах.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований осуществляется посредством размещения на официальном сайте Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через личные кабинеты контролируемых лиц и на публичных мероприятиях (21 марта и 6 декабря проведены публичные мероприятия на тему: «Актуальные вопросы соблюдения обязательных требований в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»). Всего проведено 944 мероприятий по информированию подконтрольных субъектов.

Отделом (инспекцией) в Свердловской и Челябинской областях Приволжско-Уральского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – ПУМТУ Росстандарта) в 2024 году в целях профилактики правонарушений размещается оперативная информация о деятельности ПУМТУ Росстандарта на официальном сайте. В ходе проведения проверок субъектам предпринимательской деятельности разъясняются положения законодательства об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании. В целях правового просвещения

субъектов предпринимательской деятельности принимается участие в работе конференций, семинаров и других мероприятий.

Заместитель руководителя Управления регулярно принимает участие в прессконференциях, тематика которых связана с законодательством о техническом регулировании и законодательством об обеспечении единства измерений, при этом освещается информация о результатах контрольно-надзорной деятельности ПУМТУ Росстандарта.

Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе в 2024 году проводились образовательные, просветительские и информационные мероприятия для целевых групп в рамках реализации стратегических документов в сфере финансовой грамотности субъектов Российской Федерации (включая государственные программы/региональные программы повышения финансовой грамотности населения, направленные на повышение финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг.

ГУ МВД России по Свердловской области в 2024 году в ходе осуществления проверок физических и юридических лиц, с целью популяризации мобильных приложений для граждан по контролю подлинности приобретаемой продукции проведены беседы о работе системы ЕГАИС и возможности проверки купленной алкогольной продукции с помощью приложения «АнтиконтрафактАлко».

В целях повышения уровня правовой грамотности и осведомленности населения по вопросам незаконного оборота контрафактной продукции сотрудниками ГУ подготовлена и размещена на официальном сайте ГУ информация «Об отличительных признаках контрафактной продукции и использовании цифровой маркировки «Честный ЗНАК».

Кроме того, осуществляется просвещение потребителей через средства массовой информации и Интернет-ресурсы. Так, в декабре 2024 года организовано размещение 62 материалов на тему: «Полиция Екатеринбурга ищет граждан, купивших шпроты на мини-рынке Сортировки».

Защита прав потребителей является значимым объектом правоохранительной деятельности органов внутренних дел, работа в данном направлении продолжается, при поступлении информации из Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (и его территориальных отделов), обеспечивается своевременное принятие мер по защите прав потребителей.

Министерством транспорта и дорожного хозяйства в 2024 году в целях предупреждения нарушений подконтрольными субъектами обязательных требований, проводилось

информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований при проведении проверок, устного консультирования по телефону, а также проводятся совещания, рабочие группы с участием представителей подконтрольных субъектов и общественных организаций по обсуждению проблемных вопросов. Велась работа о разъяснении преимуществ проведения профетического визита. В 2024 году проведено 12 обязательных профилактических визитов, 4 профилактических визита по заявлению юридических лиц, осуществляющих деятельность по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом по межмуниципальному маршруту регулярных перевозок на территории Свердловской области.

Также работа по профилактике нарушений ведется путем размещения на официальном сайте Министерства следующей информации:

- перечень обязательных требований, предъявляемых к субъектам государственного регионального контроля (надзора) на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и дорожном хозяйстве;
- проверочные листы (списки контрольных вопросов), используемые Министерством при проведении плановых проверок;
- методические рекомендации по принятию обязательных мер с целью недопущения хозяйствующими субъектами нарушений законодательства;
- обзоры правоприменительной практики с руководством по соблюдению обязательных требований законодательства;
- руководство по соблюдению обязательных требований, оценка соблюдения которых является предметом осуществления регионального государственного контроля (надзора) на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и дорожном хозяйстве на территории Свердловской области;
- действующие нормативно-правовые акты, содержащие требования, предъявляемые к субъектам, подлежащим государственному региональному надзору;
- сервис самоконтроля;
- наличие информации о проведении профилактических визитов.

Основные обращения граждан:

- транспортное обслуживание населения (автобусы, маршрутный электротранспорт, железнодорожный транспорт и т.д.) – 580 обращений («о ненадлежащем качестве предоставляемых услуг перевозчиком»; «о нарушении расписания движения общественного транспорта»; «об отсутствии возможности оплаты

через СБП»; «о несогласии с внесениями изменений и отменой маршрутов общественного транспорта» и др.);

- улично-дорожная сеть (ремонт дорог, уборка улиц, общая организация улично-дорожной сети и т.д.) – 264 обращений («о незаконной организации парковки»; «о ненадлежащей организации ремонтных работ улично-дорожной сети»; «о необходимости ремонта улично-дорожной сети»; «о вопросах организации уборки улиц»; «о демонтаже рекламных конструкций» и др.).

Сведения об изменениях в нормативных правовых актах по региональному государственному контролю (надзору) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси, при их наличии, доводятся до подконтрольных субъектов посредством размещения на официальном сайте Министерства, и на портале контрольно-надзорной деятельности Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В настоящее время в Свердловской области действует 41 диспетчерская служба, включенная в реестр служб заказа такси, принимающих и распределяющих заказы на перевозку пассажиров и багажа легковым такси. С развитием информационных технологий все большее распространение получает заказ такси через онлайн-сервисы. При этом никаких гарантий, что заказ на перевозку будет передан владельцу транспортного средства, на которое выдано разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области, что транспортное средство и водитель соответствуют обязательным требованиям, нет.

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

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные центры и пункты для потребителей.

По состоянию на 01 января 2024 года на территории Свердловской области функционирует 32 консультационных пунктов для потребителей на базе 14 филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и 1 консультационный центр для потребителей в областном Центре с общим охватом населения более 3,8 миллионов человек, что составляет 91 процент жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 97.



Рис. 97. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Специалисты консультационных пунктов для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Арамил, г. Артемовский, г. Асбест, п. Байкалово, г. Березовский, г. Верхняя Пышма, г. Верхняя Салда, г. Ирбит, г. Каменск-Уральский, г. Камышлов, г. Качканар, г. Краснотурьинск, г. Красноуральск, г. Красноуфимск, г. Кушва, г. Невьянск, г.

Нижний Тагил, г. Нижняя Тура, г. Новая Ляля, г. Первоуральск, г. Полевской, г. Ревда, г. Реж, г. Североуральск, г. Серов, г. Сухой Лог, г. Сысерть, г. Тавда, г. Талица, п. Тугулым.

Кроме того, для жителей 6 муниципальных образований: городских округов Малышевский, Слободо-Туринский, Ирбитского района, Дзержинского района г. Нижний Тагил, г. Верхотурье по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

В 2024 году количество площадок получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе Многофункциональных центров Свердловской области составило 12 площадок. Специалисты консультационных пунктов для потребителей осуществляют выездные консультации в г. Екатеринбурге по адресам: ул. 8 Марта, 13, ул. Малышева, 53, ул. Рощинская, 21, г. Кировград, г. Ивдель, г. Карпинск, г. Лесной, г. Богданович, пос. Белоярский, пос. Арти, с. Байкалово, с. Туринская Слобода.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством электронной почты, через социальные сети, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rosпотребнадzor.ru/>, Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://кц66.рф/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru/>.

Консультационный центр для потребителей кроме оказания консультационных услуг выполняет функции координатора деятельности консультационных пунктов, осуществляет информационно-методическое руководство деятельностью их деятельностью, а также разрабатывает памятки для потребителей и иные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

Виды деятельности консультационных пунктов для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки,

официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;

- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;

- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;

- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;

- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;

- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальные отделы;

- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов;

- наблюдение за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей субъектами предпринимательской деятельности, а также выездные обследования объектов предпринимательской деятельности по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных объектов;

- проведение профилактических визитов субъектов предпринимательской деятельности с целью повышения информированности об обязательных требованиях законодательства по защите прав потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов.

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

В течение 2024 года специалистами оказано 21 037 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 7 992 консультации в ходе личного приема (38 процентов), 11 156 консультаций по телефону (53 процента), 1 039 письменных консультаций (5 процентов), 850 консультаций (4 процента) с использованием электронных коммуникаций.

Количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей снизилось на 2 процента.

Динамика оказанных консультаций за период 2010-2024г.г. приведена на рисунке 98.

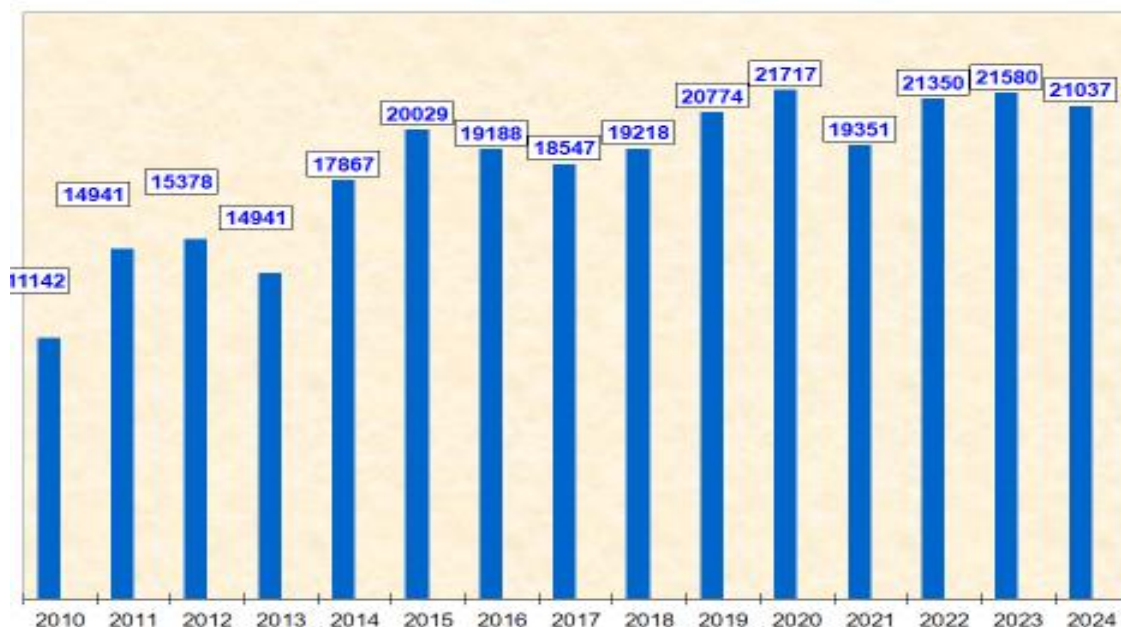


Рис. 98. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2024 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом (рисунок 99).

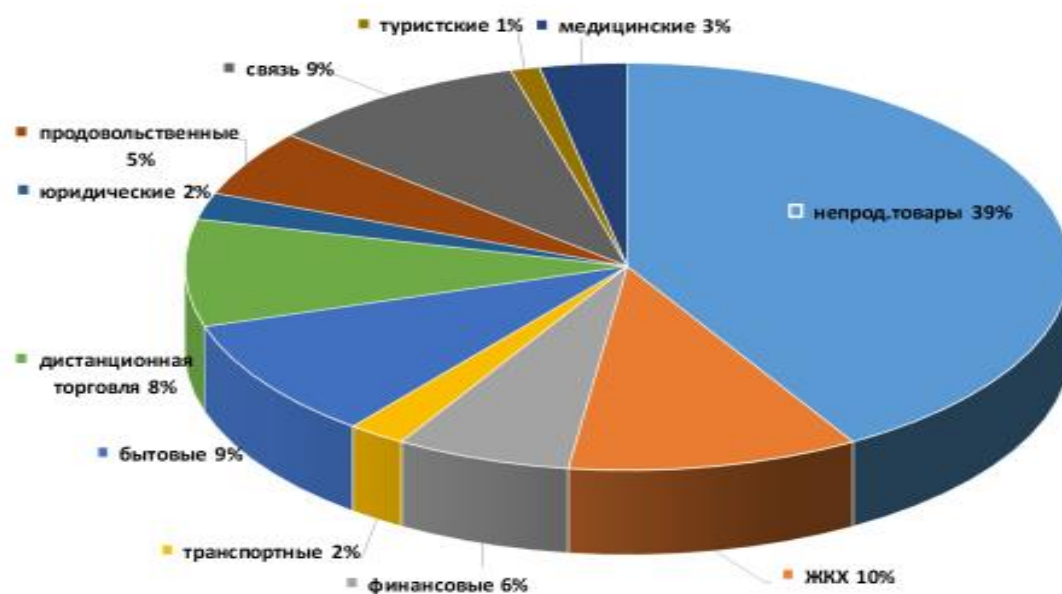


Рис. 99. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

39 процентов по вопросам продажи непродовольственных товаров, в их числе: продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, пластиковых окон, обуви, одежды, мебели, строительных материалов и изделий, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения и другие;

10 процентов по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;

9 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;

9 процентов по вопросам оказания услуг связи;

8 процентов по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

6 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;

5 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;

3 процента по вопросам оказания медицинских услуг;

2 процента по вопросам оказания юридических услуг;

2 процента по вопросам оказания транспортных услуг;

1,5 процента по вопросам долевого строительства жилья;

1 процент по вопросам оказания туристских услуг;

1 процент по вопросам оказания культурно-зрелищных услуг;

1 процент по вопросам оказания образовательных услуг;

2,5 процента по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, физкультурно-оздоровительных, гостиничных услуг и прочее).

В 2024 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи дверей (на 13 процентов), строительных материалов и изделий (на 11 процентов), продажи товаров дистанционным способом (на 5 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам долевого строительства жилья (на 84 процента), услуг связи (на 57 процентов), медицинских услуг (на 13 процентов), оказания транспортных услуг (на 8 процентов), оказания услуг общественного питания (на 7 процентов).

В 2024 году снизилось количество обращений по вопросам продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 53 процента), игрушек (на 24 процента), продажи мобильных телефонов (на 19 процентов), технически сложных товаров (на 17 процентов), продажи обуви и лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 15 процентов), одежды (на 14 процентов), продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций) (на 7 процентов). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания юридических услуг (на 17 процентов), оказания образовательных услуг (на 16 процентов), оказания жилищно-коммунальных услуг и туристских услуг (на 11

процентов), оказания культурно-зрелищных услуг (на 4 процента), финансовых услуг (на 3 процента).

В связи с увеличением объема электронной коммерции в 2024 году актуальными оставались вопросы, связанные с нарушением прав потребителей при продаже товаров в интернет-магазинах, на маркетплейсах, увеличилось количество жалоб на качество жилья по договору участия долевого строительства, а также нарушения сроков сдачи объектов долевого строительства, действия оператора связи при перенесении абонентского номера. Остаются актуальными вопросы по защите прав потребителей связанные с навязыванием дополнительных платных услуг при продаже автомобилей с использованием кредитных средств; оказанием бытовых услуг по ремонту техники, ремонтным работам на дому недобросовестными исполнителями услуг.

Продолжают встречаться недобросовестные практики по продаже товаров разносным способом (на ярмарках) бытовых приборов, одежды, обуви без предоставления потребителю необходимой и достоверной информации о товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора. Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, заключающие договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов.

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- не предоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов;
- не предоставление информации о продавце, в том числе на русском языке, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;
- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу или односторонней отмене заказа;
- отказ продавца от возврата продовольственных товаров, кормов для животных, приобретенных дистанционным способом;
- отказ продавца от принятия товара ненадлежащего качества за свой счет;
- нарушение сроков оказания бытовых услуг, предоставление информации о стоимости услуг после их оказания или одностороннее изменение стоимости услуг;
- 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;
- ограничение продавцом (исполнителем) права выбора требования потребителя при продаже товаров (оказании услуг) ненадлежащего качества.

В течение 2024 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 054 претензии по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий снизилось на 7 процентов.

Динамика подготовленных претензий за период 2010-2024 г.г. приведена на рисунке 100.



Рис. 100. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена по вопросам продажи технически сложных товаров бытового назначения (135), оказания услуг связи (105), финансовых услуг (100), бытовых услуг (99), оказания жилищно-коммунальных услуг (99), продажи товаров дистанционным способом (72), продажи и изготовления мебели (51), продажи одежды (30), продажи обуви (29), оказания

медицинских услуг (26), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (25), оказания юридических услуг (22), продажи мобильных телефонов (21), оказания услуг общественного питания (17), транспортных услуг (15) и иных групп товаров, работ, услуг.

В течение года увеличилось количество подготовленных претензий по вопросам оказания услуг общественного питания (в 17 раз), образовательных услуг (в 2 раза), оказания услуг связи (на 84 процента), транспортных услуг (на 25 процентов). Снизилось количество подготовленных претензий по вопросам оказания туристских услуг (на 63 процента), продажи одежды (на 30 процентов), продажи дверей (на 29 процентов), лекарственных препаратов и медицинских изделий (на 24 процента).

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 32,6 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 689 претензий, что составляет 74 процента от числа рассмотренных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила более 17 млн. рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений наблюдался низкий процент добровольного удовлетворения требований потребителей, например, в части подготовленных претензий по вопросам продажи товаров дистанционным способом, долевого строительства жилья, продажи мебели, продажи дорогостоящих товаров, оказания бытовых услуг.

В течение 2024 года подготовлено 331 исковое заявление, что на 14 процентов меньше чем в 2023 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 23,2 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2025 года 73 процентов исковых заявлений рассмотрены, из которых 221 (91 процент от рассмотренных) в пользу потребителей на сумму 28,5 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2010–2024 г.г. приведена на рисунке 101.



Рис. 101. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исков подготовлена по вопросам продажи товаров дистанционным способом (47), оказания бытовых услуг (49), продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (38), оказания финансовых услуг (19), долевого строительства жилья (18), оказания жилищно-коммунальных услуг (17), оказания юридических услуг (17), продажи мебели (14) и прочим группам товаров, услуг и работ.

С целью формирования единой судебной практики по спорам потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ сформирована электронная база судебных решений. Для формирования единообразной судебной практики по нарушениям в потребительских правоотношениях в течение 2023 года в электронный сборник судебных решений внесено 54 решения по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области в рамках контрольно-надзорных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2024 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 45,5 миллионов рублей, что на 11 процентов меньше, чем в 2023 году.

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2010-2024 г.г. представлена на рисунке 102.



Рис. 102. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане, участники специальной военной операции и их семьи иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными, многодетные семьи и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Более 76 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

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

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2024 году проведены следующие информационные мероприятия:

подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 3 028 публикаций по вопросам защиты прав потребителей, что на 15 процентов больше чем в 2023 году, в том

числе 2 699 публикаций (89 процентов от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebnadzor.ru, www.fbuz66.ru, <https://кц66.рф/>, www.potrebitel66.ru, официальные сайты администраций муниципальных образований Свердловской области пр.), а также в различных социальных сетях и 329 публикаций в печатных изданиях, а также выступления на радио и телевидение. Больше всего публикаций подготовлено по вопросам оказания финансовых услуг (366); общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (252), вопросам оказания туристских услуг (201), ЖКХ-услуг (152), оказания медицинских услуг (138), продажи технически-сложных товаров (127), продажи товаров дистанционным способом (126), продажи одежды (100), продажи парфюмерно-косметических товаров (72), оказания услуг связи (68), продажи обуви (59) и прочее.

В 2024 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://кц66.рф/> поступило 269 заявок на консультацию по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам, относящимся к деятельности Центра. Наибольшее количество заявок пришлось на март, апрель и октябрь 2024 года.

Динамика заявок на консультации через сайт <https://кц66.рф/> представлена на рисунке 103.



Рис. 103. Информирование и консультирование. Динамика заявок на консультации через сайт консультационного центра для потребителей Свердловской области

На сайте можно оперативно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, проверить свою финансовую грамотность, а также ознакомиться с полезной информацией по защите прав потребителей: новостями Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», судебной практикой по защите прав потребителей в деятельности специалистов консультационных пунктов для потребителей, образцами претензий, исковых заявлений, иных документов для самостоятельного разрешения спорных ситуаций с продавцами товаров, исполнителями услуг, а также памятками по вопросам защиты прав потребителей.

В течение 2023 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rospotrebnadzor.ru опубликован 21 «урок» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 9 по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, 6 по вопросам оказания культурно-зрелищных услуг, 6 по вопросам оказания финансовых услуг.

Проведено 8 тематических «горячих линий», в том числе в рамках мероприятий всемирного дня прав потребителей, организации детского отдыха и качества и безопасности детских товаров, оказания туристских услуг, защиты прав потребителей при оказании образовательных платных услуг, качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей, вопросам цифровой маркировки товаров, защиты прав потребителей при предоставлении платных медицинских услуг и физкультурно-оздоровительных услуг, качества и безопасности детских товаров и выбора новогодних подарков.

Проведено 289 образовательных мероприятия, из них 43 мероприятия в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 246 мероприятий в формате семинаров и других форм обучения, в том числе 59 по вопросам оказания финансовых услуг, 58 мероприятий по общим вопросам применения потребительского законодательства, 31 мероприятие по вопросам продажи товаров дистанционным способом, 12 мероприятий по вопросам оказания медицинских услуг, 11 мероприятий по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 9 мероприятий по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, 8 мероприятий по вопросам оказания туристских услуг.

Разработано (актуализировано) 8 памяток для потребителей по темам:

«Права потребителей при обнаружении недостатков объекта долевого строительства»;

«Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества»;
«Право на получение копий (выписок) медицинских документов»;
«Товары для новорожденных»;
«Внимание! «Контрафакт» и «Фальсификация»»;
«Обязательная маркировка товаров»;
«Услуги общественного питания»;
«Правила оказания услуг связи для телевизионного вещания».

В течение года распространено более 21 тысячи памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, вопросам продажи товаров дистанционным способом, общим вопросам потребительского законодательства, продажи технически-сложных товаров, оказания медицинских услуг, туристских услуг, продажи детских товаров.

Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (п. 7 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения 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 2024 году, в защиту прав неопределенного круга лиц, снизилось по сравнению с 2023 годом. В 2024 году было подано 57 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2023 году – 74 исков), из которых 41 были рассмотрены, 39 удовлетворены (95,1 процента) (рисунок 104).

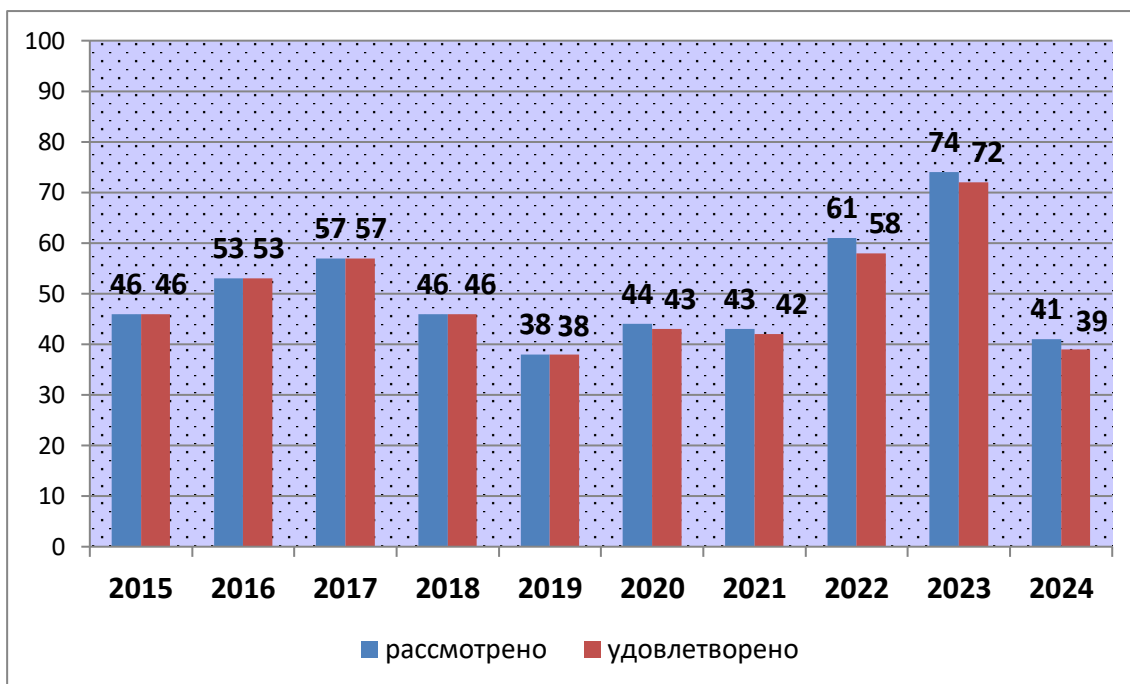


Рис.104. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2015-2024 гг.)

Так, в 2024 году подавались иски в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, торговли, образовательных услуг, долевого строительства, прочих видов деятельности, финансовых услуг и др. (рисунок 105).

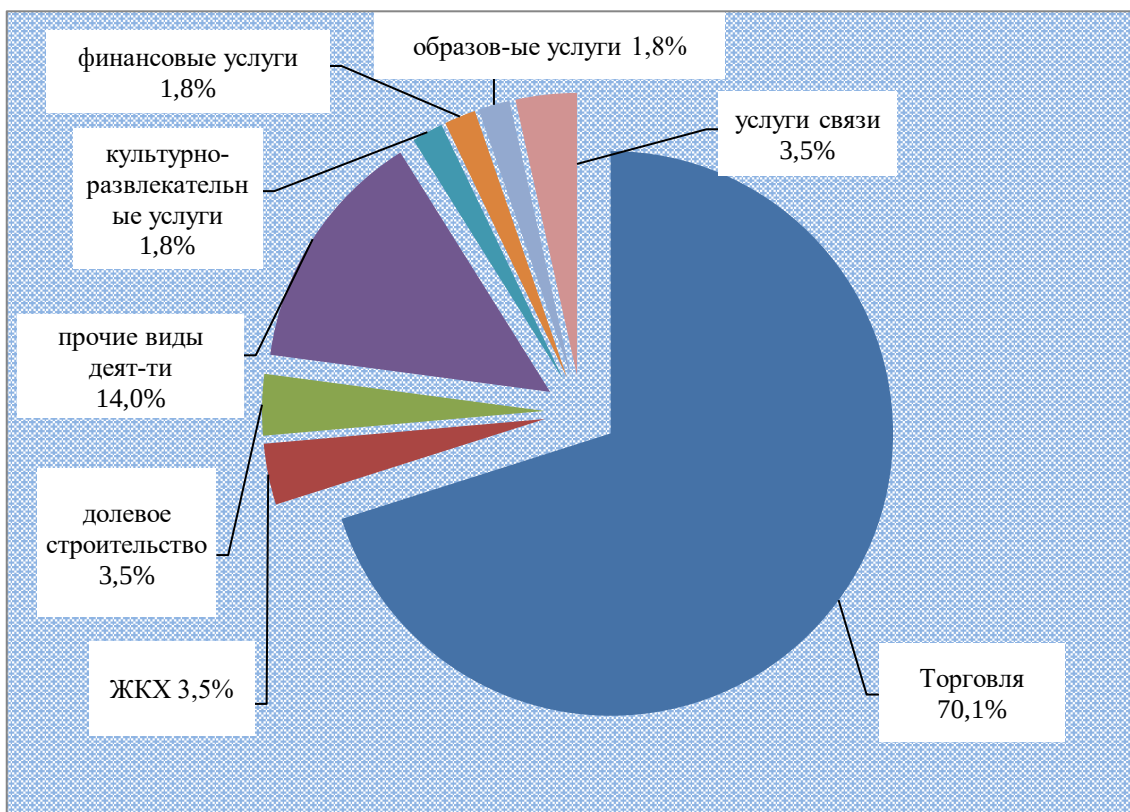


Рис.105. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2024 г.)

В числе удовлетворенных в 2024 г. исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- продаже товаров без маркировки средствами идентификации, в том числе, по нарушениям, выявленным в ходе наблюдения в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) (ИП СУН СЯНДУН, Асбестовский городской суд, дело №2-941/2024; ИП Маматова У.С., Курганский районный суд, дело №10629/2024; ИП Коковин М.П., Кировский районный суд г. Екатеринбурга, дело №2-1771/2024; ИП Щиголев И.А., Краснотурьинский городской суд, дело №2-752/2024; ИП Дустов А.С., Железнодорожный районный суд г.Екатеринбурга, дело №2-536/2024 и др.);

- включению в договоры с потребителями ущемляющих условий (ООО Специализированный застройщик «Астон. Время», Верх-Исетский районный суд г. Екатеринбурга, дело №2-8639/2024; ООО СЗ Нижнеисетский пруд, Октябрьский районный суд Екатеринбурга, дело №2-3178/2024 и др.);

- некачественное холодное водоснабжение (Муниципальное унитарное предприятие «Зареченское», Камышловский районный суд Свердловской области, дело №2-332/2024; МУП ПГО «Водоканалсервис», Камышловский районный суд Свердловской области, дело №2-1077/2024 и др.);

- и др.

Кроме того, помощь в подготовке исковых заявлений гражданам (в том числе, на основе положительных решений судов по искам в защиту неопределенного круга потребителей) оказывают Консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Справка

Асбестовский ТО обратился в суд с иском к ИП Сун С. о прекращении противоправных действий, указав, что ИП Сун С. зарегистрирован в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя и осуществляет розничную торговлю товаров легкой промышленности, обуви, товаров для детей и подростков, игрушек.

В ходе КНМ без взаимодействия – выездное обследование, в магазине «Шанхай», установлено, что ИП Сун С. осуществлял реализацию товаров легкой промышленности, обуви, товаров для детей и подростков, игрушек, в отношении которых установлены требования к маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с

нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации, кроме того, ИП Сун С. до сведения потребителей не доведена информация о фирменном наименовании организации, месте ее нахождения (адресе) путем размещения на вывеске. По результатам проверки ИП Сун С. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причиненного вреда, предписание о приостановке реализации продукции.

От ИП Сун С. в Управление поступил ответ о выполнении возложенных на индивидуального предпринимателя обязанностей, о разработке программы мероприятий по предотвращению вреда, устранению ранее выявленных нарушений. Вместе с тем, Управлением при повторном проведении контрольного (надзорного) мероприятия установлено, что ответчик ИП Сун С. ненадлежащим образом исполнил возложенные обязанности, в частности на указанном объекте по прежнему осуществлялась продажа продукции легкой промышленности, в том числе товаров для детей и подростков без наличия информации для потребителей о реализуемых товарах и их изготовителях; также установлены факты осуществления реализации обуви без маркировки средствами идентификации.

В адрес ИП Сун С. повторно вынесены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписание о приостановке реализации продукции.

До настоящего времени указанные нарушения ответчиком не устранены, информация в Управление не поступала.

Решением судьи Асбестовского городского суда Свердловской области иски требования Управления удовлетворены частично. Признаны противоправными действия ИП Сун С. в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в осуществлении реализации продукции легкой промышленности с отсутствующей информацией, о товаре и его изготовителе в месте осуществления деятельности ИП Сун Сяндун. Обязал ответчика ИП Сун С. прекратить данные противоправные действия: не выпускать в обращение, не предлагать к продаже товары легкой промышленности с отсутствующей информацией о товаре и его изготовителе, товары для детей и подростков с отсутствующей информацией о товаре и его изготовителе. Обязал ИП Сун С. довести до сведения потребителей Асбестовского городского округа решение суда в течение 30 дней со дня

вступления решения суда в законную силу, через официальные средства массовой информации муниципального образования (дело № 2-941/2024).

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц к ООО «СЗ «Нижнеисетский пруд» об устранении нарушений.

В обосновании требований указано, что в адрес Роспотребнадзора поступила информация из Департамента государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области согласно которой Департаментом в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области долевого строительства по обращению гражданина проведен анализ размещенных застройщиком в единой информационной системе жилищного строительства (наш.дом.рф) проекта договора об участии в долевом строительстве.

В ходе анализа представленного гражданином договора, а также анализа проекта договора об участии в долевом строительстве, размещенном на сайте наш.дом.рф в открытой части, Департаментом было установлено, что договоры содержат условия, из содержания которых следует навязывание дополнительной услуги и взимание платы за дополнительную услугу, что является нарушениями ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

- условие об уплате застройщику штраф в размере 50 (пятидесяти) процентов от цены договора за внесенные конструктивные изменения в объект долевого строительства. При этом, ситуация (условия) не относится к предмету правоотношений, регулируемых законодательством о долевом строительстве и договором участия в долевом строительстве. Установленное в данном пункте условия является грубым нарушением закона и ущемляет права дольщика (потребителя);

- условие об уступке участником долевого строительства прав требований по настоящему договору и оплате услуг застройщика по переоформлению. Письменное согласие выдается застройщиком только после уплаты участником долевого строительства цены договора или одновременно с переводом долга на третье лицо в порядке, установленном законом об участии в долевом строительстве. Условие о том, что уступка прав требований по договору допускается только при условии оказания услуги застройщиком по переоформлению и взимание за это платы в размере 50000 рублей, противоречит п.п.6 п.2 ст. 16 Закона о защите

прав потребителей условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных работ) за плату без получения согласия потребителя;

- условие об ограничении сроков предъявления претензии к застройщику о выявленных в течении гарантийного срока недостатках. Данное условие является недопустимым. Указанные условия договора, не основаны на действующем законодательстве, ущемляют права потребителей;

- и др.

По результатам рассмотрения обращения к застройщику ООО «СЗ «Нижеисетский пруд» Департаментом объявлено предостережение. Меры, направленные на устранение нарушения законодательства застройщиком не приняты.

Решением судьи Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга исковое заявление Управление к ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» об устранении нарушений – удовлетворены частично. Признаны действия ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» в части включения в пункты 5.2.7, 5.2.8, 6.3, 7.1, 7.3, 7.6, 7.8 (частично), 7.9, 10.4 ущемляющих условий противоправными, в отношении неопределенного круга лиц. Обязал ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» привести в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей условия содержащихся в пунктах 5.2.7, 5.2.8, 6.3, 7.1, 7.3, 7.6, 7.8, 7.9, 10.4. Обязал ООО Специализированный застройщик «Нижеисетский пруд» в 10-дневный срок со дня вступления в законную силу решения довести до сведения потребителей информацию о судебном акте через средства массовой информации (Дело №2-3178/2024).

Справка

Северный Екатеринбургский отдел Управления обратился в суд в защиту неопределенного круга лиц к ООО «Специализированный застройщик «Астон. Время» о признании противоправными пунктов договора, возложении обязанности.

В обоснование заявленных требований указано, что 28.06.2024 Центральный Екатеринбургский отдел Управления на основании материалов прокуратуры Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга по проверке соблюдения ООО Специализированный Застройщик «Астон. Время» требований законодательства в сфере защиты прав граждан-участников долевого строительства, законодательства о защите прав потребителей при заключении договоров долевого участия в строительстве, привлек указанное Общество к административной

ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

По результатам мониторинга сети «Интернет» Северным Екатеринбургским отделом Управления установлено, что на сайте <http://наш.дом.рф> размещен типовый договор участия в долевом строительстве – <http://наш.дом.рф/сервисы/каталог-новостроек/объект/52658>, условия которого не соответствуют требованиям Федерального закона от 30.12.2004 N 214-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданскому кодексу Российской Федерации.

Условия типового Договора об участии в долевом строительстве, размещенного на сайте <https://наш.дом.рф>, ущемляют права потребителей, так как противоречат действующему законодательству, следовательно, должны быть признаны недействительными, а действия Ответчика – противоправными.

Решением судьи Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга искивые требования Северного Екатеринбургского отдела Управления в интересах неопределенного круга лиц к Обществу с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «Астон. Время» о признании противоправными пунктов договора, возложении обязанности удовлетворены (дело № 2-8639/2024).

Всего в 2024 году предоставлено в суд 368 заключений в защиту прав потребителей (уровень 2023 г. - 281 заключение), судом рассмотрено 331 дело, в которых Управление выступило с заключением, 327 исковых заявлений потребителей удовлетворено, что составило 98,8 процента (2023 г. - 96,7 процента). (рисунок 106).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (96,7 процента).

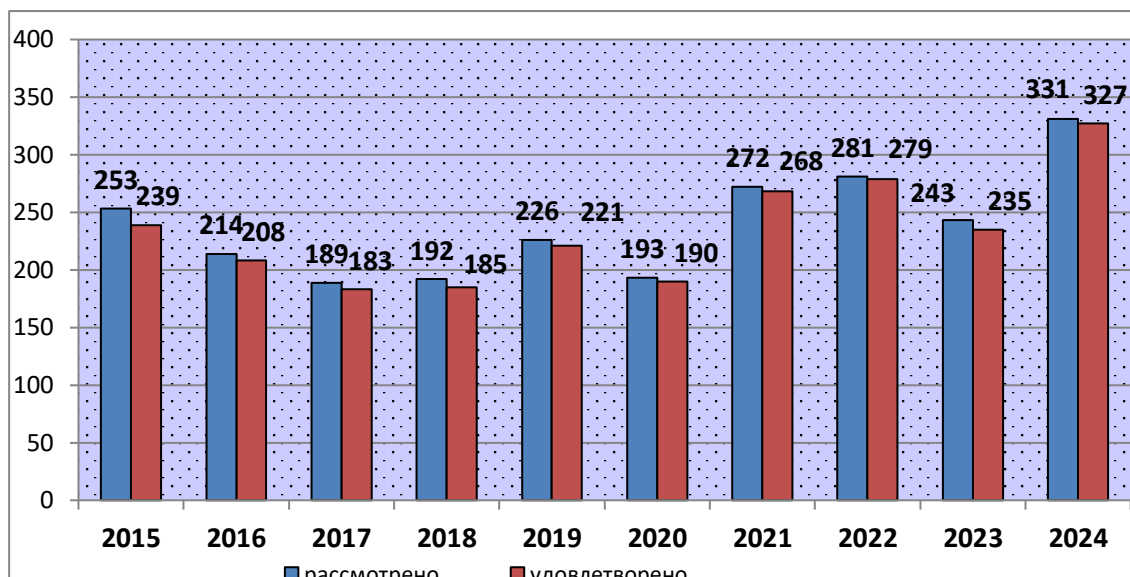


Рис. 106. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2015-2024 гг.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2024 году, приходится на торговлю (28,3 процента), жилищно-коммунальные услуги (27,2 процента), юридические услуги (6,8 процента), транспортные услуги (6,3 процента), прочие виды деятельности (6 процентов), финансовые услуги (4,9 процента), бытовые услуги (4,4 процента) и др. (рисунки 107).

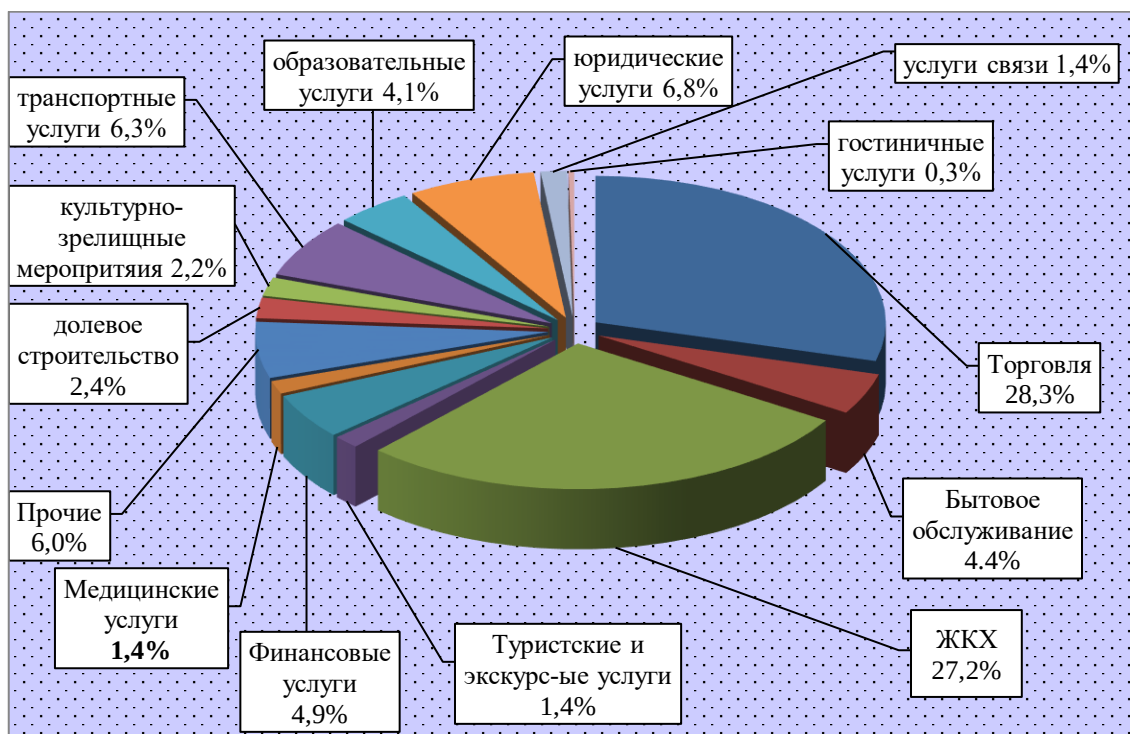


Рис.107. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2024 г.)

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с

заключением в защиту прав потребителей, составила более 59,2 млн. рублей (в 2023 году – 35,3 млн. руб.).

Справка:

Алапаевским ТО дано заключение по иску гр. Р. к ООО «Бронирование гостиниц» (сайт подбора и бронирования жилья «Островок») Романцевичс Д.М. о взыскании суммы, оплаченной за бронирование номера, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 Алапаевского судебного района Свердловской области с Романцевичс Д.М. в пользу потребителя взыскана сумма, оплаченная за бронирование апартаментов в размере 9 640 руб., неустойка за период с 12.07.2023 по 25.08.2023 в размере 2 169 руб., компенсация морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 8 404,50 руб. В удовлетворении требований к ООО «Бронирование гостиниц» отказано (дело №2-12/2024).

Справка

Нижнетагильским ТО в целях защиты прав потребителей дано заключение по иску к ИП Недосекову В.И. о компенсации морального вреда, причиненного в результате ДТП. ИП Недосеков В.И. оказывает услуги по перевозки пассажиров. ДТП произошло по вине водителя, управлявшего пассажирским микроавтобусом и перевозившим истца. Факт нахождения водителя в трудовых отношениях с ответчиком (собственником транспортного средства) не оспаривался.

Решением Невьянского городского суда Свердловской области исковые требования удовлетворены. С ИП Недосекова В.И. взыскана компенсация морального вреда в размере 1 000 000 рублей, штраф в соответствии с п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей в размере 500 000 рублей; судебные издержки, состоящие из расходов по оплате юридических услуг в сумме 20 000 рублей, расходов по уплате государственной пошлины в сумме 300 рублей. Всего 1 520 300 рублей. (Дело № 2-347/2024).

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления дано заключение в защиту прав потребителя по иску Ф. к АО «ОТП Банк» о защите прав потребителей - о взыскании удержанной комиссии за ненадлежащим образом оказанную услугу по переводу

денежных средств в иностранной валюте, неустойки, морального вреда, штрафа.

Гр. Ф. обратился в суд с исковым заявлением к АО «ОТП Банк», согласно которого между истцом и ответчиком был заключен договор текущего счета физического лица, целью которого являлось оказание услуг банком по совершению операции по переводу денежных средств в иностранной валюте, находящихся на счете, открытом на имя гр. Ф. в АО «ОТП Банк», на счет, открытый гр. Ф. в иностранном банке (Турция, Махмутлар-Алания, филиал в Анталии). Со счета истца по его распоряжению, были списаны денежные средства в размере 24 600,00 EUR, одновременно банком списана комиссия за перевод в размере 400 EUR. Услуга по переводу денежных средств ответчиком оказана не была, поскольку списанные денежные средства возвращены на счет истца, открытый в АО «ОТП Банк», в возврате комиссии, удержанной за перевод ответчиком - отказано. Указывая на то, что Банком оказана услуга ненадлежащего качества, истец просит взыскать с АО «ОТП Банк» денежные средства в размере, удержанной комиссии за перевод денежных средств - 40 900,00 рублей, неустойку в размере 24540,00 рублей, компенсировать моральный вред в размере 5 000,00 рублей, взыскать с ответчика штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Решением мирового судьи судебного участка № 2 Березовского судебного района Свердловской исковые требования гр. Ф. удовлетворены частично. Взыскал с АО «ОТП Банк» в пользу гр. Ф. удержанную комиссию за ненадлежащим образом оказанную услугу по переводу денежных средств в иностранной валюте в размере 40 659 (сорок тысяч шестьсот пятьдесят девять) рублей 84 копейки; неустойку за период с 08 августа 2023 года по 25 августа 2023 года в размере 21 956 (двадцать одна тысяча девятьсот пятьдесят шесть) рублей 15 копеек; компенсацию морального вреда в размере 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек; штраф за несоблюдение в добровольном порядке обязанности по удовлетворению законных требований потребителя в размере 33 800 (тридцать три тысячи восемьсот) рублей 07 коп. (дело № 2-11/2024).

Справка

Каменск-Уральским ТО дано заключение в защиту прав потребителя по иску Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» в интересах гр. Ф. к ООО «ГикБрейнс» о защите прав потребителя.

В обоснование заявленных требований указано, что между истцом (заказчиком) и ответчиком (исполнителем) было заключено пользовательское соглашение путем акцепта оферты, размещенной на сайте: <https://gb.ru/dogovor>. Истцом выбрана программа обучения «Разработчик мастер», произведена оплата 30.06.2023 за счет кредитных средств АО «Тинькофф Банк» в сумме 116 544 руб. 96 коп. 24.09.2023 в адрес ответчика истец направил претензию о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств, которая оставлена без удовлетворения. Требования истца после получения заявления (претензии) в течение установленных законодательством 10 дней не были удовлетворены.

Решением судьи Синарского районного суда города Каменска-Уральского Свердловской области исковые требования Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» в интересах гр. Ф. к обществу с ограниченной ответственностью «ГикБреинс» о защите прав потребителя удовлетворить частично. Взыскано с ООО «ГикБреинс» в пользу гр. Ф. денежные средства по договору оказания услуг от 30.06.2023 в размере 100 730 руб. 60 коп., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., а также штраф в размере 52 865 руб. 30 коп. в пользу Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» (дело № 2-252/2024).

Справка

Нижнетагильским ТО дано заключение в защиту прав потребителя.

Между потребителем и ПАО «МТС» заключен договор об оказании услуг подвижной мобильной связи. 03.11.2023 в связи с поездкой в Сан-Франциско, США, штат Калифорния им была подключена услуга «ноль без границ». Из США в период с 08.11.2023 по 11.11.2023 он выезжал в Мексику, однако с его счета ПАО «МТС» списало за период с 06.11.2023 по 19.11.2023 денежные средства в размере 8 916 руб. в качестве платы за звонки из Пуэрто-Рико, в котором он не был. Добровольно вернуть денежные средства оператор связи отказался, сообщив, что списания являются корректными.

После получения искового заявления и проведения проверки достоверности сведений, оператором связи была выявлена техническая ошибка в части определения абонента в момент оказания ему услуг связи на территории указанных стран, 25.07.2024 ПАО «МТС» зачислило истцу на лицевой счет абонентского номера кредитную корректировку в размере 8 916 рублей.

С учетом выплаты денежных средств ответчиком, решением мирового судьи судебного участка № 1 Ленинского судебного района г. Нижний Тагил исковые требования удовлетворены частично, с ПАО «МТС» в пользу потребителя взысканы неустойка за нарушение срока удовлетворения требований в размере 8 916 рублей, компенсация морального вреда 2 000 рублей, штраф в размере 50% от присужденной судом суммы за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 5 458 рублей (дело № 2-3756/2024).

Справка

Асбестовским ТО дано заключение в защиту прав потребителя.

Между гр. С. и ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» заключен договор участия в долевом строительстве.

Гр. С. обратилась в Асбестовский городской суд Свердловской области с иском к ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» о взыскании неустойки, указав, что решением Асбестовского городского суда Свердловской области от 05.05.2023 частично удовлетворены исковые требования гр. С. к ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» в пользу гр. С. взысканы денежные средства в сумме 1 056 993 рубля 17 коп., из них: 732 566 рублей 05 копеек – убытки; 51 279 рублей 62 копейки – неустойка; 5 000 рублей 00 копеек – компенсация морального вреда; 200 000 рублей 00 копеек – штраф в пользу потребителя; 25 000 рублей 00 копеек – расходы на проведение досудебной экспертизы; 14 382 рубля 50 копеек – судебные расходы на юридические услуги; 28 765 рублей 00 копеек – расходы на проведение судебной экспертизы.

Указанное решение суда вступило в законную силу 08.09.2023. 28.11.2023 ответчиком было исполнено данное решение.

В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком обязательств по договору участия в долевом строительстве, выразившихся в несвоевременном возмещении расходов по устранению недостатков в объекте долевого строительства по требованию гр. С., по мнению потребителя, с ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» подлежит взысканию неустойка в соответствии с ч.8 ст.7 Федерального закона от 30.12.2004 N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации".

С учетом установленного моратория на начисление неустойки до 30.06.2023, истец просит взыскать в свою пользу с ответчика неустойку за нарушение срока удовлетворения требований участника долевого строительства за период с 01.07.2023 по 28.11.2023 в размере 1 106 174,74 рублей, из расчета 732 566,05 рублей (размер убытков, установленных решением суда от 05.05.2023) $\times 1\% \times 151$ день просрочки, а также расходы по уплате государственной пошлины в сумме 531 рубль.

При этом представитель ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» в письменных дополнениях к возражениям и в судебном заседании считает, что расчет неустойки за указанный период должен производиться в соответствии с положениями п.2 Постановления Правительства РФ от 18.03.2024 №326 «Об установлении особенностей применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также других мер ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве». Исходя из расчета представителя ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» неустойка составит таким образом 22 729,61 руб.

Решением судьи Асбестовского городского суда Свердловской области искивые требования грю С. к ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» удовлетворены частично. Взыскано с ООО «Специализированный застройщик «Синара-Девелопмент» в пользу гр. С. 22 740 (двадцать две тысячи семьсот сорок) рублей 50 коп., из них: - 22 729 рублей 61 копейка – неустойка; - 10 рублей 89 копеек – судебные расходы по уплате государственной пошлины, с предоставлением в отношении применения неустойки отсрочки до 31 декабря 2024 г. включительно (дело № 2-313/2024).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей, группы потребителей (рисунок 108).

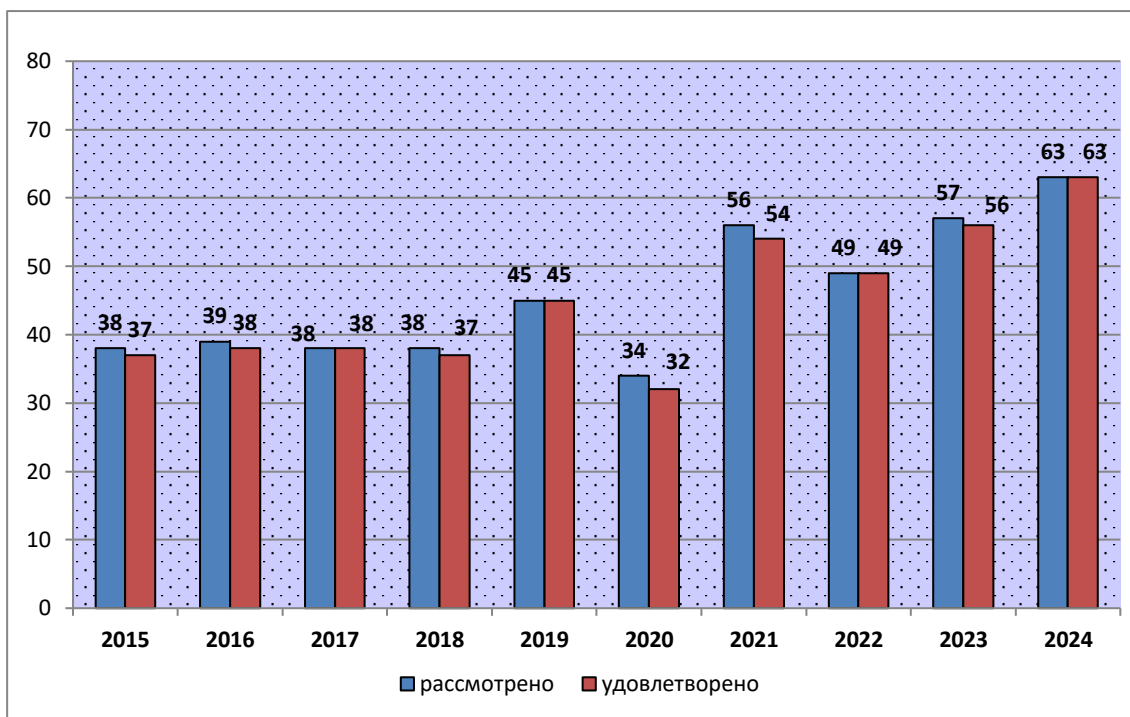


Рис.108. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей, группы потребителей (2015-2024 гг.)

В 2024 году подано в суд 8 групповых исков (ИП Уланова Е.В. (торговля), ГБУ СО ДООЦ Юность Урала (детский лагерь), МУ ПГО УКСЗ (ЖКХ), ИП Багапова Э.Р. (общественное питание), ИП Шендрик А.В. (перевозка), ООО «Лагом Джим» (физкультурно-оздоровительные услуги), АО СЗ РГС-Академическое (долевое строительство), ООО Дом-Сервис (ЖКХ). Удовлетворено 3 иска (МУ ПГО УКСЗ (ЖКХ), ИП Багапова Э.Р. (общественное питание), ИП Шендрик А.В. (перевозка), по 1 (ООО Лагом Джим) - судом отказано (отказ обжалуется), по 1 делу прекращено производство в связи с банкротством ИП Улановой.

Справка

1. В Талицкий ТО поступило коллективное заявление потребителей (20 человек) коммунальной услуги по ХВС от жителей п.г.т. Пышма о предоставлении коммунальной услуги по поставке холодного водоснабжения ненадлежащего качества.

В соответствии с этим Управлением проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия в виде выездного обследования с отбором проб питьевой воды и проведением лабораторных испытаний из водопроводного крана на органолептические, химические и микробиологические показатели.

Согласно протоколам лабораторных испытаний установлено несоответствие питьевой воды, отобранной из водопроводного крана жилого дома п.г.т. Пышма, гигиеническим нормативам.

Управление обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (20 человек) с требованием обязать МУП ПГО «Водоканалсервис» поставлять в квартиры потребителей п.г.т. Пышма, холодную (питьевую) воду надлежащего качества, соответствующую требованиям нормативных документов.

Решением судьи Камышловского районного суда Свердловской области исковые требования Управления в интересах группы лиц удовлетворены частично. Обязал МУП ПГО «Водоканалсервис» поставлять в квартиры потребителей пгт. Пышма холодную (питьевую) воду надлежащего качества, соответствующую требованиям СанПин 1.2.3685-21, СанПин 2.1.3684-21, СанПин 3.3686-21 и довести до сведения потребителей решение суда в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу через средства массовой информации (дело №2-530/2024).

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило 29 заявлений потребителей об оказании помощи для взыскания с ИП Багаповой Э.Р. материального ущерба и компенсации морального вреда за некачественные услуги.

Из представленных документов следует, что 23.08.2023 г. между руководителем хореографического ансамбля «Клевер» Сотниковой В.В. и ИП Багаповой Э.Р. заключен договор возмездного оказания услуг по организации и проведению мероприятия в Арт-кафе «Fest 12», расположенного по адресу: г. Екатеринбург.

Договор заключался по поручению и за счет родителей в интересах несовершеннолетних детей, посещающих детский хореографический ансамбль «Клевер», на 207 человек (125 детей, 82 взрослых). На 24.12.2023 двое человек от услуг отказались.

После проведения мероприятия 24.12.2023 г. из 205 человек почувствовали себя плохо 150 человек, 29 человек были вынуждены обратиться за медицинской помощью.

В ходе эпидемиологического расследования, проведенного в отношении ИП Багаповой Эльвиры Рашитовны на объекте арт-кафе FEST 12 (620098, Свердловская обл., г. Екатеринбург) установлены многочисленные нарушения санитарных норм.

По результатам эпидемиологического расследования материалы были направлены в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга для рассмотрения и принятия решения о привлечении ИП Багапову Э.Р. к административной ответственности по ст.6.6 КоАП РФ.

Постановлением судьи Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга ИП Багапову Э.Р. признана виновной в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст.6.6 КоАП РФ в связи с нарушением санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения и назначено наказание в виде временного приостановления деятельности арт-кафе «Fest 12».

Управление обратилось с исковым заявлением в защиту прав и законных интересов группы потребителей (29 человек) к ИП Багаповой Э.Р. о возмещении ущерба и компенсации морального вреда, причиненного в результате некачественного оказания услуг.

В ходе судебного разбирательства ответчик удовлетворил все предъявленные требования. Истцами представлены в судебное заседание ходатайства о прекращении производства по гражданскому делу в связи с удовлетворением их требований в полном объеме со стороны ИП Багаповой Э.Р. Определением судьи Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга суда производство по делу прекращено в связи с отказом истца от иска в связи с добровольным удовлетворением исковых требований ответчиком (дело № 2-2142/2024).

Общая сумма возмещенных денежных средств составила более 190 тыс. руб.

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 году поступило заявление Г.Т.И. в отношении ИП Шендрик А.В. о нарушении прав потребителей.

Из материалов, представленных вместе с обращением, установлено, что, в целях организации досуга учащихся средней общеобразовательной школы № 64, между Г.Т.И. и ИП Шендрик А.В. заключен договор фрахтования транспортных средств. Со стороны Г.Т.И. внесена оплата ИП Шендрик А.В. по договору №7052 от 27.11.2023 и составила 20 800 руб., комиссия за денежные переводы составила 208 руб.

В соответствии с п. 1.1. договора 7052 от 27.11.2023 установлен маршрут: г. Екатеринбург, ул. Громова, 138А:

- к 13:00 г. Верхняя Пышма, ул. Восточная, 15/Карамельная фабрика Деда Мороза/- 1 группа,

- к 14:50 г. Верхняя Пышма, ул. Восточная, 15/Карамельная фабрика Деда Мороза/- 2 группа.

Автобус, предоставленный ИП Шендрик А.В. осуществил перевозку 1 группы детей на адрес г. Верхняя Пышма, ул. Восточная, 15/ Карамельная фабрика Деда Мороза. Второй рейс для

перевозки второй группы школьников ИП Шендрик А.В. осуществлен не был со ссылкой на погодные условия.

Перевозка осуществлялась с целью посещения мероприятия «Карамельная фабрика Деда Мороза». В целях осуществления перевозки на экскурсию изначально и был заключен договор фрахтования транспортных средств с ИП Шендрик А.В. Однако, поскольку транспортной компанией ИП Шендрик А.В. была отменена перевозка детей до места проведения мероприятия, школьники (вторая группа) не посетили запланированное мероприятие - экскурсию на «Карамельную фабрику Деда Мороза».

Гр. Г.Т.И. направила претензию в адрес ИП Шендрик А.В. с требованием вернуть денежные средства за часть услуги, которая не была оказана. Данную претензию ИП Шендрик А.В. не получила, истек срок хранения.

Управлением в адрес ИП Шендрик А.В. был направлен запрос объяснений по жалобе гр. Г.Т.И., пояснения не были представлены. Также, направлено предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Также в адрес ИП Шендрик А.В. были направлены претензии потребителей о возврате денежных средств, ответ на претензию не получен, денежные средства не возвращены.

Управлением подано исковое заявление в интересах группы лиц (20 человек) к ИП Шендрик А.В. о защите прав потребителей, взыскании уплаченной по договору денежной суммы, убытков, неустойки, компенсации морального вреда.

В ходе судебного разбирательства ответчик удовлетворил все предъявленные требования. Истцами представлены в судебное заседание ходатайства о прекращении производства по гражданскому делу в связи с удовлетворением их требований в полном объеме со стороны ИП Шендрик А.В. Определением мирового судьи судебного участка № 8 Чкаловского района г. Екатеринбурга производство по делу прекращено в связи с отказом истца от иска в связи с добровольным удовлетворением исковых требований ответчиком (дело № 2-5827/2024).

Общая сумма возмещенных денежных средств составила 142,7 тыс. руб.

Справка

В адрес Южного Екатеринбургского отдела Управления массово поступали жалобы в отношении индивидуального предпринимателя Улановой Е.В., которая была также широко известным блогером.

Суть жалоб заключалась в нарушении предпринимателем сроков доставки различных товаров, приобретенных

дистанционным способом: косметики, бытовой техники, смартфонов и иных товаров.

Требования о возврате уплаченных денежных средств индивидуальный предприниматель игнорировала.

В связи с массовым характером нарушений Управлением было принято решение о подаче группового иска в суд.

Южным Екатеринбургским отделом Управления заявлены требования о возврате денежных средств потребителям, компенсации морального вреда, неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами, уплате штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Всего к иску на момент рассмотрения спора присоединились 23 человека.

03.05.2024 г. Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга удовлетворил иск в защиту группы лиц в отношении ИП Улановой Е.В. на общую сумму свыше 5,5 млн. руб. (дело № 2-2090/2024).

В результате применения Управлением в 2024 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам, направление предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 72,2 млн. рублей (в 2023 году – 39,4 млн. руб.).

Справка

В Ирбитский ТО поступило заявление потребителя с просьбой от ее имени обратиться с исковым заявлением в суд для восстановления ее нарушенных прав, законных интересов со стороны общества с ограниченной ответственностью «РЕГЕНТ ГОЛД».

Суть дела: гр. П. заключила договор купли-продажи с ООО «РЕГЕНТ ГОЛД» магазин «585 ЗОЛОТОЙ»: ювелирное изделие - цепь ромб тройной пуст с а/г, арт. 331-01-0070-30204, золото 585 проба, размер 50см., вес изделия 10,08 гр. Стоимостью - 50 750,00 рублей, что подтверждается кассовым чеком от 28.08.2023 г. На ювелирное изделие (товар) установлен гарантийный срок 12 месяцев. Однако на третий месяц после покупки, при бережной эксплуатации приобретенного товара в соответствии с его назначением в цепи выявился недостаток: замок расстёгивается.

Гр. П. обратилась в магазин с выявленным недостатком в товаре с целью безвозмездного устранения недостатка по гарантийному обслуживанию. В тот же день после проведения проверки качества на телефон потребителя пришло смс-уведомление о том, что согласован обмен, предложили выбрать

другой товар - цепочку на сумму покупки 50 750,00 рублей. Однако, другая цепочка за эти деньги оказалась весом меньшим на 2 грамма, с чем гр. П. не согласилась.

Гр. П. обратилась с письменной претензией к ООО «РЕГЕНТ ГОЛД» с требованием о расторжении договора и возврата денег, также о возмещении убытков, причиненные в связи с продажей некачественного товара, разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования.

ООО "РЕГЕНТ-ГОЛД" выразил согласие удовлетворить только требование о возврате денежных средств в размере 50750,00 руб., согласно чеку от 28.08.2023г., в остальной части требований гр. П. о возмещении разницы в цене товара, отказал.

Гр. П. передала товар в магазин «585 ЗОЛОТОЙ» и написала заявление - накладную о приемки-передачи товара. В связи с тем, что товар оплачивался наличными денежными средствами в сумме 40 750,00 руб. и банковской картой в сумме 10 000, 00 руб. продавцы магазина попросили предоставить банковскую карту, которой оплачивалась часть товара. Данная карта потребителем была утеряна, о чем сообщено продавцу. Для того, чтобы получить все денежные средства, гр. П. написала заявление о возврате денежных средств на ту карту, которая действительна.

Далее, продавец магазина «585 ЗОЛОТОЙ» сообщила, что необходимо предоставить паспортные данные, для того, чтобы провести возврат денежных средств. В этот же день паспортные данные потребителем предоставлены. Возврат денежных средств в сумме 40750,00 руб. был осуществлен 31.01.2024г.; 10000,00 руб. 07.02.2024г.

Между тем, денежную сумму 50750,00 руб., согласно ст. 22 Закона 2300-1, продавец должен был вернуть в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Таким образом, продавец нарушил сроки удовлетворения требований потребителя.

Решением Ирбитского районного суда иски требования территориального отдела Управления к ООО «Регент Голд» о защите прав потребителей - удовлетворены. Взысканы с ООО «Регент Голд» разница в цене товара 72180,00 руб.; неустойка - 171112,00 руб.; компенсация морального вреда – 10000,00 руб.; штраф – 126646,00 руб. (дело № 2-985-2024).

Справка

В Качканарский ТО обратилась Гр. Г. 18.11.2023г. которая указала, что приобрела телевизор марки Smart TV Samsung 43Full HD/ модель UE43T5300AUXCE/ артикул товара 171183515 (далее-

Товар) дистанционным способом на сайте интернет-магазина «Wildberries». Стоимость товара в сумме 26499,00 руб. была оплачена потребителем полностью, что подтверждается кассовым чеком № 203 от 20.11.2023 г. в котором указан ИНН продавца: 000000000000. Приход ООО «Вайлдберриз» (ИНН 7721546864).

В день получения товара в пункте выдачи «Wildberries», возможность надлежащим образом проверить работоспособность товар отсутствовала, так как в комплекте к товару не прилагались батарейки для пульта управления. Потребителем был осуществлен только осмотр товара на предмет отсутствия внешних дефектов. Придя домой гр. Г. включила телевизор и выявила недостаток: телевизор не включается. В этот же день потребитель обратилась к продавцу через раздел «Возврат товара» на сайте интернет-магазина «Wildberries» (<https://www.wildberries.ru/>) с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за товар с недостатком (обращение № 106092309).

Ответом продавца от 18.01.2023 г. в удовлетворении требований потребителя было отказано. Так же, продавец сообщил, что необходимо обратиться в авторизованный сервисный центр. Телефоны и адреса указаны в гарантийном талоне. Все последующие обращения потребителя продавцом были игнорированы.

Качканарским ТО составлен иск в защиту прав потребителя. Мировым судьей судебного участка № 2 Кушвинского судебного района Свердловской области принято решение: взыскать стоимость товара в размере 26499 рублей, неустойку в размере 26499 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, штраф в размере 15000 рублей (дело №2-2821/2024).

Справка

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, действующее в интересах гр. М. обратилось с иском в суд к обществу с ограниченной ответственностью Стоматологический салон «Консул» (далее – ООО Стоматологический салон «Консул») в связи с оказанием некачественных услуг имплантации зубов.

Суть дела: между гр. М. и ООО Стоматологический салон «Консул» заключен договор на оказание медицинских (стоматологических) услуг, общая стоимость по договору составила 59710 рублей. Гр. М. был установлен южно-корейский имплантат Osstem, при этом при предварительном консультировании сотрудниками заявлялись немецкие и американские производители. После установки формирователя десны на имплантат появилось постоянное раздражающее жжение языка и неба, во рту появился металлический привкус, сухость в полости рта и кожи кистей рук,

ломота в зубах, покраснение и боли в деснах, белый налет на языке, общая слабость и немогность организма, нарушение сна и приема пищи, панические атаки. После ухудшения состояния здоровья гр. М. обратилась с жалобами в ООО Стоматологический салон «Консул», но сотрудники препятствовали в проведении дополнительного обследования, не давали объяснения о появившемся жжении в полости рта. Только через две недели главный врач в электронном письме рекомендовал обратиться в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России к стоматологу-ортопеду. Однако, к тому времени, потребитель самостоятельно обратилась к стоматологу-ортопеду, а также в ООО «Нижнетагильский медицинский центр – Детство», ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника».

В ГАУЗ «Свердловская областная стоматологическая поликлиника» гр. М. поставлен диагноз: синдром жжения, поражение слизистой оболочки полости рта, дисбактериоз III степени. На консультации в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России принято решение об извлечении всех металлических включений из полости рта. В связи с нарастанием дискомфортных ощущений и длительной интоксикацией организма ионами металлов формирователь был удален хирургом-имплантологом в ООО Стоматологический салон «Консул». В просьбе выдать удаленный формирователь было отказано. Также, ООО Стоматологический салон «Консул» было неоднократно отказано в срочной медицинской помощи при личном общении. ООО Стоматологический салон «Консул» провели три врачебные комиссии, однако с результатами гр. М. не ознакомили. В ответе на претензию, направленную гр. М., ООО Стоматологический салон «Консул» указало, что на дату рассмотрения претензии не определен с достаточной степенью достоверности диагноз, не определены причины возникновения последствий, не установлена причинно-следственная связь между оказанной медицинской услугой и выполненным лечением, и имеющимися негативными последствиями. По результатам медицинской стоматологической услуги у гр. М. возникло осложнение, аллергическая реакция на циркониевую коронку и имплантат, вызвавшие резкое снижение иммунитета, потеря веса 10 кг, о возможности возникновения которых гр. М. предварительно не проинформировали, на соответствующее обследование не направили. Если бы до оказания услуги по установке циркониевой коронки и имплантата своевременно было проведено обследование на совместимость металлов и аллергические реакции, то удалось бы избежать гальванического синдрома из-за разнородных металлов зубных протезов. Результаты измерения электрохимических потенциалов металлических конструкций, находящихся во рту, свидетельствуют

о появлении в полости рта гальванического тока между металлическими конструкциями, имеющими большую разность электрохимических потенциалов. Был удален дентальный имплантат зуба 1.6. Таким образом, стоматологические услуги, оказанные ООО Стоматологический салон «Консул» ненадлежащим образом, причинили вред здоровью; гр. М. не представлена надлежащая информация о характере медицинской помощи, наличии противопоказаний для нее, о степени вероятности достижения желаемого результата и о риске неблагоприятных последствий, а также для заключения договора не предупреждена о возможном превышении допустимых значений разности потенциалов.

Решением судьи Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области исковые требования Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, действующего в интересах гр. М. к ООО Стоматологический салон «Консул» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа удовлетворено частично. Взыскано с ООО Стоматологический салон «Консул» в пользу гр. М. денежные средства, уплаченные по договору оказания стоматологических услуг, в размере 60010 рублей, убытки в размере 17279 рублей, компенсацию морального вреда в размере 100000 рублей, штраф в размере 88 644 рубля 50 копеек (дело №2-15/2024).

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах конкретного потребителя (соц. уязвимая категория населения - пенсионер, несовершеннолетние дети-сироты, один из которых ребенок-инвалид) подано исковое заявление к ООО «Ин тур бюро» о защите прав потребителя.

В ноябре 2019 года между потребителем и ООО «ИН ТУР БЮРО», через тур агента ООО «Кам-Тур» был заключен договор о реализации туристского продукта (речной круиз на теплоходе), приобретенного потребителем для себя и своих несовершеннолетних детей-сирот. В связи с болезнью одного из детей, ребенка-инвалида, оперативным лечением в городе Санкт-Петербург, его реабилитацией, назначенной в период путешествия, а также с введением в 2020 году коронавирусных ограничений, запланированный семьей тур не смог состояться, так как путешествие стало опасно не только для здоровья, но и для жизни всех членов семьи. В результате чего в связи с существенными изменениями обстоятельств, потребитель вынужден был отказаться от поездки, направив в адрес исполнителя услуг заявление о

расторжении договора, возврате уплаченных денежных средств в размере 75 535 рублей.

ООО «Кам-Тур», на основании предложения о добровольном удовлетворении требований потребителя Управления, согласилось частично удовлетворить требование потребителя, выплатив ему денежные средства в размере агентского вознаграждения 6 584,00 рублей, находящиеся в распоряжении ООО «Кам-Тур». Оставшаяся сумма денежных средств, в размере 68 951 рублей, перечисленная исполнителю услуг ООО «ИН ТУР БЮРО», выплачена не была.

Заочным решением мирового судьи судебного участка № 6 Судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд иски удовлетворены частично. С ООО «ИН ТУР БЮРО» взысканы уплаченные за туристский продукт денежные средства 68 951 руб., проценты за пользование денежными средствами за период с 01.01.2022 по 31.03.2022, с 01.10.2022 по 08.07.2024 в размере 6 265, 09 руб., компенсация морального вреда 10 000 руб., штраф в размере 42 608, 05 руб. Решением установлено продолжить начисление процентов с 09.07.2024 от суммы 68 951 руб. до дня возврата потребителю уплаченной за туристский продукт денежной суммы с учетом п. 8 Положения, утв. постановлением Правительства РФ № 1073 от 20.07.2020, с изменениями от 02.04.2022 (дело № 2-2349/2024).

Справка

Каменск-Уральским ТО в интересах конкретного потребителя подано исковое заявление к ООО «Время путешествий».

Между потребителем и ООО «Время путешествий» 08.05.2024г. был заключен договор на предоставление туристического продукта – автобусного тура «Загадки и тайны Аркаима» продолжительностью с 28.06.2024 по 30.06.2024, в том числе в интересах иных потребителей, общей стоимостью 45400 руб., с внесением предоплаты 12 000 руб. Через 9 дней с момента заключения договора семейная ситуация истца изменилась, в связи с чем 17.05.2024 истец обратилась к ответчику с заявлением об отказе от тура и возврате уплаченных денежных средств в сумме 12 000 руб. Истцом получен ответ об отказе в удовлетворении требований, без приложения документов о фактически понесенных расходах. Просила признать пункты 3.4., 3.5., 7.2. договора ущемляющими права потребителя; признать договор о реализации туристического продукта расторгнутым; взыскать стоимость туристического продукта в размере внесенной предоплаты 12 000 руб., взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 278 руб. 03 коп. с перерасчетом на день

вынесения решения суда; компенсацию морального вреда в размере 40000 руб., штраф в размере 50% от присужденной суммы за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Решением Синарского районного суда г. Каменска-Уральского Свердловской области исковые требования удовлетворены частично. Признаны недействительными п. 3.4, 3.5, 7.2 договора. Признан расторгнутым договор. С ООО «Время путешествий» взысканы денежные средства в размере 12000 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 28.05.2024 по 16.08.2024 в сумме 424 руб. 92 коп., компенсация морального вреда в размере 5000 руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 8712 руб. 46 коп. (дело №2-1281/2024).

Справка

Серовским ТО в интересах конкретного потребителя подано исковое заявление к ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ АКВИЛЕГИЯ", Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» и АО «Региональная сетевая компания».

Суть дела: 14.08.2024г. в результате произошедшей аварии на электрических сетях произошел «скачок» напряжения, вследствие чего у гр. Б. было повреждено 3 (три) телевизора торговой марки «Самсунг». Согласно технических заключений № 1415, № 1416, № 1417 от 17.09.2024г. сервисного центра «Заправкин» ИП Шоломов И.В. у телевизоров был выявлен дефект – неисправность блока питания, возникшая вследствие повышенного напряжения в электросети. Для восстановления работоспособности требовался ремонт блоков питания. За ремонт блоков питания гр. Б. заплатил в общей сложности 5300 (пять тысяч триста) рублей, что подтверждается Актами выполненных работ от 03.09.2024г. и кассовыми чеками от 18.09.2024г. В связи с произошедшим, гр. Б. обращался за возмещением ущерба в управляющую компанию ООО «Управляющая компания Аквилегия» (заявление от 16.08.2024г.), в Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» (заявление от 21.08.2024г.), в АО «Региональная сетевая компания» (заявление от 22.08.2024г.). В возмещении ущерба во всех организациях ему было отказано.

Согласно ответа на обращение от ООО «УК Аквилегия» скачок высокого напряжения в электрических сетях дома № 5 по ул.Зеленая произошел из-за обгорания нулевой жилы вводного кабеля, который находится на балансе ОАО «РСК», в связи с чем специалистами управляющей компании документы по возмещению

затрат направлены в ОАО «РСК» и в Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс».

В ответ на обращение гр. Б. от АО «Региональная сетевая компания» поступила информация о том, что АО «РСК» является сетевой организацией, по вопросу возмещения ущерба и качества оказываемых услуг гр. Б. необходимо обратиться в АО «ЭнергосбыТ Плюс», поскольку эта организация оказывает коммунальную услугу по предоставлению энергоснабжения и взымает за это плату.

В своем ответе на обращение Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» указывает на то, что ответственность за состояние внутридомового имущества, в том числе электрических сетей несет управляющая организация, а до границы с многоквартирным домом ответственность за состояние сетей несет сетевая организация АО «РСК».

Решением Мирового судьи судебного участка № 3 Серовского судебного района Свердловской области искивые требования Управления, действующего в защиту прав потребителя, к ООО «Управляющая компания «АКВИЛЕГИЯ», Свердловскому филиалу АО «ЭнергосбыТ Плюс», АО «Региональная сетевая компания» о защите прав потребителей удовлетворены частично. Взыскано с ООО «Управляющая компания «АКВИЛЕГИЯ» в пользу гр. Б. понесенные расходы за ремонт в размере 5300,00 руб., компенсацию морального вреда в размере 8000,00 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 6650,00 руб., всего 19950 рублей 00 копеек и в доход бюджета государственную пошлину в сумме 7000 рублей 00 коп. (дело №2-4791/2024).

Анализируя показатели судебных форм защиты прав потребителей, применяемых Управлением и территориальными отделами, необходимо иметь в виду, что, хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет, и т. п., необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий

вступления в силу решения суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей

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

Управлением проводится эффективная работа по защите прав социально уязвимых групп населения, также реализуются меры досудебной и судебной защиты прав социально уязвимых категорий граждан – несовершеннолетние граждане, лица пожилого возраста, инвалиды, мобилизованные и члены их семей, иных категорий (переселенцы и беженцы; лица, признанные ограниченно дееспособными и другие).

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

1. Отсутствие специальных познаний и опыта в приобретении тех или иных товаров, работ, услуг.

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

Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства и пр.).

В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг.

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети «Интернет», вопрос потребительской грамотности детей приобретает также особую актуальность. Поскольку отсутствие у детей жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное

потребление, в то время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста, они относятся к категории социально уязвимых слоев населения.

Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

2. Доверие к государственным органам.

Нередко продавцы берут на себя роль представителей органов государственной власти, например, используя фальшивые удостоверения и апеллируя тем, что пенсионер попал под действие некой государственной программы адресной помощи.

3. Склонность к экономии.

Зачастую при продаже товаров и услуг, продавцы (исполнители) манипулируют ценой, первоначально озвучивая высокую стоимость, но в дальнейшем предоставляя большую скидку, якобы в рамках специальной акции или «персонального» предложения.

При невозможности потребителя оплатить товар (услугу) всегда готовы предоставить «рассрочку». Однако данная «рассрочка» является кредитом, который потребитель обязан уже выплатить не продавцу, а банку вместе с процентами за его пользование.

4. Опасение за свою жизнь, здоровье и безопасность.

Рекламируя товары (услуги) продавцы (исполнители) зачастую обращаются к тем темам, которые наиболее актуальны у потребителей пожилого возраста, это товары связанные с улучшением здоровья, питания, качества жизни.

Потребители, столкнувшиеся с одной из схем, как правило, становятся жертвами другой (возможно, ведутся базы персональных данных).

Наиболее актуальные схемы нарушений прав данных категорий граждан:

- приобретение товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет», в том числе, путем создания сайтов, схожих с сайтами добросовестных продавцов;
- оказание юридических услуг ненадлежащего качества, например, направленных на предоставление отсрочки от мобилизации либо расторжение заключенного военнослужащим контракта по заведомо необоснованным причинам, с отсутствием правовых оснований для этого;
- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;

- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки;
- подмена договоров путем обмана в финансовой сфере;
- продажа неоправданно дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на дому или на «презентациях»: медицинские изделия (приборы, накладки); газоанализаторы; фильтры для воды; пластиковые окна; посуда, постельное белье; поверка и замена приборов учета; ремонт конструкций ПВХ; замена приборов учета коммунальных ресурсов; ремонт бытовой техники, услуги дератизации и дезинсекции, установка программного обеспечения, в том числе, на дому и др.

Правовая помощь социально уязвимым категориям граждан включает в себя:

- осуществление контрольных (надзорных) мероприятий;
- направление в адрес хозяйствующих субъектов предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя;
- дача заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей;
- обращение в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей;
- объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований;
- выдача рекомендаций по устранению выявленных нарушений;
- консультирование, подготовка исков, претензий и обращений в надзорные органы (со стороны консультационных пунктов).

К механизмам защиты прав детей как социально уязвимых потребителей в настоящее время также можно отнести:

1. Техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011)).

Технические регламенты устанавливают обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (ст. 2 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании»).

2. Защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы. Пунктом 1 статьи 4 Федерального закона от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской

Федерации» установлено, что целью государственной политики в интересах детей является, в том числе, защита детей от факторов, негативно влияющих на их физическое, интеллектуальное, психическое, духовное и нравственное развитие. В соответствии с пунктом 1 статьи 14 названного Федерального закона органы государственной власти в Российской Федерации принимают меры по защите ребенка от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред его здоровью, нравственному и духовному развитию.

В связи с чем, законодателем установлены ограничения в сфере рекламы, в целях защиты несовершеннолетних (Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»).

Так, статьей 6 Закона «О рекламе», в целях защиты несовершеннолетних от злоупотреблений их доверием и недостатком опыта в рекламе установлены ограничения, в рекламе не допускаются:

1) дискредитация родителей и воспитателей, подрыв доверия к ним у несовершеннолетних;

2) побуждение несовершеннолетних к тому, чтобы они убедили родителей или других лиц приобрести рекламируемый товар;

3) создание у несовершеннолетних искаженного представления о доступности товара для семьи с любым уровнем достатка;

4) создание у несовершеннолетних впечатления о том, что обладание рекламируемым товаром ставит их в предпочтительное положение перед их сверстниками;

5) формирование комплекса неполноценности у несовершеннолетних, не обладающих рекламируемым товаром;

6) показ несовершеннолетних в опасных ситуациях, включая ситуации, побуждающие к совершению действий, представляющих угрозу их жизни и (или) здоровью, в том числе к причинению вреда своему здоровью;

7) преуменьшение уровня необходимых для использования рекламируемого товара навыков у несовершеннолетних той возрастной группы, для которой этот товар предназначен;

8) формирование у несовершеннолетних комплекса неполноценности, связанного с их внешней непривлекательностью.

Не должна обращаться к несовершеннолетним реклама алкогольной продукции, лекарственных средств, реклама продукции военного назначения и оружия, реклама основанных на риске игр, пари (ст. 21, 24, 26, 27 Закона «О рекламе»).

3. Защита детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию (Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ (ред. от 28.04.2023) «О защите детей от информации,

причиняющей вред их здоровью и развитию»). Данный Закон регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе от такой информации, содержащейся в информационной продукции.

В частности, указанным законом установлена обязанность исполнителя услуг информировать потребителя о наличии возрастного ограничения на демонстрацию зрелищного мероприятия. До начала демонстрации посредством зрелищного мероприятия информационной продукции ей присваивается знак информационной продукции

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

Демонстрация посредством зрелищного мероприятия информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей, предваряется непосредственно перед началом зрелищного мероприятия звуковым сообщением о недопустимости или об ограничении присутствия на такой демонстрации детей соответствующих возрастных категорий.

И.Применение мер в целях защиты прав социально уязвимых категорий граждан

В 2024 году специалистами Управления рассмотрено 662 обращения от социально уязвимых категорий граждан (в 2023 году – 673 обращения).

В адрес хозяйствующих субъектов направлено 190 предложений о добровольном урегулировании спора (в 2023 году – 186 предложений). Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 7,8 млн. рублей (в 2023 году – 10,3 млн. рублей).

Проведено 72 контрольных (надзорных) мероприятий, из них 68 с нарушениями (в 2023 году проведено 69 контрольных (надзорных) мероприятия, все с нарушениями).

В ходе осуществления надзорных мероприятий осуществляется оценка деятельности хозяйствующих субъектов по следующим направлениям: соответствие договора, заключенного с потребителем и иных документов, представленных потребителем, действующему законодательству; соответствие маркировки проданного товара, эксплуатационных документов, требованиям

действующего законодательства (полнота, достоверность, форма предоставления); соответствие сайта хозяйствующего субъекта установленным требованиям (наличие необходимой информации, ее достоверность, отсутствие условий, ущемляющих права потребителя, в условиях публичной оферты; соответствие информации на сайте документам, представленным потребителем или оцененным в рамках выездных мероприятий); оценка содержания и обстоятельств заключения кредитного договора, сопутствующего продаже дорогостоящих товаров (работ, услуг); оценка соответствия продукции требованиям безопасности; оценка обоснованности отказа в заключении публичного договора.

Справка

В Ирбитский территориальный отдел обратилась гр. К. (1956 г.р., пенсионер) с жалобой на действия ПАО «Ростелеком», указав, что 14.08.2008 она заключила договор об оказании услуг электросвязи физическому лицу в г. Туринск, но в апреле 2024 года ПАО «Ростелеком» в одностороннем порядке расторгли указанный договор без уведомления потребителя. 02.04.2024 К., думая, что телефон не работает из-за возникших технических проблем, подала заявку на устранение неполадок по телефону горячей линии, в подтверждение получила СМС сообщение с номером заявки. По результатам рассмотрения заявки она и узнала, что действующих договоров на оказание услуг электросвязи на ее имя и ее адрес нет и для того, чтобы домашний телефон заработал, нужно оплатить 1 300 рублей и заключить новый договор.

По результатам рассмотрения обращения территориальным отделом проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, выдано предложение о добровольном удовлетворении требований. Требования потребителя удовлетворены, договор об оказании услуг электросвязи восстановлен.

Справка

В Ирбитский территориальный отдел обратился гр. Н. (пенсионер по возрасту) с жалобой на действия стоматологии ГАУЗ СО «Туринская ЦРБ им. О.Д. Зубова» (Свердловская обл., г. Туринск, ул. Ленина, д. 59). В марте 2024 года между ГАУЗ СО «Туринская ЦРБ им. О.Д. Зубова» и гр. Н. был заключен договор об оказании платных медицинских услуг на изготовление ортопедических конструкций для замещения нескольких отсутствующих зубов подряд. Во время примерки конструкции выяснилось, что конструкция Н. не подходит, о чем лечащий врач был уведомлен. Н. акт выполненных работ не подписал, не принял

конструкцию и вернул ее лечащему врачу для устранения недостатков. По состоянию на август 2024 года оплаченные медицинские услуги Н. так и не были оказаны.

По результатам рассмотрения обращения потребителя в адрес организации направлено предложение о добровольном удовлетворении требований. Требования потребителя удовлетворены.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом на основании обращения потребителя (инвалид) проведено контрольно-надзорное мероприятие в отношении ООО «ДОМОКОН» (г. Каменск-Уральский). Установлено, что ООО «Домокон» при исполнении договора бытового подряда о выполнении комплекса работ по замене-демонтажу существующих и монтажу новых межкомнатных дверей, заключенного с потребителем Ж., допустило нарушение сроков выполнения работ.

Согласно п. 3.1.1. договора срок выполнения работ составляет 70 рабочих дней с момента заключения договора. Установленный срок не включает в себя праздничные и выходные (субботу, воскресенье) дни. Таким образом последним днем срока исполнения договора является 09.01.2024.

По состоянию на 11.01.2024 работы не произведены, что подтверждается материалами обращения потребителя, а также материалами видеозаписи, полученной в ходе рассмотрения обращения.

В силу п. 1 ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

По выявленному нарушению организации даны рекомендации о соблюдении обязательных требований, объявлено предостережение.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом по обращению потребителя (пенсионер, инвалид) проведено контрольно-надзорное мероприятие в отношении ООО "Меркурий Сити". Установлено, что ООО «Меркурий Сити» 13 февраля 2024 г. осуществило продажу потребителю товара (вибромассажная накидки Spino модель Nana), стоимостью 209000 рублей без

необходимой информации о дате его изготовления и (или) информации о месте нанесения и способе определения года изготовления, что подтверждается фотоматериалами и видеозаписью, руководством пользователя «Накидка вибромассажная» 2020 г.

В силу п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п. 5 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

По данным Реестра сертификатов соответствия от 21.02.2024 г. сайта fsa.gov.ru приобретенная вибромассажная накидка Spino модель Напа изготовлена в соответствии с требованиями ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» (Сертификат соответствия № ЕАЭС RU С-CN.HB63.B.00537/22 от 10.10.2022 г.)

В силу п. 5 ст. 4 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования», принятого Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 N 768 (ТР ТС 004/2011) эксплуатационные документы к низковольтному оборудованию должны содержать в том числе месяц и год изготовления низковольтного оборудования и (или) информацию о месте нанесения и способе определения года изготовления.

Следовательно, продавцом товара не соблюден положения, предусмотренные п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 5 ст. 4 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования», принятого Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 N 768 (ТР ТС 004/2011).

По выявленному нарушению даны рекомендации о соблюдении обязательных требований, объявлено предостережение и направлено предложение о добровольном урегулировании спора. ООО «Меркурий Сити» добровольно удовлетворило требования потребителя.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении МАУ ДО "СПОРТИВНАЯ ШКОЛА "ОЛИМП" (ИНН:

6604011180) проведено контрольно-надзорное мероприятие в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований.

В ходе анализа данных с интернет- сайта <https://berezovskiy-sport.ru>, а именно расписания занятий, установлено что занятия по подводному спорту начинаются в 7 ч. 00 мин. В соответствии с п. 3.6.2. СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи", утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 N 28, образовательный процесс осуществляется в соответствии с дополнительной общеобразовательной программой.

Занятия проводятся по группам, подгруппам или индивидуально. Занятия начинаются не ранее 8.00 часов утра и заканчиваются не позднее 20.00 часов. Для обучающихся в возрасте 16 - 18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

По результатам КНМ выдано предостережение. Возражения на предостережение не поступали.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом на основании обращения потребителя проведено контрольно-надзорное мероприятия в виде наблюдения в отношении ООО «Авто-Ном» (ИНН: 6673158673).

Из жалобы потребителя следует, что 30.03.2024 г. в 10 час. 15 мин. потребитель ехала со своей несовершеннолетней дочерью (6 лет) в автобусе № 41 (09), с остановки «Пехотинцев» до остановки «магазин Дом», оплатила проезд за себя. Кондуктор в грубой форме потребовал оплатить проезд за ребенка не поверив, что ребенку 6 лет. Потребитель предъявил паспорт, однако, кондуктор повел себя грубо. Потребитель считает действия сотрудника транспортной компании незаконными. Просит привлечь к ответственности кондуктора «Шоев У.», проконтролировать наличие у указанного кондуктора документов на право нахождения и работу на территории Российской Федерации, а также наличие медицинских документов (медкнижки, прививок).

По результатам контрольно-надзорного мероприятия в адрес ООО «Авто-Ном» направлены рекомендации, предостережение. Возражения на предостережение не поступали.

II. Судебная защита прав социально уязвимых категорий граждан

С целью обеспечения гражданско-правовой защиты прав социально уязвимых категорий граждан Управлением

продолжается практика подачи исков в защиту прав потребителей, предоставление заключений в защиту прав потребителей.

В 2024 году подготовлено 80 заключений в суды по искам потребителей социально уязвимых категорий (в 2023 году – 48 заключений); подан 41 иск в защиту прав социально уязвимых категорий граждан (в 2023 году – 40 исков).

Справка

Консультационный пункт для потребителей помог потребителю, являющемуся инвалидом по зрению, в восстановлении нарушенных прав при оказании бытовых услуг ненадлежащего качества. Потребитель обратился в авторизированный сервисный центр «Оптим-Сервис» ИП Клабуков С. В. для ремонта музыкального центра. Исполнитель оформил заказ-наряд, согласно которому был определен срок готовности изделия – 13.03.2023. Однако, в установленный срок товар не был отремонтирован и не возвращен потребителю в исходном состоянии на основании его требования.

В связи с чем специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление с требованием о расторжении договора подряда и взыскании расходов, направленных на покупку нового музыкального центра взамен утраченного, а также компенсации морального вреда. Требования потребителя удовлетворены (решение мирового судьи судебного участка № 7 судебного района, в котором создан Первоуральский городской суд Свердловской области, от 25.11.2024).

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах потребителя, а также членов его семьи, среди которых имеются различные социально-уязвимые категории граждан (пенсионер, несовершеннолетние дети-сироты, один из которых ребенок-инвалид) подано исковое заявление к ООО «ИН ТУР БЮРО» о защите прав потребителя.

В ноябре 2019 года между потребителем и ООО «ИН ТУР БЮРО», через тур агента ООО «Кам-Тур» был заключен договор о реализации туристского продукта (речной круиз на теплоходе), приобретенного потребителем для себя и своих несовершеннолетних детей-сирот. В связи с болезнью ребенка-инвалида, оперативным лечением в городе Санкт-Петербург, его реабилитацией, назначенной в период путешествия, а также с введением в 2020 году коронавирусных ограничений,

запланированный семейный тур не смог состояться, так как путешествие стало опасно не только для здоровья, но и для жизни всех членов семьи. В результате чего в связи с существенными изменениями обстоятельств, потребитель вынужден был отказаться от поездки, направив в адрес исполнителя услуг заявление о расторжении договора, возврате уплаченных денежных средств в размере 75 535 рублей.

ООО «Кам-Тур», на основании предложения о добровольном удовлетворении требований потребителя Управления, согласилось частично удовлетворить требование потребителя, выплатив ему денежные средства в размере агентского вознаграждения 6 584,00 рублей, находящиеся в распоряжении ООО «Кам-Тур». Оставшаяся сумма денежных средств, в размере 68 951 рублей, перечисленная исполнителю услуг ООО «ИН ТУР БЮРО», выплачена не была.

Заочным решением мирового судьи судебного участка № 6 Судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд (дело № 2-2349/2024) иски удовлетворены частично. С ООО «ИН ТУР БЮРО» взысканы уплаченные за туристский продукт денежные средства 68 951 руб., проценты за пользование денежными средствами за период с 01.01.2022 по 31.03.2022, с 01.10.2022 по 08.07.2024 в размере 6 265, 09 руб., компенсация морального вреда 10 000 руб., штраф в размере 42 608, 05 руб. Решением установлено продолжить начисление процентов с 09.07.2024 от суммы 68 951 руб. до дня возврата потребителю уплаченной за туристский продукт денежной суммы с учетом п. 8 Положения, утв. постановлением Правительства РФ № 1073 от 20.07.2020, с изменениями от 02.04.2022.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом дано заключение в защиту прав потребителя по спору о ненадлежащем оказании медицинских услуг. Потребитель Д. обратилась в суд с иском к «ООО Стоматологический салон «Консул», в котором просит взыскать с ответчика денежные средства за некачественно оказанную услугу в результате непредставления полной и достоверной информации в размере 82 610 рублей, неустойку за период с 11.10.2023 по 01.03.2024 в размере 82 610 рублей, компенсацию морального вреда в размере 20 000 рублей, а также штраф.

В обоснование заявленных требований указано, что 02.06.2023 между истцом и ответчиком заключен договор на оказание стоматологических услуг с целью изготовления съёмных протезов верхней и нижней челюсти. Стоимость услуг составила 82610 рублей, которую истец оплатил в полном объеме. До

заключения договора истец заполнила анкету о состоянии здоровья, где указала о всех своих заболеваниях сердца, суставов и других заболеваниях. 28.07.2023 ответчиком были изготовлены протезы. Однако при ношении вышеуказанных протезов истец испытывает дискомфорт, они выпадают, не держатся, верхний протез длинный, при его использовании истец не может проглотить слюну.

При консультации с ответчиком в августе 2023 года истцу была рекомендовано установить мини-импланты для фиксации изготовленных протезов в ротовой полости, от которой она оказалась, так как у нее имеются противопоказания к данной процедуре. 02.10.2023 истец обратился к ответчику с заявлением о расторжении договора.

23.11.2023 истцом была направлена ответчику претензия с требованием о возврате денежных средств в связи с непредставлением истцу полной и достоверной информации об услуге. Так как требование не удовлетворено, потребитель обратилась с иском в суд. При рассмотрении дела между сторонами заключено мировое соглашение дело (Дзержинский районный суд, № 2-1034/2024).

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом подготовлено в суд заключение по делу в интересах пожилого потребителя. З. (пенсионерка) обратилась в суд с исковым заявлением к ООО «Жилищно-эксплуатационное управление» (ООО «ЖЭУ») о защите прав потребителей. 10.09.2024 около 13:37 двое молодых людей, представившись сотрудниками жилищно-эксплуатационного управления, проникли в квартиру З.

После проникновения в квартиру сотрудники Ответчика стали рассказывать, что компания будет оказывать коммунальные услуги в течение 5 лет, и за это необходимо заплатить 50 000 рублей. Кроме того, на другом этаже в подъезде уже меняют трубы, а сейчас пришли менять трубы в ее квартире. Истец передала молодым людям 15 000 рублей, после чего с нее стали просить заплатить еще 15 000 рублей, а потом еще 10 000 рублей. После этого сотрудники Ответчика дали подписать Истцу некий договор. Истец считала, что подписывает договор с управляющей компанией, которая обслуживает дом, в котором она проживает. Таким образом, Истец передала сотрудникам Ответчика 40 000 рублей.

После ухода сотрудников Ответчика Истец обнаружила, что подписала договор не на коммунальное обслуживание и замену труб, а договор оказания услуг по установке оборудования.

В соответствии с п. 1.1 договора оказания услуг № УО/2024 от 10.09.2024 исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги по установке оборудования, указанного в акте заказа и акте оказанных услуг. Согласно форме акта заказа/оказания услуг Истцу оказаны услуги по установке датчиком протечки воды стоимостью 30 000 рублей, и использованное оборудование датчики протечки воды в количестве 2 штуки стоимостью 5 000 рублей за единицу.

После того, как сотрудники Ответчика ушли, Истец понял, что ее обманули – трубы в квартире не ремонтировали, оставили датчики протечки воды, о которых на тот момент Истец ничего не знала и не понимала.

11.09.2024 заказным почтовым отправлением Истец направила Ответчику претензию о том, что договор является недействительным, об отказе от договора и возвращении 40 000 рублей. 01.10.2024 претензия получена Ответчиком, однако ответ на претензию не последовал.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 Железнодорожного района г. Екатеринбург от 18.11.2024 г. иск удовлетворен (дело № 2-3448/2024).

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом проведено контрольно-надзорное мероприятие в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ПАО «Ростелеком» в связи с поступления обращения потребителя о навязывании дополнительных платных услуг и подключении пакета услуг без согласия потребителя.

Согласно обращения, потребителю потупил телефонный звонок от оператора связи в начале сентября 2024 г. В телефонном разговоре сотрудник компании, задавал вопросы с вариантом ответа «да» или «нет». Одним из вопросов было «Знаете ли вы, что у Вас есть возможность воспользоваться расширенной гарантией на оборудование», ответ потребителя был «Да», после чего сотрудник вновь задал несколько вопросов и проинформировал об изменении стоимость услуг связи.

После телефонного разговора абонентом была совершена проверка личного кабинета на наличие услуг, подключенных без согласия абонента, однако, в тот момент они отсутствовали. 25.09.2024. абонент обнаружил, что без его согласия и участия была подключена услуга «Гарантия плюс», стоимостью 45 рублей. Приостановить действие услуги, либо отключить ее абонент не смог.

При этом намерение подключать и пользоваться услугой у абонента отсутствовало, в ней он не нуждался.

Из представленных в территориальный отдел пояснений исполнителя услуг следует, что подключение услуги «Гарантия плюс» было осуществлено посредством телефонного звонка абоненту 25.09.2024. При подключении услуги до сведения абонента доводилась необходимая информация об условиях тарификации и способах отключения услуги. Информирование о подключении услуги также происходило посредством смс-сообщения 25.09.2024.

В соответствии с п.5 ст.44 Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг.

До получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг.

Статья 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закона РФ №2300-1) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Пунктом 2 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 запрещено выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя. Согласно п. 3 ст. 16 Закона РФ №2300-1, продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если

иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

Таким образом, при рассмотрении документов установлено, что ПАО «Ростелеком» допущено оказание дополнительных услуг (подключение дополнительной услуги) за плату без получения согласия потребителя.

Указанные действия, согласно положениям действующего законодательства, являются недопустимыми. На основании этого, ПАО Ростелеком выданы Рекомендации по соблюдению обязательных требований.

III. Просвещение социально уязвимых категорий граждан

Одной из приоритетных задач Роспотребнадзора является повышение уровня информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей с акцентом на социально уязвимые группы населения.

При проведении информационных, просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для социально уязвимых категорий учитываются наиболее актуальные вопросы и связанные с ними нарушения прав потребителей (например, выдача займов, кредитов, дистанционная продажа товаров, услуги ЖКХ и пр.)

В 2024 году разработано более 40 информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе памятки для потребителей, информационные материалы в виде уроков по различным вопросам потребительского законодательства. Материалы размещены на официальных сайтах Управления, консультационного центра для потребителей, на сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, иных электронных СМИ.

В 2024 году разработано 3 памятки для потребителей («Как получить страховое возмещение после ДТП?», «Отказ от договора личного страхования при кредитовании», «Дополнительные услуги при покупке автомобиля в кредит»).

На сайте Управления (<https://www.66.rospotrebnadzor.ru/>) в 2024 году дополнительно размещены 5 уроков в рубрике «Азбука потребителя» по направлению финансовые услуги по следующим темам: информация по кредитному договору; заключение и изменение договора вклада, «мисселинг»; включение в договор условий, ущемляющих права потребителей; взимание банком единовременных и ежемесячных комиссий по кредитному договору; взыскание банком неустойки (штрафа, пени).

Через местные СМИ, порталы органов местного самоуправления, различные предприятия (управляющие компании, образовательные и медицинские учреждения, КЦСОН, Советы ветеранов, центры занятости, ТСЖ и пр.) распространялась, направленная на защиту прав социально уязвимых категорий потребителей от обмана в потребительской сфере. В том числе через социальные сети («Телеграмм», «Вконтакте» и другие).

На сайте "Защита прав потребителей Свердловской области" в 2024 году размещались новости Управления (например, «Товаропроизводители попали под усиленный контроль», «В Ревде на 30 суток закрыты четыре точки общественного питания», «Потребительский рынок: как построить справедливый мир», «Специалисты консультационного пункта в Качканаре помогли жительнице Кушвы вернуть деньги за неоказанную услугу», «Самозапрет на заключение договоров потребительских кредитов» и другие).

В 2024 году проведено 121 мероприятий (лекции, семинары) для детей по основам потребительских знаний по следующим темам: Финансовая грамотность, Непродовольственные товары - Продажа товаров дистанционным способом, Покупка товаров на маркетплейсах, Платформа цифровой безопасности, Маркировка товара - как способ защиты потребителей от некачественного товара, Как не стать жертвой обмана на потребительском рынке товаров и услуг, Рациональный и осознанный подход к выбору банковского продукта. Все о банковских картах и другие.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия по повышению финансовой грамотности населения. Всего Управлением и Центром в 2023 году проведено 80 мероприятий (семинары, лекции, конференции, олимпиады и т.д.) для потребителей финансовых услуг, которыми было охвачено более 3,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,6 тыс. памяток, размещено 303 информации как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2024 году на вопросы анкеты, касающиеся отношений с банками, страховыми компаниями и коллекторскими агентствами, ответственности за задолженность перед кредиторами, ответили 2274 жителя области. Среди респондентов: рабочие, служащие,

пенсионеры, студенты, руководители и индивидуальные предприниматели (самозанятые).

Большинство опрошенных (72%) отметили, что ведут учет своих расходов, остальные – не считают это обязательным. Почти половина респондентов (42%) не имеют сбережений, у 30% есть вклады в банках, 24% – хранят деньги дома. Приобретают ценные бумаги (акции, облигации) только 2%. Основным источником информации по финансовым вопросам являются новостные сайты, социальные сети, видеоролики и блоги, онлайн-курсы (47%), к советам близких прислушиваются 8% респондентов, а 24% опрошенных совсем не интересуется этой темой.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2024 году составил 54% (в 2023 году он составлял 59%). Снижение показателя связано со сложностью применения финансового законодательства и в потребительских отношениях.

В 2024 году Управлением проводились мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, который прошел под девизом: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 17 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей, организовано оформление тематических стендов.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы «Потребитель года – 2023», конкурс эссе «Искусственный интеллект на страже безопасности товаров и услуг», в рамках которого участник должен был представить творческую работу в форме эссе по тематике конкурса. Эссе - это сочинение небольшого объёма, написанное в свободной, индивидуально-авторской манере изложения.

Также проведен конкурс комиксов (манги) «Мой курьезный опыт общения с виртуальным помощником». В работе нужно было изобразить курьезную ситуацию, связанную со взаимодействием с искусственным интеллектом в виде чат-бота, чата-поддержки, онлайн-помощника на различных ресурсах продавцов товаров,

исполнителей услуг (например, на сайтах маркетплейсов, сайтах медицинских организаций, службы доставки и другое).

На территории поднадзорных муниципальных образований территориальными отделами совместно с филиалами центра дополнительно проведены конкурсы рисунков для детской аудитории «Как искусственный интеллект изменит нашу жизнь?», конкурс плакатов, стендов, кроссвордов - всего приняло участие 244 человека.

С целью проведения информационных мероприятий специалистам по защите прав потребителей были направлены материалы по вопросам дистанционного взаимодействия с искусственным интеллектом, дистанционной реализации товаров и услуг, а также этике безопасного поведения в сети «Интернет».

За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5 тыс. экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 11 по 22 марта 2024 г. оказано 1066 консультаций, из которых 573 – по телефону, 285 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (146 консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (130 консультаций), а также по вопросам оказания услуг ЖКХ (107 консультации).

За период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 80 претензий на сумму к возмещению вреда около 2,8 млн. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг.

Кроме того, специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 27 исковых заявлений на сумму к возмещению около 2,9 млн. рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 12-ух торговых центров: ТЦ «Галактика» (г. Алапаевск), ТЦ «Белая Башня», ТЦ «Небо» (г. Серов), ТЦ «Палермо», ТЦ «Шишкин Лес». Всего на консультации обратилось 49 человек. Также осуществлены выездные консультации на базе 6 МФЦ Свердловской области: п. Арти (Красноуфимский район), МФЦ г. Новая Ляля, г. Полевской и другие.

Всего оформлено 49 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также по

вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 28 муниципальных образований, в 14 образовательных организациях, в 6 библиотеках.

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 33 центрах социального обслуживания населения, библиотеках на территории 17 муниципальных образований, лекции прослушали более 500 человек. В Библиотеке N 3 МБУ БЦ «Екатеринбург» начальником Консультационного центра для потребителей Ирина Короленко проведен семинар по вопросам дистанционной торговли.

Примеры организаций, в которых проводились выступления специалистов: ГАУ КЦСОН г. Алапаевск, КЦСОН города Асбеста, ГАУСО СО «КЦСОН г.Ирбита и Ирбитского района», СФР «Центр общения людей старшего поколения»(г. Каменск-Уральский), КЦСОН Ленинского района г. Н. Тагил, ГАУ КЦСОН «Осень» г. Первоуральск, Шалинская детская библиотека, ГАОУ СО КЦСОН «Волчанск», Отделение СФР по Свердловской области, ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» г. Екатеринбург, ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма», КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбург, Городской Совет ветеранов, МБУК «Библиотечный центр «Екатеринбург», и другие.

Для учащихся образовательных организаций на территории Свердловской области проведено 127 выступлений, которые прослушали около 1300 учащихся. Лекции и мероприятия проведены на базе таких организаций, как МБОУ «СОШ N95» г. Екатеринбург, МБОУ СОШ N 66 г. Н. Тагил, СОШ N 32 (г. Первоуральск), СОШ N 45 (п. Шаля), ГАУДОСО «Верхнесинячихинская ДШИ», Асбестовский филиал ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «Ирбитский гуманитарный колледж», ГАПОУ СО «КУАТ» (г. Каменск-Уральский), ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат», Техникум сферы питания, торговли и услуг (г. Серов) и другие.

В Уральском институте управления РАНХиГС (г. Екатеринбург) прошел круглый стол на тему «Технологии искусственного интеллекта и защита прав потребителей» с участием заместителя начальника Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора Екатерины Гомоновой и руководителя Консультационного пункта для потребителей в г. Екатеринбурге Светланы Костроминой. Студенты представили 3 презентации на тему ИИ, обсудили проблемы безопасности использования ИИ.

Информация о мероприятиях представлена на 7 телеканалах, таких как «Альтекс медиа» г. Алапаевск, телевидение г. Асбест, «Телекон» г. Нижний Тагил, Канал С г. Серов, ТРК «11 канал» г. Полевской. Осуществлено 9 выступлений на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: Радио «Город ФМ» г. Екатеринбург, «Форум» г. Екатеринбург, «Скит» г. Ирбит и другие.

Размещено более 60 публикаций в 27 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 83 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

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

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2025 году

Во исполнение плана действий Роспотребнадзора по подготовке к Всемирному дню прав потребителей под девизом: «Справедливый переход к устойчивому образу жизни» Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (далее - Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее - Центр) совместно проведен комплекс мероприятий.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа, утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение представленных ниже мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 57 муниципальных образованиях Свердловской области.

Дополнительно на информационном портале по защите прав потребителей Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области <https://www.potrebitel66.ru/> была размещена информация о проводимых мероприятиях Всемирного дня прав потребителей.

Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей

- **Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2024».**

«Потребителем года» был признан житель города Каменск-Уральский Жаров Владимир Иванович. Владимир Иванович заключил с ООО «Домокон» договор по замене межкомнатных дверей стоимостью более 26 тыс. рублей. После того как двери были доставлены в квартиру, он обнаружил, что размер дверного полотна существенно уже, чем дверной проем. При этом старые двери были уже демонтированы. Потребитель, являясь инвалидом I группы, на протяжении нескольких месяцев находился без дверей, что причиняло ему дискомфорт и неудобство. Неоднократные просьбы устранить проблемы исполнитель игнорировал. Тогда Владимир Иванович обратился в суд с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств, неустойки, штрафа. Суд требования удовлетворил, но существенно снизил размер штрафа за неудовлетворение требований в добровольном порядке. Суд апелляционной инстанции увеличил сумму штрафа.

Специалисты оценили настойчивость, терпение и наличие гражданской позиции в действиях потребителя.

Второе место в конкурсе заняла Шакун **Людмила Евгеньевна (город Асбест)**, которая сумела вернуть незаконно удержанные управляющей компанией ООО «Дом Сервис и К» денежные средства за приобретение комплектующих для общедомового прибора учета тепла по договору управления многоквартирным домом. Данные расходы должны быть включены в плату за содержание общедомового имущества дома. В связи с тем, что данная сумма была включена в квитанцию по оплате жилищно-коммунальных услуг отдельным платежом Людмила Евгеньевна была вынуждена обратиться с иском в суд о возврате уплаченной суммы. Требования потребителя суд удовлетворил.

Третье место по итогам конкурса присудили Черепанова **Нелли Васильевна (город Первоуральск)**, которая только через суд смогла вернуть денежные средства за несостоявшуюся поездку в ОАЭ, которую туроператор отменил в одностороннем порядке, сославшись на нестабильную политическую ситуацию. Суд требования потребителя удовлетворил и взыскал с туроператора ООО «Юнитур-2007» стоимость тура, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсацию морального вреда и штраф.

Все победители награждены ценными призами.

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

Ежегодно в рамках Всемирного дня прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводятся конкурсы профессионального мастерства «Надзор в объективе» и «Потребительский щит».

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

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

От специалистов территориальных отделов было подано 15 заявок. В этом году победителями стали три специалиста.

Первое место заняла главный специалист-эксперт Северного Екатеринбургского территориального отдела Управления Роспотребнадзора Робертус Мария Андреевна, предоставившая

материалы по защите прав потребителей, пострадавших в результате оказания небезопасных услуг общественного питания. В защиту прав потребителей были подготовлены и поданы 9 исков, взысканная судом в пользу потребителей сумма возмещения вреда составила более 400 тысяч рублей.

Второе место присуждено Власовой Любови Михайловне, специалисту-эксперту Талицкого отдела Управления Роспотребнадзора. Любовь Михайловна представила материалы о защите прав потребителей при оказании услуг по изготовлению индивидуальных ушных вкладышей, поступило обращение гражданина с жалобой на оказание дополнительных платных услуг ООО «Радуга Звуков» без согласия потребителя.

Третье место заняла Асташенко Наталья Анатольевна (главный специалист-эксперт Ирбитского территориального отдела Управления), которая защитила права потребителя в суде при отказе от договора купли-продажи ювелирного изделия ненадлежащего качества.

Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит»

Всего на конкурс подано 17 заявок в двух номинациях: «На страже закона» и «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «Защита социально уязвимых потребителей» в этом году – два победителя. Залыгина Надежда Геннадьевна, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которая помогла защитить права потребителя при оказании услуг энергоснабжения ненадлежащего качества: из-за резкого скачка напряжения вышла из строя техника, был причинен ущерб имуществу в размере более 59 тысяч рублей. Особенность рассмотрения дела заключалась в том, что вся помощь была оказана дистанционно, поскольку потребитель является инвалидом, обмен документами происходил по официальной электронной почте, а консультации были проведены по телефону.

Вторым победителем стала Петренко Олеся Викторовна, юрисконсульт Нижнетагильского филиала Центра, рассмотревшая обращение потребителя – участника Специальной военной операции. Между потребителем и АО Авиакомпания «Уральские Авиалинии» был заключен договор воздушной перевозки, однако был нарушен срок оказания услуг исполнителем, потребитель понес убытки. Олеся Викторовна подготовила исковое заявление, в результате рассмотрения дела суд удовлетворил требования потребителя на сумму около 17 тысяч рублей.

В номинации «На страже закона» победителями признаны два специалиста:

Дружинина Екатерина Александровна, юрисконсульт Центрального Екатеринбургского филиала Центра, которая помогла потребителю обратиться в суд с требованием к ПАО «Аэрофлот» исполнить договор воздушной перевозки в Таиланд на ранее установленных условиях в связи с его расторжением авиакомпанией в одностороннем порядке;

Немешаева Анастасия Васильевна, юрисконсульт Южного Екатеринбургского филиала Центра. Анастасия Васильевна помогла потребителю в суде доказать факт недостатка выполненных строительных работ по отделке жилого дома облицовочным кирпичом. Судом была назначена и проведена сложная строительно-техническая экспертиза. Решение по делу вынесено в пользу потребителя и взыскана сумма в размере более 3,3 миллионов рублей.

• **Творческие конкурсы для жителей Свердловской области.**

Конкурс «Потребительский рынок: как построить справедливый мир».

В рамках конкурса участник должен был представить творческую работу – рассуждение в форме видеоролика или презентации на тему, связанную с построением справедливого потребительского рынка, участия Роспотребнадзора в системе защиты прав потребителей. На конкурс поступило 17 заявок. Победителями были признаны:

в номинации «видео» Крупенина Виктория Викторовна (18 лет, Красноуфимск),

в номинации «презентация» Черных Анастасия Денисовна (18 лет, Ирбит).

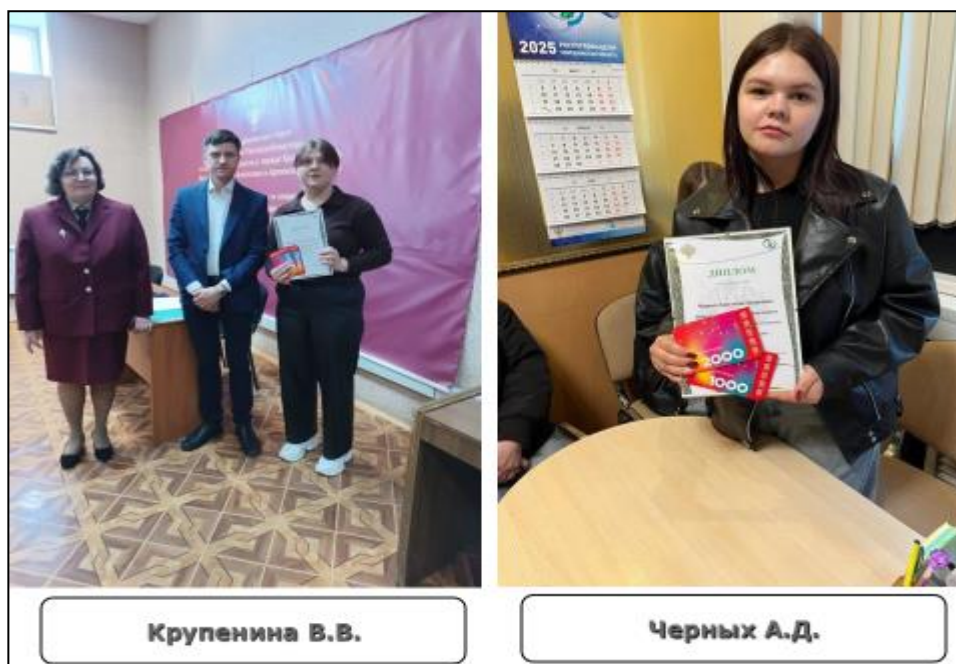


**Рис. 109. Всемирный день прав потребителей.
Награждение победителей конкурса «Потребительский рынок: как построить
справедливый мир»**

Иные творческие конкурсные мероприятия в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей

На территории поднадзорных муниципальных образований территориальными отделами Управления совместно с филиалами Центра дополнительно проведены конкурсы рисунков для детской аудитории «Разумное потребление – наш стиль жизни», конкурс кроссвордов, оформления стендов - всего приняло участие 400 человек.



**Рис. 110. Всемирный день прав потребителей.
Работы участников конкурса детских рисунков**

Красноуфимским территориальным отделом Управления и филиалом Центра организован конкурс эссе на тему «Справедливый переход к устойчивому образу жизни». На конкурс было представлено 11 работ. Победителем была признана жительница Красноуфимска Дорохова Дарья Дмитриевна, которая представила рассуждение на тему ответственного потребления ресурсов, сокращения отходов, использования экологически чистых технологий и продуктов, а также поддержку местных сообществ и экономик.

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом Управления и филиалом Центра организован конкурс видеороликов (лайфхаков) на тему «Разумное потребление наш стиль жизни». На конкурс было представлено 16 заявок. Победителями были выбраны 2 участника: Сунцова Ксения Геннадьевна, которая представила ролик на тему «Живите разумно» и Егошева Александра Гавриловна с видео работой на тему «Создаем мир, где выигрывают и люди, и планета».

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

С целью проведения информационных мероприятий специалистам по защите прав потребителей были направлены материалы по вопросам дистанционного взаимодействия с искусственным интеллектом, дистанционной реализации товаров и услуг, а также этике безопасного поведения в сети «Интернет».

За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено более 3,5 тысяч экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

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

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 11 по 21 марта 2025 г. оказано 1 408 консультаций, из которых 734 по телефону, 647 на личном приеме, 27 письменных консультаций, наибольшее количество обращений касались вопросов оказания услуг связи (92 консультации), продажи товаров дистанционным способом (83 консультации), оказания жилищно-коммунальных услуг (74 консультации), продажи технически сложных товаров бытового назначения (65 консультаций).

За период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 47 претензий на сумму к возмещению

вреда около 2,6 миллионов рублей, из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг и услуг связи.

Претензии составлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов: ПАО «Ростелеком» (город Санкт-Петербург), ООО «Екатеринбург-2000» (город Екатеринбург), ООО «УК Южное коммунальное предприятие» (город Полевской), ИП Султанова Е.С. (город Каменск-Уральский), ООО «Алгана» (город Екатеринбург), ООО «СК Макс» (город Москва), ООО «Ита» (город Екатеринбург), ООО «РБТ» (город Челябинск), ООО «Интернет Решения» (город Москва), ИП Какорина Н.В. (город Екатеринбург), ООО «Зеленый дракон» (город Москва), ООО «Анапское взморье» (город Анапа), ИП Пелюх А.А. (город Нижний Тагил), ООО «Здоровье» (город Курган) и других хозяйствующих субъектов.

Кроме того, специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 6 исковых заявлений на сумму к возмещению около 600 тысяч рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ИП Гладков Н.А. (город Екатеринбург), ООО «Интертех» (город Рязань), ООО «Эдекс» (город Казань), ООО «ВБ Ритейл» (город Москва), ООО «Рокфест» (город Санкт-Петербург), ОАО «РЖД Свердловская дирекция» (город Екатеринбург).

Специалистами по защите прав потребителей проведено 23 выездные консультации в следующих торговых центрах: «Небо» (город Серов), «Яблоко» (город Березовский), «Кировский (город Верхняя Пышма), «Лента» и «Магнит Семейный» (город Нижний Тагил), «Шишкин Лес» (город Арамил).

Также осуществлены выездные консультации на базе 5 МФЦ Свердловской области: город Екатеринбург, город Лесной, город Первоуральск, город Новая Ляля, село Байкалово. Всего обратилось 18 человек.



**Рис. 111. Всемирный день прав потребителей.
Выездное консультирование в торговом центре.**

Оформление тематических информационных стендов, выставок

Всего оформлено 30 тематических стендов с материалами, посвященным вопросам защиты прав потребителей, а также проводимым мероприятиям в рамках Всемирного дня прав потребителей. Стенды оформлены в территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в администрациях муниципальных образований, образовательных организациях, в библиотеках, в Ивдельском историко-этнографическом музее, Доме культуры села Курганово Свердловской области.



**Рис. 112. Всемирный день прав потребителей.
Оформление стенда посвященных вопросам защиты прав потребителей.**

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей

- **Образовательные мероприятия для работающего населения.**

Лекции для трудовых коллективов проведены в 8 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего проведено 30 лекции, в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 600 человек.

Примеры организаций, в которых проводились выступления специалистов: МБУ ФКиС «ФСЦ» Асбестовского МО, АО «Тандер» (город Каменск-Уральский), Сibaгро Свинокомплекс Уральский Каменского райПО, ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат», ООО «Марципан» (город Березовский), ООО «Лев» (город Верхняя Пышма), МФЦ Байкаловского района, ООО «Клиника Уральская (город Екатеринбург), НЧОУДПО «УМЦ Профсоюзов Свердловской области, МАДОУ Детский сад № 466 (город Екатеринбург), ГАУСО СО КЦСОН город Полевской и другие.

- **Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.**

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 29 центрах социального обслуживания населения, библиотеках на территории 15 муниципальных образований, лекции прослушали более 300 человек.



**Рис. 113. Всемирный день прав потребителей.
Лекция для потребителей пожилого возраста**

Примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУСО СО «КЦСОН города Ирбита и Ирбитского района», СФР «Центр общения людей старшего поколения» город Каменск-Уральский, КЦСОН Ленинского района г. Н. Тагил, ГАУ КЦСОН «Осень» г. Первоуральск, Туринское общество слепых, КЦСОН Октябрьского, Кировского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбург, Городской Совет ветеранов, МБУК «Библиотечный центр «Екатеринбург» и другие.

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

Для учащихся образовательных организаций на территории Свердловской области проведено 79 выступлений, которые прослушали более 1,5 тысяч учащихся. Лекции и иные образовательные мероприятия проведены в следующих организациях: МОУ «Заринская СОШ» город Алапаевск, Асбестовский, Краснотурьинский филиалы ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «Туринский многопрофильный техникум», ГАПОУ СО «КУАТ» (г. Каменск-Уральский), Филиал Удмуртского государственного университета в Нижней Туре, МАОУ «Средняя школа № 3» город Красноуфимск, ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат», Серовский металлургический техникум, ГАПОУ СО «Екатеринбургский промышленно-технологический техникум им. В.М. Курочкина», МАОУ СОШ № 66 города Нижний Тагил, ГАПОУ СО «Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И.Кузнецова» Тугулымский филиал, ФГАОУ ВО «Уральский Федеральный Университете», ФГБОУ ВО «Уральский Государственный Горный Университет», ГБОУ ВПО «Уральский Государственный Медицинский Университет», МАОУ ООШ № 23 город Сысерть и другие.

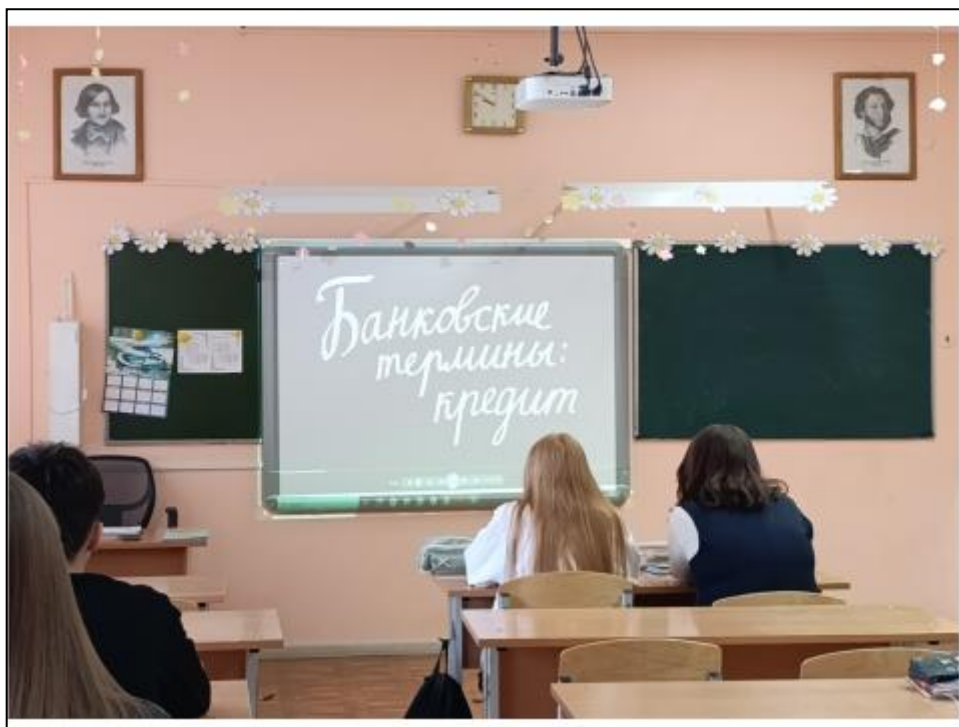


**Рис. 114. Всемирный день прав потребителей.
Образовательные мероприятия для учащихся, г. Екатеринбург.**

В Колледже Уральского Государственного экономического университета состоялась олимпиада на знание Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», организованная Администрацией города Екатеринбурга и Екатеринбургским муниципальным центром защиты прав потребителей при поддержке Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора. В олимпиаде участвовало 54 учащихся колледжа «УрГЭУ», Уральского юридического института МВД России, Уральского государственного юридического университет имени В.Ф. Яковлева.



**Рис. 115. Всемирный день прав потребителей.
Награждение победителей олимпиады на знание Закона РФ «О защите прав потребителей».**

Специалисты Центрального Екатеринбургского территориального отдела Управления и филиала Центра приняли участие в презентации и награждении лучших студенческих дизайн-проектов корпоративных сувениров, выполненных из пробочной продукции в рамках реализации программы «обучение служением» по заявке АО «Группа «СВЭЛ».

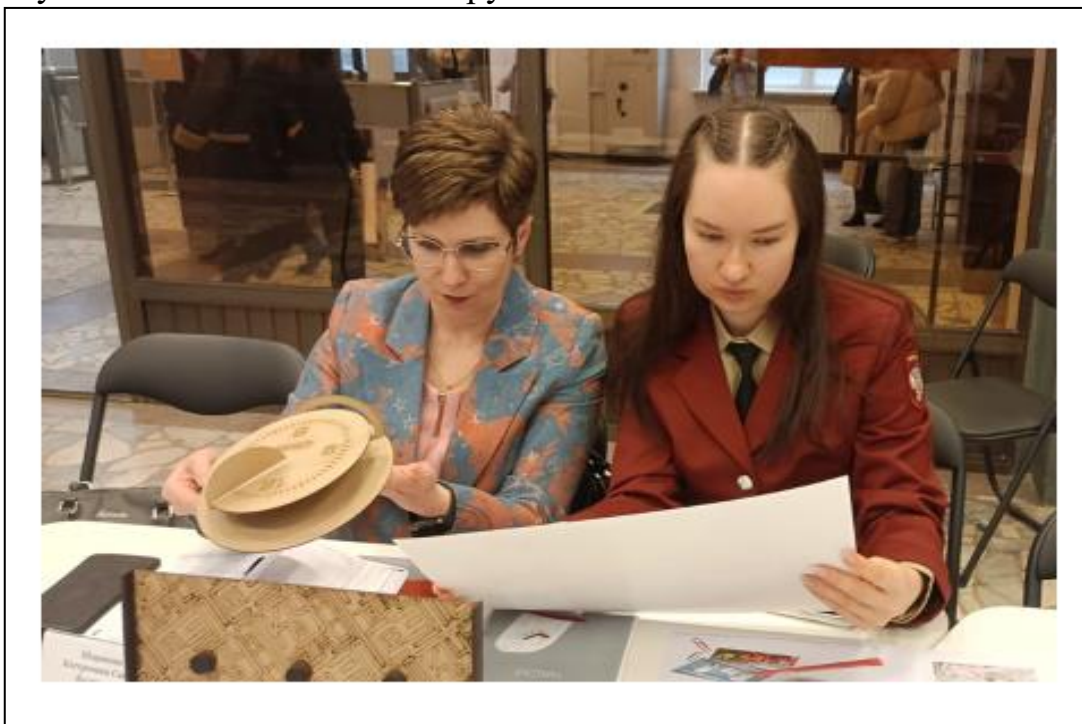


**Рис. 116. Всемирный день прав потребителей.
Презентация лучших студенческих дизайн-проектов корпоративных сувениров, выполненных из пробочной продукции.**

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

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей в период осуществлено взаимодействие с 12 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей, организовано оформление тематических стендов.

Специалисты территориальных отделов Управления приняли участие в мероприятиях с представителями администраций муниципальных образований:

- проведено расширенное совещание в Администрации Октябрьского района города Екатеринбурга, на котором был заслушан доклад заместителя начальника Центрального Екатеринбургского территориального отдела Управления Роспотребнадзора Гомоновой Екатерины Сергеевны об итогах защиты прав потребителей в 2024 году в городе Екатеринбурге;

- в рамках единого информационного дня в Администрации Верх-Исетского района города Екатеринбурга состоялась лекция для жителей района по актуальным вопросам защиты прав потребителей и недобросовестным практикам хозяйствующих субъектов;

- проведено совещание по вопросам защиты прав потребителей с участием Администрации, Думы Каменского муниципального округа, Прокуратуры Каменского района, а также участием представителей торговых сетей Каменского района;

- проведено совещание в Администрации города Нижний Тагил для руководителей организаций общественного питания с участием специалистов по защите прав потребителей Нижнетагильских территориального отдела Управления и филиала Центра;

- проведены «круглые столы» посвященные мероприятиям Всемирного дня прав потребителей с представителями Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора и филиала Центра в администрации Арамильского, Полевского и Сысертского городских округов.

Анкетирование потребителей по вопросам безопасного взаимодействия с искусственным интеллектом

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей разработана онлайн анкета для потребителей на знание законодательства о защите прав потребителей. На официальном сайте консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://kc66.pf> можно проверить свои знания по защите прав потребителей.

В анкетировании приняли участие 855 человек, из них 89 процентов женщин. Около 46 процентов опрошенных сталкивались в своей жизни с нарушениями прав потребителей. 49 процентов респондентов считают себя грамотными потребителями. Половина опрошенных граждан регулярно просматривают новости в социальных сетях Роспотребнадзора и Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Основные нарушения с которыми сталкивались потребители:

38 процентов с некачественными товарами (работами, услугами);

21 процент с нарушениями при возврате (обмене) товара надлежащего качества;

14 процентов с нарушениями сроков оказания услуг (работ).

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

13 марта 2024 г. проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей с участием начальника отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области Шулешовой Татьяны Юрьевны и начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» Короленко Ирины Александровны.

Специалистами по защите прав потребителей осуществлено 35 выступлений на телевидение в следующих телеканалах: «Альтекс медиа» город Алапаевск, телевидение города Асбеста, «Телекон» город Нижний Тагил, Канал С город Серов, ТРК «11 канал» город Полевской.

Осуществлено 25 выступлений на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: Радио «Город ФМ» и «Форум» город Екатеринбург, «Скит» город Ирбит.

Размещено 224 публикации в печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации в информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», официальных сайтах администраций

муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, а также на сайте Консультационного Центра для потребителей Свердловской области <https://kc66.pф>, на информационном портале по защите прав потребителей Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области <https://www.potrebitel66.ru/>.

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

10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2027 годы»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей", подпунктом б пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации В.В. Путина от 25.05.2017 N Пр-1004ГС, Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 N 1837-р, Постановлением Правительства Свердловской области от 16.10.2013 N 1229-ПП "Об утверждении Порядка формирования и реализации комплексных программ Свердловской области", на основании Распоряжения Правительства Свердловской области от 26.02.2018 N 81-РП "О разработке комплексной программы Свердловской области "Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы", в целях реализации на территории Свердловской области единой государственной политики Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей Правительством Свердловской области утверждена комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2027 годы», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2027 годы» (далее – Комплексная программа).

Комплексная программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, ее цели и задачи синхронизированы со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, а также Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023

годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р.

Цель Комплексной программы – развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

Комплексная программа включает в себя 58 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей.

Мероприятия Комплексной программы обеспечивают комплексную, эффективную и всестороннюю защиту прав потребителей на территории Свердловской области, реализация мероприятий предусматривает:

- развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постоянно действующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

- проведение образовательных мероприятий, направленных на просвещение потребителей всех категорий граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания, особое внимание уделяется социально уязвимым категориям населения (дети, в том числе дети-инвалиды и дети, оставшиеся без попечения родителей, люди пожилого возраста, люди с ограниченными возможностями);

- разработку и распространение информационных материалов и социальной рекламы;

- повышение правовой потребительской грамотности и ответственности перед потребителями хозяйствующих субъектов;

- укрепление кадрового потенциала (в первую очередь, обучение и обмен информацией).

В состав заказчиков Комплексной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 4 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, 4 межотраслевых исполнительных органа государственной власти Свердловской области и 94 органа местного самоуправления муниципальных

образований, расположенных на территории Свердловской области.

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

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

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

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, в отчетном году проведено заседание Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области.

На рассмотрение Комиссии выносятся наиболее актуальные вопросы, требующие координации со стороны Правительства Свердловской области.

В рамках заседания в 2024 году были рассмотрены актуальные вопросы:

- «О государственном докладе «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году и задачах на 2024-2025 годы»;
- «Об обеспечении защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Свердловской области»;
- «Об обеспечении защиты прав граждан – участников долевого строительства в Свердловской области»;
- «О запрете продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) несовершеннолетним в Свердловской области»;
- «О соблюдении правил оказания услуг экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и инструкторами-проводниками в Свердловской области».

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления в указанных сферах на 2025 год для всех участников системы органов, обеспечивающих защиту прав потребителей на территории Свердловской области.

По итогам работы в области защиты прав потребителей на территории всех муниципальных образований, расположенных на

территории Свердловской области, приняты программы (утверждены планы мероприятий) в области защиты прав потребителей.

В рамках информационно-методической работы за период с января по декабрь 2023 года Министерством проведено 30 мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг в предприятиях общественного питания и бытового обслуживания населения, в том числе:

- 15 встреч с бизнес–сообществами (семинары, вебинары, заседания, мастер-классы);

- 15 мероприятий по повышению профессионального уровня (конкурсы профессионального мастерства и гастрономические фестивали, деловая программа которых предусматривала проведение круглых столов с руководителями организаций).

10 декабря 2024 года Министерством организована ежегодная региональная конференция с участием муниципальных образований Свердловской области, посвященная актуальным вопросам развития потребительского рынка «Импульсы развития торговли».

Мероприятие прошло на площадке Креативного кластера «Домна», общее количество участников составило порядка 100 человек.

В конференции приняли участие представители Министерства по управлению государственным имуществом Свердловской области, Центра информационных технологий «Гарантия качества».

В ходе конференции были рассмотрены актуальные вопросы развития потребительского рынка, категорирования и паспортизации торговых объектов, пищевой безопасности и защиты прав потребителей, развития рынка готовой еды, регулирования алкогольного рынка и другие.

Кроме того, Министерство реализует полномочия в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области.

Правовые основы производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Российской Федерации, а также осуществление контроля за их соблюдением, установлены Федеральным законом от 22 ноября 1995 года № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее – Федеральный закон от 22 ноября 1995 года № 171-ФЗ).

В соответствии с пунктом 1 статьи 6 Федерального закона от

22 ноября 1995 года № 171-ФЗ к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, в том числе, относится осуществление регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Вышеуказанные полномочия закреплены в Положении о Министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство), утвержденном постановлением Правительства Свердловской области от 02.08.2012 № 834-ПП «Об утверждении Положения, структуры и предельного лимита штатной численности Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области».

Контрольные (надзорные) полномочия Министерства затрагивают только оборот алкогольной продукции, то есть пищевой продукции, которая произведена с использованием или без использования этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, с содержанием этилового спирта более 0,5 процента объема готовой продукции, за исключением пищевой продукции в соответствии с перечнем, установленным Правительством Российской Федерации. Алкогольная продукция подразделяется на такие виды, как спиртные напитки (в том числе водка, коньяк, виноградная водка, бренди), вино, крепленое вино, игристое вино, включая российское шампанское, виноградо-содержащие напитки, плодовая алкогольная продукция, плодовые алкогольные напитки, пиво и напитки, изготавливаемые на основе пива, сидр, пуаре, медовуха.

Суррогаты, этиловый спирт, метанол, и иная аналогичная продукция к алкогольной не относится и в сферу контроля не входит.

Вопросы безопасности алкогольной продукции не относятся к компетенции Министерства.

Вопросы нелегального оборота контрафактной продукции находятся в исключительной компетенции правоохранительных органов Российской Федерации. Вопросы качества алкогольной продукции уполномочены рассматривать органы Роспотребнадзора.

В 2024 году особенности осуществления Министерством регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области обусловлены введением Правительством Российской Федерации моратория на проведение контрольных (надзорных) мероприятий.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» установлен исчерпывающий перечень оснований проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий не предусмотрено видом контроля.

Вместе с тем, в 2024 году в связи с изменениями, внесенными в постановление Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336, Министерство получило возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий – выездных обследований контролируемых лиц и (или) общедоступных (открытых для посещения неограниченным кругом лиц) производственных объектов на основании плана проведения выездных обследований.

С целью реализации полученных полномочий Министерством ежеквартально утверждался план проведения выездных обследований.

В 2024 году проведено 138 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами, из них 127 выездных обследований и 11 наблюдений за соблюдением обязательных требований. По результатам выдано 14 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Принимаемые Министерством меры по повышению эффективности осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в 2024 году носили профилактический характер и были направлены на предупреждение нарушений обязательных требований к розничной продаже алкогольной продукции, в том числе при оказании услуг общественного питания.

В целях предупреждения нарушений обязательных требований Министерством в 2024 году реализован комплекс профилактических мероприятий, предусмотренных Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области на 2024 год, утвержденной приказом Министерства от 22.11.2023 № 734.

В 2024 году выдано 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Министерством активно применяется консультирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований. Консультирование проводится по телефону,

посредством видео-конференц-связи. Всего в 2024 году проведено 966 консультаций.

В 2024 году проведено 542 профилактических визита, в том числе 500 обязательных профилактических визитов.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований осуществляется Министерством посредством размещения соответствующих сведений на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на публичных мероприятиях и через личные кабинеты контролируемых лиц.

В целях повышения уровня правовой грамотности контролируемых лиц Министерством разработаны и размещены на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Государственный контроль»:

1) руководство по соблюдению обязательных требований в сфере розничной продажи алкогольной продукции;

2) перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых является предметом регионального государственного контроля (надзора);

3) тексты вышеуказанных нормативных правовых актов в актуальном состоянии;

4) проверочный лист (список контрольных вопросов, ответы на которые свидетельствуют о соблюдении или несоблюдении контролируемым лицом обязательных требований), используемый при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области;

5) исчерпывающий перечень сведений (документов), которые могут запрашиваться Министерством у контролируемого лица при осуществлении регионального государственного контроля (надзора).

Министерством обобщена правоприменительная практика по результатам осуществления регионального государственного контроля (надзора) за 2023 год. Доклад о правоприменительной практике прошел общественное обсуждение на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», утвержден приказом Министерства от 29.03.2024 № 145 «Об утверждении Доклада о правоприменительной практике при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области за 2023 год». 18 сентября 2024 года Министерством проведено публичное мероприятие на тему: «Результаты правоприменительной практики при осуществлении

регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области за 2023 год» с контролируемыми лицами в формате видеоконференции.

10 декабря 2024 года Министерством при участии представителей администраций муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в Екатеринбурге проведено ежегодное мероприятие в форме дискуссионной площадки по актуальным вопросам развития потребительского рынка в Свердловской области, в рамках которого рассмотрены вопросы осуществления регионального государственного контроля (надзора).

Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области на 2025 год утверждена приказом Министерства от 12.12.2024 № 707, рассмотрена на Общественном совете при Министерстве в 2024 году, где получила положительные заключения.

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.12.2017 № 1033 ПП «Об утверждении Порядка (методики) и Перечня показателей оценки результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности в Свердловской области» за Министерством закреплён ключевой показатель результативности и эффективности регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области – число погибших в результате отравления алкогольной продукцией, приобретенной у организаций, имеющих лицензию на розничную продажу алкогольной продукции, на 100 000 населения Свердловской области. Целевое значение показателя на 2023 год установлено 0 человек, исходя из расчетов показателя по итогам 2016-2022 годов (показатель был равен нулю).

Согласно данным Министерства здравоохранения Свердловской области и ГАУЗ СО «Бюро судебно-медицинской экспертизы» число погибших в результате отравления алкогольной продукцией, приобретенной у организаций, имеющих лицензию на розничную продажу алкогольной продукции, по итогам 2023 года составило 0 человек. Целевое значение показателя достигнуто, что свидетельствует о достаточной эффективности контрольной (надзорной) деятельности.

По итогам работы в области защиты прав потребителей в 94 муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, приняты программы по «Защите прав

потребителей» или разработаны и утверждены планы мероприятий в области защиты прав потребителей.

Регулярно осуществляется сопровождение информационного портала «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru), созданного в целях просвещения свердловчан по вопросам потребительского рынка и защиты прав. За отчетный период 2024 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более 740 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. В том числе, 170 информации размещено органами местного самоуправления. В период с 1 января по 31 декабря 2024 года количество просмотров сайта составило 33,7 тысяч раз.

Кроме того, в 2024 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

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

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

Ежегодно организуется выполнение мероприятий и осуществляется оперативный мониторинг реализации Комплексной программы.

За отчетный период в рамках Региональной программы реализовано 58 мероприятий, направленных на достижение 18 ЦП, ниже представлены некоторые мероприятия, по следующим направлениям:

Направление 1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в отчетном году проводился ряд организационных мероприятий (координационных комиссий, коллегий, заседаний, совещаний, межведомственных рабочих встреч по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в регионе).

Например, в рамках Комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту детских товаров, результаты надзора за табачной, никотинсодержащей продукцией и электронными системами доставки никотина и другие вопросы.

В рамках очередного заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области (далее – заседание), состоявшейся в отчетном году, рассмотрены следующие вопросы: «О государственном докладе «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году. Задачи на 2024 год»; «Об обеспечении защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Свердловской области»; «Об обеспечении защиты прав граждан – участников долевого строительства в Свердловской области»; «О ходе реализации регионального проекта «Чистая вода»»; «О запрете продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) несовершеннолетним в Свердловской области»; «О соблюдении правил оказания услуг экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и инструкторами-проводниками в Свердловской области.

По итогам рассмотрения вопросов принят ряд решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе.

В целях эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав в 94 муниципальных образованиях приняты и реализуются комплексные программы/планы по защите прав потребителей (комплексные планы мероприятий, работ), 11 из которых обеспечены финансированием за счет местного бюджета.

В отчетном году органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, поступило более 114,0 тысяч письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, специалистами оказано порядка 46,6 тыс. устных консультаций гражданам и организациям.

Например, в органы местного самоуправления поступило более 5,6 тыс. письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (49,4 процента), реализацию недовольств товаров (16,8 процента), прочие виды деятельности (7,9 процента), транспортные услуги (6,0 процентов), бытовые услуги (4,2 процента), торговлю пищевыми продуктами (3,8 процента), финансовые услуги (2,3 процента).

На базе МФЦ в 2024 году предоставлено 227 консультаций, распространено 731 памяток и 369 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 2 претензий и 1 проект обращения в государственные органы.

В общем, по итогам года, органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, распространено более 40,0 тысяч экземпляров памяток и брошюр по вопросам потребительского

права.

На базе администраций муниципальных образований в 2024 году предоставлено 152 консультации. Распространено 548 памяток и 165 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 7 претензий, 5 исков, 4 проекта обращений в государственные органы.

Ежегодный Государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области» подготовлен и размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, в электронном виде.

В целях обеспечения гражданско-правовой защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена практика подачи исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, предоставление заключений в защиту прав потребителей.

Направление 2. Информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В целях реализации мероприятий по разработке методических материалов, направленных на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей (конкурсы, обучающие уроки, олимпиады, семинары), для общеобразовательных организаций, оздоровительных лагерей, добровольческих (волонтерских) объединений, трудовых коллективов подведомственных организаций, социально уязвимых категорий граждан Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2023 году распространялись через местные СМИ, порталы органов местного самоуправления, различные предприятия (управляющие компании, образовательные и медицинские учреждения, КЦСОН, Советы ветеранов, центры занятости, ТСЖ и пр.) информационные материалы, направленные на защиту прав потребителей, в том числе социально уязвимых категорий потребителей, от обмана в потребительской сфере.

Организовывались мероприятия по обучению граждан пожилого возраста, направленные на повышение правовой и экономической культуры получателей социальных услуг, обучение проходят в том числе, граждане пожилого возраста и люди с ограниченными возможностями здоровья. Также с 2015 года на базе организаций социального обслуживания в рамках «Школы пожилого возраста» реализовано направление работы – «Финансовая грамотность».

Актуальность направления вызвана ростом числа

противоправных экономических действий, направленных против граждан пожилого возраста, а также увеличением числа предоставляемых банковских услуг.

Целью реализации данного направления является ознакомление граждан пожилого возраста с деятельностью финансовых институтов и инструментами управления собственным имуществом (в том числе денежными средствами), формирование основы финансовой безопасности граждан пожилого возраста региона.

В 2024 году Министерством социальной политики Свердловской области на постоянной основе оказывались социально-правовые услуги гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании (детям, детям-инвалидам и детям, оставшимся без попечения родителей, людям пожилого возраста, людям с ограниченными возможностями здоровья), в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Все исполнительные органы государственной власти Свердловской области, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, на постоянной основе проводят информирование жителей Свердловской области о выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей, путем размещения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» соответствующих сведений, в том числе на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области».

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент государственного жилищного и строительного надзора) на постоянной основе проводится информирование населения Свердловской области путем размещения материалов на официальном сайте, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://nadzor.midural.ru/>), на официальном канале в мессенджере Telegram (https://t.me/nadzor_midural) и на официальной странице в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/nadzor.midural>), а также направления материалов, содержащих признаки нарушения прав потребителей в уполномоченные органы, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, для применения мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, в соответствии с их компетенцией.

По итогам 2024 года Департаментом государственного жилищного и строительного надзора:

– размещено на официальном сайте Департамента государственного жилищного и строительного надзора более 200 материалов различной тематики по осуществляемым видам

контроля (надзора), также в официальном Telegram-канале Департамента государственного жилищного и строительного надзора размещено более 100 публикаций, касающихся сферы жилищно-коммунального хозяйства;

- объявлено 6 349 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований;

- проведено 622 консультирования по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора);

- направлено 1 450 информационных писем в адрес контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований;

- организовано 78 профилактических визитов, из них 32 состоялось в формате видеоконференцсвязи либо по месту осуществления деятельности контролируемого лица.

Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области (далее – Министерство транспорта и дорожного хозяйства) на основании Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и в целях реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП, обеспечено в 2023–2024 годах исполнение мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области.

Министерством транспорта и дорожного хозяйства обеспечена защита прав потребителей в приоритетных сферах, в том числе претерпевающих существенные изменения в части нормативного правового регулирования, а именно в туристской и экскурсионной сфере, сфере услуг по перевозке граждан (в частности легковым такси) посредством реализации мер, направленных на информирование граждан о существующих рисках нарушения прав потребителей и выявление признаков нарушений, путем осуществления мониторинга ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг).

Информация о деятельности в части легкового такси размещена на сайте Министерства транспорта и дорожного хозяйства в разделах о контроле, разрешительной деятельности. Для удобства граждан создана горячая линия «Такси», в рамках которой граждане получают онлайн консультации специалистов по

телефону. К настоящему моменту специалистами отдела проведено 11 483 консультации по телефону горячей линии. Заявлений, обращений граждан о недостаточности информационного обеспечения по деятельности отдела в Министерство транспорта и дорожного хозяйства не поступало.

Уполномоченным органом в сфере осуществления государственного контроля (надзора) в области железнодорожного транспорта за соблюдением обязательных требований юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в области железнодорожного транспорта, на территории Свердловской области является Уральское управление государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта. Свердловский Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту осуществляет федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, защиты прав потребителей и потребительского рынка на железнодорожном транспорте. Информация об изменениях в организации транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом, в том числе об изменении расписания движения пассажирских поездов в пригородном и дальнем сообщении, своевременно доводится до пассажиров путем размещения на официальных сайтах АО «Свердловская пригородная компания», АО «Содружество», АО «Федеральная пассажирская компания», ОАО «Российские железные дороги», на информационных стендах остановочных пунктов, в зданиях железнодорожных вокзалов, в мобильном приложении «РЖД пассажирам».

В рамках информационно-методической работы за период с января по декабрь 2024 года Министерством проведено 34 мероприятия, направленных на повышение качества предоставляемых услуг в предприятиях общественного питания и бытового обслуживания населения, в том числе:

- 17 встреч с бизнес-сообществами (семинары, вебинары, заседания, мастер-классы);

- 17 мероприятий по повышению профессионального уровня (конкурсы профессионального мастерства и гастрономические фестивали, деловая программа которых предусматривала проведение круглых столов с руководителями организаций).

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в целях информирования населения Свердловской области в отчетном периоде было размещено 32 материала по вопросам питания:

- «В организации питания социальных учреждений выявлен фальсификат»;
- «Хорошо есть, чтобы хорошо жить!» Как правильно питаться?»;
- «Новая серия уроков правильного питания стартует в российских школах»;
- «Организация общественного питания при проведении массовых мероприятий»;
- «Мобильное приложение «Здоровое питание» – в помощь потребителям»;
- и другие.

В Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство культуры) в течение 2024 года не поступало обращений граждан о нарушении прав потребителей государственными учреждениями культуры, в отношении которых Министерство культуры осуществляет функции и полномочия учредителя, с целью восстановления нарушенных прав и их защиты в судебном порядке.

На сайтах учреждений культуры размещена информация о порядке предоставления государственных услуг, правила пользования (посещения), положение о дополнительных платных услугах и прейскурант платных услуг, порядок работы с обращениями граждан, информация антикоррупционной тематики, информация о доступной среде в учреждении и информация о контактах организаций и учреждений, обеспечивающих защиту прав потребителей в городе Екатеринбурге и Свердловской области и другая полезная информация, направленная на повышение правовой грамотности.

На сайте Министерства культуры в разделе «Полезные ссылки» размещена ссылка «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru).

В 2024 году жалобы в связи с некачественным оказанием Министерством культуры государственных услуг не поступали и в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828 ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников» не рассматривались.

Кроме того, приказом Министерства культуры Свердловской

области от 09.09.2015 № 288 «Об утверждении Положения об организации в Министерстве культуры Свердловской области телефонной «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения» с изменениями, внесенными приказом Министерства культуры Свердловской области от 23.09.2015 № 273, утвержден постоянный график проведения в Министерстве культуры телефонной «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения (далее – График). График размещен на официальном сайте министерства в разделе «Противодействие коррупции» – «Антикоррупционное просвещение» – <http://mkso.ru/ministry/corrupcia#yakor11>.

Департаментом по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области осуществляется мониторинг ситуации на потребительском рынке в части оказания туристских услуг.

На официальном сайте Департамента туризма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Потребителям туристских услуг» опубликован государственный доклад Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Роспотребнадзор) «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году», а также актуальная информация о правах граждан и их защите, загружены активные ссылки на информационные ресурсы Роспотребнадзора в части просвещения граждан о нормативно-правовом регулировании сферы оказания туристских услуг и возможности получения консультационных услуг специалистов Роспотребнадзора (ссылка: <https://tourism.midural.ru/article/show/id/1105>).

Подведомственное Департаменту туризма государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – ГБУ СО «ЦРТ СО») также размещает актуальную информацию в части оказания туристских услуг на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Новости» (ссылка <https://crt.gotoural.com/posts>).

Специалистами Департамента туризма при поступлении обращений в пределах компетенций оказываются консультационные услуги. ГБУ СО «ЦРТ СО» оказывает бесплатные юридические консультации, в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области в рамках установленных полномочий на постоянной основе осуществляется информирование, проводятся совещания, обучающие семинары по

актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления, так и с организациями потребительского рынка региона.

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 г. принимало участие в реализации 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 (объем финансирования – 121,9 млн. рублей).

Постановлением Правительства Свердловской области от 21.12.2023 N 966-ПП «О внесении изменений в Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП "Об утверждении комплексной программы Свердловской области "Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы"» действие комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области» было продлено до 2027 года. Управление выступало одним из инициаторов продления и готовило предложения в показатели и мероприятия программы.

В 2024 году состоялось заседание Комиссии, на которых были рассмотрены итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, вопросы защиты прав потребителей, вопросы обеспечения защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, защиты прав граждан-участников долевого строительства, ход реализации регионального проекта «Чистая вода», вопрос запрета продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) несовершеннолетним.

На заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту детских товаров, результаты надзора за табачной, никотинсодержащей продукцией и электронными системами доставки никотина и другие вопросы.

Проведено 3717 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров.

Органами местного самоуправления (94 муниципалитета) в 2024 г. реализовывались программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (из 94

муниципалитетов) (2023 г. – 91).

На базе администраций муниципальных образований в 2024 году предоставлено 152 консультации. Распространено 548 памяток и 165 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 7 претензий, 5 исков, 4 проекта обращений в государственные органы.

В Свердловской области создан ГБУ СО «Многофункциональный центр», который имеет 126 офиса, 960 окон приема и выдачи документов, которые предоставляют услуги на территории 93 муниципальных образований Свердловской области.

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» при участии Департамента информатизации и связи Свердловской области заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей. В 2020 году заключено дополнительное соглашение с МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами МФЦ потребителей.

В 2024 году был утвержден новый план-график работы консультационных пунктов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по вопросам защиты прав потребителей. Консультационные пункты принимали потребителей в 13 офисах ГБУ СО «МФЦ».

На базе МФЦ в 2024 году предоставлено 227 консультаций, распространено 731 памяток и 369 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 2 претензий и 1 проект обращения в государственные органы.

В 2024 году специалистами МФЦ предоставлено 112 консультаций по вопросам защиты прав потребителей (все по вопросам оказания прочих услуг).

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, проводятся различные мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, Дню пожилого человека, Дню качества, Всероссийской неделе сбережений, Дню правовой помощи детям и иные.

В отчетном году состоялись региональные фестивали качества молочной продукции, мясных и рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива и безалкогольных напитков. Стоит отметить, что фестивали качества объединяют и обеспечивают взаимодействие полного круга участников системы качества пищевых продуктов: производителей, предприятий торговли, потребителей, экспертов и студентов высших учебных заведений (будущих специалистов в области качества).

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню

защиты прав потребителей, традиционно состоялся Областной конкурс среди СМИ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области, который проводится Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.

В адрес Министерства поступило 56 заявок, допущено 16 участников из 12 муниципальных образований Свердловской области.

Всего в рамках заседания членов жюри конкурса рассмотрено 270 информационных материалов. Это материалы, опубликованные в печатных средствах массовой информации и на Интернет-ресурсах, телевизионные и радиопередачи. По итогам конкурса определены лучшие издания и работы в шести номинациях.

Впервые в этом году в рамках программных мероприятий был разработан видеоролик для детей по основам потребительских знаний. Видеоролик направлен на познавательную и просветительскую функции. В его содержание включены материалы об основных понятиях и правах, закрепленных в Законе «О защите прав потребителей», основных механизмах функционирования федеральной и областной системы защиты прав потребителей.

Первоочередной задачей было: сформировать знания, умения, навыки применения Закона «О защите прав потребителей» населением в возрасте от 14 до 22 лет в повседневной жизни.

По итогам съемок были организованы массовые просмотры снятого материала. Для чего видеоролик был направлен для демонстрации во все школьные учреждения Свердловской области, размещен на информационных порталах учебных заведений среднего и высшего образования, областных органов государственной власти, органов местного самоуправления.

В результате - видеоролик был просмотрен более 5 тысяч раз, а также более 400 тысяч подростков смогли получить дополнительные знания в сфере применения законодательства «О защите прав потребителей»:

- о месте человека как потребителя в экономической и социальной системе общества;
- об источниках потребительской информации;
- о способах решения потребительских проблем;
- о роли и функционировании системы защиты прав потребителей.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной

системы и является эффективным инструментом противодействия незаконному обороту потребительских товаров.

В Свердловской области зарегистрировано и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 55 тысяч участников оборота.

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

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

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Комплекс процессных мероприятий, запланированных на 2024 год, выполнен в полном объеме.

Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили – 2634 тыс. рублей (97,6 процента - от запланированных).

Реализация мер, направленных на обеспечение населения безопасными продуктами питания, защиту прав потребителей, остаются приоритетными задачами для органов исполнительной власти Свердловской области и инструментом поддержания социально-экономической стабильности региона. Работа в данном направлении будет продолжена в 2025 году.

Управление и Центр в 2024 году проводили мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, который прошел под девизом: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 12 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей, организовано оформление тематических стендов.

Специалисты территориальных отделов Управления приняли участие в мероприятиях с представителями администраций муниципальных образований:

- проведено совещание с участием прокуратуры Шалинского ГО, администрации Шалинского ГО, МО МВД Шалинского района,
- проведён круглый стол с представителями Первоуральского отдела Управления Роспотребнадзора с администрацией Полевского городского округа, Сысертского городского округа.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы: эссе «Искусственный интеллект на страже безопасности товаров и услуг», комиксов (манги) «Мой курьезный опыт общения с виртуальным помощником» и «Потребитель года – 2023». Также, проведены 2 иных творческих конкурсов для потребителей:

- творческий конкурс для детской аудитории (рисунки, плакаты, поделки);
- Конкурс рисунков для детской аудитории «Как искусственный интеллект изменит нашу жизнь?».

За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 2,5 тыс. экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 11 по 22 марта 2024 г. оказано 1066 консультаций, из которых 573 – по телефону, 285 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (146 консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (130 консультаций), а также по вопросам оказания услуг ЖКХ (107 консультации).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 60 претензий на сумму к возмещению вреда около 1,6 руб., по вопросам продажи недовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ИП Ворожнин А. А. (г. Асбест), ООО «Строймир» (г. Асбест), ИП Жуков А. Н. (г. Ирбит), ИП Ильина Л.С. (г. Каменск-Уральский), ИП Гребнева Е.П. (г. Красноуфимск), ООО «Каркаде» (г. Красноуфимск), ООО Меркурий Сити (г. Красноуфимск), ООО Каркаде (г. Красноуфимск), ПАО МТС, ООО «ТезТур», ООО «Грин», ООО «Компания РБТ», ИП Коршунова В.М., АО КБ «Локо банк», ООО «Ломбард Надежда и Ко», АО «Орджоникидзевская УЖК» (г. Екатеринбург).

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 18 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1,5 млн. рублей, из них наибольшее

количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг и другие.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ИП Гордеев А.В (г. Алапаевск), ООО «ДНС Ритейл» (г. Ирбит), ООО «Каркаде» (г. Красноуфимск), ЖСК «Сортировочный» (г. Первоуральск), ООО «Специализированный застройщик «Столица» (г. Первоуральск), ООО «Библио Глобус», ООО «СЗ «ПИК-Урал», ПАО «МТС» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 2-ух торговых центров: ТЦ «Галактика» (г. Алапаевск), ТЦ «Небо» (г. Серов). Всего на консультации обратилось 18 человек.

Также осуществлены выездные консультации на базе 3-ех МФЦ Свердловской области: п. Арти (Красноуфимский район), МФЦ г. Новая Ляля, г. Полевской. Всего обратилось 25 человек.

Всего оформлено 43 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 23 муниципальных образований, в 8 образовательных организациях, в 6 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Лекции для трудовых коллективов проведены в 8 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 329 человек.

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 29 центрах социального обслуживания населения, библиотеках на территории 15 муниципальных образований, лекции прослушали более 280 человек.

В Библиотеке № 3 МБУ БЦ "Екатеринбург" Консультационным центром для потребителей проведен семинар по вопросам дистанционной торговли.

Для учащихся образовательных организаций на территории Свердловской области проведено 26 выступлений, которые прослушали около 1000 учащихся. Лекции и мероприятия проведены на базе таких организацией, как МБОУ «СОШ №95» г. Екатеринбург, МБОУ СОШ № 66 г. Н. Тагил, СОШ № 32 (г. Первоуральск), СОШ № 45 (п. Шаля), ГАУДОСО "Верхнесинячихинская ДШИ", Асбестовский филиал ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО

«Ирбитский гуманитарный колледж», ГАПОУ СО «КУ-АТ» (г. Каменск-Уральский), ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат», Техникум сферы питания, торговли и услуг (г. Серов) и другие.

В Уральском институте управления РАНХиГС (г. Екатеринбург) прошел круглый стол на тему «Технологии искусственного интеллекта и защита прав потребителей» с участием Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора Консультационного пункта для потребителей в г. Екатеринбурге.

19 марта 2024 г. проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства ««Интерфакс-Урал»» (<https://www.interfax-russia.ru/ural/report/sverdlovchane-stali-chashche-suditsya-iz-zanekachestvennyh-uslug>).

Кроме того, информация о мероприятиях представлена на 5 телеканалах, таких как «Альтекс медиа» г. Алапаевск, телевидение г. Асбест, «Телекон» г. Нижний Тагил, Канал С г. Серов, ТРК «11 канал» г. Полевской.

Осуществлено 4 выступления на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: Радио «Город ФМ» г. Екатеринбург, «Форум» г. Екатеринбург, «Скит» г. Ирбит.

Размещено более 98 публикаций в 43 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 63 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

В рамках мероприятий Всемирного дня потребителей разработана анкета для потребителей по вопросам безопасного взаимодействия с искусственным интеллектом. Респондентам предложено ответить на такие вопросы, как «Что такое искусственный интеллект, по Вашему мнению?», «Сталкивались ли Вы когда-нибудь с искусственным интеллектом?», «По Вашему мнению, где применяется искусственный интеллект?». В анкетировании приняли участие 660 человек.

Более подробная информация - в Государственном докладе о защите прав потребителей, раздел «О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2024 году».

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведено 80 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,1 тыс.

человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,6 тыс. памяток, размещено 303 информации, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2024 году на вопросы анкеты ответили 2274 жителей в 53 муниципальных образованиях области. 67 процентов респондентов (1534 человек) – женщины.

В опросе приняли участие граждане следующих социальных групп: 25 процентов – рабочие, 23 процента – служащие, 22 процента – пенсионеры, 16 процентов – студенты, по 5 процентов – руководители и индивидуальные предприниматели (самозанятые) и иных групп. 30 процентов опрошенных имеют ежемесячный доход от 15 до 29 тысяч рублей; 29 процентов имеют ежемесячный доход от 30 до 49 тысяч рублей; только 1 процент респондентов имеет ежемесячный доход более ста тысяч рублей.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, коллекторскими агентствами, ответственности за задолженность перед кредиторами:

72 процента респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно, 28 процентов учет своих расходов не считают обязательным.

42 процента не имеют как-либо сбережений, 30 процентов потребителей финансовых услуг имеют вклады в банках, 24 процента хранят деньги дома. Лишь 2 процента граждан приобретают ценные бумаги (акции, облигации).

44 процента опрошенных в течение прошлого года не пользовались заемными денежными средствами, 29 процентов за последний год оформляли потребительские или ипотечные кредиты, 19 процентов занимали деньги у родственников, друзей, знакомых, 4 процента (более 80 человек) обращались в микрофинансовые организации.

Основной источник получения информации по финансовым вопросам:

- новостные сайты, социальные сети, видеоролики и блоги, онлайн-курсы – 47 процентов,
- советы друзей, знакомых – 8 процентов,
- не интересуются данной информацией – 24 процента.

55 процентов опрошенных правильно ответили на вопрос о

том, что страхование недвижимого имущества при ипотеке является обязательным при получении кредита, при этом 21 процент граждан считают, что страхование жизни и здоровья заемщика также является обязательным при получении кредита, тогда как законодательством такая обязанность не установлена.

65 процентов респондентов правильно ответили на вопрос о запрете кредитной организации в одностороннем порядке увеличивать процентную ставку по кредитному договору.

56 процентов граждан правильно считают, что у потребителя есть 5 рабочих дней на подписание индивидуальных условий кредитного договора с момента их получения. 52 процента опрошенных верно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом в течение 30 дней. Чуть меньше (49 процентов опрошенных) были правы в ответе о праве потребителя отказаться не только от дополнительных услуг, но и дополнительных платных товаров, предоставленных в кредит.

Наибольшее затруднение вызвал вопрос о том каким образом гражданин может отказаться от взаимодействия с коллектором, при этом 51 процент респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен, если направить заявление об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручить заявление под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки.

Другой трудный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. 55 процентов респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Также, 53 процента опрошенных знают, что сумма вклада до 1,4 млн. рублей подлежит обязательному страхованию, но при этом 15 процентов заблуждаются, полагая, что кроме вклада подлежит обязательному страхованию инвестиционный договор.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2024 году составил 54 процента (в 2023 году он составлял 59 процентов).

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2024 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей, также семинары, круглые столы и брифинги для

средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Принято участие в заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в июне 2024г.

3) в сентябре 2024г. в пленарном заседании, приуроченному ко Дню финансиста, которое проводилось на базе Уральского государственного экономического университета (далее – УрГЭУ) с докладом на тему: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»

4) Для студентов и преподавателей УрГЭУ в рамках Дня финансиста был проведен Мастер-класс на тему «Что нужно знать потребителю при кредитовании. Дополнительные услуги».

Направление 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Свердловской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика правонарушений.

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров, работ и услуг.

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

За отчетный период 2024 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более 740 информационных материалов о

выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. В том числе, 170 информации размещено органами местного самоуправления.

В период с 1 января по 31 декабря 2024 года количество просмотров сайта составило 33,7 тысяч раз.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальными отделами проведено всего в области профилактики нарушения обязательных требований в сфере защиты прав потребителей для предпринимателей 54 информационных мероприятия. Например, в 2024 г. в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

- реализующих непродовольственные товары по теме «Особенности обеспечения защиты прав потребителей при продаже товаров»;

- оказывающих туристские услуги по теме «Требования законодательства в области защиты прав потребителей, предъявляемые к предоставлению туристских услуг».

Территориальными отделами Управления проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

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

- реализующих непродовольственные товары по теме «Правила продажи товаров, на которые установлены возрастные ограничения. Маркировка непродовольственных товаров, в том числе средствами идентификации ГИС МТ»;

- оказывающих бытовые услуги по теме «Бытовые услуги. Правила бытового обслуживания населения»;

- оказывающих платные медицинские услуги по теме: «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании медицинских услуг»;

- и др.

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг в 2024 году проведено 2356 контрольных (надзорных) мероприятий (399 - внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий по ФЗ № 248-ФЗ со взаимодействием; 1957 - контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия), что на 21,7 процента больше уровня 2023 года (2023 год – 1936 надзорных мероприятий).

В ходе 1740 мероприятий выявлены нарушения (2022 г. – 1326).

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 89,9 процента (2023 г. - 68,5 процента).

Помимо этого, специалисты защиты прав потребителей принимали участие в 1535 контрольных (надзорных) мероприятиях и профилактических визитах (в том числе, расширенных) по направлению санитарно-эпидемиологического благополучия.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей выявлено 11305 нарушений (2023 г. – 8163 нарушений), что на 38 процентов больше, чем в 2023 году. В среднем при 1 надзорном мероприятии с нарушениями в 2024 году выявлялось 4,8 нарушения (2023 г. – 6,2 нарушения).

Наиболее часто нарушаемые нормативные правовые акты – Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», правила обязательной маркировки товаров средствами идентификации, ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

Должностными лицами Управления составлен 682 протокола об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2023 г. – 31), вынесено 430 постановлений о назначении административного наказания (2023 г. – 228), общая сумма штрафов составила 3,2 млн. руб. (2023 г. – 1,6 млн. руб.).

На основании протоколов Управления судами также вынесено 106 решений о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2023 г. – 12), из них 46 – с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2023 г. – 3).

В 2024 году допустимо применение мер профилактики. Так, за 2024 г. было проведено 11883 профилактических мероприятия (2023 г. – 11738 мероприятий), из них мероприятий по информированию – 4034, предостережений – 1254, консультирований – 6137, профилактических визитов – 442, самообследование – 16 мер. В рамках надзора в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, проведено 128 профилактических мероприятий (1 предостережение, 18 профилактических визитов, 47 – консультирование, 62 – информирование).

В области защиты прав потребителей Управлением вынесено 581 предписание (за 2023 г. – 142 предписания), в том числе предписания о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

С целью обеспечения гражданско-правовой защиты прав

потребителей Управлением продолжается практика подачи исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, предоставление заключений в защиту прав потребителей.

В 2024 г. в суд направлено 368 заключений в защиту прав потребителей (уровень 2023 г. - 281 заключение), судом рассмотрено 331 дело, в которых Управление выступило с заключением, 327 исковых заявления потребителей удовлетворено, что составило 98,8 процента (2023 г. - 96,7 процента).

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц подано 131 иск (в 2023 г. – 151), 109 рассмотрено, 106 - удовлетворено, что составляет 97,2 процента (2023 г. – 97,7 процента).

В 2024 году подано в суд 8 групповых исков (ИП Уланова Е.В. (торговля), ГБУ СО ДОЦ Юность Урала (детский лагерь), МУ ПГО УКСЗ (ЖКХ), ИП Багапова Э.Р. (общественное питание), ИП Шендрик А.В. (перевозка), ООО «Лагом Джим» (физкультурно-оздоровительные услуги), АО СЗ РГС-Академическое (долевое строительство), ООО Дом-Сервис (ЖКХ). Удовлетворено 3 иска (МУ ПГО УКСЗ (ЖКХ), ИП Багапова Э.Р. (общественное питание), ИП Шендрик А.В. (перевозка), по 1 (ООО Лагом Джим) - судом отказано (отказ обжалуется), по 1 делу прекращено производство в связи с банкротством ИП Улановой.

Ущерб, возмещенный потребителям в результате применения мер судебной защиты, составил более 72 млн. руб. (2023 г. – 39 млн. руб.).

С целью добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 2518 предложений о добровольном урегулировании споров (2023 г. – 1504), рассмотрено 2007, удовлетворено – 1737 (86,5 процента от числа рассмотренных. Сумма возмещения составила около 11,7 млн. руб.

В 2024 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований, оказана правовая помощь в составлении 39 исков.

Направление 4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка в рамках реализации мероприятий, направленных на обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов, проведены лабораторные исследования 190 проб социально значимых пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов и технических регламентов, и реализуемых в магазинах Свердловской области.

В рамках лабораторной экспертизы было проведено 2850

испытаний продуктов по микробиологическим, физико-химическим, органолептическим показателям.

В результате - 72 пробы не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило 38 процентов от количества исследованных проб (2023 г. – 37 процентов).

По итогам 2024 года наблюдался рост числа выявленных некачественных товаров: масла сливочного (с 43 процентов в 2023 году до 80 процентов), мяса кур (с 35 процентов в 2023 году до 50 процентов), колбасных изделий (с 55 процентов в 2023 году до 60 процентов).

Кроме того, в 29 пробах пищевых продуктов (15,3 процента от исследованных) были выявлены признаки фальсификации.

В том числе фальсификация (использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел, что свидетельствует о наличии стеринов в жировой части исследуемых образцов проб) выявлена в 16 исследованных пробах масла сливочного, у следующих изготовителей:

ИП Куваева Екатерина Владимировна (Свердловская область),

ООО "АМК" (Московская область),

ООО "Велда" (Челябинская область),

ООО "Маслодел" (Московская область),

ООО "МОДУС" (Московская область),

ООО "МОЛПАК" (Тульская область),

ООО "Молсбыт" (Брянская область),

ООО "Сибирский вкус" (Тюменская область),

ООО "Сырная долина" (Курская область),

ООО "Торговый Дом "Дубровкамолоко" (Брянская область).

По результатам исследований гистологической идентификации состава выявлено 12 неудовлетворительных проб колбасных изделий, что свидетельствует о фальсификации продукции (наличие несанкционированных включений: каррагинана, препаратов сухого животного белка, камеди, фрагментов субпродуктов и костной ткани, соевого белка, камеди, целлюлозы и других).

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции следующих изготовителей:

ИП Куприянова Елена Владимировна (Челябинская область),

ОАО "Великолукский мясокомбинат" (Псковская область),

ОАО "Царицыно" (Московская область),

ООО "Агропромышленный комплекс "Камский" (Республика Татарстан),

ООО "Агрофирма Ариант" (Челябинская область),

ООО "МПК "Атяшевский" (Республика Мордовия),

ООО "Сибирская продовольственная компания"

(Новосибирская область).

Такая ситуация возможно сложилась в результате действия моратория на внеплановые проверки. Подход государства к контролю бизнеса в последние годы сместился в сторону предупреждения нарушений, проведения профилактических проверок.

По отдельным товарным группам отмечено улучшение показателей качества: молоко коровье, сметана и творог.

Стабильно хорошим по качеству в текущем году оставалось молоко сгущенное. Все 20 исследованных проб соответствовали требованиям заявленного государственного стандарта.

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

Вопросы обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции на территории Свердловской области, в течение года рассматривались в рамках заседаний координационных органов, созданных при Министерстве (отраслевых союзов товаропроизводителей, Коллегии и Общественного совета и других).

В свою очередь Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с областными товаропроизводителями и продавцами в части:

- информирования о необходимости доработки программ производственного контроля,
- проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции,
- изменения технологических процессов,
- обучения персонала.

В целях широкого информирования населения, формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований доводятся до органов местного самоуправления и размещаются на сайте «Защита прав потребителей» (potrebitel66.ru).

В рамках Комплекса процессных мероприятий Министерство продолжает сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

Данный информационный ресурс представляет собой обширную базу статистической, правовой, методической информации, необходимой как для рядового потребителя, так и для

специалистов в сфере регулирования торговой деятельности.

За 2024 год на территории Свердловской области исследовано 11111 проб пищевой продукции по физико-химическим показателям качества, из них 506 (4,6 процента) проб признаны не соответствующими обязательным требованиям (2022г. – 4,6 процента, 2023 – 5 процентов). Удельный вес несоответствующей продукции по физико-химическим показателям в области превышает в 1,5 раза общероссийский показатель (РФ 2023г. – 2,96 процента).

По отдельным видам пищевых продуктов в динамике за в 2024 году в сравнении с 2023 годом отмечается улучшение физико-химических показателей качества: кондитерские изделия – до 5,4 процента (2023г. – 5,7 процента), масложировая продукция – до 1 процента (2023г. – 2 процента), хлеб и хлебобулочные изделия – до 1,4 процента (2023г. – 1,5 процента), рыбные продукты – до 5,4 процента (2023г. – 7,1 процента), кулинарные изделия – до 6,6 процента (2023г. – 9,6 процента)

При этом отмечается ухудшение показателей качества пищевой продукции в группах: плодоовощная продукция – до 3,7 процента (2023г. – 0,4 процента), напитки безалкогольные - до 3,6 процента (2023г. – 0,5 процента), алкогольные напитки – до 6,6 процента (2023г. – 5,5 процента), молочная продукция – до 11 процентов (2023г. – 9,5 процента), птицепродукты – до 6,8 процента (2023г. – 4,6 процента), детское питание – до 6 процентов (2023г. – 5,74 процента), минеральная вода – до 6 процентов (2023г. – 2,8 процента), мясопродукты – 10,8 процента (2023г. - 10,6 процента), БАД к пище – 1 процент (2023г. – 0), консервы – до 15,8 процента (2023г. – 6 процентов).

Одним из приоритетных направлений деятельности органов Роспотребнадзора является выявление и пресечение оборота фальсифицированной пищевой продукции.

В целом по сравнению с 2023 годом показатель неудовлетворительных проб по показателям фальсификации уменьшился составил 12 процентов (в 2023 году 14,9 процента).

Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации отмечается по группам продукции: консервы мясные - с 44 процентов в 2023 году до 26 процентов в 2024 году, колбасные изделия с 46,9 процента в 2023 году до 41процента в 2024г., рыбная продукция с 9 процентов в 2023 году до 3,9 процента в 2024г., консервы молочные с 27,3 процента в 2023 году до 3,4 процента в 2024г., масло сливочное с 40,2 процента в 2023 году до 21,2 процента в 2024г., с сыры 21,4 процента в 2023 году до 9,7 процента в 2024г.

Особую обеспокоенность вызывает тот факт, что неудовлетворительные по критериям фальсификации пробы масла

сливочного, колбасных изделий, сыров продолжают регистрироваться в продукции на пищеблоках детских образовательных и оздоровительных учреждений, закупленной на контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.13г №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Несмотря на положительную тенденцию в целом, на протяжении последних лет продолжают регистрироваться нестандартные пробы пищевой продукции по санитарно-химическим показателям безопасности. В 2024 году на территории Свердловской области исследовано 8060 проб пищевой продукции по санитарно-химическим показателям, из них 50 (1 процент) проб признаны не удовлетворительными (2023г. – 1 процент,). Удельный вес несоответствующей продукции по санитарно-химическим показателям в области превышает в 2,4 раза общероссийский показатель (2022г. – 0,42 процента).

Наибольшее количество неудовлетворительных проб, по-прежнему, были зарегистрированы по превышению содержания нитратов: в плодоовощной продукции (27 проб) – удельный вес составил 0,9 процента (2022г. – 2,2 процента, 2023г. – 1,6 процента). Кроме того, в 2024 году были зарегистрированы превышения гигиенических нормативов по содержанию солей тяжелых металлов: по содержанию мышьяка в 2 пробах рыбной продукции и свинца в консервах мясных. В 2024 году также были зарегистрированы превышения содержания остаточных количеств пестицидов в 42 пробах плодоовощной продукции и в 1 пробе рыбной продукции. В остальных группах продукции по результатам испытаний неудовлетворительных результатов не выявлено.

В Свердловской области нагрузке, связанной с санитарно-химическим загрязнением подвержено 42391 человек.

В динамике за последние 3 года отмечается ухудшение показателей качества и безопасности пищевых продуктов по микробиологическим показателям, удельный вес неудовлетворительных проб по итогам 2024 года составил 6,8 процента (2022г. – 5,6 процента, 2023г. – 6,5 процента). Показатель по Свердловской области превышает в 2,1 раза общероссийский показатель (РФ 2023г. – 3,23 процента). В динамике наблюдается незначительное снижение контаминации пищевых продуктов патогенными микроорганизмами с 0,32 процента в 2023 году до 0,29.

В 2024 году в сравнении с 2023 годом отмечается увеличение показателей микробиологического загрязнения практически во всех группах пищевой продукции: мясопродукты – до 7,6 процента

(2023г. – 7,3 процента), рыбные продукты – до 13,8 процента (2023г. – 8,6 процента), плодовоовощная продукция – до 3,7 процента (2023г. – 3,2 процента), кулинарные изделия – до 7,2 процента (2023г. – 6,8 процента), хлеб и хлебобулочные изделия – до 3,9 процента (2023г. – 3,4 процента), напитки безалкогольные – до 1,4 процента (2023г. – 1,1 процента), птицепродукты – на прежнем уровне с 2023 г. - 10,4 процента.

При этом отмечается, снижение показателей микробиологического загрязнения в следующих группах пищевой продукции: кондитерские изделия – до 7,8 процента (2023г. – 8,1 процента), БАД к пище – до 2,2 процента (2023г. – 2,7 процента), масложировая продукция – до 2,8 процента (2023г. – 3,5 процента), молочные продукты – до 5,6 процента (2023г. – 5,8 процента), алкогольные напитки – до 0,3 процента (2023г. – 1 процент), консервы – до 8 процентов (2023г. – 10 процентов), соковая продукция из фруктов – до 5 процентов, (2023г. – 6,8 процента).

Несмотря на положительную тенденцию, остается проблема микробиологической безопасности отдельных видов продукции - блюд «нетрадиционной кухни», салатов и рыбных пресервов. В данных видах пищевой продукции на протяжении ряда лет регистрируется самые высокие показатели микробиологического загрязнения – в 2024 году показатели микробиологического загрязнения салатов составили 21,1 процента (2023г. – 21,2 процента), блюд нетрадиционной кухни – 17,4 процента (2023г. – 15процентов), пресервов – 25 процентов (2023г. – 21процент).

Наблюдается улучшение ситуации по микробиологическому загрязнению пищевых продуктов продолжает по итогам 2024 года: в предприятиях торговли – удельный вес неудовлетворительных проб составил – 8,1 процента (2022г. – 9,2 процента, 2023г. – 8,4 процента); в предприятиях общественного питания – удельный вес неудовлетворительных проб составил 6,8 процента (2022г. – 6,8 процента, 2023г. – 7,1 процента).

Отмечается в динамике уменьшение удельного веса неудовлетворительных результатов лабораторных исследований по микробиологическим показателям в предприятиях молокоперерабатывающей промышленности – до 3 процентов (2022г. – 4 процента, 2023г. - 3,3 процента) при этом в предприятиях мясоперерабатывающей промышленности показатель увеличился и составил 9,7 процента (2022г. – 6,5 процента, 2023г. – 8,7 процента). В Свердловской области нагрузке, связанной с микробиологическим загрязнением пищевых продуктов в отчетном году подвержено 275545 человек.

Удельный вес неудовлетворительных проб по паразитологическим показателям уменьшился и составил 0,1 процента (в 2023г. – 0,2 процента).

Удельный вес неудовлетворительных проб пищевой продукции по содержанию антибиотиков в 2024 году увеличился и составил 4 процента (2023г. – 0,6 процента). Контаминация пищевых продуктов антибиотиками и антимикробными препаратами (без превышения уровня максимально-допустимого уровня) установлена в 3 пробах мясной продукции, 5 пробах птицепродуктах и 2 пробах молочной продукции.

На наличие ГМО в 2024 году в области было исследовано 102 пробы пищевых продуктов, содержание ГМО, как и в предыдущие годы, не обнаружено.

Выявление в обороте несоответствующей обязательным требованиям пищевой продукции формируют риски возникновения и распространения инфекционных заболеваний, отравлений, граждан.

Так, в 2023 году зарегистрировано 3 случая групповой заболеваемости ОКИ с пищевым фактором передачи, связанные с предприятиями общественного питания детских организованных коллективов с общим количеством пострадавших 38 человек, в т.ч. 25 детей до 17 лет.

В 2024 году зарегистрировано 8 случаев групповой заболеваемости ОКИ с пищевым фактором передачи, связанные с предприятиями общественного питания и торговли с общим количеством пострадавших 181 человек, в том числе 111 детей до 17 лет. В том числе 4 случая ОКИ были связаны с питанием в детских организованных коллективах с количеством пострадавших 96 детей до 17 лет. По этиологии чаще всего заболеваемость была связана с норовирусной инфекцией. Также были зарегистрированы по 1 случаю сальмонеллезной инфекции и гепатит А.

По результатам выявления в обороте не соответствующей продукции, Управлением применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе, информирование всех участников товарооборота и СМИ.

На учете состоит 8128 контролируемых лиц, осуществляющих работы в сфере производства и торговли пищевыми продуктами, представления услуг общественного питания, 16386 объектов, что на 3,1 процента больше, чем в 2023г. Удельный вес объектов по виду деятельности отнесенных к объектам чрезвычайно высокого риска – 23,1 процента, высокого риска – 4,2 процента, значительного риска – 12,2 процента.

В 2024 году проведено 5054 контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) (2023г. - 2732), в том числе 4494 КНМ без взаимодействия: в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований – 4095, в виде выездного обследования - 399. Удельный вес проверенных объектов составил 44 процента (2023 г. -17 процентов).

В 2024 году в 2,7 раза увеличилось количество плановых КНМ по сравнению с 2023 годом – проведено 422 плановых КНМ (в 2023 году - 158). В 2024 году также в 2,3 раза увеличилось количество внеплановых КНМ – 537 (в 2023 году – 227). Количество проведенных КНМ без взаимодействия в 2024г. проведено в 1,9 раза больше, чем в 2023 (2023г. – 2347), при этом увеличился удельный вес КНМ без взаимодействия, по результатам которых обнаружены нарушения обязательных требований – до 25,9 процента (2023г. – 16,9 процента).

На объектах по производству пищевых продуктов, предприятиях общественного питания и торговли пищевыми продуктами выявлено 31810 нарушений обязательных требований, что в 2,2 раза больше, чем в 2023 году (2023г. - 14310).

Основные нарушения на объектах: обращение пищевой продукции с нарушением обязательных требований по вопросам качества и безопасности, маркировке и информации, товаро-проводительной документации, условиям хранения и срокам годности; неудовлетворительное санитарно-техническое состояние и санитарное содержание производственных объектов; недостаточный набор производственных и вспомогательных помещений; не соблюдение поточности технологического процесса производства и реализации; не проведение оценки качества полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; несоблюдение правил личной гигиены работниками предприятий; несоблюдение установленного порядка проведения предварительных и периодических медицинских осмотров, вакцинации, гигиенической подготовки и аттестации работников организаций; не выполнение производственного контроля; не доведение достоверной и полной информации до потребителя; нарушения требований технических регламентов Таможенного (Евразийского экономического) союза, в том числе в части разработки, внедрения и поддержания процедур, основанных на принципах ХАССП.

При осуществлении надзора на потребительском рынке товаров должностными лицами дается оценка соответствия продукции обязательным требованиям. По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- снизился удельный вес забракованной молочной продукции (2024г. – 15,5 процента, 2023 г. – 18,2 процента), мясной продукции (2024г. – 16,5 процента, 2023 г. – 26,4 процента);

- увеличился удельный вес забракованной кондитерской продукции (2024г. – 17,7 процента, 2023 г. – 11,3 процента), масложировой продукции (2024г. – 22,0 процента, 2023 г. – 15,7 процента), хлебобулочных изделий (2024г. – 41,6 процента, 2023г. – 14,9 процента), рыбной продукции (2024 – 33,6 процента, 2023 г. – 12,1 процента) алкогольной продукции (2024г. – 20,0 процента,

2023 г. – 11,2 процента).

По результатам выявления в обороте не соответствующей продукции, Управлением применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе, информирование всех участников товарооборота и СМИ.

Всего по выявленным нарушениям составлено протоколов 3766 (2023г. - 998), из них:

- предприятия по производству пищевых продуктов 616 (2023 г.- 98);
- предприятия общественного питания 2544 (2023 г. - 700);
- предприятия торговли пищевыми продуктами 606 (2023 г. - 200).

Количество наложенных штрафов 1632 (2023г. - 651), что в 2,5 раза больше в сравнении с 2023 годом.

Количество наложенных штрафов на юридических лиц 224 (2023г. - 98), что в 2,3 раза больше, чем в 2023 году.

Наибольший удельный вес в общем количестве штрафов составляют штрафы за нарушения:

- санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения – 74,0 процента (ст. 17 ФЗ № 52);
- санитарно-эпидемиологических требований к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям, и технологиям их производства – 17,1 процента (ст. 15 ФЗ № 52);
- санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования – 3,6 процента (ст. 24 ФЗ № 52);
- санитарно-эпидемиологических требований к сбору, накоплению, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов производства и потребления – 1,3 процента (ст. 22 ФЗ № 52).

В суд направлено 88 протоколов об административном правонарушении (2023г. – 45), в том числе 53 протокола для административного приостановления деятельности (2023г. – 23).

Управлением активно проводятся профилактические мероприятия. Так, в 2024 году проведено 290 профилактических визитов, 688 консультаций, 88 информирований об обязательных требованиях, объявлено 93 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

На протяжении последних лет в Свердловской области отмечается тенденция к улучшению показателей качества и безопасности пищевых продуктов по санитарно-химическим показателям, однако за последний 2024 год отмечается ухудшение ситуации на потребительском рынке продуктов питания по физико-химическим и микробиологическим показателям, что прежде всего

связано с ограничениями в контрольной (надзорной) деятельности.

На рынке непродовольственных товаров Управлением проведено 1058 контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей всех форм, нарушения выявлены в 769 (72,7 процента). Выявлено 6850 нарушений.

Наиболее часто нарушаемые нормативные правовые акты – Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», правила обязательной маркировки товаров средствами идентификации, ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

В 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных товаров: детские игрушки (на 33,9 процента - с 37,4 процента до 71,3 процента), детская обувь (на 1,97 процента - с 93,3 процента до 95,2 процента), технически сложные товары (на 18,56 процента - с 35,3 процента до 53,9 процента), детская одежда (на 54,57 процента - с 40,3 процента до 94,8 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 43,58 процента - с 36,3 процента до 79,9 процента), мебель (на 29,03 процента - с 23,4 процента до 52,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные испарители (на 42,32% - с 22,2 процента до 64,5 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 37,39 процента - с 52,3 процента до 14,9 процента), одежда для взрослых (на 6,96 процента - с 91,8 процента до 84,9 процента), ламповая продукция (на 31,63 процента - с 35,2 процента до 3,6 процента), шины и покрышки (на 40,6 процента - с 80,0 процента до 39,4 процента), обувь для взрослых (на 12,74 процента - с 96,9 процента до 84,2 процента).

В 2024 г. внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием проводились на основании выявления соответствия объектов контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска, или отклонения объектов контроля от таких параметров. Приказом Роспотребнадзора от 14.09.2023 № 635 «Об утверждении перечня индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» были утверждены 34 индикатора риска. Приказом Роспотребнадзора от 02.09.2024 № 627 «О внесении изменений в перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении

федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, утвержденный приказом Роспотребнадзора от 14 сентября 2023 г. N 635», количество индикаторов риска было увеличено с 34 до 47.

Преимущественно, выявлялись нарушения, которые могут быть выявлены по результатам визуальной оценки продукции или выявляемые в ходе анализа сведений, поступивших в Государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ), а именно несоответствие обязательным требованиям по маркировке.

По итогам контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием на товарном рынке составлено 597 протоколов об административных правонарушениях. Должностными лицами Управления и его Территориальных отделов вынесено 327 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, с наложением штрафов на общую сумму около 2,461 млн. руб. (постановления выносились и по материалам дел, возбужденных иными органами, в том числе, полицией, прокуратурой).

В 2024 году судами принято 97 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров, из них 45 с конфискацией некачественной и опасной продукции.

По итогам надзорных мероприятий без взаимодействия и рассмотрения обращений на товарном рынке должностными лицами Управления и его Территориальных отделов объявлено 728 предостережений.

В адрес исполнителей (продавцов, изготовителей) выдано 558 обязательных для исполнения предписаний (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации, исполнение которых поставлено на контроль) и 9 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

Примеры нарушений на рынке товаров, по которым применялись меры:

- продажа товаров без маркировки, в том числе, средствами идентификации (обувь, шины, фототовары, белье и одежда, духи и туалетная вода и другие);

- необеспечение наличия ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

- в магазине реализуется продукция, в товарно-

сопроводительной документации к которой отсутствуют сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

- нарушения к порядку продажи никотинсодержащей или табачной продукции;

- не рассмотрение претензий потребителей в установленном порядке;

- включение в договор ущемляющих условий.

Всего за 2024 год на территории Свердловской области исследовано 150 проб непищевой продукции, 2 пробы – не соответствуют установленным требованиям (1,3 процента).

На рынке услуг Управлением проведено 562 надзорных мероприятия в области защиты прав потребителей всех форм, нарушения выявлены в 478 (85,1 процента). Выявлено 2286 нарушений обязательных требований.

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: транспортные услуги (на 36,7 процента - с 55,8 процента до 92,5 процента), образовательные услуги (на 15,1 процента - с 72,7 процента до 87,8 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 5,8 процента - с 86,2 процента до 92,0 процента), гостиничные услуги (на 10,5 процента - с 65,8 процента до 76,3 процента), юридические услуги (на 22,2 процента - с 77,8 процента до 100 процентов), культурно-развлекательные услуги (на 20,0 процентов - с 55,9 процента до 75,9 процента), финансовые услуги (на 23,1 процента - с 67,6 процента до 90,6 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания услуг связи (на 2,7 процента - с 90,0 процента до 87,3 процента), медицинские услуги (на 4,7 процента - с 79,2 процента до 74,5 процента).

Причины увеличения удельного веса мероприятий с нарушениями в том, что в 2024 году появилась возможность проводить контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия, а оценка соблюдения обязательных требований в сфере услуг чаще всего возможна без взаимодействия с контролируемым лицом (путем оценки документов, представленных потребителем, анализа информации на сайте контролируемого лица и пр.).

Основные проблемы в сфере оказания услуг:

- непредставлении полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (например, ограничивающих ответственность организации или позволяющих ей изменять условия договора в одностороннем порядке);

- навязывание дополнительных услуг;

- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг (например, отсутствие письменного договора, нарушение требований к его реквизитам).

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

В Свердловской области зарегистрировано и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 55 тысяч участников оборота.

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

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

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Комплекс процессных мероприятий, запланированных на 2024 год, выполнен в полном объеме.

Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили – 2634 тыс. рублей (97,6 процента - от запланированных).

В 2024 году проведено 54 семинара (по вопросам защиты прав потребителей непродовольственных товаров; вопросам защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг, гостиничных услуг и др.), в которых приняли участие, помимо хозяйствующих субъектов, также представители администраций муниципалитетов. По итогам семинаров участникам направлялись ссылки на презентации, записи семинара.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2024 году участвовали в ряде мероприятий: лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также

семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации, проводились анкетирования граждан по «финансовой грамотности».

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2024 году на вопросы анкеты ответили 2274 жителей в 53 муниципальных образованиях области. 67 процентов респондентов (1534 человек) – женщины.

В опросе приняли участие граждане следующих социальных групп: 25 процентов – рабочие, 23 процента – служащие, 22 процента – пенсионеры, 16 процентов – студенты, по 5 процентов – руководители и индивидуальные предприниматели (самозанятые) и иных групп. 30 процентов опрошенных имеют ежемесячный доход от 15 до 29 тысяч рублей; 29 процентов имеют ежемесячный доход от 30 до 49 тысяч рублей; только 1 процент респондентов имеет ежемесячный доход более ста тысяч рублей.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, коллекторскими агентствами, ответственности за задолженность перед кредиторами:

72 процента респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно, 28 процентов учет своих расходов не считают обязательным.

42 процента не имеют как-либо сбережений, 30 процентов потребителей финансовых услуг имеют вклады в банках, 24 процента хранят деньги дома. Лишь 2 процента граждан приобретают ценные бумаги (акции, облигации).

44 процента опрошенных в течение прошлого года не пользовались заемными денежными средствами, 29 процентов за последний год оформляли потребительские или ипотечные кредиты, 19 процентов занимали деньги у родственников, друзей, знакомых, 4 процента (более 80 человек) обращались в микрофинансовые организации.

Основной источник получения информации по финансовым вопросам:

- новостные сайты, социальные сети, видеоролики и блоги, онлайн-курсы – 47 процентов,
- советы друзей, знакомых – 8 процентов,
- не интересуются данной информацией – 24 процента.

55 процентов опрошенных правильно ответили на вопрос о том, что страхование недвижимого имущества при ипотеке

является обязательным при получении кредита, при этом 21 процент граждан считаю, что страхование жизни и здоровья заемщика также является обязательным при получении кредита, тогда как законодательством такая обязанность не установлена.

65 процентов респондентов правильно ответили на вопрос о запрете кредитной организации в одностороннем порядке увеличивать процентную ставку по кредитному договору.

56 процентов граждан правильно считают, что у потребителя есть 5 рабочих дней на подписание индивидуальных условий кредитного договора с момента их получения. 52 процента опрошенных верно ответил на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом в течение 30 дней. Чуть меньше (49 процентов опрошенных) были правы в ответе о праве потребителя отказаться не только от дополнительных услуг, но и дополнительных платных товаров, предоставленных в кредит.

Наибольшее затруднение вызвал вопрос о том каким образом гражданин может отказаться от взаимодействия с коллектором, при этом 51 процент респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен, если направить заявление об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручить заявление под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки.

Другой трудный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. 55 процентов респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Также, 53 процентов опрошенных знают, что сумма вклада до 1,4 млн. рублей подлежит обязательному страхованию, но при этом 15 процентов заблуждаются, полагая, что кроме вклада подлежит обязательному страхованию инвестиционный договор.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2024 году составил 54 процента (в 2023 году он составлял 59 процентов).

В 2024 году специалисты Управления принимали участие в составе жюри конкурса среди СМИ, проводимого Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.

Кроме того, принято участие в заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в 2024 г.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 году в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей (профильные министерства Свердловской области; территориальные органы федеральных органов исполнительной власти), направлено порядка 100 писем о ситуации на потребительском рынке.

Направление 6. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В целях совершенствования нормативного правового регулирования в области обеспечения защиты прав потребителей в адрес Государственной Думы Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и иные органы государственные власти Российской Федерации, органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, в течение 2024 года подготовлен ряд предложений в части потребительского права.

В течение 2024 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- Итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, за 2023 год. Обеспечение защиты прав потребителей в 2024 году;
- Тематика Всемирного дня прав потребителей - "Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей";
- Итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" за 2023 год: актуальные проблемы, обзор практики;
- Актуальные вопросы защиты прав потребителей по итогам деятельности за 2024 год. Изменения в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей;
- Актуальные вопросы защиты прав потребителей (практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2024 год);
- Искусственный интеллект и права потребителей. Итоги работы Администрации города Екатеринбурга по проведению Всемирного дня защиты потребителей;
- Нарушение прав потребителей со стороны организаций и физических лиц, осуществляющих бытовое обслуживание населения.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2024 год для всех участников системы органов, обеспечивающих защиту прав потребителей в Свердловской области.

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

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются: оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, проведение общественного контроля.

По итогам 2024 года специалистами общественных организаций предоставлено порядка 1,2 тыс. консультаций потребителям.

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2024 году, наибольшее число консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами - 40,5 процента; по вопросам оказания бытовых услуг – 28 процентов; по вопросам ЖКХ – 7,2 процента.

По итогам отчетного года общественные организации подали 71 иск в защиту прав потребителей (2023 год – 12 исков), размер ущерба, возмещенного потребителям в досудебном и судебном порядке в результате правовой помощи, составил порядка 1,1 млн. рублей.

Обеспечивая гражданско-правовую защиту прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Свердловской области продолжает подавать иски в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, предоставлять в суд заключения в защиту прав потребителей.

В 2024 г. в суд направлено 368 заключений в защиту прав потребителей, судом рассмотрено 331 дело, в которых Управление выступило с заключением, 327 исковых заявления потребителей удовлетворено, что составило 98,8 процента.

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц подано 131, 109 – рассмотрено, 106 – удовлетворено, что составляет 97,2 процента.

Нарушения, ставшие основанием для подачи исков в защиту неопределенного круга потребителей:

- отсутствие информации в местах оказания услуг, на сайте организации;
- некачественная питьевая вода;
- продажа товаров без маркировки средствами идентификации, в том числе, по нарушениям, выявленным в ходе наблюдения в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ);

- включение в условия договора ущемляющих условий и др.

Подаются в суд также иски о блокировке информации на сайтах в сети Интернет, на которых осуществляется незаконная продажа товаров, в том числе, никотинсодержащей продукции (жидкостей для электронных сигарет) через Интернет, отсутствует информация о хозяйствующем субъекте, продающем товары (услуги). Всего таких заявлений в сфере защиты прав потребителей было 59.

Активная же реализация муниципальными образованиями функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в быстрой досудебной и судебной защите своих прав.

По итогам реализации мероприятий Комплексной программы в достигнуто следующее:

созданы условия для реализации прав потребителей всеми категориями граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;

развита сеть общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Свердловской области для оказания бесплатной консультационной помощи населению, при этом особое внимание уделяется социально уязвимой категории населения;

расширен уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повышается уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ, в том числе юридических фирм;

обеспечено предоставление государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

По данным рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей деятельность органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, планомерно и эффективно обеспечивает повышение уровня защиты в сфере потребительского права, так по итогам рейтинга Свердловская область, занимавшая в 2016 году 45 место (185,7 баллов), в 2018 году – 23 место (267 баллов), в 2021 году заняла 12 место (598 баллов), в 2023 году – 4 место (823 балла).

Защищенность потребителей в 57% российских регионах находится на высоком или среднем уровне, из них 19 регионов вошли в группу с высоким уровнем защищенности, 30 – в группу со средним уровнем.

Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню

защищенности потребителей – уникальное в нашей стране исследование в сфере прав и интересов потребителей, проводимое и публикуемое каждые два года общественной организацией – Объединением потребителей России.

Настоящий Рейтинг формируется в целях определения эффективности участия исполнительных органов государственной власти в субъектах РФ, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне.

Одновременно Рейтинг направлен на содействие в повышении информирования и правового просвещения потребителей, а также на совершенствование механизмов межведомственного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей.

10.2 Региональная программа Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области (Распоряжение Правительства Свердловской области №236-РП от 15.05.2024г.). Объем финансирования (тыс. руб.) – 2024 год - 22933,2 тыс. рублей.

Целью региональной программы является формирование у населения Свердловской области ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Задачи Программы:

- 1) развитие и поддержание устойчивости инфраструктуры в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;
- 2) ведение информационно-просветительской деятельности в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;
- 3) обеспечение реализации в образовательных организациях, расположенных на территории Свердловской области, программ повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;
- 4) обеспечение подготовки кадров в сфере финансовой грамотности;

5) продвижение ценностей и формирование установок финансовой культуры в отношении отдельных целевых групп населения Свердловской области.

Структура Программы предусматривает реализацию мероприятий по 19 направлениям:

Мероприятие 1. Организация совещаний, заседаний межведомственного координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области, круглых столов, семинаров, научно-практических и (или) научно-методических конференций по вопросам повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области;

Мероприятие 2. Создание координационных органов по вопросам финансовой грамотности в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области (далее - муниципальные образования)

Мероприятие 3. Обеспечение функционирования РЦФГ на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Уральский государственный экономический университет" (далее - УрГЭУ).

Мероприятие 4. Размещение материалов по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов), а также по защите имущественных интересов граждан, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", средствах массовой информации, в том числе на телевидении

Мероприятие 5. Разработка и (или) распространение информационно-просветительских материалов на бумажных и электронных носителях (брошюр, буклетов, листовок, памяток, плакатов, флаеров) по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов), а также по защите имущественных интересов граждан

Мероприятие 6. Содействие внедрению образовательных программ отдельных учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), направленных на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Свердловской области, в образовательный процесс образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области

Мероприятие 7. Проведение онлайн-уроков по финансовой грамотности, организуемых по проекту Центрального банка Российской Федерации

Мероприятие 8. Содействие в организации и проведении различных образовательных и просветительских мероприятий по вопросам финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Свердловской области для обучающихся образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области

Мероприятие 9. Организация и проведение региональных олимпиад, конкурсов и других конкурсных мероприятий по финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций

Мероприятие 10. Разработка, апробация и внедрение проектов, модульных образовательных программ и учебно-методических материалов по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, в том числе по инвестиционной грамотности, информированию граждан о доступных для них инвестиционных возможностях на финансовом рынке, ознакомлению с возможностями онлайн-сервисов для доступа к финансовым услугам (маркетплейсов)

Мероприятие 11. Разработка и ведение реестра лучших образовательных практик в сфере финансовой грамотности, рекомендованных для применения в Свердловской области

Мероприятие 12. Организация повышения квалификации педагогических работников в государственных образовательных организациях, расположенных на территории Свердловской области, подведомственных Министерству образования, по дополнительным профессиональным программам, включающим вопросы финансовой грамотности

Мероприятие 13. Организация обучения государственных и муниципальных служащих, работников государственных и муниципальных организаций и других лиц, прошедших обучение и повышение квалификации по вопросам финансовой грамотности на базе РЦФГ

Мероприятие 14. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности в организациях социального обслуживания населения Свердловской области для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и граждан пожилого возраста, находящихся на социальном обслуживании

Мероприятие 15. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся на социальном обслуживании

Мероприятие 16. Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства

Мероприятие 17. Организация мероприятий по повышению финансовой грамотности для трудоспособного населения Свердловской области, в том числе на рабочих местах

Мероприятие 18. Организация и проведение мероприятий по повышению киберграмотности населения Свердловской области

Мероприятие 19. Организация мониторинга охвата населения Свердловской области мероприятиями региональной программы.

Перечень органов и организаций - основных исполнителей Программы.

Управление реализацией региональной программы осуществляется ее разработчиком - Министерством финансов Свердловской области.

Исполнителями мероприятий региональной программы являются:

- 1) Министерство финансов Свердловской области;
- 2) Министерство образования и молодежной политики Свердловской области;
- 3) Министерство социальной политики Свердловской области;
- 4) Министерство инвестиций и развития Свердловской области;
- 5) Департамент информационной политики Свердловской области;
- 6) Департамент по труду и занятости населения Свердловской области;
- 7) Управление Федеральной налоговой службы по Свердловской области;
- 8) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;
- 9) Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Свердловской области;
- 10) Уральское Главное управление Центрального банка Российской Федерации;
- 11) РЦФГ;
- 12) Союз страховщиков Уральского региона "Белый Соболь";
- 13) органы местного самоуправления муниципальных образований (далее - органы местного самоуправления).

Основным исполнителем региональной программы является РЦФГ.

Общий объем финансирования – 43,6 млн. руб., объем финансирования в 2024 году - 5,9 млн. рублей. Финансирование осуществляется из областного бюджета.

Основными принципами организации работы Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) при реализации мероприятий комплексной программы являются:

1) Управлением и Центром ведется исключительно совместная работа. Это определено и необходимостью постоянного обмена информацией об актуальных новых проблемах; о судебной практике (что в связи с объединением судов представляет особую важность).

2) В Управлении создана и действует постоянная рабочая группа с участием крупнейших территориальных отделов, осуществляющих надзор в финансовой сфере, и консультационных пунктов. На заседаниях группы обсуждается новая судебная практика, вновь применяемые банками и страховыми компаниями схемы, анализ обращений. По итогам заседания формируется методический материал, который направляется во все территориальные отделы и филиалы.

3) Консультирования по защите прав потребителей финансовых услуг стандартизовано для всех специалистов консультационных пунктов. Стандарты загружаются в систему СУД и каждый специалист имеет доступ к стандарту по любому конкретному вопросу (например, страхование при ипотечном кредитовании, договор банковского вклада и пр.).

4) Аналогично в системе размещаются и применяются специалистами судебные решения по делам о защите прав потребителей;

5) В Управлении действует приказ, регламентирующий надзор в области защиты прав потребителей финансовых услуг. Основной принцип приказа - первоначальная отработка новой проблемы на уровне Управления, затем – при поступлении аналогичных жалоб проблема разрешается на уровне территориального отдела, Управление оснащает отдел типовыми материалами по проблеме и консультирует в текущем режиме.

6) Защита прав потребителей финансовых услуг является одним из приоритетных направлений деятельности. Показатели оценки деятельности территориальных отделов и пунктов сформулированы с учетом данного направления: процент удовлетворенных исков, прирост просветительских мероприятий и другие показатели представлены также в размере финансовых услуг.

Управлением и Центром реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий - консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т.ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведётся на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к Месяцу финансовой грамотности, Дню пожилого человека, Дню защиты прав потребителей.

Так, Управлением и Центром в 2024 году проведено 80 семинаров/лекций/конференций/олимпиад и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.).

Распространены 2,6 тыс. памяток, размещено 303 информации, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления РПН по СО, ФБУЗ ЦГиЭ в СО, областном сайте защиты прав потребителей (potrebitel66) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2024 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того,

размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Принято участие в заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в июне и декабре 2024г.

В 2024 году разработано 3 памятки для потребителей («Как получить страховое возмещение после ДТП?», «Отказ от договора личного страхования при кредитовании», «Дополнительные услуги при покупке автомобиля в кредит»).

На сайте Управления (<https://www.66.rosпотребнадзор.ru/>) в 2024 году размещено 5 уроков в рубрике «Азбука потребителя» по направлению финансовые услуги по следующим темам: - информация по кредитному договору; - заключение и изменение договора вклада. Мисселинг; - включение в договор условий, ущемляющих права потребителей; - взимание банком единовременных и ежемесячных комиссий по кредитному договору; - взыскание банком неустойки (штрафа, пени).

Для специалистов консультационных пунктов для потребителей разработано 17 стандартов консультирования по вопросам оказания финансовых услуг.

Кроме того, Управление и ФБУЗ в 2024 году участвовало в разработке региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2024 году на вопросы анкеты ответили 2274 жителей в 53 муниципальных образованиях области. 67 процентов респондентов (1534 человек) – женщины.

В опросе приняли участие граждане следующих социальных групп: 25 процентов – рабочие, 23 процента – служащие, 22 процента – пенсионеры, 16 процентов – студенты, по 5 процентов – руководители и индивидуальные предприниматели (самозанятые) и иных групп. 30 процентов опрошенных имеют ежемесячный доход от 15 до 29 тысяч рублей; 29 процентов имеют ежемесячный доход от 30 до 49 тысяч рублей; только 1 процент респондентов имеет ежемесячный доход более ста тысяч рублей.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, коллекторскими агентствами, ответственности за задолженность перед кредиторами:

72 процента респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно, 28 процентов учет своих расходов не считают обязательным.

42 процента не имеют как-либо сбережений, 30 процентов потребителей финансовых услуг имеют вклады в банках, 24 процента хранят деньги дома. Лишь 2 процента граждан приобретают ценные бумаги (акции, облигации).

44 процента опрошенных в течение прошлого года не пользовались заемными денежными средствами, 29 процентов за последний год оформляли потребительские или ипотечные кредиты, 19 процентов занимали деньги у родственников, друзей, знакомых, 4 процента (более 80 человек) обращались в микрофинансовые организации.

Основной источник получения информации по финансовым вопросам:

- новостные сайты, социальные сети, видеоролики и блоги, онлайн-курсы – 47 процентов,
- советы друзей, знакомых – 8 процентов,
- не интересуются данной информацией – 24 процента.

55 процентов опрошенных правильно ответили на вопрос о том, что страхование недвижимого имущества при ипотеке является обязательным при получении кредита, при этом 21 процент граждан считают, что страхование жизни и здоровья заемщика также является обязательным при получении кредита, тогда как законодательством такая обязанность не установлена.

65 процентов респондентов правильно ответили на вопрос о запрете кредитной организации в одностороннем порядке увеличивать процентную ставку по кредитному договору.

56 процентов граждан правильно считают, что у потребителя есть 5 рабочих дней на подписание индивидуальных условий кредитного договора с момента их получения. 52 процента опрошенных верно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом в течение 30 дней. Чуть меньше (49 процентов опрошенных) были правы в ответе о праве потребителя отказаться не только от дополнительных услуг, но и дополнительных платных товаров, предоставленных в кредит.

Наибольшее затруднение вызвал вопрос о том каким образом гражданин может отказаться от взаимодействия с коллектором, при этом 51 процент респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен, если направить заявление об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручить заявление под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки.

Другой трудный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. 55 процентов респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Также, 53 процента опрошенных знают, что сумма вклада до 1,4 млн. рублей подлежит обязательному страхованию, но при этом 15 процентов заблуждаются, полагая, что кроме вклада подлежит обязательному страхованию инвестиционный договор.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2024 году составил 54 процента (в 2023 году он составлял 59 процентов).

По данным Министерства финансов Свердловской области в рамках реализации мероприятий Региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, утв. распоряжением Правительства Свердловской области №236-РП от 15.05.2024г. Министерством финансов Свердловской области проведено 5,5 тыс. мероприятий (в 2023 г. – 4,7 тыс. мероприятий), охват аудитории около 2,7 млн. человек.

В настоящее время, в связи с тем, что, Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации, утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р рассчитана на период до 2023 года, Банком России и Минфином России совместно с заинтересованными органами исполнительной власти разработана Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р, в которой сфокусировано внимание на развитии культуры и повышении финансового благополучия граждан.

Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года определяет приоритеты, цели, задачи и инструменты их достижения на период до 2030 года в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, укрепления системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг, финансовой безопасности граждан.

Стратегия призвана способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации, определенных Указом Президента Российской Федерации от 21

июля 2020 г. N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года".

Целью Стратегии является формирование к 2030 году у большинства граждан Российской Федерации ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Формирование финансовой культуры будет служить интересам граждан, бизнеса и общества в целом, способствовать повышению благосостояния граждан, достижению национальных целей развития Российской Федерации, решению приоритетных задач. Результатами повышения финансовой культуры должны стать увеличение горизонта планирования граждан, их способности осознанно формулировать финансовые и инвестиционные цели и обеспечивать их реализацию, повышение приемлемости осознанного риска при исключении неоправданно рискованного поведения, рост доверия в целом и, в частности, доверия граждан к финансовым институтам.

Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей

Как показывает практика, в сфере защиты прав потребителей остается немалое количество нерешенных вопросов правового характера.

С учетом предложений органов, входящих в систему защиты прав потребителей, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, проанализировав ситуацию на потребительском рынке товаров и услуг на территории региона, с целью ее улучшения считает необходимым предложить:

1. с целью обеспечения процедуры изъятия из оборота некачественной и опасной продукции внести дополнение в ч.1 ст.14.43 КоАП, в ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ в части введения дополнительного административного наказания – конфискации предмета административного правонарушения;

2. с целью пресечения реализации спиртосодержащей продукции под видом ароматизаторов пищевых дополнить п. 2. ст. 8 ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», утвержденного Решением Совета Евразийской экономической комиссии, запретом на розничную продажу ароматизаторов в потребительской таре объемом, превышающем 20 мл;

3. внести изменения в статью 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части ужесточения требований к лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному размеру штрафа в отношении юридических лиц;

4. с целью дополнительной защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, предусмотреть в Федеральном законе от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» ограничения, связанные с распространением информации, запрещенной для детей, посредством продукции, не являющейся информационной;

5. с целью обеспечения прав потребителей на своевременное получение понятной, легко читаемой информации о пищевых продуктах внести дополнение в часть 4.12 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 от 09.12.2011г. «Пищевая продукция в части ее маркировки», касающееся установления минимального размера шрифта при нанесении информации о товаре и изготовителе на маркировку продукции, а также конкретизирующее понятие «контрастность фону»;

6. с целью предотвращения реализации на потребительском рынке контрафактной пищевой продукции внести дополнение в статью 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 от 09.12.2011 «О безопасности пищевой продукции» в части порядка оформления и обращения товарно-сопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость пищевой продукции;

7. с целью предотвращения поставок в образовательные организации для организации питания детей некачественной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции внести изменения в часть 9 статьи 37 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в части снижения подлежащей обоснованию цены контракта до 15 процентов, а может быть и до 10 процентов (в настоящей редакции обоснование обязан представлять участник закупки, предложивший цену контракта, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, при этом конкурсы выигрываются при снижении цены на 24,9 процента);

8. с целью пресечения правонарушений при продаже подарочных сертификатов дополнить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» понятием «подарочный сертификат» и установить правила его реализации;

9. с целью обеспечения права потребителей на получение полной и достоверной информации о товаре внести дополнения и изменения в ст. 9 «Требования к маркировке продукции» Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), а именно:

- абзац 5, 6 п. 1 ст. 9 следует изложить в следующей редакции: «наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера» (в действующей редакции указано: «наименование и юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица», что противоречит законодательству и ограничивает права потребителей в случае обращения потребителя при обнаружении в товаре недостатка);

- п. 2 ст. 9 дополнить: размер изделия должен указываться в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции (в действующей редакции указано: «размер изделия» без уточнения требований к указанию, что нарушает права потребителя при правильном выборе товара, а также доказывании в судах правильности указания размера изделия).

10. с целью уменьшения темпов роста просроченной задолженности по кредитам ввести в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» запрет предоставления потребительского кредита (займа) заемщику, не соответствующему критериям платежеспособности, утвержденным Правительством Российской Федерации; установление соответствующих критериев платежеспособности заемщиков;

11. с целью обеспечения прав потребителей финансовых услуг внести изменения в санкцию ч.2.1 ст.14.8 КоАП РФ и изложить в следующем виде: «... влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 5000 тысяч до 10000 тысяч рублей; на юридических лиц - от 100000 тысяч до 300000 тысяч рублей»;

12. с целью исключения фактов злоупотребления правом со стороны исполнителей финансовых услуг утвердить Постановлением Правительства Российской Федерации типовые общие условия договора потребительского кредита, типовые правила страхования (по различным видам страхования), обязательные к применению кредитными и страховыми организациями; внести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» требования об обязательном применении указанных типовых условий, правил;

13. с целью унификации требований к договорам страхования ввести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» понятие «индивидуальные условия договора страхования» и требования об отображении данных условий четким, хорошо читаемым шрифтом в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора; в табличной форме предусмотреть предоставление сведений о наименовании, адресе, размере агентского вознаграждения страхового агента;

14. с целью соблюдения прав потребителей страховых услуг на получение необходимой информации установление в Законе РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» требования о необходимости указания сведений о размере страховой премии, страховой суммы, страховой выплате в рублях;

15. с целью оптимизации работы административных органов в ст. 29.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что дело об административном правонарушении рассматривается по месту его совершения или выявления;

16. с целью оптимизации работы судебных органов власти при рассмотрении жалоб на решения административных органов внести изменения в ч. 1 ст. 208 Арбитражного процессуального кодекса РФ: заявление об оспаривании решения административного органа о привлечении к административной ответственности подается в арбитражный суд по месту нахождения административного органа, которым принято оспариваемое решение о привлечении к административной ответственности (в настоящее время существенная нагрузка по рассмотрению заявлений об оспаривании решений административных органов ложится на Арбитражный суд г. Москвы - в связи с рассмотрением заявлений трансрегиональных компаний, зарегистрированных в г. Москве);

17. с целью реализации принципов неотвратимости наказания в связи с совершением административных правонарушений установить в ст. 4.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях, что постановление по делу об административном правонарушении не может быть вынесено по истечении одного года со дня совершения административного правонарушения (минимальный срок давности, в том числе, для нарушений против порядка управления – неисполнение предписаний, непредставление уведомлений о начале осуществления деятельности и пр.)

18. с целью более полной реализации административным органом полномочий по защите прав потребителей внести изменения в ч.2 ст.14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» в части формулировки диспозиции нормы: фразу «включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» изменить на «наличие в договоре условий, ущемляющих установленные законом права потребителей»;

19. с целью обеспечения права потребителей на получение информации внести дополнения в ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» об обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) при оформлении текста договора с потребителем в печатном виде соблюдать размер прописной буквы не менее 2,5 мм; уточнение позволит не допускать нарушения прав потребителей на предоставление информации, которое в настоящее время носит массовый характер;

20. с целью прекращения противоправных действий со стороны микрофинансовых организаций внести изменения в Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в части запрета заключения микрофинансовой

организацией договора микрозайма с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

21. с целью содействия реализации органами государственного надзора, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), органами местного самоуправления права на предъявление исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей необходимо дополнить:

- ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» абзацем следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, группы потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; нахождения истца. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства».

- ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации дополнить п. 7.1. следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, группы потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца»; исключить ч. 4 ст. 30 Гражданского процессуального кодекса РФ.

22. с целью обеспечения прав потребителей на получение бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий внести изменение в п.7 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» в части конкретизации способа доведения информации до потребителей о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий исключительно в письменной форме с указанием конкретных видов услуг, что в конечном итоге будет являться доказательством исполнения обязанности медицинской организации по информированию потребителей и гарантировать право выбора пациента – получить услугу бесплатно или за плату;

23. с целью повышения уровня законопослушания хозяйствующих субъектов повысить размер санкций за совершение административных правонарушений против институтов государственной власти и против порядка управления – в частности, предусмотренных ч.1 ст.19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания», ст.19.6 КоАП РФ «Непринятие мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения» ст.19.7 КоАП РФ «Непредставление сведений», а также иных нарушений против порядка управления и институтов государственной власти;

24. с целью урегулирования правоотношений в сфере управления коттеджными поселками и отдельными домовладениями дополнить Жилищный кодекс Российской Федерации разделом, посвященным правоотношениям в области управления имуществом собственников на территории отдельных домовладений, коттеджных поселков;

25. с целью повышения уровня правовой защищенности пассажиров принять на уровне Правительства Российской Федерации постановление, утверждающее правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, содержащего нормы о защите прав потребителей (в настоящее время действуют федеральные авиационные правила, утвержденные приказом Министерством транспорта РФ);

26. в целях учета интересов малолетних пассажиров Управление полагает целесообразным дополнить положения Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82, обязанностью перевозчика предоставить лицу, следующему совместно с ребенком (детьми) в возрасте до 12 лет, при приобретении билета право самостоятельного выбора места без взимания дополнительной платы, поскольку п. 84 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 в настоящее время изложен так, что данные требования по размещению ребенка до 12 лет могут быть невыполнимы при регистрации;

27. с целью обеспечения реализации прав пассажиров в п.51 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» установить изменение паспортных данных пассажира в системе регистрации без взимания дополнительной платы;

28. с целью обеспечения прав абонентов при оказании дополнительных услуг связи изложить абзацы 2, 3 и 4 ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»

следующим образом: «Оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг. До получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг, и сервисном номере, установленном оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

29. Поскольку контентные услуги могут предоставляться помимо иных лиц, привлеченных оператором связи, непосредственно самим оператором связи, в связи с чем при их использовании в настоящее время невозможно производить оплату с отдельного лицевого счета, изложить пункт 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» в следующей редакции: «Оператор связи на основании обращения абонента обязан создать отдельный лицевой счет, предназначенный только для оплаты контентных услуг связи в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счете»;

30. с целью осуществления перерасчета платы абонентам в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ в сетях связи дополнить положения правил оказания услуг связи следующей обязанностью: «Оператор обязан: уменьшить размер абонентской платы, внесенной или подлежащей внесению абонентом, на денежную сумму, пропорциональную количеству дней (часов) периода приостановления оказания услуг или предоставления услуг связи ненадлежащего качества в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ»;

31. с целью надлежащего информирования абонентов услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи об изменении тарифов дополнить пп. «е» п. 24 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 абзацем

следующего содержания: «Абонентам услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, об изменении тарифов сообщается посредством автоинформатора и в тексте счета, выставляемого абоненту за услуги телефонной связи»;

32. с целью учета интересов абонентов при исчерпании аванса на лицевом счете абонента пункт 31 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 изложить следующим образом «При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента»;

33. с целью регламентации порядка представления детализации счета дополнить п/п «г» п. 26 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59, положением следующего содержания: «Детализация счета может быть запрошена и получена абонентом за период оказания услуг, не превышающий три года, предшествующих дате ее запроса. Детализация счета предоставляется без взимания платы до трех раз в год, свыше трех раз в год за предоставление детализации с абонента может взиматься дополнительная плата»;

34. с целью соблюдения прав абонентов при изменении тарифного плана п. 33 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59, изложить в следующей редакции:

«1. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента заключения договора об оказании услуг связи (изменения тарифного плана) прошло более одного месяца. 2. При изменении тарифного плана по инициативе абонента плата за такое изменение не взимается в случае, если в отношении данного абонента применяется тарифный план, о внесении изменений в который оператором сообщено абонентам в установленном порядке, в период с момента сообщения абоненту об изменении применяемого в отношении него тарифного плана до истечения двух месяцев с момента внесения таких изменений»;

35. с целью решения проблем с качеством услуг связи установить минимальные обязательные требования к качеству различных услуг связи, предоставляемых абонентам (в первую очередь, телематических услуг связи). Учитывая наличие технической специфики, определенных требований к

лабораторному и экспертному обеспечению соответствующей отрасли надзора, представляется необходимым возложение контроля за соблюдением данных требований на органы Роскомнадзора;

36. внести изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части введения административной ответственности в связи с нарушением порядка перенесения абонентского номера. При этом полномочиями по рассмотрению соответствующих дел об административном правонарушении наделить органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (ст. 23.44 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях);

37. с целью защиты прав туристов при обращении к страховщику (гаранту) дополнить ст. 17.5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» абзацем следующего содержания: «За нарушение сроков удовлетворения требования туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии страховщик (гарант) уплачивает туристу и (или) иному заказчику неустойку в размере трех процентов подлежащей уплате суммы страхового возмещения (денежной суммы по банковской гарантии)»;

38. с целью обеспечения гарантий на оказание медицинской помощи ввести обязательное страхование жизни и здоровья туриста при оказании экскурсионных услуг, связанных с прохождением опасных маршрутов и услуг, включающих в себя занятие экстремальными видами туризма (для этой цели необходимо, в первую очередь, утвердить закрытый перечень тех услуг, при оказании которых осуществляется личное страхование туриста);

39. с целью упрощения процедуры удовлетворения имущественных требований неопределенного круга потребителей внести в статью 46 «Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей» Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» положение, согласно которому при удовлетворении требования о прекращении неправомерных действий, связанных с ущемлением имущественных интересов потребителей (неправомерное начисление платы, навязывание дополнительных платных услуг и др.), должен быть решен вопрос об обязанности ответчика совершать действия, направленные на возврат неосновательного обогащения за установленный период;

40. с целью соблюдения прав потребителей услуг страхования внести изменения в статью 958 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с которыми в случае отказа страхователя от договора страхования в течение месяца со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая, уплаченная страховая премия подлежит возврату. Страховщик при возврате уплаченной страховой премии страхователю вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования;

41. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить запрет на размещение информации о продаже товаров (работ, услуг) в сети Интернет при отсутствии на сайте продавца информации о полном (фирменном) наименовании юридического лица (индивидуального предпринимателя), адресе юридического лица (адресе места жительства или адресе места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя), данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию); а также полной и достоверной информации о продукции

42. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания услуг в области отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, экскурсионных услуг и др.);

43. С целью эффективного пресечения нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции без лицензии, ужесточить административную ответственность, предусмотренную Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному в настоящее время размеру штрафа в отношении юридических лиц;

44. С целью исключения дублирования полномочий в части привлечения к административной ответственности в области

розничной продажи алкогольной продукции в ч. 2 ст. 23.50 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что рассмотрение дел, предусмотренных ч. 1 ст. 23.50 КоАП РФ, осуществляют «руководители территориальных органов федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции за исключением розничной продажи, и их заместители»;

45. с целью более эффективной защиты прав потребителей транспортных услуг – законодательно определить критерии предоставления резервного воздушного судна, увеличить для юридических лиц размер штрафных санкций за отмену авиарейсов в случаях, не предусмотренных законодательством;

46. дополнить п. 5 ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» основанием для включения информации в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, информации о предложении к продаже товаров (работ, услуг) без указания сведений о продавце (исполнителе) (его наименовании (фирменном наименовании) и адресе); полномочиями по принятию соответствующих решений наделить Роспотребнадзор (п. 5 «Правил создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утверждённых Постановлением Правительства РФ от 26.10.2012 N 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено»);

47. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушениях процедуру контроля исполнения представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

48. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить возможность продажи продавцом товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет только через агрегаторов, включенных в Единый реестр агрегаторов; при этом владельцы агрегаторов предоставляют потребителю гарантии возврата денежных средств в случае недоставки товара или доставки товара, не соответствующего описанию; наделить Роспотребнадзор полномочиями по ведению Единого реестра агрегаторов;

49. в связи с распространённой практикой деятельности недобросовестных испытательных лабораторий и органов сертификации, участвующих в процедурах подтверждения соответствия продукции обязательным требованиям, - ужесточить требования к деятельности частных аккредитованных лиц, периодичности их проверок, усиления мер ответственности в случае установления фиктивности их деятельности (вплоть до уголовной); наиболее эффективной мерой представляется передача соответствующих функций в области обязательного подтверждения соответствия исключительно государственным учреждениям;

50. в связи с распространённой практикой деятельности недобросовестных юридических фирм утвердить правила предоставления платных юридических услуг и ввести повышенные организационные требования к деятельности лиц, предоставляющих такие услуги; разработать и принять Единые стандарты качества юридической помощи.

51. с целью эффективной организации защиты прав потребителей со стороны органов местного самоуправления - создать законодательные финансовые основы для обеспечения реализации данных функций (софинансирования со стороны органов исполнительной власти субъектов РФ);

52. с целью обеспечения исполнения функций, возложенных на органы Роспотребнадзора в соответствии с ч. 2 ст. 38 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании», утвердить Административный регламент согласования программ мероприятий по предотвращению причинения вреда;

53. В связи с тем, что реализация права на подачу групповых исков в защиту прав потребителей в настоящее время затруднена, установить в ст. 244.20 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, что рассмотрение дела о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию о защите прав и законных интересов этой группы лиц присоединились не менее десяти лиц - членов группы лиц;

54. В связи с необходимостью урегулирования вопросов, связанных с оборотом непродовольственной продукции, в том числе, вопросов о признании некачественной и опасной отдельных видов непродовольственной продукции, принять Федеральный закон «О качестве и безопасности непродовольственной продукции», установив, в том числе, требования к наличию прослеживаемости при обороте непродовольственных товаров.

55. Принять нормативный акт, регулирующий вопрос оборота метанола и исключаящий его нецелевое использование.

56. Внести изменения в правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в части:

- исключения п. 16 («Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа ... подразумевает предварительное согласование условий»), так как ссылка на «непредназначение товара для продажи» позволяет злоупотреблять отменой заказа потребителя в одностороннем порядке со стороны исполнителя;
- установления положений в общем разделе о необходимости проведения предпродажной подготовки товаров на предмет наличия необходимой информации (маркировки), комплектности, упаковки, качества товара (по внешним признакам);
- установления положений в общем разделе: «Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона».

57. С целью гарантии законности оборота продукции и ее безопасности закрепить в Федеральном законе от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» требования о том, что вся продукция, находящаяся в обороте на территории Российской Федерации, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей ее прослеживаемость. В случае, если продукция подлежит обязательному подтверждению соответствия, в товаросопроводительной документации должны содержаться по каждому наименованию продукции сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат

соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Изготовитель, исполнитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), продавец не вправе осуществлять оборот продукции, не имеющей указанные товаросопроводительную документацию.

58. С целью защиты прав потребителей транспортных услуг добавить в Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» нормы, предусматривающие возраст пассажиров-детей, с которого они вправе перевозиться без сопровождения законных представителей или лиц, их замещающих.

59. С целью совершенствования государственного контроля (надзора):

- внести в Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий по программе проверок;

- предусмотреть в ст.ст. 74, 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность применения по итогам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия мер, предусмотренных п. 1 и 2 ч. 2 ст. 90 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ (предписание об устранении выявленных нарушений, принятие предусмотренных законодательством РФ меры по недопущению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям или прекращению его причинения);

- ч. 2 ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» дополнить следующей нормой: «Контролируемому лицу может быть рекомендовано представить сведения о принятии мер по обеспечению соблюдения требований, указанных в предостережении»;

- в ч. 1 ст. 67 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность привлечения контрольным (надзорным) органом свидетеля, участвующего в проведении контрольной закупки, к непосредственному осуществлению сделки;

- в ч. 4. ст. 72 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в

Российской Федерации» урегулировать вопрос о действиях инспектора в случае неполучения в установленный срок документов (пояснений) от контролируемого лица в рамках документарной проверки;

- в ч. 13 ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность приостановления контрольного (надзорного) мероприятия не на срок осуществления экспертиз или испытаний, а до получения их результатов, поскольку экспертизы и испытания осуществляются сторонними экспертными организациями и для их оформления, получения, регистрации также требуется время;

- в Постановлении Правительства РФ от 16.04.2021 N 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415» увеличить сроки для внесения информации, поскольку отдельные документы (информацию) объективно невозможно внести в указанный срок в связи с общими правилами делопроизводства в организации (например, информация о результате экспертизы продукции (товаров), результатах выполненных работ, оказанных услуг вносится в течение 1 рабочего дня с момента проведения экспертизы и (или) инструментального обследования и (или) испытания; однако для получения инспектором данные результаты по завершении должны быть направлены экспертной организацией в орган государственного контроля, пройти регистрацию в установленном порядке, получить резолюцию руководителя и лишь затем передаются инспектору, что часто занимает до 3 суток; информация о несогласии контролируемого лица на проведение профилактического мероприятия вносится в течение рабочего дня с момента получения контрольным (надзорным) органом, хотя также для регистрации в установленном порядке, ознакомлении руководителя, проставления резолюции, передачи инспектору требуется минимум до 3 суток); предусмотреть внесение предмета профилактического мероприятия только в отношении предостережений и тех профилактических визитов, в ходе которых оценивается соблюдение обязательных требований (внесение предмета профилактического визита, представляющего собой профилактическую беседу, занимает значительное количество рабочего времени инспектора и нецелесообразно, поскольку не имеет информационной ценности; ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» уже регламентирует содержание профилактического визита, а именно

необходимость ознакомления с обязательными требованиями, предъявляемыми к деятельности контролируемого лица либо к принадлежащим ему объектам контроля);

- предусмотреть в ст. 95 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность проводить в целях оценки исполнения предписания также выездное обследование;

- устранить противоречие между ч. 2 ст. 87 и ч. 2 ст. 88 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в части необходимости или отсутствия необходимости составления по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия акта.

60. в целях недопущения правовых коллизий, в Федеральном законе от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (ч.2.1 ст.7), Федеральном законе от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (ч. 2 ст.16) установить единообразные сроки рассмотрения требований потребителя как в случае возврата заемщику денежных средств если третьим лицом, которое оказывает дополнительную услугу, не исполняется обязанность по возврату денежных средств (ч.2.1 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» установлен срок семь рабочих дней), так и в случае рассмотрения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направлении ему мотивированного ответа об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (ч. 2 ст.16 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» установлен срок 15 рабочих дней).

61. в целях предоставления потребителю права на удовлетворение его требований в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» включить норму: «В случае поступления претензии потребителя продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегатора информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), уполномоченная организация (уполномоченный индивидуальный предприниматель) направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований, а в случае, если они не установлены, – в течение десяти дней с момента получения претензии».

62. с целью максимальной экономии временных ресурсов сотрудников органов государственного контроля (надзора) и

прокуратуры предусмотреть в Постановлении Правительства РФ от 16.04.2021 N 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415» и Приказе Генпрокуратуры России от 02.06.2021 N 294 «О реализации Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации"» возможность органа прокуратуры установления сроков для устранения замечаний в адрес контрольного (надзорного) органа (в этом случае орган сможет устранять те замечания, которые являются устранимыми и часто носят технический характер, не связаны с основаниями для проведения контрольного (надзорного) мероприятия, без повторного внесения всего мероприятия в целом, на что тратится значительное количество времени);

63.с целью обеспечения безопасности потребителей внести дополнение в ч.2 ст.14.43 КоАП в части введения административного наказания в виде административного приостановления деятельности на срок до 90 суток.

Заключение

В 2024 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Всего в 2024 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 445 млн. руб. (2022 г. – 333 млн. рублей, 2023 г. – 336 млн. руб.).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 37,4 процента - с 52,3 процента до 14,9 процента), одежда для взрослых (на 6,9 процента - с 91,8 процента до 84,9 процента), ламповая продукция (на 31,6 процента - с 35,2 процента до 3,6 процента), шины и покрышки (на 40,6 процента - с 80 процентов до 39,4 процента), обувь для взрослых (на 12,7 процента - с 96,9 процента до 84,2 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания медицинских услуг (на 4,7 процента - с 79,2 до 74,5 процента), услуг связи (на 2,7 процента - с 90 процентов до 87,3 процента).

Координация деятельности органов, входящими в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2024 году состоялось заседание Комиссии, на котором были рассмотрены итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, вопросы защиты прав потребителей, вопросы обеспечения защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, защиты прав граждан-участников долевого строительства, ход реализации регионального проекта «Чистая вода», вопрос запрета продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе, энергетических) несовершеннолетним.

В 2024 г. на территории Свердловской области обеспечивалась реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП и региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области, утвержденной распоряжением Правительства Свердловской области от 15.05.2024 № 236-РП.

Программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались на территории всех 94 муниципальных образований (из 94 муниципалитетов) (в 2022 г. – 85, в 2023 г. – 91).

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

В 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам товаров: детские игрушки (на 33,9 процента - с 37,4 процента до 71,3 процента), детская обувь (на 1,9 процента - с 93,3 процента до 95,2 процента), технически сложные товары (на 18,6 процента - с 35,3 процента до 53,9 процента), детская одежда (на 54,5 процента - с 40,3 процента до 94,8 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 43,6 процента - с 36,3 процента до 79,9 процента), мебель (на 29 процентов - с 23,4 процента до 52,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные испарители (на 42,3 процента - с 22,2 процента до 64,5 процента), кондитерская продукция (на 6,5 процента – с 10,8 процента до 17,3 процента), мясная продукция (на 7 процентов – с 8 до 15 процентов), молочная продукция (на 11,5 процента – с 4 до 15,5 процента), рыбная продукция (на 25 процентов - с 10 до 35 процентов), масложировая продукция (на 16 процентов – с 6 до 22 процентов), алкогольная продукция (на 12,4 процента – с 10,3 до 22,7 процента), хлебобулочная продукция (на 28,6 процента – с 13 до 41,6 процента).

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: транспортные услуги (на 36,7 процента - с 55,8 процента до 92,5 процента), образовательные услуги (на 15,1 процента - с 72,7 процента до 87,8 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 5,8 процента - с 86,2 процента до 92 процентов, гостиничные услуги (на 10,5 процента - с 65,8 процента до 76,3 процента), юридические услуги (на 22,2 процента - с 77,8 процента до 100 процентов), культурно-развлекательные услуги (на 20 процентов - с 55,9 процента до 75,9 процента), финансовые услуги (на 23,1 процента - с 67,6 процента до 90,6 процента).

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

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направленно на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям и приоритетный доступ к ним для потребителей, особенно, социально уязвимых групп граждан.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая ограниченность возможностей местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций является проблематичным.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только

непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, как правило, такие мероприятия могут проводиться с согласия или по инициативе контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. В 2024 году, как и ранее, отсутствовала возможность составления протоколов об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий, а возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий по фактам большинства нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей ограничена.

Хотя в 2023 г. у органов Роспотребнадзора значительно расширились надзорные возможности за счет проведения контрольных (надзорных) мероприятий при выявлении индикаторов риска, необходимо отметить, что для сферы услуг такие индикаторы не утверждены, что практически исключает возможное проведение контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием и, как следствие, вынесение предписаний об устранении нарушений, а также наложение административных наказаний в этой сфере рынка.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2024 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2025 году предлагается:

1. всем органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей:

1.1. продолжение активной работы в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным (исходя из структуры поступающих жалоб, объема выявляемых системой государственных органов нарушений) сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, туризма, транспорта, финансовых услуг, медицинских услуг, в том числе, в части профилактических и иных мер, которые допустимы в соответствии с действующим законодательством;

1.2. обеспечение усиления работы в области защиты прав

потребителей по отдельным сферам потребительского рынка (особое внимание – маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция и деятельность владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); рынок юридических услуг; туристские и экскурсионные услуги, гостиничные услуги культурно-зрелищные услуги, транспортные услуги; каршеринг; реализация социально уязвимым гражданам дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому; услуги общественного питания; бытовые услуги (в части деятельности недобросовестных ремонтных организаций); финансовые услуги (особенно, обман потребителей);

1.3. противодействие обороту продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в том числе фальсифицированной пищевой продукции, недостоверному декларированию продукции;

1.4. обеспечение защиты прав социально уязвимых граждан и граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (в т.ч. участники СВО, члены их семей как потребителей).

1.5. содействие распространению информации о недобросовестной деятельности юридических фирм, в том числе, о наличии на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области www.66.rospotrebnadzor.ru подраздела «Недобросовестная деятельность юридических фирм» в разделе «Защита прав потребителей».

1.6. содействие популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://kc66.pf/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

1.7. обеспечение реализации иных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений на потребительском рынке, своевременное информирование населения о выявленных нарушениях, способах восстановления нарушенных прав в том числе, через средства массовой информации, единый информационный сайт «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru, сайты администраций муниципальных образований,

1.8. активное участие в реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», иных региональных программ, направленных на защиту прав потребителей и улучшение ситуации на потребительском рынке, реализации муниципальных программ и планов

мероприятий по защите прав потребителей.

2.Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

2.1. обеспечить реализацию, при необходимости – продление действия муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

2.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

2.3. обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защита прав потребителей);

2.4. содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кц66.рф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

3. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей на территории Свердловской области:

3.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

3.2. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование в сети Интернет общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;

3.3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц, групповых исков, а при необходимости содействовать в объединении потребителей для обращения в адрес органов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области для рассмотрения вопроса об обращении с групповым иском;

3.4. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечить функционирование системы общественного контроля на потребительском рынке области и реализацию, в первую очередь, комплекса собственных мер, направленных на улучшение ситуации на рынке;

3.5. принимать участие в мониторинге соблюдения требований на потребительском рынке Свердловской области, в том числе, к наличию средств идентификации на отдельные виды продукции и их достоверности, при выявлении нарушений информировать Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

4. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

4.1. принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

4.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

4.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

4.4. принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываться от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомления от контрольного (надзорного) органа, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые иницируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

4.5. принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.