

**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 2022 ГОДУ»**

г. Екатеринбург  
2023 год

ПРАВИТЕЛЬСТВО  
Свердловской области  
16.08.2023  
Вх.№ 37784

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

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

© Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2023 г.

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

E-mail: [mail@66.rospotrebnadzor.ru](mailto:mail@66.rospotrebnadzor.ru)

Internet: [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru)

При использовании материалов ссылка на Доклад обязательна.

## Содержание

Введение .....	6
1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав .....	12
1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей .....	14
Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров .....	18
2.1. Продовольственные товары .....	23
2.1.1.Хлебобулочные изделия .....	35
2.1.2.Масложировая продукция .....	37
2.1.3.Молочная продукция.....	37
2.1.4.Мясная продукция .....	41
2.1.5. Рыбная продукция .....	45
2.1.6. Кондитерские изделия .....	48
2.1.7 Алкогольная продукция.....	50
2.1.8. Табачные изделия .....	61
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 .....	76
2.2.1. Товары детского ассортимента .....	82
2.2.2. Обувь.....	92
2.2.3. Одежда .....	97
2.2.4. Мебель .....	103
2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения .....	110
2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области .....	116
2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия .....	120
2.2.8. Товары бытовой химии.....	124
2.3.9. Электронная коммерция.....	129
Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг .....	138
3.1. Жилищно-коммунальные услуги .....	142

3.2. Медицинские услуги.....	165
3.3. Туристские услуги.....	198
3.4. Услуги связи .....	213
3.5. Долевое строительство жилья.....	224
3.6. Финансовые услуги.....	230
3.7. Платные образовательные услуги .....	255
3.8. Транспортные услуги .....	285
3.9. Платные юридические услуги.....	299
Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей .....	317
4.1. Деятельность органов местного самоуправления .....	317
4.2. Деятельность общественных объединений потребителей .....	329
Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов .....	333
Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей .....	362
Глава 7. Судебная защита прав потребителей.....	374
Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей.....	389
Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2023 году .....	400
Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка..	413
10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы» .....	413
10.2 Реализация подпрограммы III «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года».....	446

<b>10.3 Реализация комплексной программы Свердловской области</b>	
<b>«Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 N 846-ПП .....</b>	<b>450</b>
<b>Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей .....</b>	<b>455</b>
<b>Заключение .....</b>	<b>474</b>

## **Введение**

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2022 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 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.6 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 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. № 481-р утверждён план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной

распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – План).

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

В 2022 году 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 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

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 2022 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), Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области (далее - Управление Россельхознадзора по Свердловской области), Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области (далее - Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора по УрФО), Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее - Центр Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг), Межрегиональным управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования 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 2022 году выполнению функций в области обеспечения защиты прав потребителей содействовали многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, комплексные центры социального обслуживания населения, иные государственные и муниципальные учреждения, которые предоставляли площадки для проведения просветительских мероприятий, для распространения информации о правах потребителей.

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

В 2022 году продолжалась реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», утверждённой постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 №185-ПП.

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

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

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

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

Основная цель Комиссии - организация взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и общественных объединений по

защите прав потребителей, расположенных на территории Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В 2022 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2021 году, вопросы защиты прав социально уязвимых категорий потребителей в Свердловской области, реализации мероприятий, направленных на обеспечение соблюдения прав потребителей в сфере гостиничных и туристских услуг, а также реализация мер, направленных на информирование туристов о правилах безопасности в сфере туризма на территории Свердловской области, а также о реализации мер, направленных на урегулирование споров с потребителями в связи с отменой регулярных авиарейсов.

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

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

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

В 2022 году на заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции, пищевой продукции, обороту в сфере детских товаров и предложениях по формированию на территории Свердловской области рынка качественных и безопасных товаров для детей, а также об обеспечении контроля на рынках товаров, необходимых для подготовки детей к школе.

Предметом обсуждения на Совете общественной безопасности Свердловской области в 2022 г. стала ситуация на потребительском

рынке Свердловской области и меры по его защите от товаров и услуг, несущих угрозу жизни и здоровья граждан.

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

Также в силу новых политических и экономических реалий новую актуальность приобрели вопросы защиты прав потребителей туристских и транспортных услуг, а приобретения товаров дистанционным способом, особенно, в части, касающейся импортных товаров.

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

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

В течение 2022 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 95 тыс. обращений, что примерно на 2,4 процента ниже уровня 2021 года (в 2020 году рассмотрено 99 тыс. обращений, в 2021 г. – 97 тыс. обращений).

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

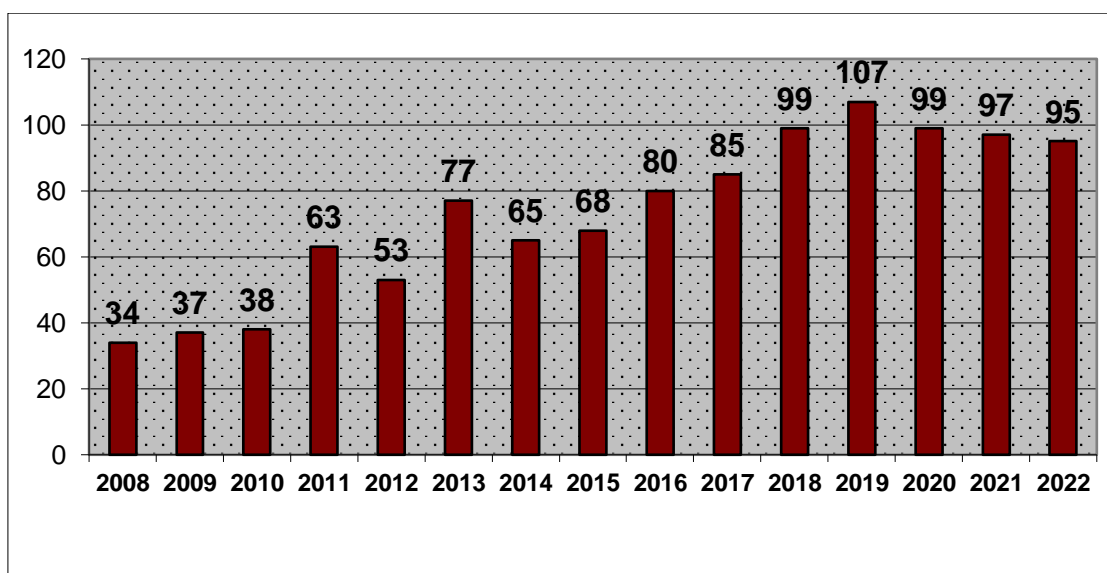


Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс.обращений (2008-2022 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (28 процентов), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (12 процентов).

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

Таблица 1.

## Структура и динамика обращений граждан

№ п/п	Вид деятельности	2022 год		
		Количество обращений	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2021 годом, процентов
	Всего	94758	100,0	-2,4
1	Торговля	22483	23,7	+11,9
2	Жилищно-коммунальные услуги	37503	39,6	-9,0
3	Бытовые услуги	3041	3,2	-5,1
4	Финансовые услуги	10081	10,6	+14,2
5	Услуги связи	3124	3,3	+67,5
6	Туристские услуги	986	1,0	-5,0
7	Услуги транспорта	1927	2,0	-20,7
8	Медицинские услуги	2454	2,6	-36,1
9	Капитальный ремонт и строительство	1448	1,5	-31,6
10	Общественное питание	522	0,6	-13,1
11	Образовательные услуги	1808	1,9	+207,0
12	Прочие	9381	9,9	-17,1

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2022 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (39,6 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (23,7 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (10,6 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере торговли (на 11,9 процента), финансовых услуг (на 14,2 процента), услуг связи (на 67,2 процента), образовательные услуги (на 207 процентов).

Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере капитального ремонта и строительства (на 31,6 процента), медицинских услуг (на 36,1 процента), услуг транспорта (на 20,7 процента), общественного питания (на 13,1 процента), ЖКХ (на 9 процентов), бытовых услуг (на 5,1 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 проверки хозяйствующих субъектов.

В течение 2022 года проведено 14,6 тыс. проверок, что на 24,7 процента больше, чем в 2021 году (2020 г. – 6,7 тыс. проверок, 2021 г. – 11,7 тыс. проверок).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 г. проведено 1728 контрольно-надзорных мероприятий (2020 г. – 2391 контрольно-надзорных мероприятия, 2021 г. – 1648 контрольно-надзорных мероприятий), выявлено 6527 нарушений (2021 г. - 5250 нарушений, 2021 г. – 6495 нарушение).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2022 году проведено 2204 проверки (в 2020 г. - 996 проверок, в 2021 г. - 3555 проверок), выявлено 1521 нарушение (в 2020 г. – 779 нарушений, в 2021 г. – 1378 нарушений).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2022 году в сфере потребительского выявлено 2293 правонарушения (в 2020 г. - 99 правонарушений, в 2021 г. - 3412 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2022 году проведено 35 проверок (в 2020 г. - 149 проверок, в 2021 г. - 13 проверок), выявлено 4 нарушения (в 2020 г. - 81 нарушение, в 2021 г. – 8 нарушений).

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

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2022 г. проведена 51 проверка (2021 г. – 159 проверок), выявлено 32 нарушения (в 2020 г. – 17 нарушений, в 2021 г. – 136 нарушений).

РЭК Свердловской области в 2022 г. проведено 60 проверок (в 2020 г. – 71 проверка, в 2021 г. - 132 проверки), выявлено 574 нарушения (в 2020 г. – 157 нарушений, в 2021 г. – 138 нарушений).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в 2022 г. проведено 5691 проверка (в 2020 г. - 1226 проверок, в 2021 г. - 1429 проверок), выявлено 16781 нарушение (в 2020 г. – 12780 нарушение, в 2021 г. – 17431 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2022 г. проведено 3834 проверки образовательных учреждений (в 2020 г. - 226 проверок, в 2021 г. – 739 проверок), выявлено 339 нарушений (в 2020 г. – 3411 нарушение, в 2021г. – 3659 нарушения).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2022 г. году проведено 878 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2020 г. – 1295 проверок, в 2021 г. – 1305 проверок), выявлено 148 нарушений (в 2020 г. - 32 нарушения, в 2021 г. – 98 нарушений).

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО в 2022 г. проведено 70 проверок (в 2020 г. – 201 проверка, в 2021 г. – 223 проверок), выявлено 71 нарушение (в 2020 г. – 194 нарушения, в 2021 г. – 223 нарушений).

Екатеринбургской таможней в 2022 г. проведено 64 проверки (2020 г. – 44 проверки, 2021 г. – 11 проверок), выявлено 51 нарушение (в 2020 г. – 27 нарушений, в 2021 г. - 11 нарушений).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проверки в 2022 году не проводились (в 2020 г. – 9 проверок, в 2021 г. – не проводились).

ПУМТУ Росстандарта в 2022 году проведено 10 проверок (в 2020 г. - 29 проверок, в 2021 г. - 21 проверка), выявлено 1 нарушение (в 2020 г. - 10 нарушений, в 2021 году – 10 нарушений).

Сведения о количестве проверок и административных расследований, проведенных системой органов государственной власти, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, а также количестве выявленных нарушений, представлены на рисунке 2.

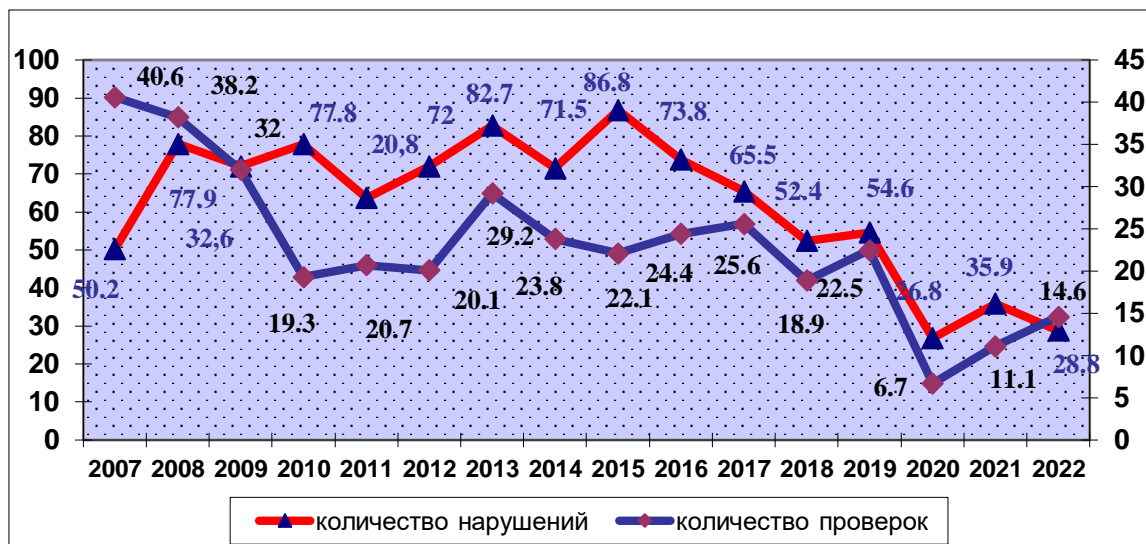


Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2007-2022 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 28,8 тыс. нарушений (в 2020 г. – 26,8 тыс. нарушений, в 2021 г. – 35,9 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2021 г. снизилось на 19,8 процента, что обусловлено ограничениями в

проведении контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием, в ходе которых возможна полная оценка соблюдения обязательных требований. Многие контрольные (надзорные) органы в 2022 г. проводили, преимущественно, контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия.

Среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольно-надзорном мероприятии в 2022 году также снизилось и составило 2 нарушения (2020 г. – 4 нарушения, в 2021 г. – 3,2 нарушения на одно контрольно-надзорное мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2022 г. системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Структура и динамика выявленных нарушений

№ п/п	Виды деятельности	Выявлено нарушений	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества выявленных нарушений по сравнению с 2021 годом, процентов
	Всего:	28788	100,0	-19,8
1	Торговля	7947	27,6	-2,6
2	Жилищно-коммунальные услуги	6042	21,0	-20,6
3	Бытовые услуги	116	0,4	-76,9
4	Финансовые услуги	526	1,8	-47,9
5	Услуги связи	40	0,1	-84,9
6	Туристские услуги	39	0,1	-2,5
7	Услуги транспорта	294	1,0	-87,7
8	Медицинские услуги	410	1,4	+110,3
9	Капитальный ремонт, строительство	11233	39,0	+11,8
10	Общественное питание	125	0,4	-59,7
11	Образовательные услуги	578	2,0	-85,2
12	Прочие	1438	5,0	-0,8

В 2022 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере строительства и капитального ремонта (39 процентов), жилищно-коммунального хозяйства (21 процент), торговли (27,6 процента).



Увеличилось число выявленных нарушений в сфере оказания медицинских услуг (более чем в 2 раза), капитального ремонта и строительства (примерно в 1,2 раза).

В остальных сферах снизилось число выявленных нарушений.

Перестройка структуры выявленных нарушений во многом произошла ввиду отмены ограничений в проведении проверок, которые действовали в 2022 году.

## 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.

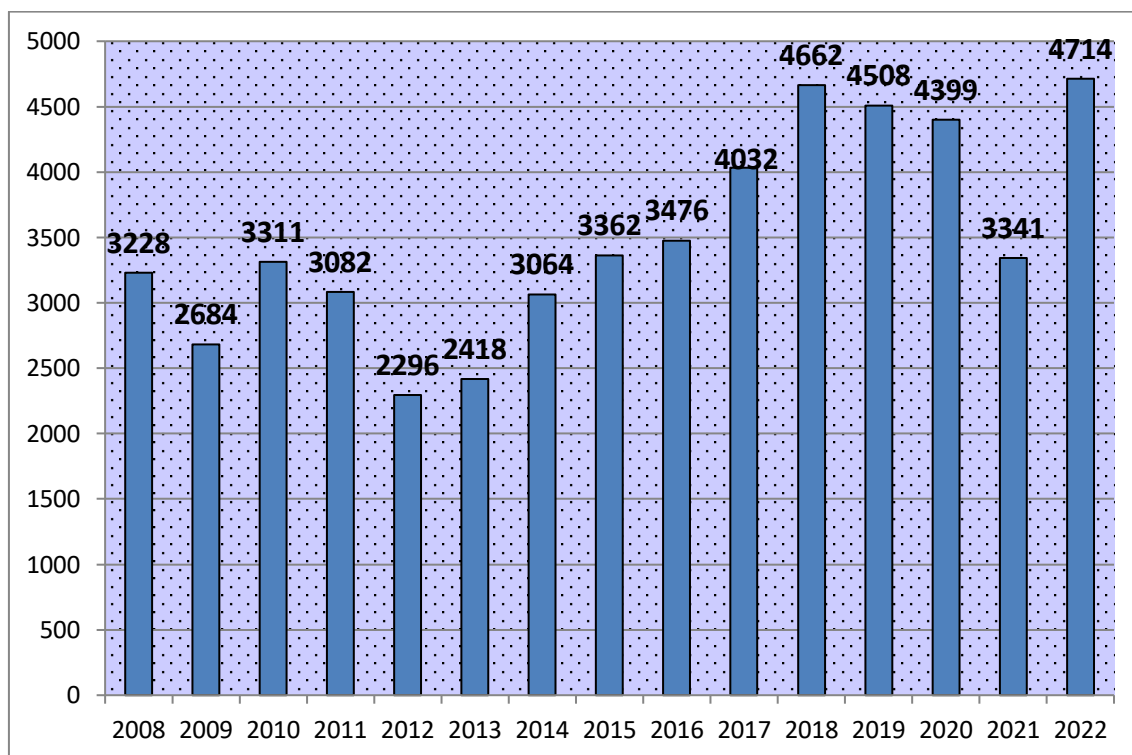


Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2021 годом в 2022 году количество жалоб на предприятия торговли увеличилось на 41 процент.

Самый значительный рост числа обращений в сфере торговли приходится на первый квартал 2022 г., когда наблюдались перебои с доставкой товаров, неправомерные действия участников рынка по отмене ранее принятых на себя заказов в связи с ростом цен.

В 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 1196 контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции (в 2020 г. – 1133 контрольно-надзорных мероприятий, в 2021 г. – 785 контрольно-надзорных мероприятий).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 4006 нарушений (в 2020 г. – 3048 нарушений, в 2021 г. - 3135 нарушений).

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

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

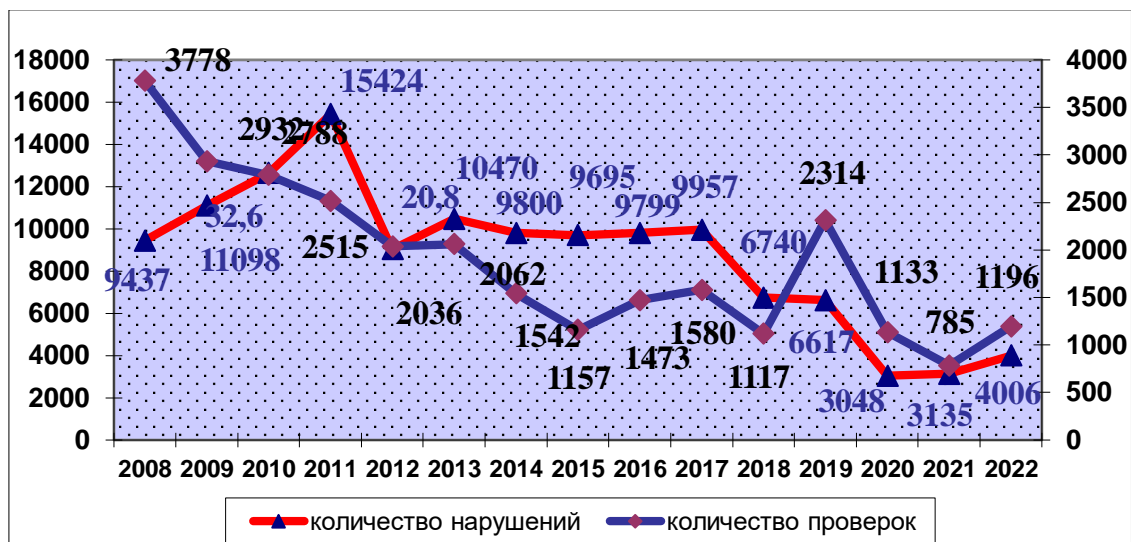


Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2008-2022 гг.)

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

Структура выявленных правонарушений по данным 2022 года представлена на рисунке 5.

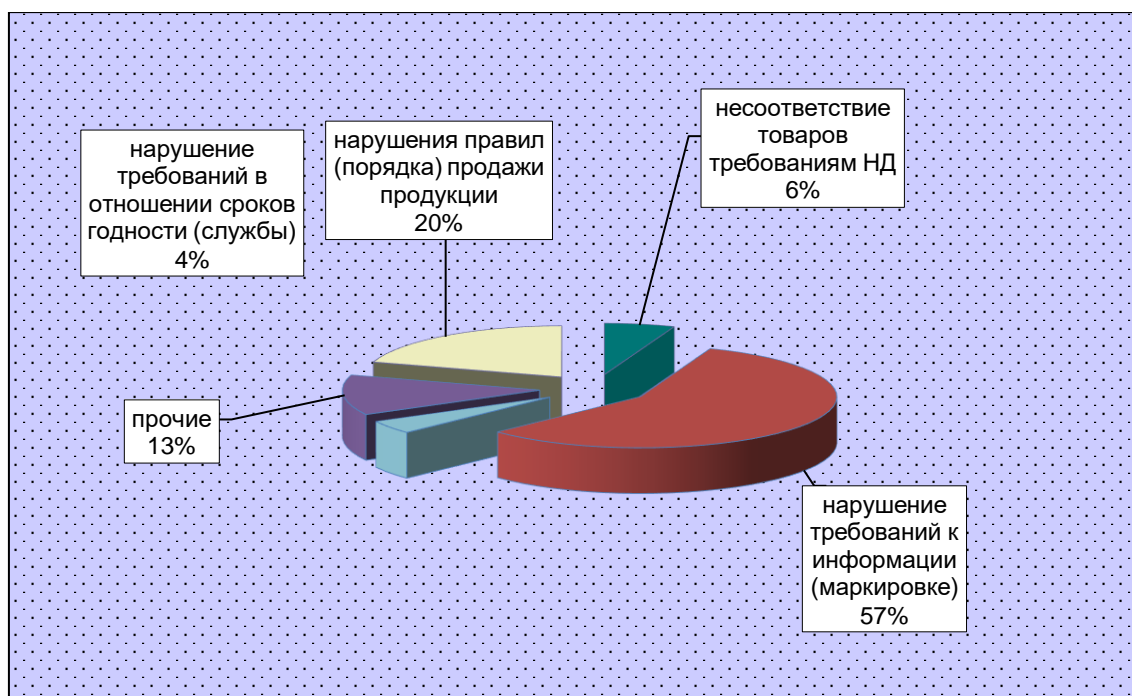


Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 57 процентов - приходится на нарушение требований к маркировке (2021 г. – 37 процентов), 20 процентов – на нарушения правил и порядка продажи товаров (2021 г. – 40 процентов), 10 процентов приходится на нарушения, связанные с нарушением требований к качеству и безопасности продукции (2021 г. – 13 процентов).

Структура выявленных правонарушений в сравнении с 2021 годом существенно не изменилась.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

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

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

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

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

- применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично неизвестен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;

- наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.);

- отсутствие сведений о номинальной массе основного компонента для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде и так далее;

- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящим в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;

- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

Также имеют место случаи недостоверного декларирования продукции - фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 208 протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 843 протокола, 2021 г. – 739 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 321 постановление о назначении административного наказания (2020 г. - 658 постановлений, 2021 г. – 499 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 2,4 млн. руб. (2020 г. – 10,3 млн. руб., 2021 г. – 6,2 млн. руб.).

В 2022 году судом принято 74 решения о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров (2020 г. – 129 решений, 2021 г. – 284 решений), из них 30 – с конфискацией некачественной и опасной продукции, конфисковано продукции (2020 г. – 45 решений с конфискацией, 2021 г. – 71 решения с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 91 обязательное для исполнения предписание (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации) и 8 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2020 г. – 430

предписаний и 67 представлений, 2021 г. – 455 предписаний и 38 представлений).

Наиболее активно в 2022 году применялись именно профилактические меры.

В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений на товарном рынке составило 3957 (2021 г. – 539). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 7,3 раза.

Из числа профилактических мероприятий 126 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 620 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 1868 консультирований и 223 профилактических визита.

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

В 2022 г. судами удовлетворено 66 исков потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2020 г. - 50 исков, 2021 г. – 56 исков), а также 39 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 24 – в защиту неопределенного круга лиц) (в 2020 г. – 41 иск, в 2021 г. – 45 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 4,4 млн. рублей (2020 г. – 6 млн. рублей, 2021г. – 8,9 млн. руб.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год в сфере торговли было оказано 11,4 тыс. консультаций (2020 г. – 9,2 тыс. консультаций, 2021 г. – 10,8 тыс. консультаций), подготовлено 602 претензии (2020 г. – 637 претензий, 2021 г. – 614 претензии), 148 исковых заявлений (2020 г. – 159 исковых заявлений, 2021 г. – 163 исковых заявления).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 19 млн. руб. (2020 г. - 15,6 млн. руб., 2021 г. – 16,9 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 1,3 тыс. мероприятий (2020 г. - 1,5 тыс. мероприятий, 2021 г. – 2 тыс. мероприятий).

## 2.1. Продовольственные товары

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

В 2022 году Управлением проведено 479 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 190 выявлены нарушения, что составило 40 процентов. По сравнению с 2021 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения увеличился в 2 раза. Всего выявлено 744 правонарушения. При этом при одной проверке в среднем выявляется около 4 правонарушений.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 119 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

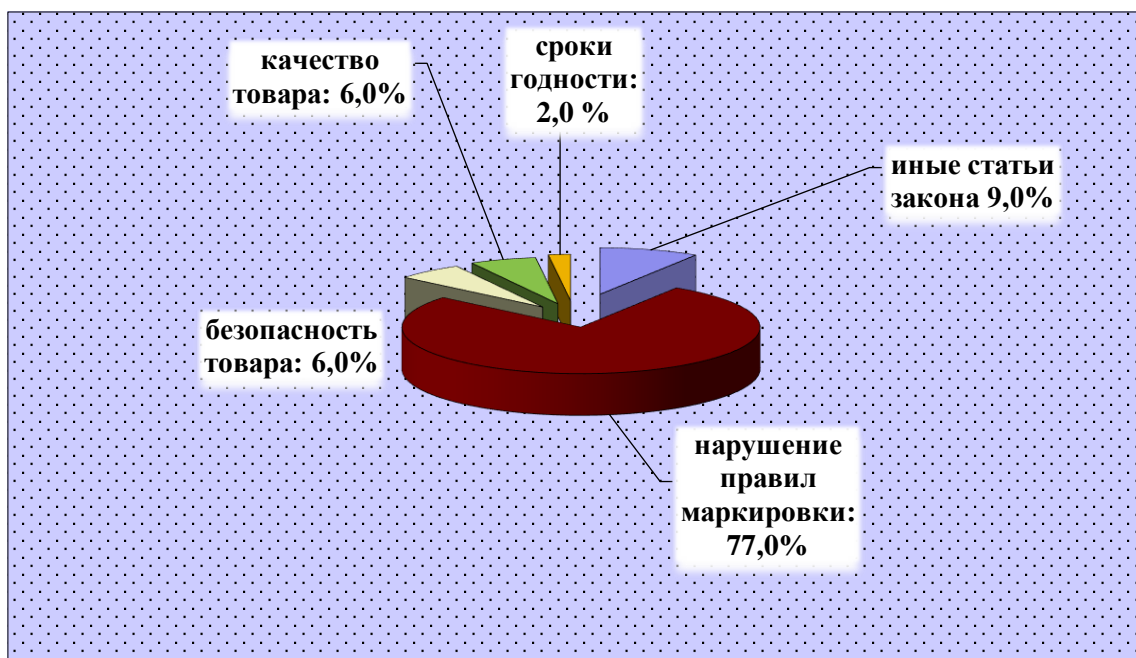


Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

Традиционно наибольшее внимание Управлением при проведении контрольных (надзорных) мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских

изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. При этом оценка продукции производится:

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

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

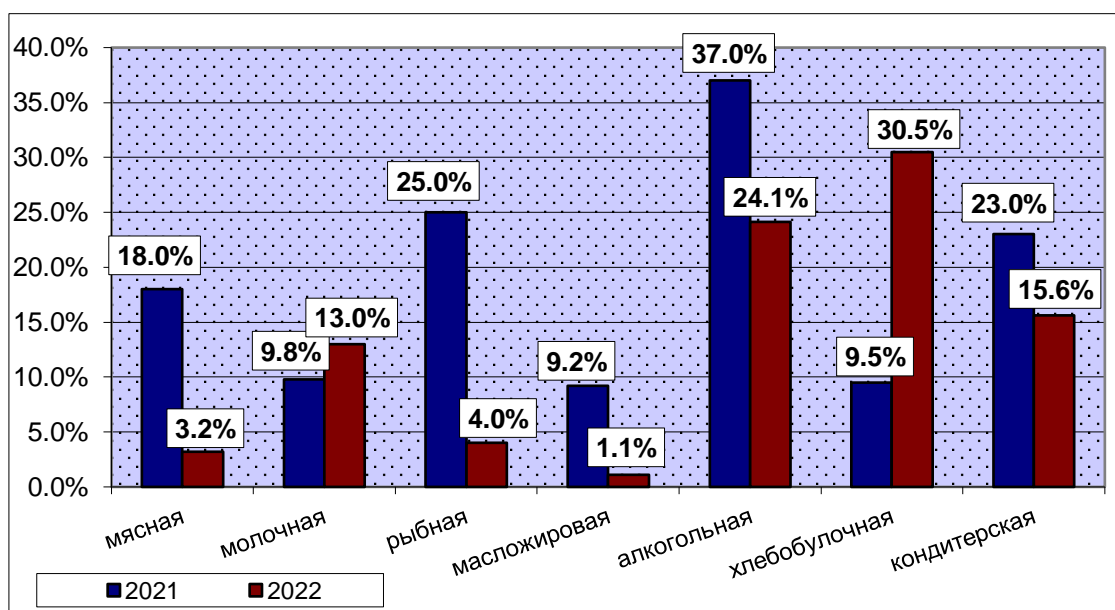


Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- снизился удельный вес забракованной мясной продукции (2021 г. – 18 процентов, 2022 г. – 3,2 процента), рыбной продукции (2021 г. – 25 процентов, 2022 г. – 4 процента), масложировой продукции (2021 г. – 9,2 процента, 2022 г. – 1,1 процента), алкогольной продукции (2021 г. – 37 процентов, 2022 г. – 24,1 процента), кондитерских изделий (2021 г. – 23 процента, 2022 г. – 15,6 процента);

- увеличился удельный вес забракованной молочной продукции (2021 г. – 9,8 процента, 2022 г. – 13 процентов), хлебобулочных изделий (2021 г. – 9,5 процента, 2022 г. – 30,5 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.

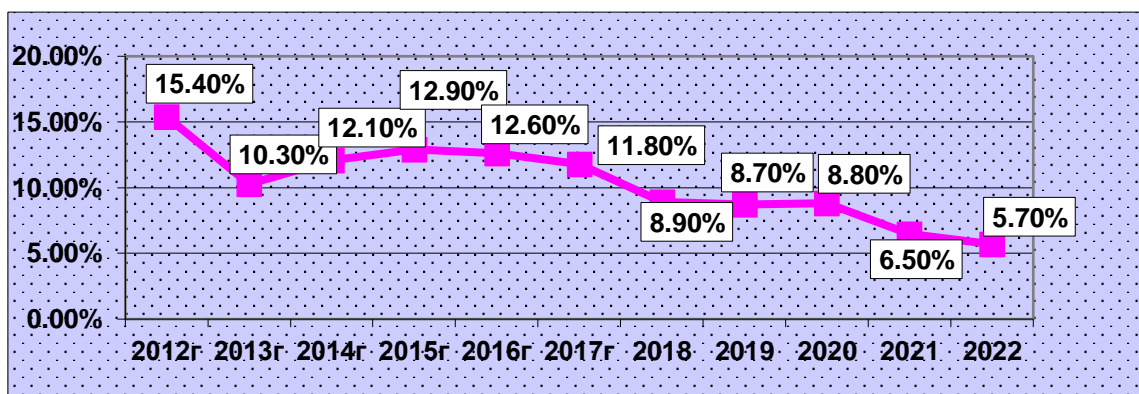


Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

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

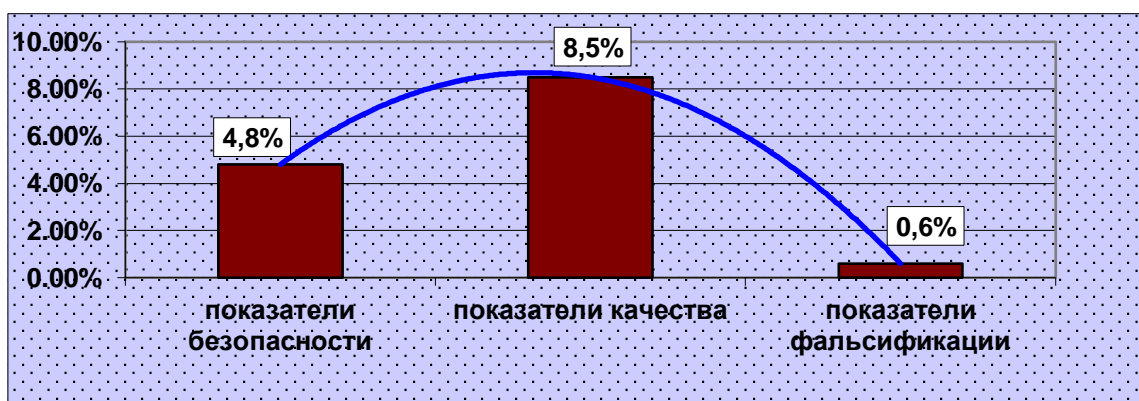


Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий установлены факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. Главной целью фальсификации является получение незаконной прибыли за счет удешевления себестоимости продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции наряду с намеренным введением

потребителя в заблуждение относительно свойств и происхождения продуктов способствует недобросовестной конкуренции на продовольственном рынке. В результате добросовестные изготовители оказываются в невыгодном положении.

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

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

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

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках контрольных (надзорных) мероприятий, в 2022 году приведен на рисунке 10.

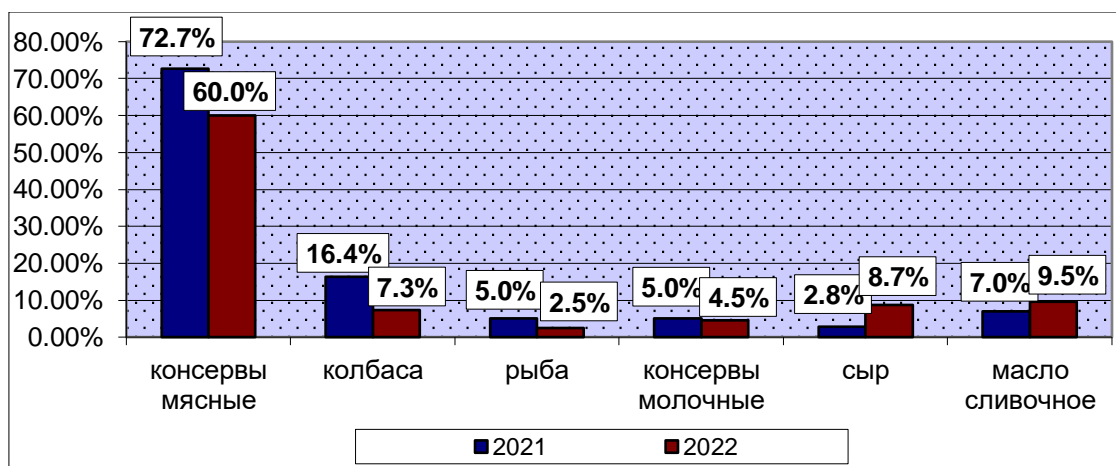


Рис. 10. Продовольственные товары. Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке (проценты неудовлетворительных проб продукции, исследованной по показателям, направленным на выявление фальсификации)

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

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

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

В рамках обеспечения мероприятий подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 26.08.2021 № 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года» (далее – Подпрограмма 3), федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году проведено 2547 лабораторных исследований 147 проб пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо птицы), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных исследований 61 проба не соответствовала требованиям нормативной документации, что составило 41,5 процента (2021 г. – 34 процента).

В 20 пробах пищевых продуктов (14 процентов от исследованных) были выявлены признаки фальсификации, в 2021 году – 12 процентов.

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

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

Более двух раз за период проведения лабораторных исследований с 2021 года фальсификаты были выявлены в продукции следующих изготовителей.

Фальсификация масла сливочного:

ООО «Лав Продукт» Московская область;

ИП Клюкин Вячеслав Владимирович Челябинская область;

ИП Заботина Александра Андреевна г. Екатеринбург.

Фальсификация сметаны выявлена в продукции ООО «Новосибирский молочный комбинат» Новосибирская область.

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции:

ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область

ИП Куприянова Елена Владимировна г. Челябинск

ООО МПЗ «Москворецкий» г. Москва

ООО МПК «Атяшевский» Республика Мордовия

ООО Агрофирма «Ариант» Челябинская область.

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

В свою очередь Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с 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, обучение персонала.

В результате чего, по итогам 2022 года по показателю эффективности подпрограммы 3 «Доля предприятий торговли Свердловской области и товаропроизводителей, продукция которых реализуется на территории Свердловской области, показатели качества и безопасности продукции которых улучшились по результатам проведения лабораторных исследований» удалось достигнуть запланированного уровня – 35 процентов.

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](http://potrebitel66.ru)).

В рамках Подпрограммы 3 Министерством продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

В разделе «Новости» размещено более 400 новостных материалов, органами местного самоуправления в разделе «Муниципальные новости» размещено более 300 новостных материалов, содержащих

информацию о выявленных нарушениях, об изменениях и нововведениях в законодательстве Российской Федерации и Свердловской области, об актуальных проблемах на потребительском рынке товаров, работ и услуг, о способах восстановления нарушенных прав, о практике применения законодательства Российской Федерации и Свердловской области, а также методические рекомендации и требования санитарного законодательства.

Посредством сайта проведено 3 анкетирования, направленные на определения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, и уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг.

В анкетировании приняло участие порядка 2500 человек, по данным мониторинга об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в отчетном году, выявлено, что 59,1 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права (2021 г. – 57,2 процента; 2020 г. – 53,2 процента).

Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг в общем количестве потребителей полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью 58,1 процента (2021 г. – 57,2 процента, 2020 г. – 53,2 процента).

В период с 1 января по 31 декабря 2022 года количество посетителей сайта составило 19,5 тысяч человек.

Кроме того, в 2022 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

Подпрограммой 3 предусмотрено исследование конъюнктуры рынка интернет-торговли Свердловской области. В настоящее время данный сегмент недостаточно исследован, существует проблема отсутствия официальных статистических материалов по его количественным показателям. Проведенное исследование позволило оценить объемы рынка, темпы роста, определить потребительский спрос на услуги интернет-торговли и перспективы дальнейшего развития.

В ноябре проведено 10 лекций для детей по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях г. Екатеринбурга.

Традиционно состоялись областные фестивали качества молочной продукции, мясных, рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива, безалкогольных напитков. Фестивали объединяют и обеспечивают взаимодействие полного круга – участников системы качества пищевых продуктов – производителей, предприятий торговли, потребителей, экспертов и студентов ВУЗов (будущих специалистов в области качества).

В целях повышения эффективности деятельности предприятий потребительского рынка, совершенствования профессионального

мастерства специалистов, культуры обслуживания потребителей, Министерством проведено более 30 организационных мероприятий, наиболее значимые из них: областные конкурсы: «Лучший продавец», «Лучший повар», Международный Фестиваль барбекю и другие.

В текущем году Министерством проведены «апрельская» и «ноябрьская» торговые недели, включающие круглые столы, семинары, рабочие встречи по вопросам развития партнерства агропромышленного комплекса и торговли.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Министерством проведен областной конкурс среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей по качеству товаров и услуг.

Развитие потребительского рынка, обеспечение населения качественными и безопасными продуктами питания остается одной из первостепенных задач и инструментом поддержания стабильности в условиях ограничительных санкций. Реализация мероприятий подпрограммы 3 будет продолжена в 2023 году.

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

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

В рамках реализации Подпрограммы III Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году выполнены лабораторные исследования 147 проб социально значимых пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо курицы, яйцо), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

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

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

По результатам проведенных лабораторных испытаний по установленным техническим заданием группам пищевых продуктов 61 проба не соответствовали требованиям НД, что составило 41,5 процента.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом остается на высоком уровне: 2022 - 41,5 процента, 2021 – 34 процента, 2020 – 37 процентов.

В то же время, в 2022 году 24 пробах пищевых продуктов (15 процентов) были выявлены признаки фальсификации (колбасные изделия, масло сливочное, сметана), в 2021 – 15 процентов.

В товарной группе продукции «Масло из коровьего молока» лабораторно исследовано 28 проб, из которых не соответствовали требованиям НД 19 проб или 68 процентов. В структуре исследованных проб наибольшее количество неудов зарегистрировано по микробиологическим показателям безопасности – 16 неудовлетворительных проб из общего числа исследованных (19 проб). По микробиологическим показателям безопасности пробы не соответствовали требованиям НД у изготовителей продукции: АО «Молоко» (Курганская область), АО «Слободотуринский молочный комбинат «Надежда» (Свердловская область), ИП Заботина Александра Андреевна (Свердловская область), ООО «ПК Маслодел» (Свердловская область), ООО «Елизаветинское» (Свердловская область), АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область), ООО «Торговый дом «Березовское» (Свердловская область), ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Свердловская область), ООО «Бугульминский молочный комбинат» (Республика Татарстан), ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Челябинская область), ООО «МОДУС» (Московская область), ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область), ООО «Еланский сыродельный комбинат» (Волгоградская область). По органолептическим показателям не соответствовали требованиям НД 12 проб изготовителей - АО «Молоко» (Курганская область), АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область), АО «Слободотуринский молочный комбинат «Надежда» (Свердловская область), ИП Заботина Александра Андреевна (Свердловская область), ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Челябинская область), ООО «Бугульминский молочный комбинат» (Республика Татарстан), ООО «Еланский сыродельный комбинат» (Волгоградская область), ООО «Елизаветинское» (Свердловская область), ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Свердловская область), ООО «МОДУС» (Московская область), ООО «ПК Маслодел» (Свердловская область), ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область), ООО «Торговый дом «Березовское» (Свердловская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область). По физико-химическим показателям – 10 неудовлетворительных проб у следующих изготовителей: ИП Клюкин

Вячеслав Владимирович (Челябинская область), ИП Заботина Александра Андреевна (Свердловская область), ООО «Бугульминский молочный комбинат» (Республика Татарстан), ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Свердловская область), ООО «МОДУС» (Московская область), ООО «ПК Маслодел» (Свердловская область), ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область). Фальсификация (использование не молочного сырья, добавление растительных масел) выявлена у следующих изготовителей: ООО «МОДУС» (Московская область), ИП Заботина Александра Андреевна (Свердловская область), ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Свердловская область), ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Челябинская область), ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область),

В товарной группе продукции «Молоко питьевое» всего исследовано 25 проб, из них выявлено 8 неудовлетворительных пробы или 32 процента. Исследованные пробы не соответствовали требованиям по микробиологическим показателям безопасности - 6 неудовлетворительных проб, зарегистрированы у изготовителей АО «Ермолино Молоко» (Калужская область), АО «Молоко» (Курганская область), ГКФХ Бондарев Алексей Юрьевич (Свердловская область), ООО «Новопышминское» (Свердловская область), ООО «ПК «Уральский продукт» (Свердловская область). По органолептическим показателям не соответствовали требованиям НД 2 пробы изготовителей: АО «Молоко» (Курганская область), ООО «Дабров и К» (Удмуртская Республика). По физико-химическим показателям зарегистрированы 4 нестандартных пробы изготовителей - АО «Ермолино Молоко» (Калужская область), АО «Молоко» (Курганская область), ООО «Дабров и К» (Удмуртская Республика), ООО «Ува-молоко» (Удмуртская Республика).

В товарной группе продукции «Сметана» всего исследовано 23 пробы, из них выявлено 7 неудовлетворительных проб или 30,4 процента: по микробиологическим показателям безопасности (3 пробы), органолептическим показателям (2 пробы), физико-химическим показателям (6 проб) (массовая доля жира, массовая белка), в том числе одна проба не соответствовала требованиям НД по показателям фальсификации (жирно-кислотный состав жировой части не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока; бета-ситостерин, кампестерин присутствуют в жировой части. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел.). Изготовители неудовлетворительных проб сметаны: ООО «АгриКо», производство: АО «Молоко» (Курганская область), ООО «ПК «Уральский продукт» (Свердловская область), АО «Ирбитский молочный завод» (Свердловская область), ООО «Новосибирский молочный комбинат»



(г. Новосибирск), АО «Слободотуринский молочный комбинат «Надежда», (Свердловская область).

В товарной группе продукции «Творог» исследовано 23 пробы, из них выявлено 7 неудовлетворительных проб или 30,4 процента: по микробиологическим показателям безопасности (5 проб), органолептическим показателям (2 пробы), физико-химическим показателям (4 пробы) (по показателю массовая доля жира). Изготовители неудовлетворительных проб творога: Филиал АО «Золотые луга» «Молочный комбинат «Ситниковский» (Тюменская область), ООО «Талицкое молоко» (Свердловская область), ООО «Торговый дом «Березовское» (Свердловская область), СХПК «Битимский» (Свердловская область), ООО «Алапаевский молочный комбинат» (Свердловская область), ГКФХ Бондарев Алексей Юрьевич (Свердловская область), АО «Ермолино Молоко» (Калужская область).

В товарной группе продукции «Колбасные изделия вареные мясные» исследовано 28 проб, в 18 пробах выявлен неудовлетворительный результат или 64,3 процента. В структуре неудовлетворительных проб по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава – 13 неудовлетворительных проб (изготовители: АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» Свердловская область, ИП Куприянова Елена Владимировна Челябинская область, ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область, ООО «Агрофирма Ариант» Челябинская область, ООО «ЖЕЛЕН» Оренбургская область, ООО «МПЗ «Москворецкий» Московская область, ООО «МПК «Атяшевский» Республика Мордовия, ООО МПК «Ромкор» Челябинская область) и по органолептическим показателям – 14 проб (изготовители: АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» Свердловская область, ИП Куприянова Елена Владимировна Челябинская область, ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область, ОАО «Царицыно» Московская область, ООО «Агрофирма Ариант» Челябинская область, ООО «ЖЕЛЕН» Оренбургская область, ООО «МПЗ «Москворецкий» Московская область, ООО «МПК «Атяшевский» Республика Мордовия, ООО МПК «Ромкор» Челябинская область), в одной пробе выявлено несоответствие требованиям по микробиологическим показателям безопасности (ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область), по физико-химическим показателям зарегистрировано 11 нестандартных проб (АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» Свердловская область, АО «ЧМПЗ» Московская область, ЗАО «Стародворские колбасы» Владимирская область, ИП Куприянова Елена Владимировна Челябинская область, ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область, ОАО «Царицыно» Московская область, ООО «ЖЕЛЕН»

Оренбургская область, ООО «МПЗ «Москворецкий» Московская область).

В товарной группе «Мясо кур» исследовано 20 образцов проб по органолептическим, микробиологическим показателям. Неудовлетворительные результаты проб в данной товарной группе продукции зарегистрированы по микробиологическим показателям в 2-х образцах проб у изготовителей: АО «Птицефабрика Свердловская» (Свердловская область, АО «Птицефабрика РОСКАР» (Ленинградская область).

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

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

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

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

За отчетный период 2022 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более **400** информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. Количество посетителей сайта составило 19,5 тысяч человек.

Кроме того, в рамках Подпрограммы III в 2022 году проведены информационно-методические мероприятия.

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

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

Финансирование Подпрограммы III в текущем году значительно уменьшилось, в связи с чем, фактически в 3 раза сократились объемы

лабораторных исследований пищевых продуктов, а отдельные мероприятия не удалось выполнить:

- организация и проведение лекций для детей по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях;

- исследование конъюнктуры рынка социально значимых пищевых продуктов;

- изготовление и распространение полиграфических материалов, направленных на информационное обеспечение населения и специалистов в области обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей.

Реализуемые мероприятия Подпрограммы III, направленные на создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги, обеспечения прав потребителей, будут продолжены в 2023 году в рамках постановления Правительства Свердловской области от 26.08.2021 № 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года».

### **2.1.1.Хлебобулочные изделия**

В 2022 году качество хлебобулочных изделий проверено в 147 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

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

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2022 году проинспектировано 13,1 тонна хлебобулочных изделий, забраковано 0,2 тонны или 1,5 процента от проверенного (в 2021 году – 9,3 процента). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2021 годом уменьшился в 6,2 раза. Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

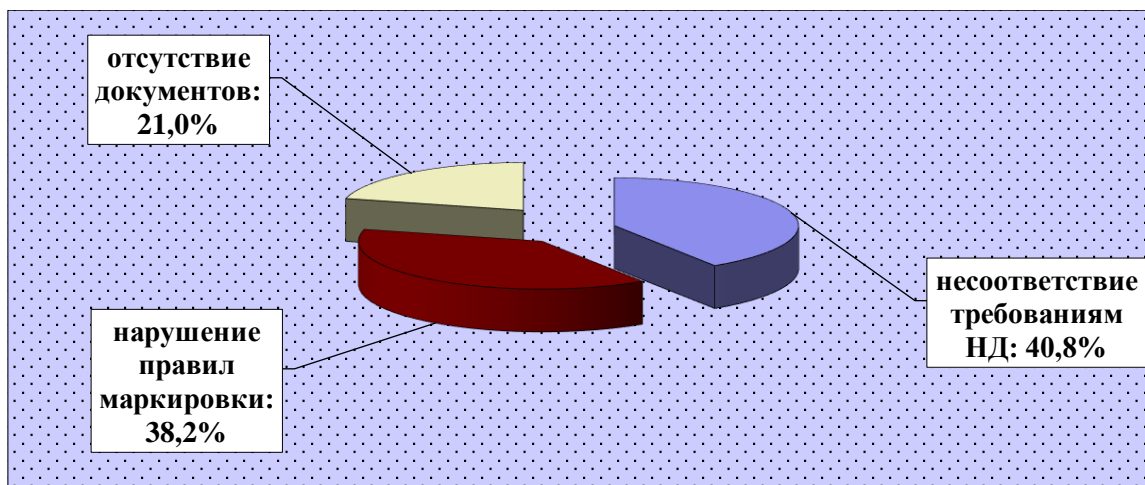


Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству уменьшился в 1,4 раза и составил в 2022 году – 40,8 процента (в 2021 году – 57,4 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился в 1,1 раз и составил – 38,2 процента (в 2021 году – 35,4 процента), по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции – 21 процент.

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 2022 году исследовано 55 проб хлебобулочных изделий, из них не соответствовали требованиям нормативных документов 2 пробы (йод, массовая доля жира, массовая доля сахара) – 3,6 процента (в 2021 году – 6,2 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2021 годом уменьшился в 1,7 раз.

#### Справка

С неполной информацией о товаре на маркировке:

- ИП Пазинский С.И. (Невьянский р-он Свердловской области)
- ИП Сорокина О.А. (г.Тавда Свердловской области)
- ООО «Полевской хлеб» (г.Полевской Свердловской области)
- ООО «Саранинский хлеб» Красноуфимского Райпо (Красноуфимский р-он Свердловской области).

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 2022 году по сравнению с 2021 годом процент забракованной масложировой продукции увеличился в 1,5 раза. Всего проверено 3,162 тонны масложировой продукции, забраковано 0,427 тонн, что составило 13,5 процентов (в 2021 году – 9,2 процента).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

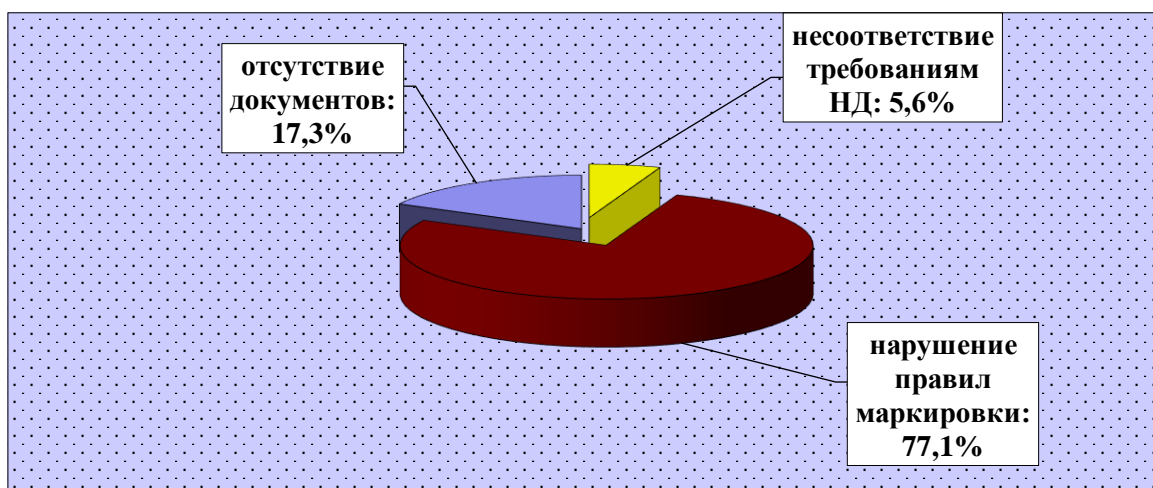


Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2022 году по сравнению с 2021 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов уменьшился в 18 раз и составил 5,6 процента (в 2021 году – 99,8 процента), по причине нарушения правил маркировки значительно увеличился и составил 77,1 процента (в 2021 году – 0,1 процента), с отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность – 17,3 процента.

В рамках проведенных проверок в 2022 году отобрано и исследовано 19 проб масложировой продукции, неудовлетворительные пробы отсутствуют (в 2021 году удельный вес забракованной продукции составил – 1,4 процента).

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

### 2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2021 годом в 2022 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 1,3 раза. Всего в 2022 году проинспектировано 68,8 тонн молочной продукции, забраковано 8,9 тонн, что составило 12,9 процента (за 2021 год – 9,7 процента).

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

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

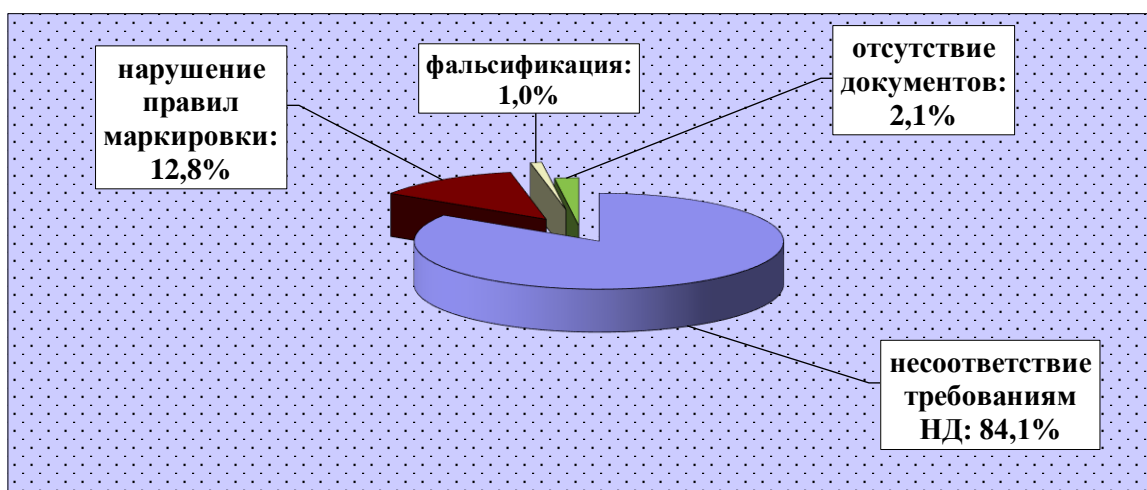


Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 1,7 раза и составил в 2022 году – 84,1 процента (в 2021 году – 49,2 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки уменьшился в 2,6 раза и составил 12,8 процента (в 2021г. – 33,7 процента), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции уменьшился значительно и составил 1 процент (в 2021 году – 13,9 процента), при отсутствии забракованной продукции по причине истекшего срока годности (в 2021 году – 3,2 процента), с отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность продукции – 2,1 процента.

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции.

Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2022 году приведены на рисунке 14.

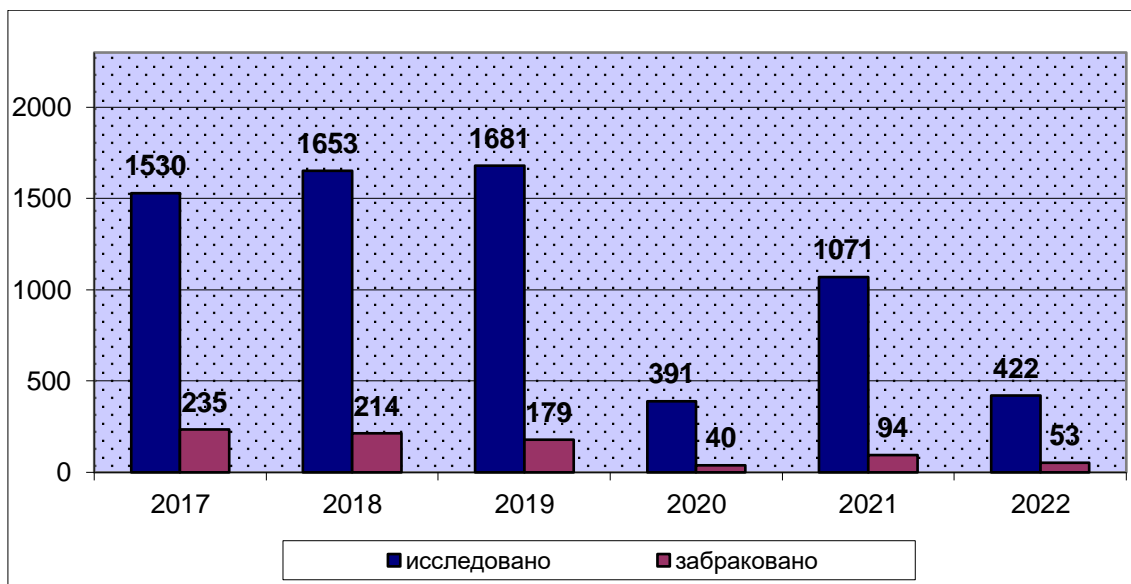


Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований молочной продукции

Всего в рамках проведенных проверок в 2022 году отобрано и исследовано 422 пробы молочной продукции, из них не соответствовали требованиям нормативных документов, технических регламентов по органолептическим, физико-химическим показателям (массовая доля жира, массовая доля влаги, массовая доля белка, жирно-кислотный состав и другие), микробиологическим показателям, химическим показателям безопасности) 53 пробы, что составило 12,6 процента (в 2021г. – 8,8 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2021 годом увеличился в 1,4 раза.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- удельный вес неудовлетворительных проб завозимой молочной продукции больше, чем удельный вес неудовлетворительных проб молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области в 1,5 раза и составляет 17,2 процентов от числа всех исследованных проб завозимой молочной продукции;

- 50,9 процента проб молочной продукции от числа всех неудовлетворительных проб не соответствовал требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям, подавляющее большинство которых отобрано в розничной торговой сети;

- наиболее часто подвергается подделке масло из коровьего молока.

Из исследованных 167 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 20 проб, что составило 12 процентов (в 2021 году – 13,3 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2021 годом уменьшился незначительно. В том числе по критериям фальсификации в 2021 году исследовано 96 проб, из них 12

проб – 12,5 процента (в 2021 году – 11,1 процентов) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 60 процентов, причем около 30 процентов всех неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного забраковано в пищеблоках при образовательных учреждениях, в том числе в детских садах, детских домах, оздоровительных детских учреждениях, закупленного на контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.13г №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 1,1 раз меньше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 12,2 процента.

Консервов молочных исследовано 14 проб, признана не соответствующей требованиям нормативных документов, технического регламента 1 проба, что составило 7,1 процентов (в 2021 году – 14,6 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2021 годом уменьшился в 2 раза.

По критериям фальсификации в 2022 году исследовано 6 проб консервов, из них 1 неудовлетворительная пробы, что составило 16,7 процента (в 2021 году – 11,8 процента), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составило 100 процентов (в 2021 году – 28,5 процента)

Из исследованных 24 проб сыра 2 пробы не соответствовали заявленным требованиям, что составило 8,3 процента (в 2021 году – 6,6 процентов). По критериям фальсификации 2 неудовлетворительные пробы, что составило 40 процентов (в 2021г. – 6,3 процента)

## Справка

Изготовители нестандартной продукции:

### **фальсифицированного масла сливочного:**

1) изготовленного на территории Свердловской области: ИП Заботина А.А., ООО «Косулинское МП», ООО «Торговый Дом «Белая Ферма», ИП Гурьянов А.А.

2) завозимого из других регионов: ООО «Модус» (Московская область), ООО «Молторг» (Пермский край)

**Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях:** ООО «Комбинат общественного питания», столовая (пищеблок) МБОУ СОШ №1 им.Н.К.Крупской (г.Нижний Тагил), ИП Азикова Т.С., пищеблок ГБОУ



СО «Екатеринбургская школа № 8, реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы» (г.Екатеринбург), МОУ «СОШ ПОС.УРАЛЬСКИЙ», (пос.Уральский Свердловской области), ИП Амахина И.В., столовая МБОУ НГО «СОШ № 2» (г.Новая Ляля Свердловской области), ООО «Общественное питание», пищеблок ГБОУ СО «ЕШИ № 6» (г.Екатеринбург), ИП Сыропятова А.С., пищеблок Екатеринбургская школа № 7 (г.Екатеринбург), МАОУ СОШ № 1 (г.Сысерть), ООО «Комбинат общественного питания», столовая (пищеблок) МАОУ Гимназия №86 (г. Нижний Тагил), МБДОУ - ДЕТСКИЙ САД № 36, (г.Екатеринбург), ГАПОУ СО «ЕМК», столовая (г.Екатеринбург), МАДОУ № 1 «Ладушки» (г.Карпинск Свердловской области), ГКУ «СРЦН ГОРОДА БЕРЕЗОВСКОГО» (г.Березовский Свердловской области), МАДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58, (г.Кушва Свердловской области), МАДОУ ДЕТСКИЙ САД № 472, (г.Екатеринбург),

#### Справка

Продавцы некачественной молочной продукции:

- по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли: АО «Торговый дом «Перекресток», гипермаркет «Перекресток» (г. Екатеринбург), ИП Тамразян Грант Ваники, Магазин «Дав» (г. Екатеринбург).

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

ООО «ПРОДТОРГ», склад (г. Нижняя Тура Свердловской области), ООО «АГРИКО», склад (г. Екатеринбург), ИП Глазырин Александр Александрович, склад (п. Бисерть Свердловской области), ООО «Ландыш ЛТД», магазин (с. Камышево Белоярского района Свердловской области).

#### 2.1.4.Мясная продукция

В 2022 году проинспектировано 50,7 тонны мясной продукции, забраковано 4,02 тонны, что составило 8 процентов (в 2021 году – 17,9 процента). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2021 годом уменьшился в 2,2 раза.

Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

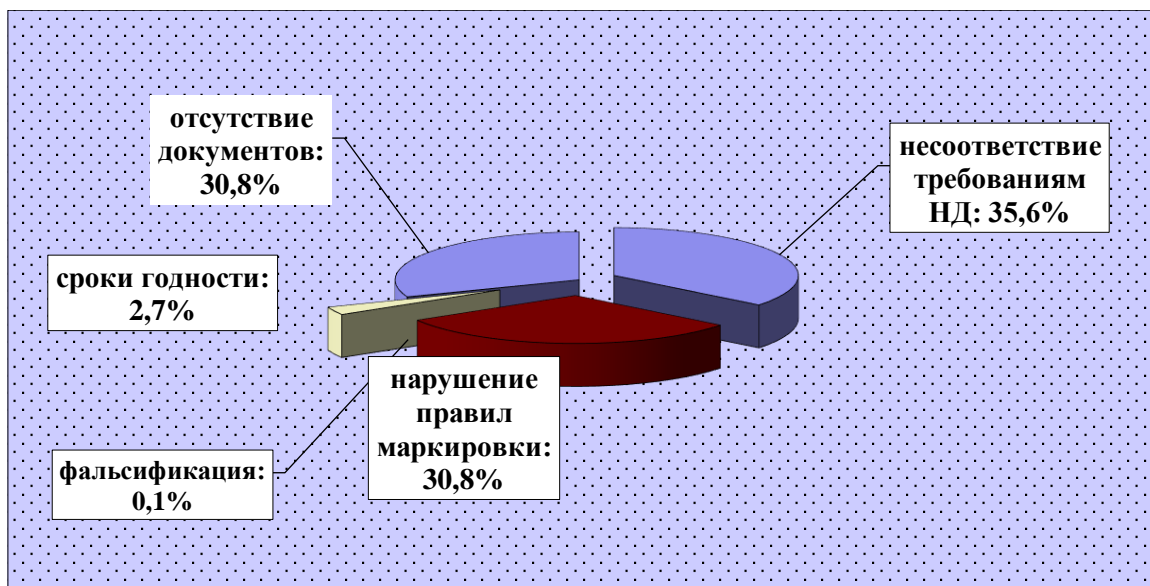


Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом структура забраковок следующая: по сравнению с аналогичным периодом 2021 года в 1,6 раза уменьшился удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества – 35,6 процентов (в 2021 году – 58,7 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к уменьшению в 1,1 раза – 30,8 процента (в 2021 году – 34,2 процента), удельный вес по причине фальсификации значительно уменьшился и составил 0,1 процента (в 2021 году – 2,3 процента), по причине истечения сроков годности – 2,7 процента, по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции – 30,8 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 2022 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился в 1,6 раза и составил – 100 процентов (в 2021 году – 61,5 процента); для колбасы и колбасных изделий уменьшился в 2,3 раза и составил – 33,3 процента (в 2021 году – 77,3 процента).

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

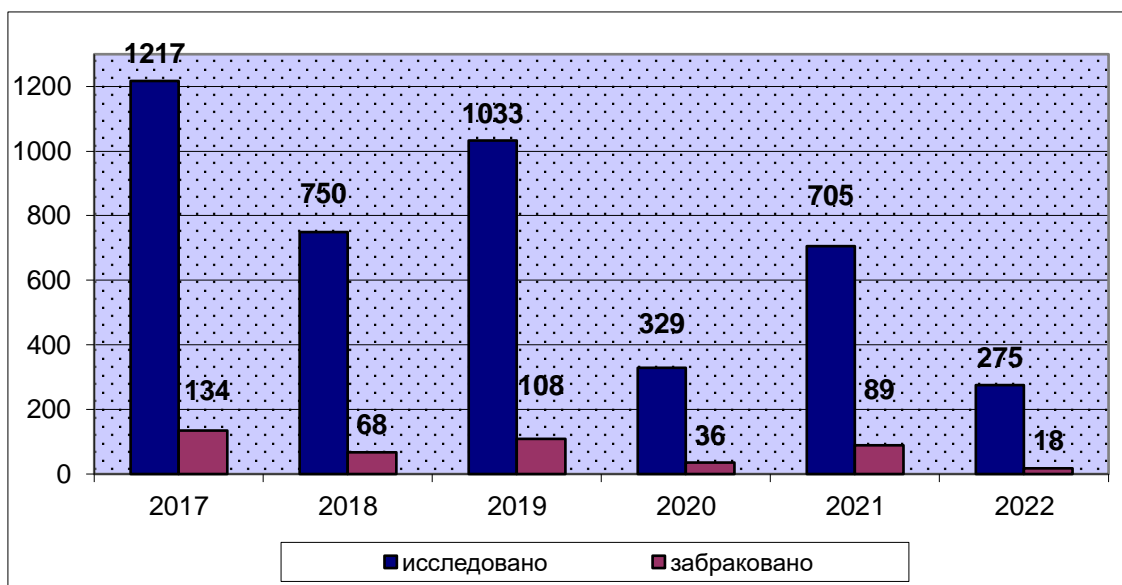


Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований

В 2022 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 275 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 18 проб (6,5 процентов), в 2021 году исследовано 705 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 89 проб (12,6 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследовано 136 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 4 пробы (2,9 процента, в 2021 году – 7,9 процента);

- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследовано 139 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 14 проб (10,1 процента, в 2021 году – 17 процентов).

Таким образом, удельный вес неудовлетворительных проб изготовленной на территории Свердловской области в 3,5 раз меньше, чем завозимой продукции.

Ситуация с колбасными изделиями улучшилась по сравнению с 2021г. Всего колбасных изделий в 2022 году исследовано 7 проб, несоответствующие требованиям нормативных документов пробы отсутствовали (0 процентов, в 2021 году – 15,9 процента). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследовано 3 пробы, несоответствующие требованиям нормативных документов пробы отсутствовали (0 процента, в 2021 году – 11,5 процента); завозимых из других регионов исследовано 4 пробы, несоответствующие требованиям нормативных документов пробы отсутствовали (0 процентов, в 2021 году – 18,9 процента)

На предмет выявления фальсификации в 2022 году колбасные изделия не выявлялись (0 процентов, в 2021г. – 38,8 процента).

Консервов мясных исследовано 2 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 2 проб (100 процентов, в 2021 году – 65 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2021 годом увеличился в 1,5 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 2 проб, 2 пробы не соответствовали требованиям нормативных документов по результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличию грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений), что составило 100 процентов (в 2021 году – 68 процентов).

### Справка

#### Изготовители нестандартной продукции:

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

- Свердловская область: ООО «Доброгост»
- завозимые из других регионов Российской Федерации: ООО «Равис-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область).

2) **консервов мясных** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава: ООО КМПЗ «Балтпроммясо» (Калининградская область), ЗАО «Орский мясокомбинат» (Орский мясокомбинат).

Ситуация с мясом кур улучшилась по сравнению с 2021г. в 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольно-надзорных мероприятий проверено 18,4 тонны мяса птицы, из них 0,4 тонны продукции не соответствовала требованиям нормативных документов и составила 2,2 процента, что в 10,6 раза меньше, чем в 2021 году (в 2021 году – 23,5 процента).

В рамках проверок исследовано 124 пробы мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 7 проб (5,6 процента, в 2021 году – 2,6 процента), в том числе не соответствовали установленным требованиям по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) 7 проб из 78 исследованных по данным показателям (9 процентов), что в 2,3 раза больше, чем в 2021 году (3,9 процента).

В 2022 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 2021 году – 0 процентов).

## Справка

Изготовители нестандартной продукции:

**по микробиологическим показателям:** ООО МКЕ «Доброгост» (Свердловская область), ОАО «Токаревская птицефабрика» (Тамбовская область), ООО ТД «Итон» (Челябинская область), ООО «Равис - Птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), АО «Приосколье» (Белгородская область).

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

## Справка

**Продавцы некачественной мясной продукции по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, мясная продукция браковалась в предприятиях торговли:** АО «Почта России», Екатеринбургский почтамт Управления Федеральной почтовой связи Свердловской области (г.Екатеринбург), ООО «КОМБИНАТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ», Столовая (пищеблок) МАОУ СОШ №100 (г.Нижний Тагил), ООО «АМЕТИСТ», магазин № 2 (Свердловская область, пгт.Гари), ООО «Равис - Птицефабрика Сосновская», магазин «Равис» (г.Нижний Тагил), ООО «БУРГЕР РУС», Ресторан «Burger King» (г.Нижний Тагил), ООО «БУРГЕР РУС», кафе быстрого питания «Burger King» (Свердловская область, г.Серов), ООО «БУРГЕР РУС», Ресторан «Бургер Кинг» ТЦ «ДЕПО»(г.Нижний Тагил).

9 процентов от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2021г. – 5,9 процента). В основном это относится к мясной продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли.

### 2.1.5. Рыбная продукция

В 2022 году проинспектировано 8,33 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 0,298 тонны или 3,6 процента от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2021 годом уменьшился в 7 раз. Структура бракуемых приведена на рисунке 17.

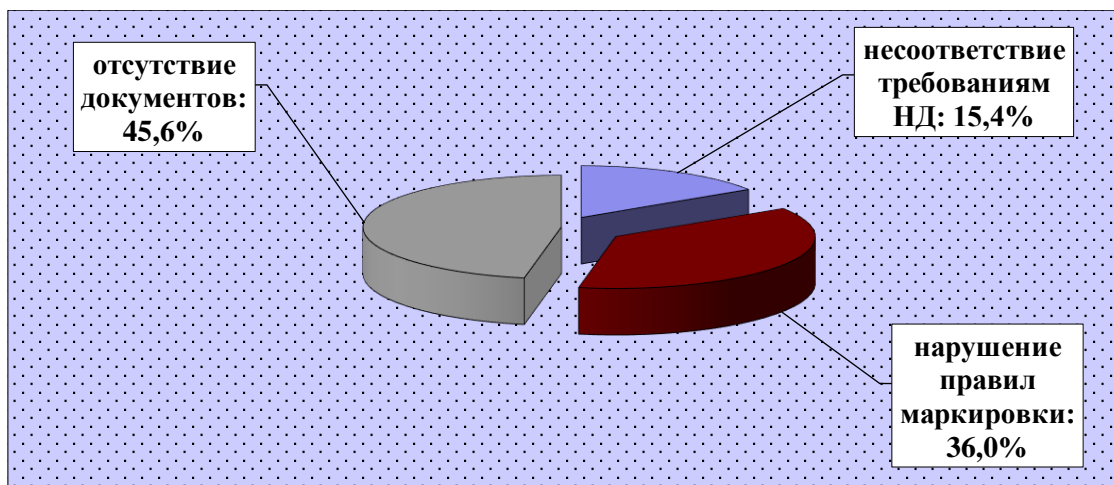


Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

Также как и за аналогичный период 2021 года наибольший удельный вес в структуре забраковок, в 2022 году занимают забраковки по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции, а также нарушения правил маркировки. По причине нарушения требований технических регламентов в 2022 году удельный вес забракованной рыбной продукции составил 15,4 процента (в 2021 году данный показатель составлял 15 процентов).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации в 2022 году составил 1,4 процента, по причине истекшего срока годности в 2022 году продукция не браковалась.

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 718 условных банок консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 26 условных банок или 3,6 процента (в 2021 году данный показатель составлял 30,7 процентов). В структуре забраковок, весь объем забракованной продукции приходится на консервы рыбные, не соответствующие требованиям нормативных документов, который составил в 2022 году 100 процентов.

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

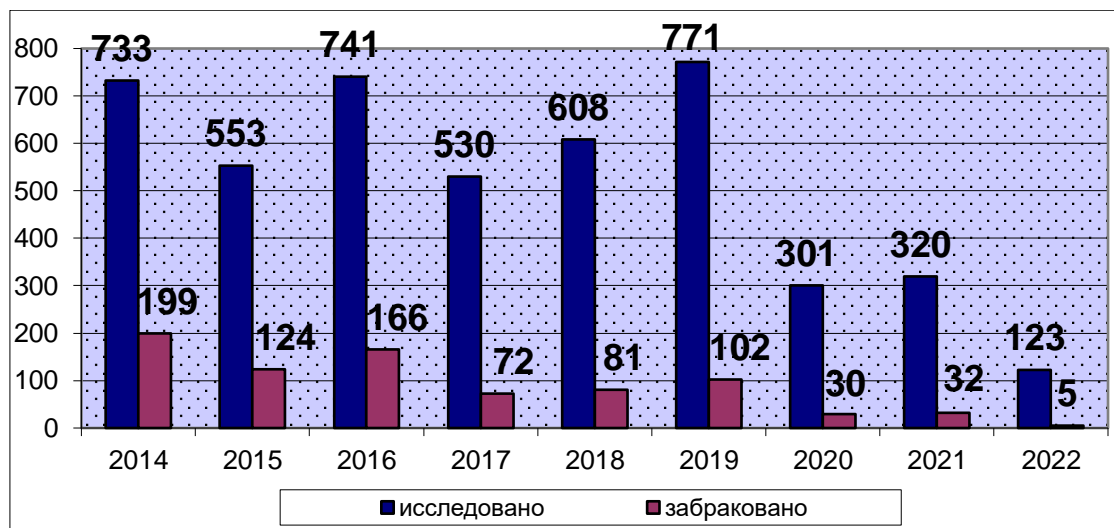


Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований рыбной продукции

В 2022 году в рамках проверок проведены испытания 123 проб рыбной продукции, не соответствовали требованиям нормативных документов 5 проб (4,1 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2021 годом снизился в 2,4 раза.

В 2022 году рыбная продукция браковалась только по несоответствию физико-химическим показателям, процент забраковки составил 100 процентов. По органолептическим (внешний вид, вкус и запах, консистенция), микробиологическим (КМАФАнМ, БГКП(колиформы), дрожжи, плесени), а также паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции) в 2022 году продукция не браковалась.

В том числе консервов рыбных исследовано 3 пробы, признана не соответствующей требованиям нормативных документов 1 проба (33,3 процента, в 2021 году – 29 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2021 годом остался на прежнем уровне. По бактериологическим (БГКП (колиформы), КМАФАнМ), органолептическим (вкус и запах, внешний вид и консистенция мяса рыбы, состояние рыбы, цвет и состояние бульона, цвет мяса рыбы, наличие чешуи) показателям рыбные консервы не браковались.

#### Справка

Изготовители нестандартной продукции:

- консервов рыбных по физико-химическим показателям: ОАО «Мамоновский рыбоконсервный комбинат» Калининградская область (консервы рыбные Скумбрия атлантическая натуральная с добавлением масла по показателям Белки, Жиры, Масса нетто).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по предотвращению действий, способствующих

введению в заблуждение потребителей о массе нетто, качестве мороженых рыботороваров. На определение массы нетто рыбы, массовой доли ледяной глазури отобраны и исследованы на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» 73 пробы мороженой рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 4 пробы (5,5 процента, в 2021 году – 8,2 процента).

По данным признакам браковалась продукция, изготовленная на территории Российской Федерации: ООО «ТПК-Остров», ООО «Волна», ООО «Дельта» Свердловская область. Субъекты, осуществляющие оборот несоответствующей рыбной продукции: ООО «Славянка» (г. Екатеринбург), ИП Сысолятин О. В. (Свердловская область, г. Нижний Тагил), МАДОУ Детский сад № 1 «Голубой кораблик» (Свердловская область, г. Реж), ООО «Магазин № 16» (Свердловская область, г. Н. Ляля), МАУ ЗОЛ «Черкасово» (Свердловская область, Красноуфимский район).

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 2022 году по сравнению с 2021 годом снизился в 2,4 раза и составил 13 процентов.

В 2022 году проинспектировано 447 килограмм кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 58 килограмм (13 процентов, в 2021 году – 31 процент).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

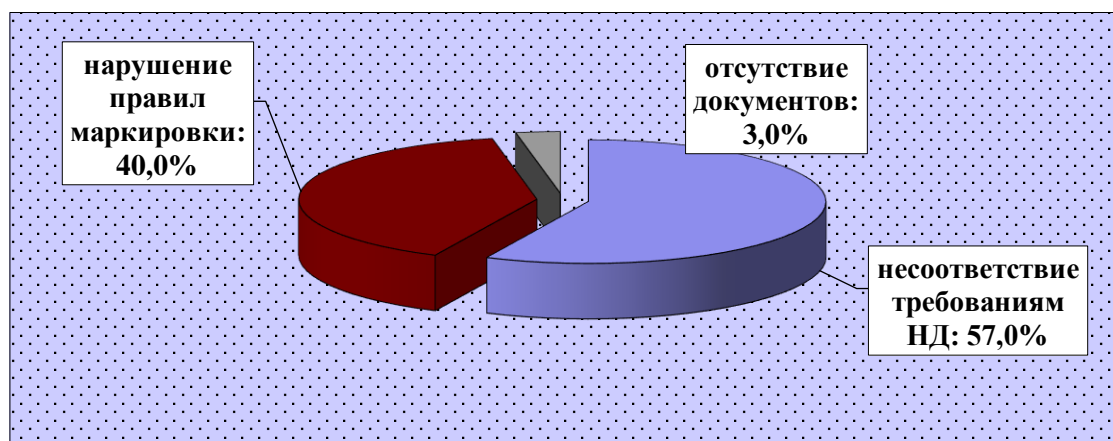


Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок кондитерских изделий



57 процентов забракованной продукции приходится на продукцию, реализуемую с нарушением требований технических регламентов, 40 процентов – с нарушением правил маркировки, 3 процента – с отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность продукции.

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

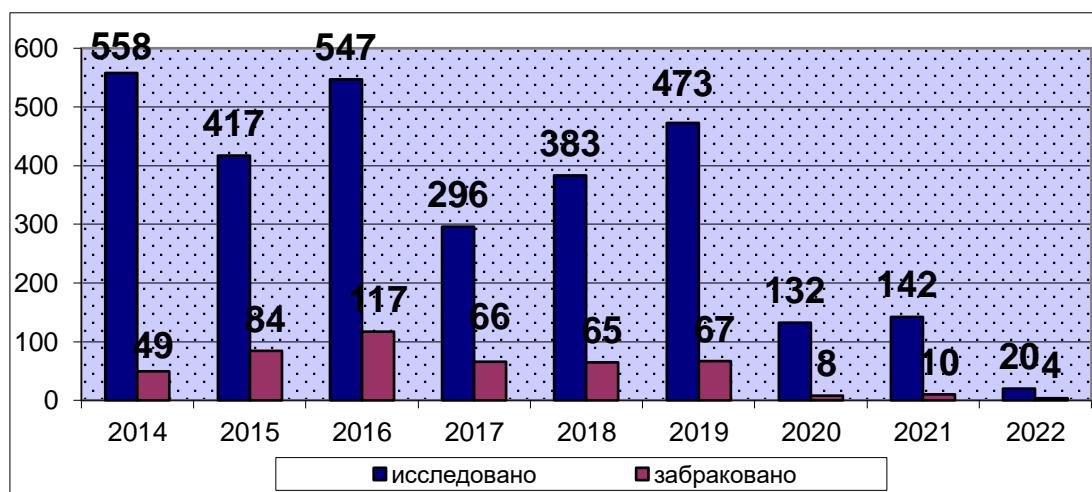


Рис. 20. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований кондитерских изделий

Всего исследовано 20 проб кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 4 пробы (20 процентов). В 2022 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2021 годом увеличился в 2,8 раза. 75 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 2022 году исследована 1 проба шоколада. Несоответствия требованиям законодательства не установлено.

По заниженному содержанию какао-продуктов шоколад в 2013 - 2014 годах не браковался, в 2015 году была забракована только 1 проба в отличие от предыдущих лет, в 2016 году забраковано 2 пробы, за период 2017-2020 годов неудовлетворительных проб какао-порошка и шоколада не установлено, в 2021 году забраковано 3 пробы шоколада.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- по микробиологическим показателям: АО «Агентство по развитию рынка продовольствия» Нижнетуринский хлебокомбинат (Свердловская область, г. Нижняя Тура), ИП Мокренко С. А. цех по заготовке готовой продукции (г. Екатеринбург), ООО «Вежливые люди» (г. Екатеринбург).

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 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» в 2022 году отмечается значительное снижение проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и количества исследованных проб алкогольной продукции в сравнении с предыдущими годами.

Так, всего в 2022 году Управлением проведено 72 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении контролируемых лиц, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных проверок представлена на рисунке 21.

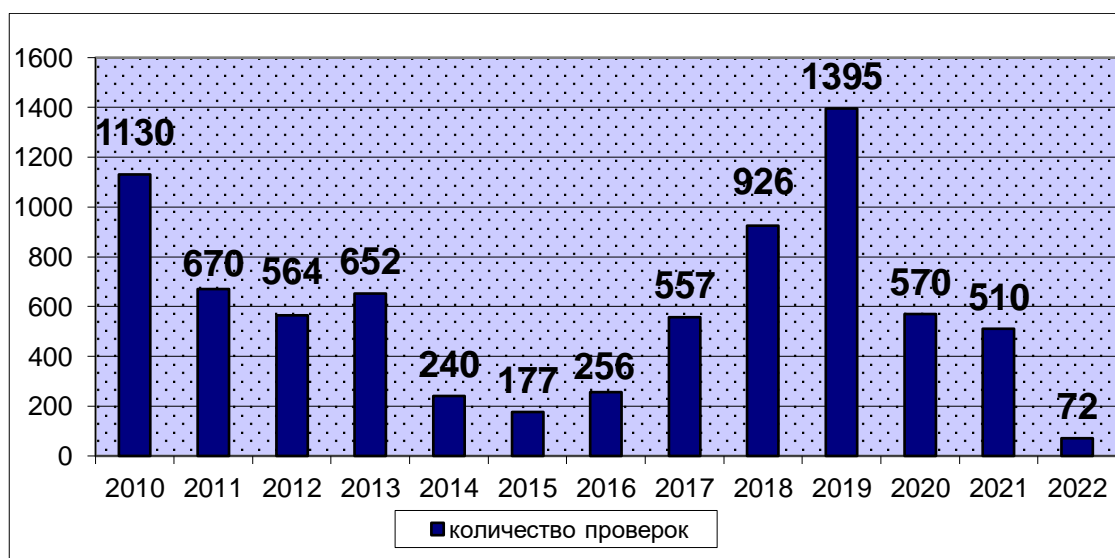


Рис. 21. Алкогольная продукция. Количество надзорных мероприятий

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям. - проверено 1154 литра алкогольной продукции, забракован 361 литр, что составляет 31,3 процента от проинспектированной продукции. В сравнении с 2021 годом удельный вес забракованной продукции остался практически на прежнем уровне.

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 22.

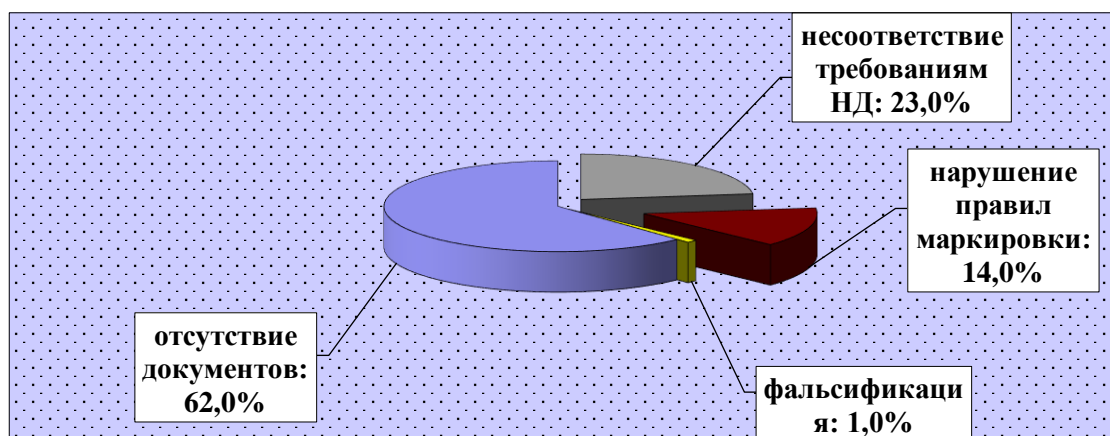


Рис. 22. Алкогольная продукция. Структура забраковок алкогольной продукции

Основная часть забраковок приходится на отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность продукции – 62 процента, несоответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 23 процента, нарушение правил маркировки – 14 процентов, наличие в обороте фальсифицированной продукции – 1 процент. Также как и в 2021 году, по причине истекшего срока годности в 2022 году алкогольная продукция не браковалась.

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

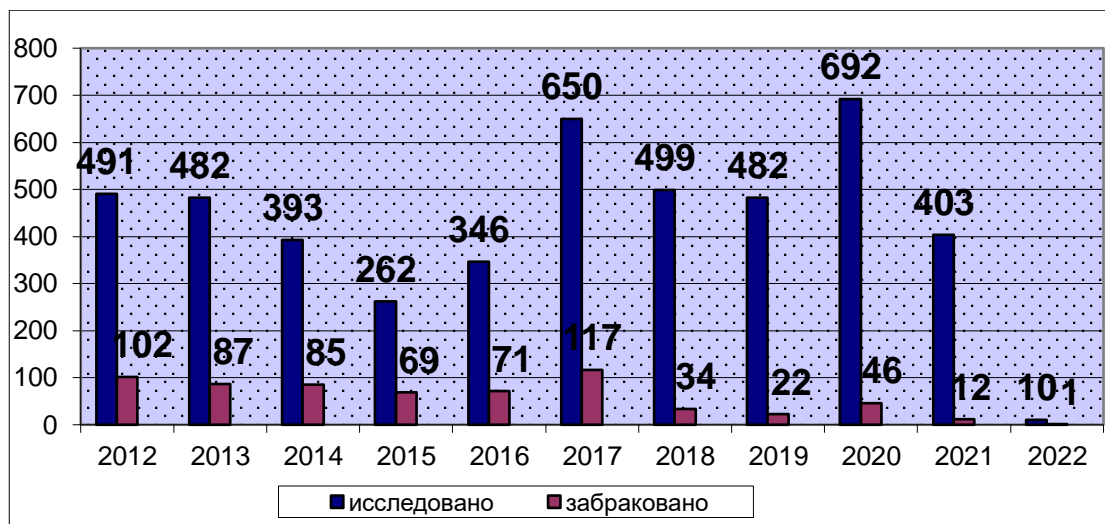


Рис. 23. Алкогольная продукция. Результаты лабораторных исследований алкогольной продукции

В 2022 году в рамках надзорных мероприятий исследовано 10 проб алкогольной продукции. Не отвечала требованиям нормативных документов 1 проба игристого вина (по показателю «давление диоксида углерода»), что составляет 10 процентов. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2021 годом увеличился в 3,3 раза.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлен 91 факт нарушений обязательных требований, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

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

- на объекте - магазин «Красное и Белое», ООО «Лабиринт-Екатеринбург», Свердловская область, г. Красноуфимск, ул. Трескова, 7, допущена реализация пищевой продукции не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно игристое вино полусладкое белое «Российское премиум», изготовитель ООО «Салют Плюс», Республика Северная Осетия – Алания, г. Беслан, ул. Первомайская, 224, не соответствующей требованиям ГОСТ 33336-2015 «Вина игристые. Общие технические условия» по показателям Пенистые и игристые свойства, Давление диоксида углерода.

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

- при анализе материалов КУСП, в отношении гражданина Байрамова Е. К. Оглы в помещении кафе «Баку», Свердловская область, Алапаевский район, п. Верхняя Синячиха, ул. Октябрьская, 14 А, установлена розничная реализация алкогольной продукции (вино «Хванчкара», 0,75 л., в количестве 20 бутылок, водка «Финская

серебро», 0,5 л., в количестве 8 бутылок, коньяк «Старый Кенигсберг», 0,5 л., в количестве 18 бутылок, водка «Абсолют», 0,5 л., в количестве 1 бутылки, при отсутствии маркировки специальными (акцизными) марками, а также при отсутствии лицензии. В отношении Байрамова Е. К. составлены протоколы об административном правонарушении в порядке ст. 14.2, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения дела по ст. 14.2 КоАП РФ принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 1 500 рублей. Административное дело по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ направлено в суд;

- при проведении контрольных (надзорных) мероприятий в отношении ИП Поповой Н.В., магазин «Продукты», Свердловская область, Ирбитский район, д.Кирга, ул. Красноармейская, 34, установлен оборот алкогольной продукции коньяк «Старый Кенинсберг», 1,0 л, в количестве 4 бутылок, при отсутствии маркировки специальными марками. В отношении ИП Поповой Н.В. составлен протокол ареста, протокол об административном правонарушении в порядке ч.4 ст.15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в Ирбитский районный суд для рассмотрения. По результатам рассмотрения принято решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения с конфискацией;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Фоминой Л. И., Свердловская область, п. В. Синячиха, ул. Октябрьская, ба, установлен оборот алкогольной продукции водка «Veluga», 0,5 л, в количестве 2 бутылок, при отсутствии маркировки специальными марками. Индивидуальному предпринимателю Фоминой Л. И. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований;

- при анализе материалов КУСП в отношении ООО «Винланд», магазин «Градус», Свердловская область, г. Реж, ул. Заводская, 3, установлен оборот алкогольной продукции водка «Налибоки», 0,5 л, в количестве 2 бутылок, при отсутствии маркировки специальными марками. Обществу с ограниченной ответственностью «Винланд» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

- при проведении проверки в отношении ИП Лобань М.Н., на объекте останочный комплекс «Николь», Свердловская область, г. Реж, ул. Советская установлен оборот алкогольной продукции в отсутствие сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном

правонарушении. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде предупреждения.

• **нарушение особых требований к розничной продаже алкогольной продукции**

- при рассмотрении материалов, поступивших из Прокуратуры г. Асбеста установлен оборот алкогольной продукции после 23 час. 00 мин, а именно 10.03.2022 г. в 23 час. 35 мин. в помещении алкомаркет-бара «Градус», ООО «Град», Свердловская область, г. Асбест, ул. Мира, д. 3, фактически не являющегося предприятием общественного питания, осуществлялась розничная продажа алкогольной продукции («Пивной напиток Miller Дженьюин Драфт» пастеризованный, алк. 4,7 процента об. в количестве 3 стеклянных бутылок вместимостью 0.47 л., стоимостью 89.90 за бутылку, общей стоимостью 269.70 рублей). Фактически торговый объект - алкомаркет-бар «Градус» не имеет признаков предприятия общественного питания, установленных требованиями действующего законодательства. В отношении лиц, допустивших указанные нарушения, возбуждены дела об административном правонарушении в порядке ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. По результатам рассмотрения дел приняты решения о назначении административных наказаний в виде штрафов на общую сумму 52,00 тыс. рублей;

- при проведении контрольных (надзорных) мероприятий по отношении индивидуального предпринимателя Шикаловой О. Я., павильон «Радуга», Свердловская область, Верхотурский район, с. Кордюково, Центральная ул., 39а, установлено: товарно-сопроводительная документация не позволяет установить поставщика алкогольной продукции, отсутствие регистрации алкогольной продукции (пивная продукция 5 наименований) в системе ЕГАИС (Единая государственная автоматизированная информационная система учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции) не обеспечивает прослеживаемость продукции и не позволяет документарно установить изготовителя продукции и последующего собственника. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. По результатам рассмотрения дела принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 20,00 тыс. рублей;

- при рассмотрении материалов, поступивших из органов МВД г. Асбеста установлен оборот алкогольной продукции после 23 час. 00 мин, а именно 20.11.2022 г. в 02 час. 05 мин. в помещении пивного бара «Каблучок», ИП Глухих А. А., Свердловская область, п. Рефтинский, ул. Гагарина, д. 45, фактически не являющегося предприятием общественного питания, осуществлялась розничная продажа

алкогольной продукции (пивная продукция). Фактически торговый объект - пивной бар «Каблучок» не имеет признаков предприятия общественного питания, установленных требованиями действующего законодательства. В отношении лица, допустившего указанные нарушения, возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. По результатам рассмотрения дела принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 20,00 тыс. рублей.

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

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

В настоящее время к полномочиям территориальных органов Роспотребнадзора не относится контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований Федерального закона от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее Федеральный закон № 171-ФЗ), а именно.

Федеральным законом от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» внесены изменения в ст. 23 Федерального закона № 171-ФЗ.

Так, на сегодняшний день, согласно ст. 23 Федерального закона № 171-ФЗ федеральный государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется федеральным органом по контролю и надзору. Постановлением Правительства от 25.06.2021 г. № 1010 утверждено «Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции». Согласно п. 3 указанного Положения в настоящее время государственный контроль осуществляется Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка и ее территориальными органами.

Предусмотренный ранее статьей 23 Федерального закона № 171-ФЗ региональный государственный контроль (надзор) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции выделен в отдельную статью 23.1. Согласно п. 1 ст. 23.1 Федерального закона № 171-ФЗ региональный государственный контроль (надзор) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется органом исполнительной власти субъекта

Российской Федерации, уполномоченным высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации. В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Федерального закона № 171-ФЗ соблюдение организациями, индивидуальными предпринимателями обязательных требований к розничной продаже алкогольной продукции и розничной продаже алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, установленных статьей 16 Федерального закона, обязательных требований к розничной продаже спиртосодержащей продукции, обязательных требований к фиксации в единой государственной автоматизированной информационной системе сведений об обороте алкогольной продукции лицами, осуществляющими ее розничную продажу, за исключением обязательных требований, установленных техническими регламентами.

Постановлением Правительства Свердловской области от 11.11.2021 г. № 784-ПП утверждено «Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области», согласно которому региональный государственный контроль (надзор) осуществляется Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.

Однако, согласно ст. 23.49 КоАП РФ Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в настоящее время рассматривает дела об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. Полномочия по возбуждению дел об административных правонарушениях по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ за нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной продукции (ст. 16 Федерального закона № 171-ФЗ) у Управления отсутствуют.

Дополняет информацию о проведенных надзорных мероприятиях на территории Свердловской области в рассматриваемом сегменте рынка данные **Межрегионального управления Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу.**

В рамках федерального государственного контроля и надзора в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 75 контрольных мероприятий, из них:

- 67 мероприятий в рамках Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ);
- 8 внеплановых документальных проверок.

В рамках предоставления государственных услуг проведено:



- 8 мероприятий по заявлениям организаций для продления / переоформления срока действия лицензии;
- 3 снятия остатков, в связи с прекращением действия лицензии;
- 48 мероприятий по пломбированию (распломбированию) автоматических средств измерения и учета;
- 12 выездных оценок соответствия основного технологического оборудования требованиям, указанным в расчёте мощности, а также по расконсервации основного технологического оборудования.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в 49 организациях выявлено 71 правонарушение законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции и 5 правонарушений совершено гражданами. Отмечен рост нарушений, связанных с порядком учета объема алкогольной продукции, с нарушением сроков представления деклараций.

По результатам всех проведенных мероприятий должностными лицами Управления возбуждено 67 дел об административном правонарушении, в отношении юридических лиц и должностных лиц составлено 67 протоколов об административных правонарушениях, в том числе 53 на юридических лиц и 14 на должностных лиц.

Управлением и судебными органами вынесено 72 постановления о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 5 796,00 тыс. руб., что на 11 процентов больше, чем за 2021 год.

Кроме того, Управлением и судебными органами вынесено 63 (на 11 процентов меньше, чем за 2021 год) постановления о замене административного наказания в виде административного штрафа на предупреждение.

В ходе контрольных мероприятий проверено 37 183,4 литра алкогольной и спиртосодержащей продукции. Из незаконного оборота изъято 37 183,4 литра алкогольной и спиртосодержащей продукции. Конфисковано (уничтожено) продукции по решению судов, вступивших в законную силу в 2022 году – 27 465,2 литра.

В 2022 году одним из основных направлений деятельности Управления стало проведение работы по недопущению нарушения обязательных требований по средствам увеличения охвата проверяемых подконтрольных субъектов в рамках осуществления мероприятий без взаимодействия с юридическими лицами.

За 2022 год проведено 1568 мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (наблюдений за соблюдением обязательных требований) на предмет соблюдения обязательных требований, что на 165 процентов больше, чем в 2021 году.

В ходе проведения 6 выездных обследований выявлены организации, осуществляющие деятельность по обороту алкогольной продукции (пиво, пивные напитки) с нарушением установленного порядка учета информации об объеме производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции в системе ЕГАИС.

В ходе контрольных мероприятий установлено, что в качестве мест осуществления деятельности данных организаций указаны адреса, по которым располагаются жилые многоквартирные дома. Деятельность по обороту алкогольной продукции по адресам, указанным в ЕГАИС, фактически не осуществляется.

Алкогольная продукция, находящаяся в обороте с нарушением действующего законодательства, заблокирована в ЕГАИС до устранения нарушений.

В соответствии со статьей 49 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» должностными лицами Управления выдано 529 (199 – 2021 год) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, что на 165 процентов больше чем в прошлом году.

Из общего количества направленных 33 процента предостережений исполнено по состоянию на 01.01.2023 (2021 год – 86 процентов исполнено).

Рост количества вынесенных предостережений связан с действием положений постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», а также усилением профилактической и разъяснительной работы.

Основным видом сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований, послужившие основанием для объявления предостережения в 2022 году 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 438 предостережений от общего числа направлены в адрес подконтрольных субъектов, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи, что составляет 82,8 процента от общего числа вынесенных предостережений в 2022 году (86,9 процента в 2021 году).

Высокая доля вынесенных предостережений свидетельствует о необходимости продолжения проведения мероприятий без взаимодействия с подконтрольными субъектами, однако, снижение доли вынесенных предостережений в отношении организаций

осуществляющих производство и оборот пива и пивных напитков в общей доле вынесенных предостережений свидетельствует о результативности профилактических мер.

Проведено 84 профилактических визита, 79 – в режиме видеоконференцсвязи, 5 – в очном режиме. Следует отметить, что 20 профилактических визитов проведены в отношении организаций, начинающих осуществлять свою деятельность по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

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

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

Проведено 153 мероприятия по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований в различных форматах (2021 год – 57).

23 июня 2022 года в режиме видеоконференции для подконтрольных субъектов проведено публичное мероприятие на тему: «Результаты правоприменительной практики в контрольно-надзорной деятельности в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

Также большую часть консультаций составляют телефонные консультации, в силу своей оперативности и удобства для подконтрольных субъектов. Таким образом, сотрудники Управления осуществляют постоянную обратную связь с организациями-участниками алкогольного рынка в различных форматах.

На территории Свердловской области, проведено 97 мероприятий (2021 год - 108 мероприятий) по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

Информационные сообщения были направлены через личный кабинет ФСРАР: «По расчету производственной мощности в отношении организаций-производителей» и «Информационное сообщение о необходимости своевременного направления деклараций организациям – пользователям этилового спирта и спиртосодержащей непищевой продукции».

В целях реализации полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным

способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Росалкогольрегулированием на территории Уральского федерального округа вынесено 6 (186 – 2021 год) решений о блокировке Интернет-сайтов. Управлением составлено 9 (127 – 2021 год) протоколов об административных правонарушениях по части 8 статьи 13.15 КоАП РФ, судебными органами вынесено 34 (137 – 2021 год) постановлений о привлечении к административной ответственности на сумму 102 тыс. руб. (518 – 2021 год).

На территории Свердловской области составлено 9 протоколов об административных правонарушениях по части 8 статьи 13.15 КоАП РФ, материалы административных дел в отношении 9 физических лиц направлены в судебные органы.

В целях пресечения незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области совместно проведено 4 совместных мероприятий, в ходе которых выявлены незаконные складские помещения, используемые для хранения этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Кроме того, сотрудниками Управления оказано содействие в документировании и изъятии из незаконного оборота 86 793,8 литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, 3 автотранспортных средства. Алкогольная продукция в количестве 57 501 литр, автотранспортные средства вывезены в АО «Росспиртпром».

Общий объем изъятой из незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Уральского федерального округа снизился на 12,3 процента в связи с продолжением систематической работы Управления по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и проведением профилактических мероприятий с подконтрольными субъектами. Общий объем изъятой из незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области вырос на 37,6 процента по сравнению с 2021 годом, в связи с привлечением специалистов Управления для взаимодействия с правоохранительными органами.

В том числе изъято по видам алкогольной продукции:

– Управлением изъято 3718,3 дал., из них: 0,8 дал. – водка, 2988,6 дал. – пиво и пивные напитки, 556,5 дал. – коньяк, 172,4 дал. – бренди;  
– совместно с ГУ МВД России по Свердловской области изъято 5750,1 дал., из них: 1677,8 дал. – водка, 391,1 дал. – этиловый спирт, 3305,5 дал. – спиртосодержащая продукция, 348,7 дал. – коньяк, 27,1 дал. – прочие алкогольные напитки.

Доля изъятого объема алкогольной продукции, маркировка которой не предусмотрена законодательством - пиво и пивные напитки составляет 31,6 процента, крепкого алкоголя 29,4 процента.

Из ГУ МВД России по Свердловской области поступило 22 материала в отношении индивидуальных предпринимателей и организаций для проверки признаков нарушения обязательных требований. По результатам рассмотренных материалов составлено 22 протокола об административных правонарушениях.

В целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 28.09.2015 № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в АО «Росспиртпром» направлено 757 заявок на вывоз и прием для уничтожения или хранения продукции и предметов, 1 заявка на вывоз основного технологического оборудования, 8 заявок на вывоз автотранспорта, используемого для перевозки нелегальной алкогольной продукции.

### 2.1.8. Табачные изделия

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 году проверено 1693 объекта, осуществляющих продажу табачных изделий, в 180 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 10,6 процента. Сведения о проведенных проверках представлены на рисунке 24.

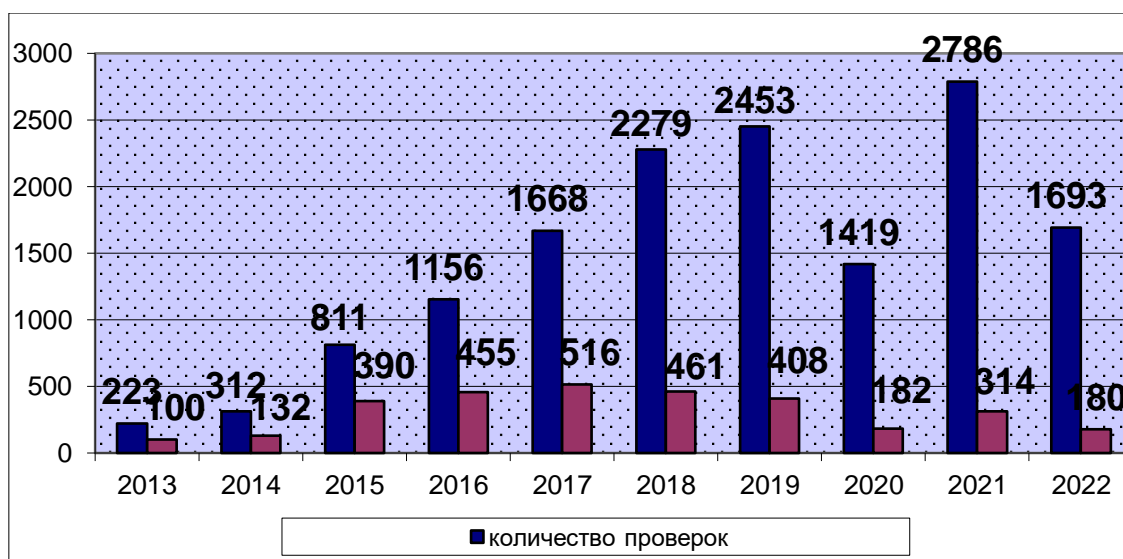


Рис. 24. Табачные изделия. Количество надзорных мероприятий

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

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

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

В течение 2022 года проинспектировано 30 тыс. пачек табачных изделий, забракована 21 тыс. пачек, что составило 72 процента.

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

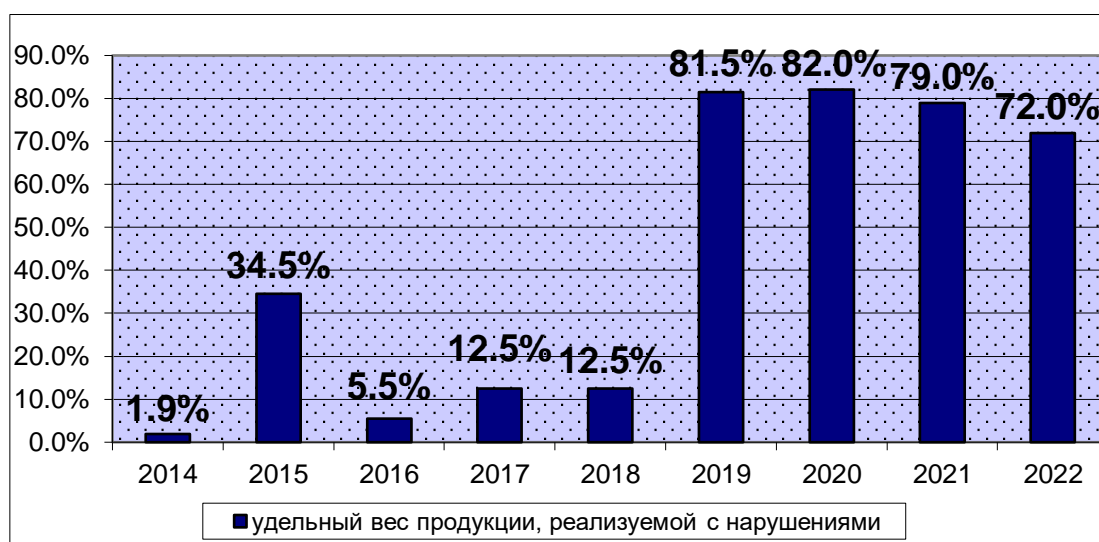


Рис. 25. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

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

По результатам проверок в отношении лиц, допустивших нарушения требований действующего законодательства, вынесено 133 постановления на сумму 1,6 млн. рублей.

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

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)**

- при проведении административного расследования в отношении ИП Малых И. А., установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix), а также при отсутствии маркировки акцизными марками. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждены дела об административных правонарушениях в порядке ст. 14.15, ч. 1 ст. 14.53, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения материалов дела по ст. 14.45 КоАП РФ принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 20,0 тыс. рублей, по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ – штрафа на сумму 5,00 тыс. рублей;

- - при проведении административного расследования в отношении ИП Ладилевой Н. В., установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix), а также при отсутствии маркировки акцизными марками. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы передан на рассмотрение в суд.

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

- при проведении административного расследования в отношении ИП Кашкаровой Д. А., на объекте павильон «GOOD VARE», Свердловская область, г. Асбест, ул. Ленинградская д.26/2, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела

принято решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Косовских М. В., на объекте павильон Продукты, Свердловская область, г. Асбест, ул. Ленинградская д.26/2, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Чекашина А. А., на объекте закусочная «Креветка», Свердловская область, г. Серов, ул. Некрасова, 30, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде штрафа на сумму 5,00 тыс. рублей;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Пересадына Е.И. установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. Индивидуальному предпринимателю Пересадыну Е.И. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

- **продажа табачной продукции без специальных марок**

- при проведении административного расследования в отношении Поповой Н. В., на объекте магазин Продукты, Свердловская область, д. Кирга, ул. Красноармейская, 34, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Кривоногова А. В. установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. Индивидуальному предпринимателю Кривоногову А. В. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Агеевой О. В. установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. Индивидуальному предпринимателю Агеевой О. В. объявлено



предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Копылова Г. В. установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. Индивидуальному предпринимателю Копылову Г. В. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Агроторг», на объекте магазин «Пятерочка», Свердловская область, г. Серов, ул. Жданова, 13, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 47 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МАОУ СОШ № 13, Свердловская область, г. Серов, ул. Строителей, д. 17. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 5,00 тыс. рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Тренихина В. В., на объекте павильон «Аврора», Свердловская область, г. Серов, пр. Серова, 66, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 37 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией ГБПОУ СО «Северный педагогический колледж», Свердловская область, г. Серов, ул. Добрынина, д.65. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 5,00 тыс. рублей

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

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Шабунина Р. С., на объекте магазин «Пив&Ко», Свердловская область, Белоярский район, п. Верхнее Дуброво, ул. Победы, д. 4, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном

правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Гурова А. С., на объекте магазин «Пив&Ко», Свердловская область, Белоярский район, пос. Прохладный, ул. Свердлова д.3а, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при анализе материалов КУСП в отношении индивидуального предпринимателя Вострикова И. А. установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. Индивидуальному предпринимателю Вострикову И. А. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

- при проведении плановой выездной проверки в отношении ГАУСО СО «КЦСОН», на объекте отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, Свердловская область, п. Рефтинский, ул. Гагарина, 3д, отсутствует знак о запрете курения. В отношении ГАУСО СО «КЦСОН» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 30,00 тыс. рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Смолина Д. С., на объекте кафе «Мираж», Свердловская область, г. Асбест, бывший пост ГАИ, отсутствует знак о запрете курения. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении плановой выездной проверки в отношении АО «Птицефабрика «Рефтинская», на объекте цех убоя и переработки, Свердловская область, пгт. Рефтинский, у входов в женский и мужской туалеты в цехе убоя и переработки отсутствует знак о запрете курения.

В отношении АО «Птицефабрика «Рефтинская» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 30,00 тыс. рублей.

### **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 № 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.

С учетом последних лет специфика контрольно-надзорной деятельности службы меняется, и в 2022 году Управление Россельхознадзора по Свердловской работало в направлении профилактики нарушений.

В связи с принятием в марте 2022 года Правительством Российской Федерации Постановления №336 был объявлен мораторий на проведение большинства контрольно-надзорных мероприятий до конца года. Согласно установленным ограничениям из плана проверок Управления Россельхознадзора по Свердловской было исключено 112 контрольно-надзорных мероприятий из 121 согласованного Прокуратурой Свердловской области (для справки: 112 проверок исключено в соответствии с Постановлением Правительства №336, фактически проведено 7 проверок, 2 проверки завершены досрочно в соответствии с постановлением 336).

В 2022 году проведено 51 (в 2021 году 229) контрольно-надзорное мероприятие выполнения требований законодательства в организациях и предприятиях, занимающихся производством, ввозом, вывозом, хранением, переработкой и реализацией подконтрольной продукции.

Из них 10 внеплановых мероприятий по выборочному контролю, 25 документарных проверок, 16 выездных проверок в целях предупреждения, выявления и пресечения правонарушений в области ветеринарии и обращения лекарственных препаратов для ветеринарного применения. Приняли участие в 10 проверках прокуратуры по соблюдению требований законодательства в области ветеринарии и использования животных в культурно-зрелищных целях.

В ходе проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 93 нарушения законодательства РФ.

На постоянном контроле отдела находилась эпизоотическая ситуация на территории Свердловской области. В течение года выявлено 2 случая африканской чумы свиней (у свиней, содержащихся в ЛПХ граждан, в трупах, обнаруженных на территории лесного массива). Случаев вспышки высокопатогенного гриппа птиц в Свердловской области не зарегистрировано.

В рамках ежедневного анализа оформления ветеринарных сопроводительных документов в ФГИС «Ветис» компонент «Меркурий» выявлено 999 нарушений, допускаемых уполномоченными лицами организаций и государственными ветеринарными врачами при введении в оборот подконтрольных товаров. Выявлена и пресечена деятельность 149 фантомных организаций по производству и обороту продукции неизвестного происхождения. Такие площадки организаций исключены из реестра хозяйствующих субъектов ФГИС «Ветис» компонент «Цербер» и переведены в статус «фантом». Доступ уполномоченных лиц, которыми в ФГИС «Ветис» компонент «Меркурий» производилось оформление ВСД, аннулирован.

Благодаря данной работе предотвращены поставки в социальные учреждения потенциально опасной продукции животного происхождения.

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

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

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

Наиболее часто встречаются такие нарушения технических регламентов, как отсутствие прослеживаемости пищевой продукции,

не обеспечение температурного режима при хранении пищевой продукции, не поддержание принципов ХАССП.

В сфере ветеринарного надзора на государственной границе и транспорте в рамках контрольно-надзорной деятельности сотрудниками отдела за отчетный период досмотрено и оформлено 459 партий импортных / экспортных подконтрольных грузов общим весом 5058,81 тонны, живых животных – 4742471,24 тонны.

По территории Российской Федерации проконтролировано 1067880 тонны перевозимой животноводческой продукции.

Перечень типовых нарушений, ветеринарного законодательства Российской Федерации выявляемых при контрольной (надзорной) деятельности отдела:

- перемещение поднадзорных грузов (животноводческая продукция, корма и другое) без ветеринарных сопроводительных документов, а также перевозка животных без согласования маршрута перевозки с Россельхознадзором;

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

- нарушение изготовителем, продавцом, перевозчиком требований технических регламентов при изготовлении, перевозке и реализации подконтрольной продукции, в том числе к температуре, срокам годности, упаковке;

- ввоз через Государственную границу Российской Федерации продукции непромышленной выработки / домашнего производства;

- отсутствие ветеринарных сопроводительных документов на продукцию ввозимую / вывозимую с территории Российской Федерации

- отсутствие прослеживаемости пищевой продукции, оформление ветеринарных сопроводительных документов на продукцию из нелогичного объема сырья;

- реализация запрещенной (санкционной) к ввозу на территорию Российской Федерации продукции;

- не соблюдение принципов ХАССП на производстве, а также не внедрение требований стран импортеров на производстве, аттестуемом на экспорт продукции.

В части карантина растений в 2022 году проведено 34 (в 2021 году - 102 мероприятия) контрольно-надзорных проверки выполнения карантинных фитосанитарных требований в организациях и предприятиях, занимающихся производством, ввозом, вывозом, хранением, переработкой и реализацией подкарантинной продукции Из них, 3 внеплановых проверки по обращениям граждан и организаций, 31 контрольных мероприятий в целях предупреждения, выявления и пресечения правонарушений в области карантина растений.

В пункте пропуска через государственную границу в аэропорту при досмотре ручной клади и багажа пассажиров в 2022 году задержано

172 партии пищевой продукции в количестве 490 кг неустановленного происхождения, без маркировок, непромышленной выработки, качество и безопасность которых подтвердить невозможно. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, изъята в пункте пропуска и уничтожена в специализированной организации. По выявленным нарушениям на авиатранспорте, составлено 185 протоколов об административном правонарушении по ч.1 ст. 10.8 КоАП РФ за нарушения правил перевозки животноводческой продукции, а также вынесено 106 постановлений.

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

1. Неизвещение Управления об обнаружении признаков заражения и (или) засорения подкарантинной продукции, подкарантинных объектов карантинными объектами – 11 случаев, что является нарушением 15, 32 Федерального закона № 206-ФЗ «О карантине растений» и Приказа Министерства сельского хозяйства РФ от 28 июля 2020 № 424 «Об утверждении порядка немедленного извещения, в том числе в электронной форме, Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору об обнаружении признаков заражения и (или) засорения подкарантинной продукции, подкарантинных объектов карантинными объектами». Ответственность предусмотрена ст. 10.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

2. Ввоз подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации без фитосанитарного сертификата - выявлен в 1 случае, 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 - выявлен в 13 случаях, 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 - 15 случаев, 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 - 8 случаев, 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 – выявлено 3 нарушения. 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» – выявлено 1 нарушение. 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.

Всего в ходе проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 70 нарушений законодательства Российской Федерации в области карантина растений (ст. 10.2 – 46, по ст. 10.3 – 24), в том числе в пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» и на складах временного хранения - 25 нарушений порядка ввоза подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации.

- по ст. 10.2. нарушение порядка ввоза и вывоза подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 46 административных дел;

- по ст. 10.3. нарушение правил производства, заготовки, перевозки, хранения, переработки, использование и реализации подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 24 административных дела.

При ввозе на территорию Российской Федерации должностными лицами отдела проведено 4944 мероприятий в результате проконтролировано 5204 партий общим весом 97084,28 т, 45287570 шт. подкарантинной продукции импортного происхождения, что на 24 процента больше чем в 2021 году.

В том числе, в пункте пропуска ФКП «Аэропорт «Кольцово» проведено 905 мероприятий в отношении подкарантинной продукции в количестве 86,69 т и 32 млн. 265 тыс. штук, что на 10 процентов больше в сравнении с 2021 годом (в 2021 году – 29 млн. 312 штук).

- на складах временного хранения проведено 2644 мероприятия в результате которых проконтролировано подкарантинной продукции в количестве 58743,768 т и 7 млн. 642 тыс. шт., что на 40 процентов больше в сравнении с 2021 годом – 35615,2 т и 5 млн. 138 тыс. шт.

В результате осуществления государственного карантинного фитосанитарного контроля выявлено 8 видов карантинных объектов в 50 случаях. В отношении зараженной подкарантинной продукции импортного происхождения приняты следующие меры:

- Уничтожено - 147 т, 1610 шт.;
- Обеззаражено- 13,8 т;
- Возвращено – 20,6 т.

В сфере качества и безопасности зерна и продуктов его переработки проконтролировано около 2000 партий семян и посадочного материала в количестве 2,1 тыс. т и 856 тыс. шт. луковиц и корневищ цветочно-декоративных растений. Объем проинспектированного зерна составил 290 тыс. т, в том числе более 30 тыс. при согласовании проведения вторичного фитосанитарного контроля при ввозе.

Отобрано 306 образцов от подконтрольной продукции, из них 149 на определение наличия/отсутствия ГМО. Выявлено 6 процентов партий семян, некондиционных по посевным качествам и 5 процентов от количества отобранных проб зерна, не соответствующих нормативным документам по влажности и 3 партии зерна в количестве 308 т. «Положительных» проб по ГМО не выявлено.

Государственный мониторинг зерна урожая 2022 года проведен в области по двум культурам - озимой ржи и гречихе. Отобраны, исследована и внесены в ФГИС «Зерно» результаты испытаний 165 тонн зерна гречихи, что составляет 100 процентов валового сбора и 8,4 тыс.т озимой ржи, что составило 93 процента урожая.

По итогам мониторинга официального сайта Росаккредитации прекращено действие 24 деклараций на зерно с признаками недостоверного декларирования. На территории области выявлено две фейковые лаборатории, на подложных протоколах которых осуществлялось декларирование зерна.



В рамках контроля состояния плодородия и загрязнения земель сельскохозяйственного назначения государственными инспекторами отдела земельного надзора за отчетный период отобрано 369 почвенных проб с площади 212,088 га из них 260 проб на химико-токсикологические показатели и 109 проб на агрохимические показатели.

По результатам исследований, проведенных ФГБУ «Свердловский референтный центр Россельхознадзора», превышение установленных нормативов выявлено в 158 образцах на площади 8,67 га из них: в 142 случаях выявление нитратов, в 56 выявление солей тяжёлых металлов (медь, цинк), в 20 образцах – бенз(а)перена. На 6 земельных участках зафиксировано существенное снижение показателей плодородия.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий должностными лицами Управления Россельхознадзора по Свердловской в 2021 году выдано 96 предписаний об устранении последствий выявленных нарушений, до конца 2022 года выполнено – 84 (88 процентов)

При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 968 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства.

Кроме того, 98 нарушителям вынесены административные наказания в виде предупреждения. Если сравнить с 2021 годом количество выданных предостережений выросло в 3,3 раза.

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

Специалистами ведомства проведено более 12 тысяч профилактических мероприятий, в том числе 255 профилактических визитов.

Широко используемым мероприятием стало консультирование физических и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию Управления Россельхознадзора по Свердловской области: проведено более 8 тысяч консультаций. Наибольшее количество вопросов поступало по теме оборота пищевой продукции растительного и животного происхождения, содержанию животных.

Кроме того, информирование граждан проводилось посредством размещения информации на официальном сайте Управления Россельхознадзора по Свердловской области, в личных кабинетах уполномоченных лиц и аттестованных специалистов в

информационной системе «Меркурий», с помощью направления писем. Таких мероприятий было проведено около 3 тысяч.

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

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

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

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

- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;
- оперативные оповещения о выявлении некачественной продукции в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

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

г) участие специалистов Управления Россельхознадзора по Свердловской области в проведении онлайн -семинаров:

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

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

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведены совместных мероприятия с Уральской оперативной таможней, Прокуратурой и УФСБ России по Свердловской области за 2022 год произведено 13 рейдовых мероприятий. В ходе проведенных мероприятий выявлены нарушения соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в области ветеринарии, при реализации поднадзорной Федеральному ветеринарному надзору продукции и продуктов ее переработки

непромышленной/промышленной выработки и другой продукции животного происхождения на несанкционированных (стихийных рынках) в количестве 1260 кг.

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

В 2022 году отделом государственного ветеринарного надзора на государственной границе и транспорте, совместно с сотрудниками дорожно-патрульной службы, проведено 24 дежурства на мобильных постах, выявлено 5 нарушений ветеринарного законодательства Российской Федерации. Нарушителям выданы требования провести карантинирование животных по месту их прибытия, под контролем ветеринарной службы субъекта, а также утилизировать пищевую продукцию, в отношении которой невозможно подтвердить ее происхождение, качество и безопасность.

Отделом государственного ветеринарного надзора Управления совместно со специалистами Департамента по охране животного мира Свердловской области и специалистами государственной ветеринарной службы Свердловской области проведено 12 рейдовых мероприятий на территории охотничьих угодий Свердловской области с целью поиска и обнаружению павших диких животных и диких птиц.

В соответствии с разделом II п. 4 Протокола заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области от 30.12.2021 г. № 62 информация о фантомных организациях ежеквартально направляется в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Министерство здравоохранения Свердловской области и Министерство культуры Свердловской области для учета информации при заключении государственных контрактов. По информации Управления прекращено 11 контрактов с поставщиками и производителями пищевой продукции. С целью пресечения производства фальсифицированной продукции, информация для принятия мер регулярно направляется в УФНС России по Свердловской области, а также в адрес ГУ МВД России по Свердловской области для рассмотрения вопроса о возможности привлечения должностных лиц к уголовной ответственности. В настоящее время УБЭП проводится проверка производителей региона.

В ноябре 2022 года Управлением Россельхознадзора по Свердловской области совместно с экспертами «Контур» проведена бесплатная онлайн-конференция на тему «ЭДО в ритейле в том числе ФГИС «Меркурий», доведена информация о последних изменениях от 17.10.2022 года в веб-интерфейсе ФГИС «Меркурий». В конференции приняли участие 1058 человек.

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2022 году, совместно с Департаментом ветеринарии Свердловской области сформирован и подписан на уровне Правительства Свердловской области - План («дорожная карта») мероприятий, направленный на обеспечение эпизоотического благополучия на территории Свердловской области и совершенствование систем ветеринарной безопасности Свердловской области.

В целях профилактики нарушений обязательных требований на официальном сайте Управления опубликовано более 1400 пресс-релизов. На сайте центрального аппарата Россельхознадзора 55 пресс-релиза.

В средствах массовой информации Управление упомянуто более 2,5 тысяч раз. Состоялось 5 пресс-конференции в агентстве ТАСС

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

## 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).

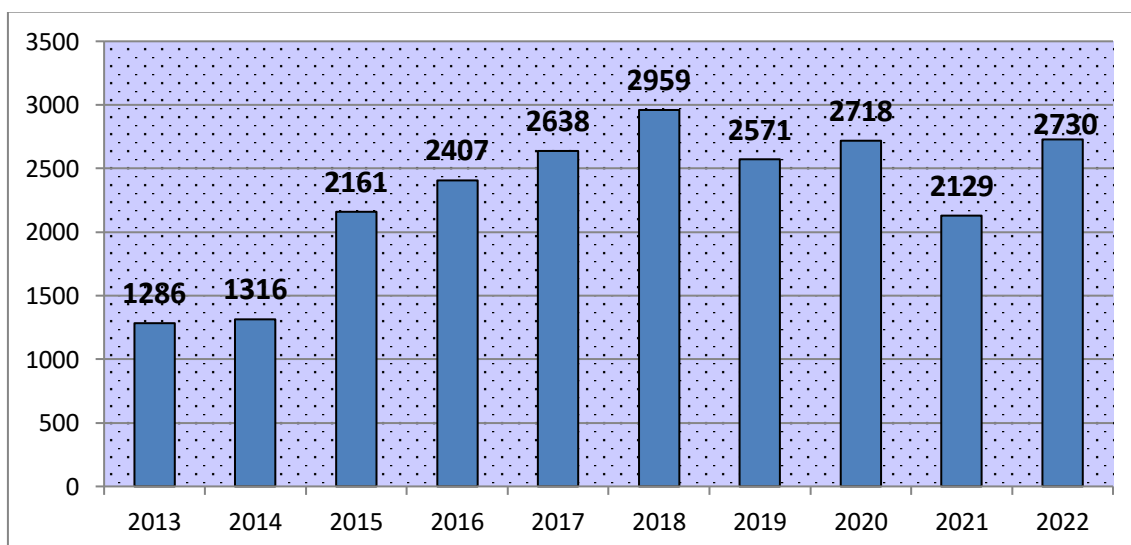


Рис.26. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродовольственных товаров

В 2022 году на продажу недовольственных товаров поступило 2730 обращений потребителей, что на 28,2 процента больше, чем в 2021 году (2020 г. – 2718 обращений, 2021 г. – 2129 обращений).

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

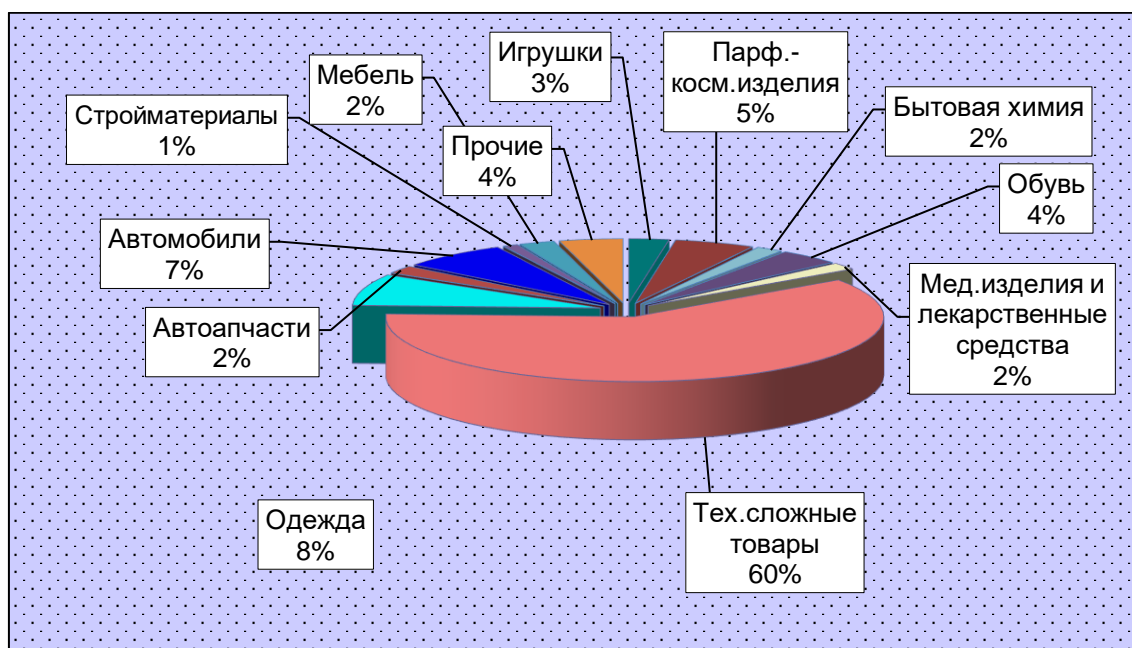


Рис.27. Недовольственные товары. Структура обращений потребителей

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 60 процентов от всех обращений потребителей на недовольственные товары. Также большое число обращений поступает в отношении автомобилей (7 процентов) и одежды (8 процентов). В отношении автомобилей поступают обращения на обман, непредоставление информации со стороны недобросовестных автосалонов.

Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот недовольственных 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;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

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

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

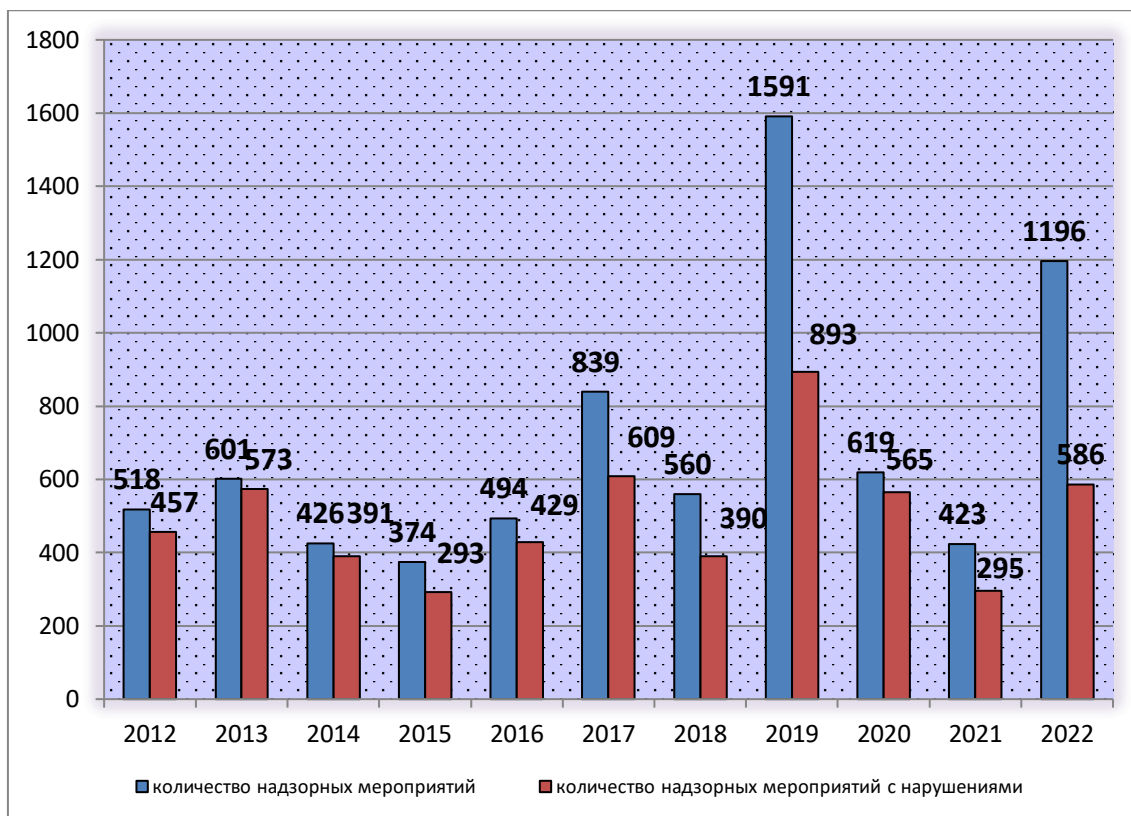


Рис.28. Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения (2012-2022 гг.)

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 1196 надзорных мероприятий, при этом в ходе 586 надзорных мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило примерно 49 процентов. Всего выявлено около 4 тыс. нарушений (2021 г. – 2 тыс. нарушений).

Такой рост числа надзорных мероприятий произошёл, преимущественно, за счет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, проводимых в целях контроля за соблюдением требований к маркировке товаров средствами идентификации (наблюдение за соблюдением обязательных требований в Государственной информационной системе мониторинга оборота товаров, выездное обследование).

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 (например, стеклоомывающая жидкость (показатель «метанол»)); отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной

документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции; недостоверное декларирование продукции; продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена) и др.

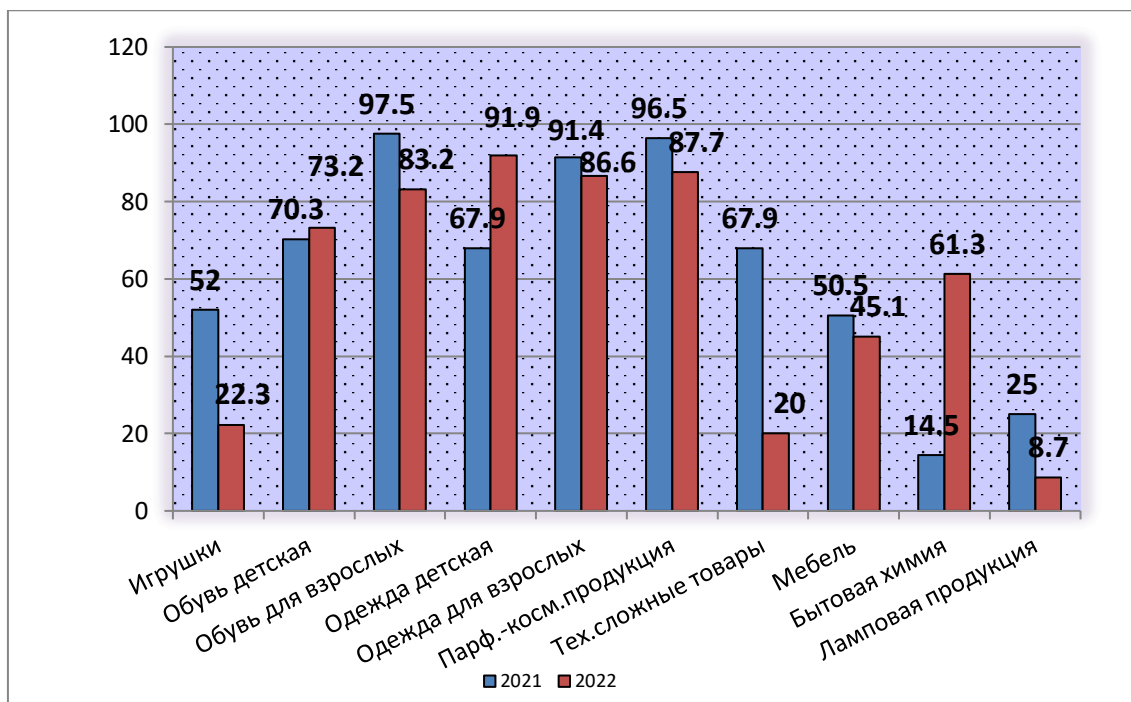
В 2022 г. удельный вес недовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, составил 16,9 процента (2020 г. - 50,1 процента, 2021 г. – 26,9 процента).

Снижение данного показателя объясняется тем, что в ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, которые составили основную долю контрольных (надзорных) мероприятий в 2022 г., возможность инспектирования продукции ограничена (возможна только оценка, которая осуществляется без взаимодействия и не предполагает запроса сведений, документов, отбор проб, т.е. был возможен визуальный осмотр, анализ информации в сети Интернет и т.п.).

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

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





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

По отдельным группам непродовольственных товаров статистика такова.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных товаров: товары бытовой химии (с 14,5 процента до 61,3 процента), детская обувь (с 70,3 процента до 73,2 процента), детская одежда (с 67,9 процента до 91,9 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: детские игрушки (с 52 процента до 22,3 процента), технически сложные товары (с 69,7 процента до 20 процентов), одежда для взрослых (с 91,4 процента до 86,6 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 96,5 процента до 87,7 процента), мебель (с 50,5 процента до 45,1 процента), ламповая продукция (с 25 процентов до 8,7 процента), обувь для взрослых (с 97,5 процента до 83,2 процента).

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

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- реализация продукции (обувь) без средств идентификации;
- непредоставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации об изготовителе, а именно: о его наименовании и месте нахождения, о местонахождении

организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;

- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества.

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

В 2022 году проверено 34 пробы непродовольственных товаров, из которых 8 проб не соответствовали требованиям безопасности, что составило 23,5 процента (2020 г. - 11,6 процента, 2021 г. – 6,7 процента). При этом 6 из 8 проб – это стеклоомывающая жидкость, не соответствующая обязательным требованиям по показателю «метанол».

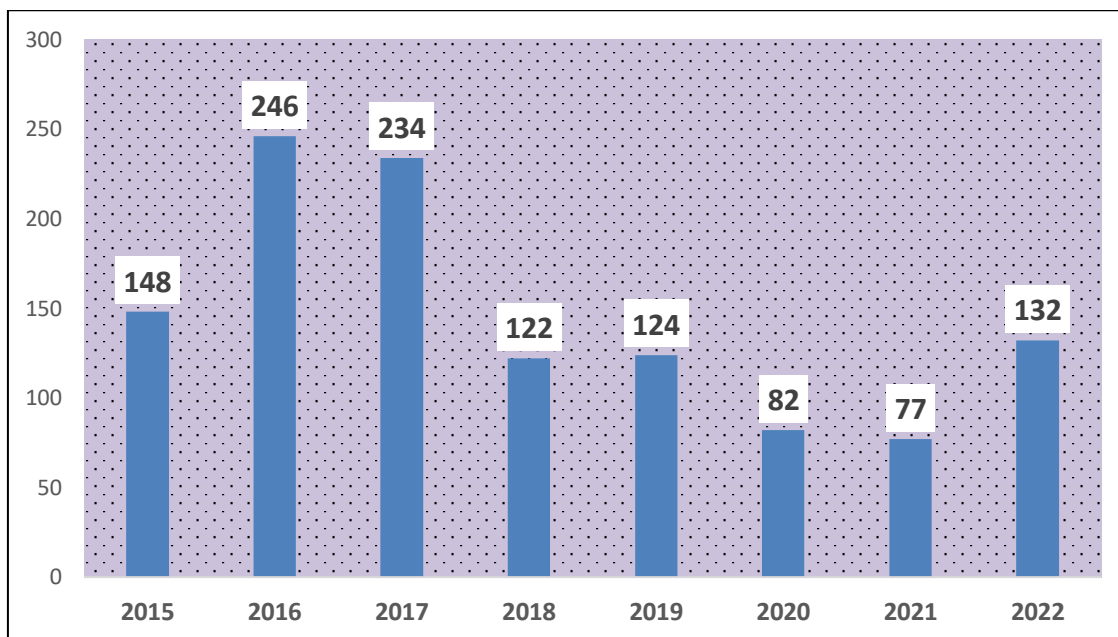
В разрезе отдельных групп товаров:

- товары бытовой химии: исследовано 8 проб, из них 6 проб (75 процентов) не соответствовали обязательным требованиям (2020 г. - 23,3 процента, 2021 г. – 12,5 процента);
- посуда, кухонные принадлежности, упаковка: исследовано 7 проб, из них 1 проба (14,3 процента) не соответствовали обязательным требованиям (2020 г. – не выявлялось, 2021г. – 16,1 процента);
- одежда, обувь для взрослых, средства индивидуальной защиты: исследовано 5 проб, несоответствие не выявлено (2020 г. - 20,7 процента, 2021 г. - 3,6 процента);
- строительные материалы и изделия: исследовано 8 проб, несоответствие не выявлено.

### **2.2.1. Товары детского ассортимента**

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

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 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 132 надзорных мероприятия в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 83 мероприятиях (62,9 процента).

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

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

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано:

1) детские игрушки – 2,9 тыс. ед. (2021 г. – 2,1 тыс. ед.), забраковано 22,3 процента продукции (2021 г. - 52 процента);

2) детская одежда – 3,8 тыс. ед. (2021 г. – 1 тыс. ед.), забраковано 91,9 процента продукции (2021 г. - 67,9 процента);

3) детская обувь – 4,7 тыс. ед. (2021 г. – 2 тыс. ед.), забраковано 72,3 процента (2021 г. – 70,3 процента);

4) школьно-письменная продукция – 1,4 тыс. ед. (2021 г. – 639 ед.), забраковано 55,8 процента (2021 г. - 15,3 процента);

5) детские неперIODические издания – 116 ед. (2021 г. – 495 ед.), забраковано 0 процентов (2021 г. – 90 процентов);

б) прочие детские товары (посуда для детей, соски, бутылочки и т.д.) – 16 ед. (2021 г. – 74 ед.), забраковано 62,5 процента (2021 г. – 82,4 процента).

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.

За 2022 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий исследований проб товаров детского ассортимента не проводил.

#### Справка

Примеры продукции, не соответствующей обязательным требованиям:

1. ИП Холов Махмадрахим Абдулсониевич, магазин «Эконом мир», по адресу: г. Реж, ул. Фрунзе, д.17, при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия - выездного обследования, обнаружены игрушки плюшевые (киси миси, хаги ваги) – 22 штуки по цене 200,00 рублей за одну штуку, без маркировки, установленной требованиями технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011).

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

2. ООО «ПВ-ЦЕНТР 2», проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, согласно информации, из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров ООО «ПВ-ЦЕНТР 2» осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации, а также попытки совершения повторной реализации товара, а именно: «Остатки. Обувь. Детская. Произведен в РФ» в количестве 232 единицы.

В отношении ООО «ПВ-ЦЕНТР 2» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего

законодательства, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 346 консультаций по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 70 консультаций (21 процент) по вопросам продажи игрушек;
- 67 консультаций (20 процентов) по продаже детской одежды;
- 68 консультаций (20 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 56 консультаций (16 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 24 консультации (7 процентов) по вопросам продажи детской печатной продукции;
- 20 консультаций (6 процентов) по вопросам продажи детской мебели;
- 6 консультаций (2 процента) по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента;
- 35 консультаций по вопросам продажи иных непродовольственных товаров детского ассортимента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об изготовителе и его месте нахождения; об обязательном подтверждении соответствия детских товаров требованиям технического регламента Таможенного союза; об отсутствии информации на русском языке, и прочее);
- о качестве и безопасности детских товаров (игрушек, обуви, одежды, сладких новогодних подарков иных продовольственных товаров детского ассортимента, детской мебели);
- об отказе продавца от возврата товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом;
- об отсутствии необходимой и достоверной информации на сайте интернет-магазина, и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 10 претензий в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрено в пользу граждан 9 претензий на общую сумму 170,00 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ООО «Ситилинк (дистанционная продажа товаров – игровой ноутбук), ООО «Детский мир» (продажа детской обуви и одежды), ООО «Спортмастер» (детская обувь), ООО «Мир игрушек» (продажа игрушек) и другие.

Специалистами подготовлено 3 исковых заявления по реализации некачественных товаров детского ассортимента, а также 1 иск в защиту неопределенного круга лиц об отсутствии маркировки товара. Иски подготовлены в отношении ИП Страхова Ю. А. (дистанционная продажа товаров), ИП Константинов С. А., ООО «Детский мир» (продажа некачественной детской одежды). Все заявленные требования удовлетворены.

### 2.2.1.1. Детские игры и игрушки

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

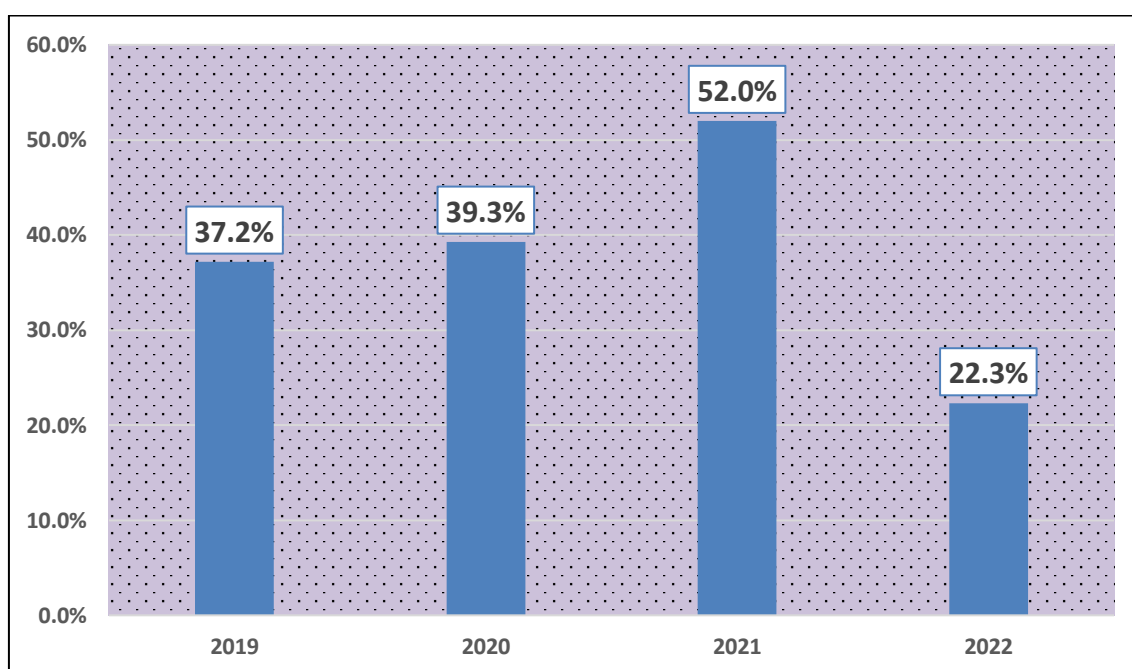


Рис. 31. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

По итогам 2022 года в сравнении с 2021 годом уменьшился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям – на 29,7 процента.

Причинами несоответствия детских игр и игрушек явились:

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

Справка

1. ИП ЧЖАО СИНУ, магазин «Шанхай», по адресу: г. Асбест, ул. Ленинградская, д.33. При проведении контрольно-надзорного

мероприятия без взаимодействия – выездного обследования установлено, что в реализации находятся игрушки для детей, мягконабивные, в ассортименте без маркировки. По итогам мероприятия ИП ЧЖАО СИНУ выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предписание об устранении нарушений требований технических регламентов, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

2. ИП Матвеева Галина Михайловна, отдел игрушек в магазине «Фасон», по адресу: г. Верхняя Салда, Воронова ул., д.10. При проведении контрольно-надзорного мероприятия без взаимодействия – выездного обследования установлено, что в продаже находились товары (игрушки) без необходимой и достоверной информации о них, не соответствующие требованиям технического регламента: кукла в коробке, кукла в коробке, без маркировки на русском языке. В результате мероприятия выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

#### 2.2.1.2. Детская обувь

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

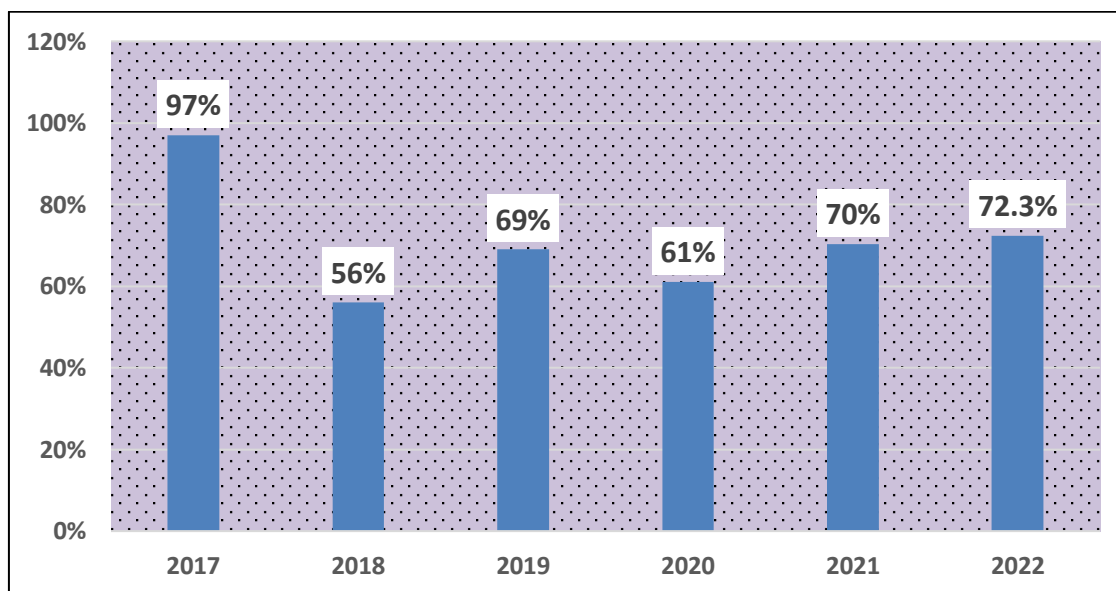


Рис.32. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2022 году в торговле проинспектировано 4691 пар обуви, выявлена реализация с нарушениями 3434 пар, что составляет примерно 72,3 процента.

Увеличение в сравнении с 2021 годом количества забракованного товара обосновано увеличением количества инспектирования

продукции именно во внеплановом порядке, при проведении контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе на сайте ГИС МТ.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

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

#### Справка

1. ИП Фадюшин Сергей Владимирович, магазин «Детская мода» 620143, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Кировградская ул., д. 8а, проведено выездное обследование без взаимодействия.

Всего проинспектировано детской обуви 23 пары, на сумму 51 660 руб., установлено, что на детской обуви отсутствует маркировка средствами идентификации, а также размещена неполная маркировка, установленная требованиями ТР ТС 007/2011.

В адрес индивидуального предпринимателя направлены: рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. ООО «СИТИ» ИНН 6678101462 ОГРН 1196658030975, зарегистрированный по адресу: 620090, г. Екатеринбург, Техническая ул., д. 26, кв. 209, проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований (ГИС МТ), установлено, что общество осуществляет повторные продажи детской обуви, маркированной средствами идентификации в количестве 470 пар на сумму 470 000 руб.

В адрес ООО «Сити» направлены: рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. ИП Курбонов Насруллои Саъдулло, на объекте: «МЕГА Планета Одежды и Обуви» по адресу: 620000, Свердловская обл., г. Березовский, Березовский тракт, 15 - проведено обследование без



взаимодействия. Проинспектировано: 80 пар обуви, которая реализуется с не достоверной информацией средствами идентификации, а также с неполной маркировкой. Нарушения выявлены следующей обувной продукции: обувь детская сноубутсы, в ассортименте в количестве 35 пар, стоимостью 705 руб.; кроссовки детские в ассортименте в количестве 45 пар, стоимостью 580 руб.

В адрес ИП 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.

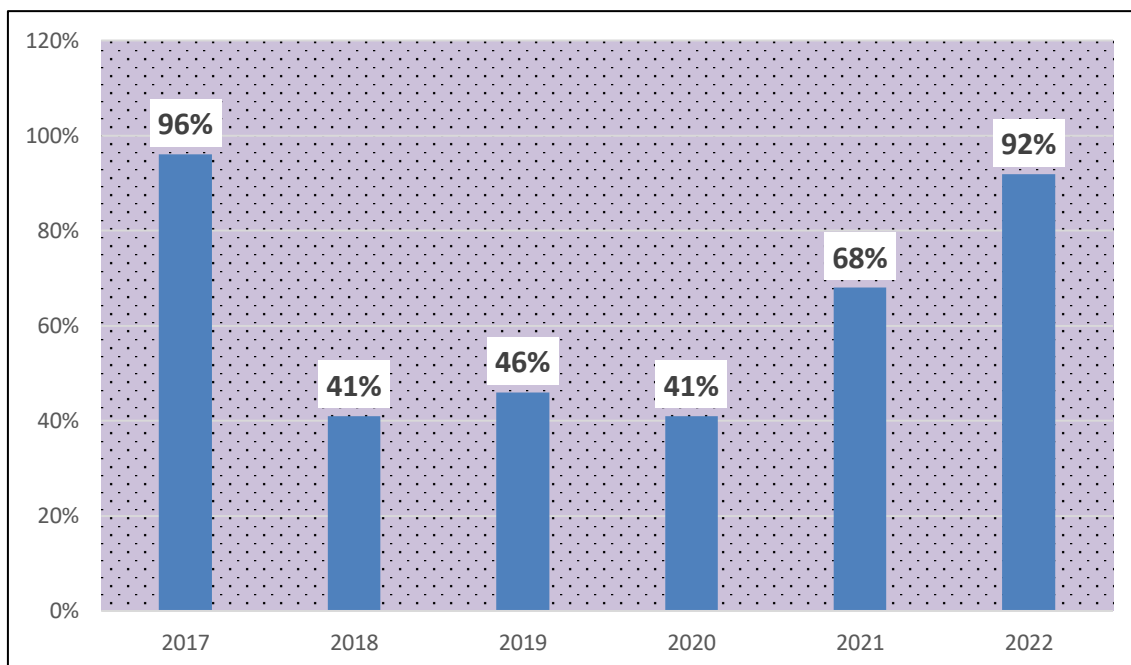


Рис.33. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2022 году было проинспектировано 3829 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 3518 единиц товара, что составляет 92 процента (рисунок 33).

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

Основными причинами изъятия 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.

#### Справка

Примеры нарушений:

1. ООО «ПромоТекстиль» адрес регистрации: 620050, г. Екатеринбург, Техническая ул., 32, пом. 7на объекте: склад компании ООО «ПромоТекстиль» по адресу: 620000, г. Екатеринбург, пер. Проходной, 7 проведено административное расследование (с 28.12.2021 по 28.01.2022). Проинспектировано: 1 толстовка для мальчиков стоимостью 800 руб., в количестве 1 ед., вышеуказанный товар находился на складе, с наличием знака соответствия без подтверждения соответствия. За выявленные нарушения ООО «ПромоТекстиль» объявлено предостережение, а также направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

2. ИП Тангиров Т.М., магазин «Галактика» г. Кушва, ул. Союзов, 12, при проведении внеплановой выездной проверки обнаружена реализация продукции: майка и лямка «Bayel» (Кыргызстан) стоимостью 100,00 руб. 3 шт.; блузка детская «Лилия» стоимостью 650,00 руб. 3 шт.; рубашка «Dream» (Россия) стоимостью 470,00 руб. в количестве 3 шт.; ветровка «XLG» стоимостью 1399,00 руб. в количестве 3 шт.; Носки хлопок «DMDBS» (Китай) 50,00 руб. 5 пар, без маркировки, установленной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», без документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. На ИП составлен протокол по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.; по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде

штрафа в размере 5,00 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

3. При проведении КНМ без взаимодействия в отношении ИП Мадмуратова О.Т., в магазине «IDEAL» по адресу: Свердловская обл., г. Заречный, Ленинградская ул., 9б установлено, что осуществляется реализация одежды для детей:

- футболка цвет черный т.м. «Calvin Klein», по цене 850 рублей;
- футболка цвет черный по цене 350 руб.

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).

По итогам контрольно-надзорного мероприятия без взаимодействия объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

#### **2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента**

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

В 2022 году проинспектировано 1411 единиц товаров детского ассортимента, выявлена реализация с нарушениями 778 единиц, что составляет 55 процентов.

Причинами изъятия детских товаров из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: без информации о сроке службы, без инструкции по применению, в т.ч. по монтажу, установке, регулированию, безопасному использованию; без указания срока службы, без инструкции по использованию, хранению, гигиеническому уходу за изделием; без информации о возрасте пользователя; без информации о дате изготовления, гарантийного срока, срока службы, знаке информационной продукции и другие;
- нарушение требований законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

В 2022 году исследований на санитарно-химические и токсикологические показатели не проводилось.

## Справка

### Примеры нарушений:

1. ООО «Детский мир», магазин по адресу: г. Екатеринбург, Сыромолотова ул., 22, при проведении выездного обследования по жалобе потребителя установлено, что в реализации находится Коляска детская Adamex Luciano Stsndart 3в1 Q1 с неполной информацией о товаре, Составлен протокол по ст. 14.15 КоАП РФ, лицо привлечено к административной ответственности в виде предупреждения.

### 2.2.2. Обувь

В адрес Управления по Свердловской области продолжают поступать обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже обуви.

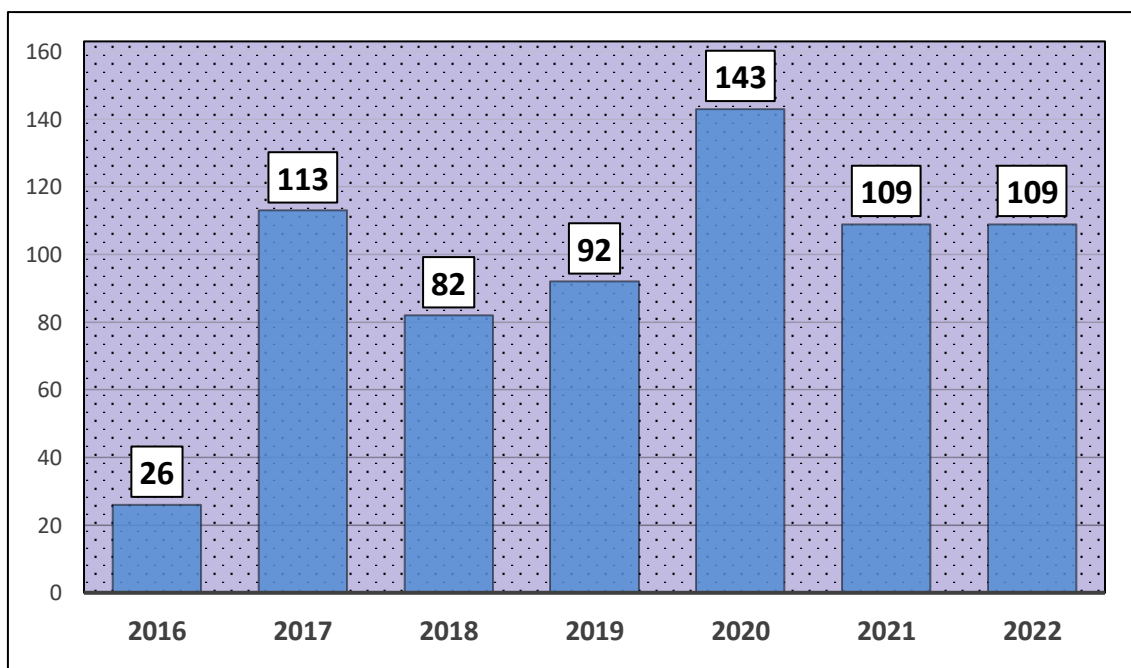


Рис. 34. Обувь. Динамика обращений потребителей

Так, в 2022 г. специалистами Управления рассмотрено 109 письменных обращения граждан. В сравнении с 2021 г. удельный вес письменных обращений не изменился (рисунок 34).

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- отказ продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;
- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о стране изготовителя, об условиях эксплуатации и ухода за обувью, о размере изделий, о видах сырья товара и др.);

- низкое качество приобретенной обуви (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца обменять товар надлежащего качества;
- отказ продавца ознакомить потребителя с товарно-сопроводительной документацией на товар.

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2022 г. проводились надзорные мероприятия. За отчетный период проверен 141 объект, осуществляющий продажу обуви, что на 83,12 процента больше, чем в 2022 г.

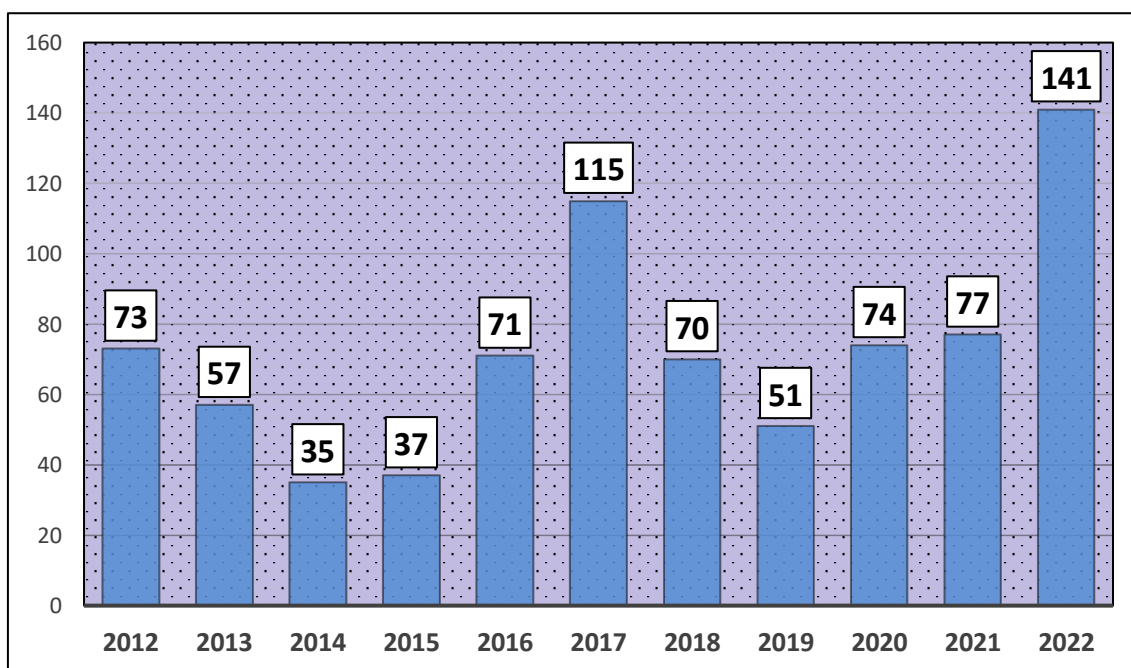


Рис. 35. Обувь. Динамика надзорных мероприятий

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

В ходе проведения инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировка средствами идентификации;

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

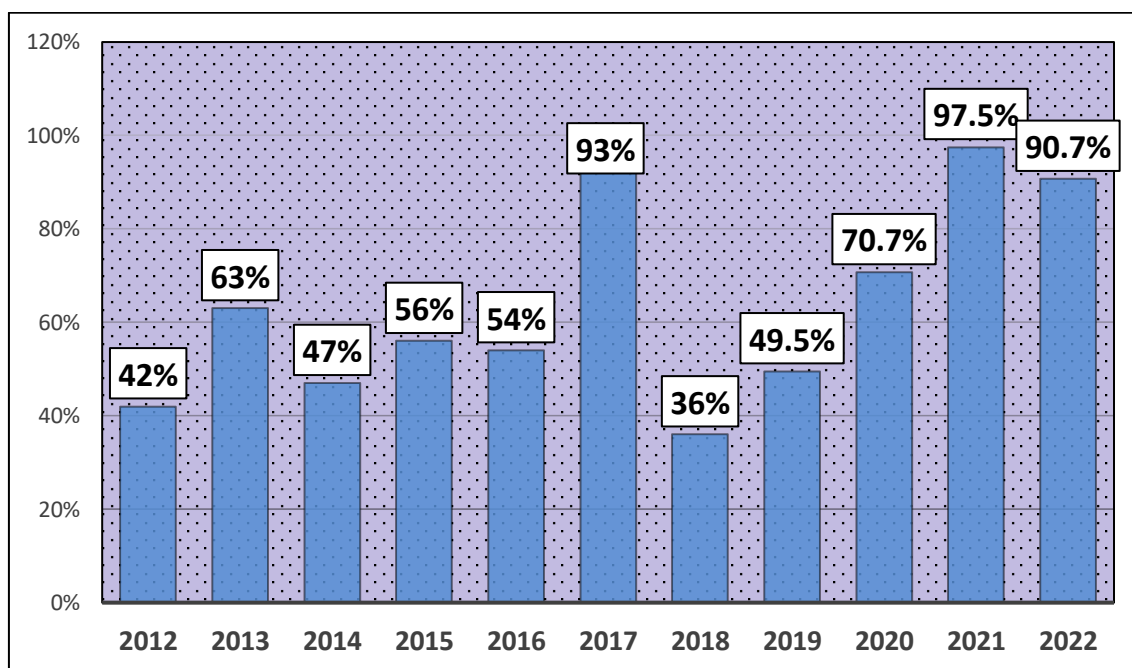


Рис. 36. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

При проведении контрольно-надзорных мероприятий проинспектировано 38 934 пары обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 35 330 пар, что составляет 90,7 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 36).

Основной причиной забраковки обуви, как и в предыдущий год, явилось отсутствие у товара маркировки средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код), а также нарушение правил маркировки товаров.

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

- продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у следующих субъектов: ИП Азамова М.Х. в магазине

«Эконом» (г. Реж, ул. Фрунзе, 17); ИП Буторина А.В. в магазине «Богатырь» (г. Заречный, ул. Ленинградская д. 9); ИП Ашурова Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт. Белоярский, ул. Ленина, 1 А); ИП Умарова И.Х. в магазине «Планета одежды и обуви» (г. Качканар, ул. Свердлова, 22); ИП Умарова И.Х. в магазине «Планета одежды и обуви» (г. Качканар, ул. Свердлова, 22); ИП Анварзоды А.Х. в магазине «Экономмаркет» (г. Кушва, ул. Коммуны, 82); ИП Тренина А.С. в магазине «Shopping online» (г. Нижний Тагил, ул. Карла Маркса, 50); ИП Гафоров С.Р. торговое место № 130 в ТЦ «Ханой» (г. Екатеринбург, ул. Минометчиков, 3); ИП Хофизов А.Х. в магазине «Эконом маркет» (г. Екатеринбург, ул. Сурикова, д. 51); ИП Сулаймонов С.Н. в магазине «Мега планета» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185, кор. 5, 2 эт.); ИП Броян Н.Г. в семейном гипермаркете одежды и обуви «ЭкономShor» (г. Екатеринбург, ул. Академика Шварца, 1); ИП Вагапов Р.И. в магазине «Находка» (г. Полевской, ул. Карла Маркса, 4) и других.

- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации (на основе данных из информационной системы мониторинга) выявлена у следующих субъектов: ИП Мусаева С.Х.; ИП Абдурахмонова М.С.; ИП Султановой Т.С.; ИП Шарбатова Д.Т., ИП Шодмонова Д.Х., ООО «Бытсервис», ИП Вагина А.Ю.; ИП Цепелева Т.Ю.; ИП Филиппова Т.В.; ИП Иванова Т.Е.; ИП Юндина В.В.; ИП Хахунова Е.А.; ООО «Сити строй»; ИП Дустова М.С.; ИП Дустова А.; ООО «Дисконт»; ООО «Аби – Текс»; ИП Мардонова С.А.; ИП Мардонова Ф.С. и других.

- 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 Омонов О.А. в магазине «Бишкек» (г. Алапаевск, ул. Николая Островского, 18а); ИП Холова М.А. в магазине «Эконом мир» (г. Реж, ул. Фрунзе, д. 17); ИП Мадмуратова О.Т. в магазине «Мир одежда и обувь» (Заречный, ул. Курчатова, д. 17); ИП Мадмуратова М.Д. в магазине «IDEAL» (г. Заречный, ул. Ленинградская, 9б); ИП

Чжао Сину в магазине «Шанхай» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 33); ИП Буторин А.В. в магазине «Богатырь» (г. Заречный, ул. Ленинградская д. 9); ИП Ашурова Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт. Белоярский, ул. Ленина, 1 А); ИП Зиёев И.С. в магазине «ЭкономТренд» (г. Нижний Тагил, ул. Фестивальная, 3Р); ИП Максимова М.В. в магазин «Надежда» (Новолялинский район, п. Лобва, ул. Советская, 44); ИП Ермошина И.Н. в магазине «Элегант» (Новолялинский район, п. Лобва, ул. Советская, 44); ИП Броян Н.Г. в семейном гипермаркете одежды и обуви «ЭкономShop» (г. Екатеринбург, ул. Академика Шварца, 1) и других.

- продажа товаров без информации на русском языке. Данные правонарушения установлены у ИП Сулаймонов С.Н. в магазине «Мега планета» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185, кор. 5, 2 эт.); ИП Вагапов Р.И. в магазине «Находка» (г. Полевской, ул. Карла Маркса, 4) и других.

По результатам надзорных мероприятий индивидуальные предприниматели, должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 и 14.7, ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.15 КоАП РФ.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям хозяйствующим субъектам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров территориальными отделами Управления подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, а также подаются иски в суды общей юрисдикции.

### Справка

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

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:



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

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

В течение 2022 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 проект искового заявления в защиту неопределенного круга лиц к ИП Чалабиеву Н.В.

### **2.2.3. Одежда**

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

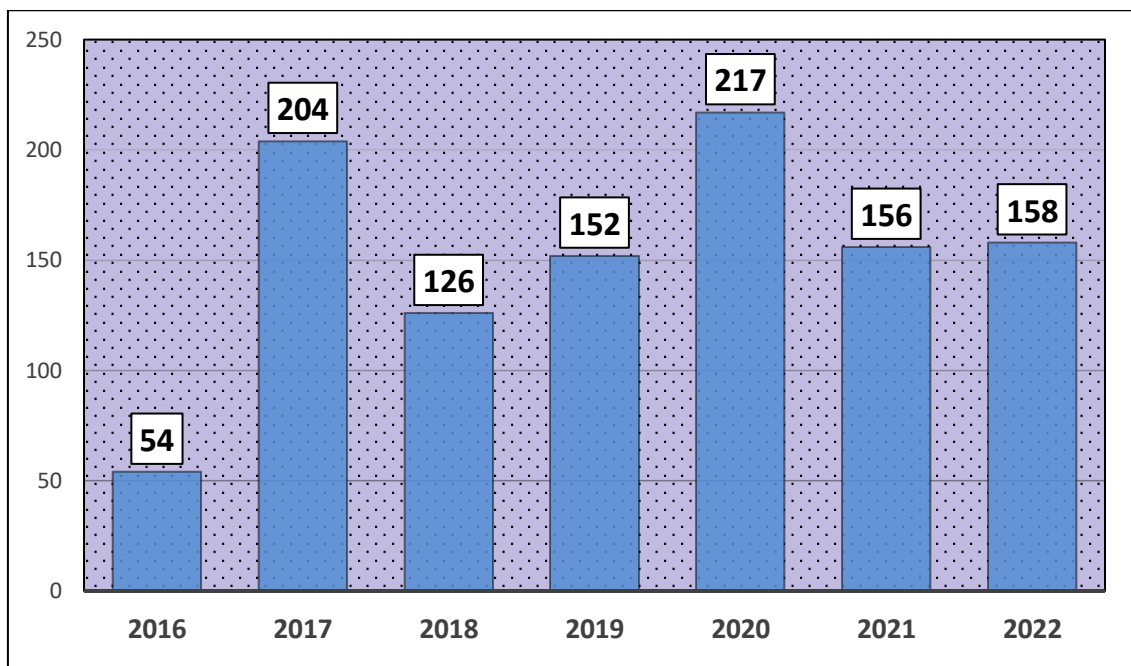


Рис. 37. Одежда. Динамика обращений потребителей

В сравнении с 2021 г. удельный вес письменных обращений увеличился на 1,2 процента (рисунок 37)

Основными поводами для обращения граждан в административный орган явились:

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

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2022 г. проведено 133 надзорных мероприятия.

По сравнению с 2021 г. количество надзорных мероприятий увеличилось.

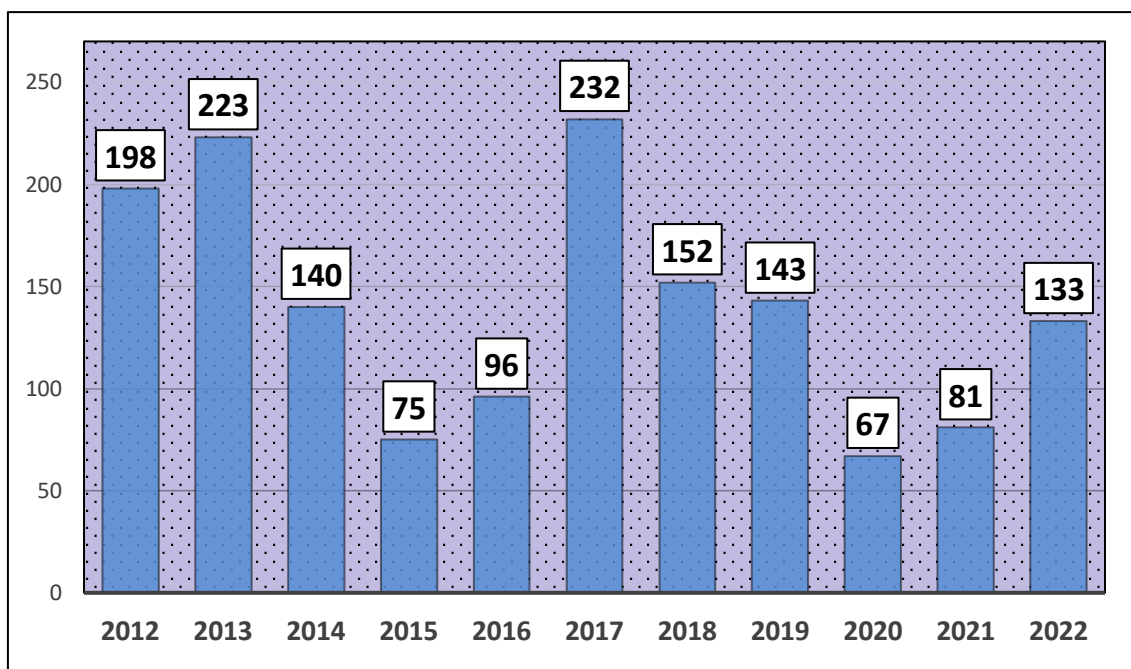


Рис. 38. Одежда. Динамика надзорных мероприятий

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

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка:

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

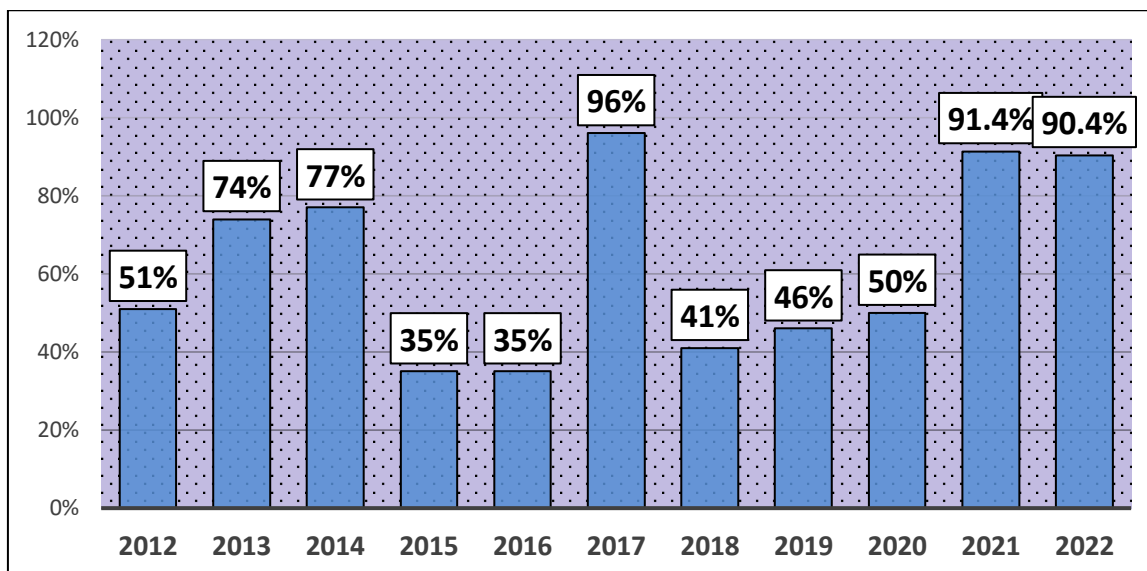


Рис. 39. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2022 г. было проинспектировано 22 536 единиц товара, выявлена реализация с нарушениями 20 382 единиц товара, что составляет 90,4 процента (рисунок 39).

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

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

- продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у следующих субъектов: ИП Азамов М.Х. в магазине «Эконом» (г. Реж, ул. Фрунзе, 17); ИП Ашурова Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт. Белоярский, ул. Ленина, 1 А); ИП Анварзоды А.Х. в магазине «Экономмаркет» (Кушва, ул. Коммуны, 82); ИП Джафаров И.О. в магазине «Семья» (г. Кировград, ул. Свердлова, 59); ИП Зубарева В.Н. в магазине «Алекс» (г. Верхний Тагил, ул. Маяковского, 21); ИП Курбонов Н.С. в магазине «Мега Планета одежды и обуви» (г. Березовский, Березовский тракт, 15); ИП Смирнова Н.Б. магазин «Blueberry» в ТЦ «Омега» (г. Екатеринбург, Космонавтов просп., д. 10 кв. 20); ИП Морковкин В.О., в магазине по адресу: г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 78; ИП Сулаймонов С.Н. в магазине «Мега планета» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185, кор. 5, 2 эт.); ИП Бузина Ю.В. в магазине «Сказка» (г. Полевской, ул. Карла Маркса, 4) и других;

- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации (на основе данных из информационной системы мониторинга) выявлена у следующих субъектов: ИП Мусаева С.Х.; ИП

Абдурахмонова М.С; ИП Султановой Т.С; ИП Шарбатова Д.Т., ИП Шодмонова Д.Х., ООО «Бытсервис», ИП Вагина А.Ю; ИП Цепелевой Т.Ю; ИП Филипповой Т.В; ИП Ивановой Т.Е; ИП Юндина В.В; ИП Асадова А.И; ООО «Сити строй»; ИП Дустова М.С; ИП Дустова А; ООО «Дисконт»; ООО «Аби – Текс»; ИП Мардонова С.А; ИП Мардонова Ф.С; ИП Чванова С.Н. и других;

- продажа товаров без информации и маркировки на русском языке выявлена у следующих субъектов: ИП Климина С.И. в магазине «Kati Klame» (г. Екатеринбург, ул. Халтурина, д. 55); ИП Халилова Р.Г; ИП Сулаймонов С.Н. в магазине «Мега планета» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185, кор. 5, 2 эт.) и других;

- продажа товаров с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством без указания на маркировочных ярлыках: вида изделия, наименование, адреса изготовителя, уполномоченной организации, артикула товара, размера изделий в соответствии с размерными признаками типовой фигуры, даты изготовления, модели и (или) артикула изделия, материала верха, подкладки, вида меха, вид обработки меха и др., единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием, без инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации и др. бала выявлена у ИП Омонова О.А. в магазине «Бишкек» (г. Алапаевск, ул. Николая Островского, 18а); ИП Мадмуратова О.Т. в магазине «Мир одежда и обувь» (Заречный, ул. Курчатова, д. 17); ИП Мадмуратова М.Д. в магазине «IDEAL» (г. Заречный, ул. Ленинградская, 9б); ИП Чжао Сину в магазине «Шанхай» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 33); ИП Буторина А.В. в магазине «Богатырь» (г. Заречный, ул. Ленинградская д. 9); ИП Ашурова Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт. Белоярский, ул. Ленина, 1 А); ИП Зиёев С.Н в магазине «Эконом Тренд» (г. Ирбит, ул. Белинского, 15 «О»); ИП Зиёев И.С. в магазине «ЭкономТренд» (г. Нижний Тагил, ул. Фестивальная, 3Р); ИП Мамедова Э.С. в магазине «Московская ярмарка» (г. Первоуральск); ИП Климина С.И. в магазине «Kati Klame» (г. Екатеринбург, ул. Халтурина, д. 55); ИП Сулаймонов С.Н. в магазине «Мега планета» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185, кор. 5, 2 эт.); ИП Вагапов Р.И. в магазине «Находка» (г. Полевской, ул. Карла Маркса, 4) и других.

По результатам надзорных мероприятий индивидуальные предприниматели, должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч.1 ст. 14.5, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 и 14.7, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.15 КоАП РФ.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям хозяйствующим субъектам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены

предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров территориальными отделами Управления подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, а также подаются иски в суды общей юрисдикции.

### Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 г. оказано 806 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды, прирост к 2021 г. составил 7 процентов.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

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

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже одежды в течение 2022 г. было подготовлено 47 претензий на сумму 423,00 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 37 претензий (79 процентов от подготовленных) на сумму 270,00 тыс. рублей. В удовлетворении пяти претензий отказано.

Претензии подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Морковкин В.О. (г. Екатеринбург),

ООО Магазин «Юбилейный» (г. Первоуральск), ИП Витошкина С.А. (г. Нижний Тагил), ИП Суходоев А.Н. (г. Серов), ИП Демаков В.А. (г. Серов), ООО «Ре Трэйдинг» (г. Нижний Тагил) и другие.

В течение 2022 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 15 исковых заявлений по вопросам продажи одежды на сумму 152,00 тыс. рублей. Одиннадцать исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 174,00 тыс. рублей.

Иски подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Морковкин В.О. (г. Екатеринбург), ИП Рамишвили К.Ш. (г. Нижний Тагил), ИП Иконникова Н.В. (г. Нижний Тагил), ООО «Текст Стайл» (г. Москва), ИП Гамбург А. (с. Кашино Свердловской области) и другие.

#### 2.2.4. Мебель

В течение 2022 г. в адрес Управления поступали обращения потребителей на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации и изготовлении мебели.

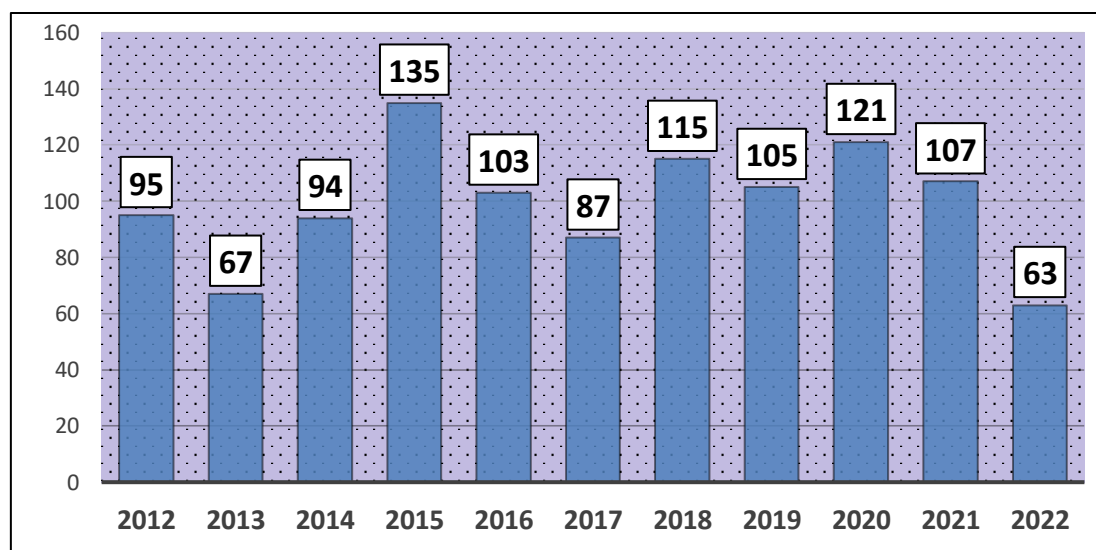


Рис. 40. Мебель. Динамика обращений потребителей

В 2022 г. специалистами Управления рассмотрено 63 письменных обращения граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2021 г. удельный вес письменных обращений уменьшился на 41,1 процента (рисунок 40).

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;

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

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

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

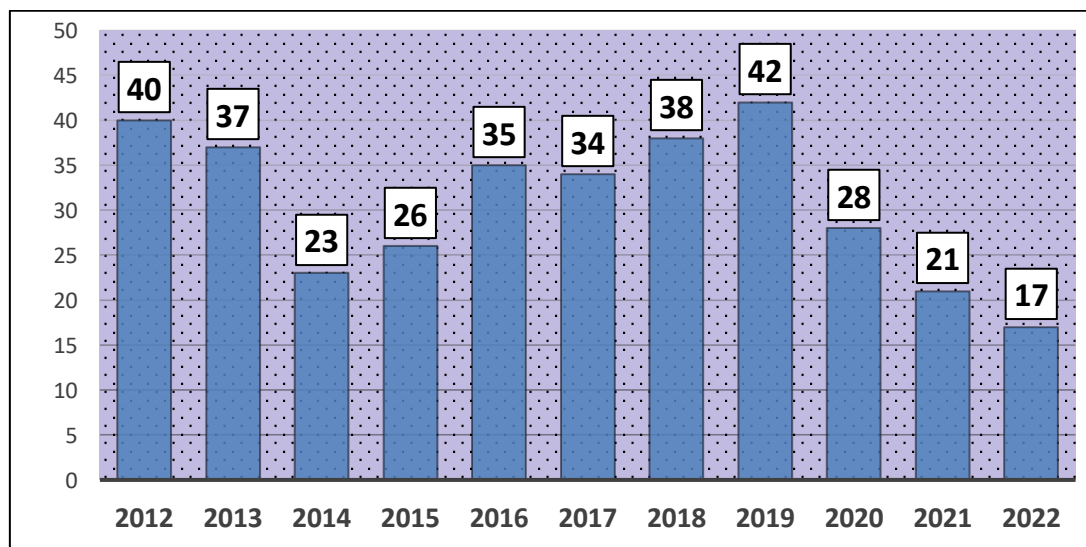


Рис. 41. Мебель. Динамика надзорных мероприятий



Управлением в 2022 г. проводились надзорные мероприятия с целью выявления и пресечения правонарушений при продаже мебели или оказании услуг по ее изготовлению. Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 41.

В 2022 г. в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности было проведено 17 надзорных мероприятий.

В ходе надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 409 единиц мебельной продукции. Установлены факты реализации с нарушениями 164 единиц продукции, что составило 40,1 процента от количества проинспектированных товаров.

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

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

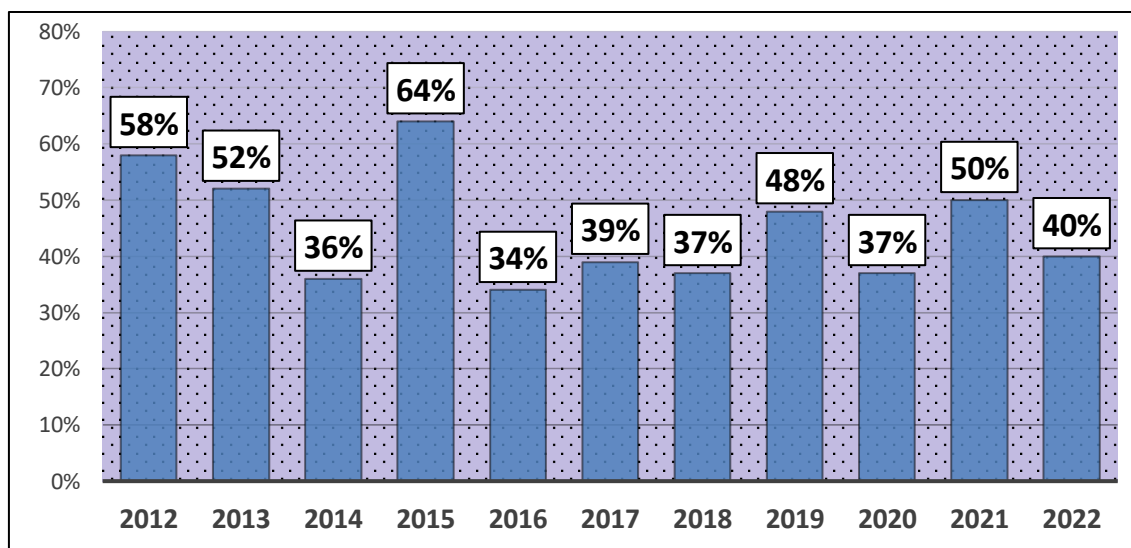


Рис. 42. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующего требованиям законодательства

По сравнению с 2021 г. удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, уменьшился на 19 процентов. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 42.

Основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении предприятий, осуществляющих изготовление, оборот мебельной продукции явились нарушения правил

продажи отдельных видов товаров, правил продажи товаров по образцам, требований Закона о защите прав потребителей, Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», а именно:

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

#### Справка

Алапаевским территориальным отделом Управления при проведении плановой выездной проверки в отношении МБДОУ «Детский сад № 2» и ГАПОУ СО «АМТ» обнаружены нарушения требований к маркировке мебели. Составлены протоколы по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначены наказания в виде предупреждения.

Качканарским территориальным отделом Управления в ходе проведения выездного обследования магазина «Стройсам», по адресу: г. Кушва, пер. Свердлова, 3, выявлено нарушение прав потребителей на получение достоверной информации о реализуемом товаре. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи табуреты «Эконом» на 4-х опорах (круглое сиденье d3 2 см. до 100 кг. коричневый (П8874) арт. 0709 стоимостью 499,00 рублей) в количестве 4 шт. На ценнике, размещённом на товаре предоставлялась не достоверная информации о наименовании и артикуле товара.

Хозяйствующему субъекту (ИП НУРОВА И.Р.) выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Северным Екатеринбургский отделом Управления на торговой точке ИП Рожкова В.В. в ТЦ «Космос», по адресу: г. Екатеринбург, Космонавтов просп., д. 54, проведено обследование без взаимодействия. Выявлено, что на маркировке настенной полки «Оливер», стоимостью 3 299 рублей, отсутствует информации об изготовителе. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Талицким территориальным отделом Управления при проведении выездного обследования магазина «Доброцен», по адресу г. Талица, ул. Вокзальная, 35 Ж, установлено, что в нарушение п. 7.1 ст. 5 ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» на маркировке мебельной продукции «Полок с крючками» – отсутствует информации о местонахождении изготовителя, дате изготовления, гарантийном сроке, сроке службы. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в рамках рассмотрения жалобы на введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара ООО «Диван Трейд».

Установлен факт предоставление потребителю недостоверной информации о потребительских свойствах и характеристиках детского дивана. ООО «Диван Трейд» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ, наложен штраф в размере 50,00 тыс. рублей.

Южным территориальным отделом в рамках проведения административного расследования в отношении ИП Миленкова А.В. (салон мебели «Ингара» в ТЦ «Аист», по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 185/5), обнаружено нарушение требований технических регламентов при реализации мебельной продукции в отсутствие необходимой и достоверной информации, а также в нарушение Технического регламента Таможенного союза «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012), выявлено отсутствие наименования изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначение изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); наименование страны

изготовителя; наименование и местонахождение изготовителя; наименование, юридический и фактический адрес уполномоченного изготовителем лица, импортера; дату изготовления; гарантийный срок; срок службы, установленный изготовителем; единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза на следующей проинспектированной продукции:

- Диван – кровать «Ливерпуль», стоимостью 32,7 тыс. рублей, 1 шт.;
- Кухонный диван «Кёльн», книжка, стоимостью 18.90 тыс. рублей, 1 шт.;
- Диван угловой «Персона-7», стоимостью 34,8 тыс. рублей, 1 шт.;
- Большой диван «Канзас-3», стоимостью 23,95 тыс. рублей, 1 шт.;
- Диван «Канзас-2», еврокнижка, стоимостью 12,9 тыс. рублей, 1 шт.

При проведении административного расследования также установлено, что у реализуемой продукции отсутствует инструкция по сборке, инструкция по уходу, а также инструкция по эксплуатации.

Индивидуальному предпринимателю выдано предписание о приостановке реализации вышеуказанной продукции № 32/2022-7 от 24.02.2022 г.

В отношении ИП Миленкова А.В. составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. 01.03.2022 вынесено постановление о назначении административного наказания № 15-01/67 по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, – назначено административное наказание в виде предупреждения.

По результатам надзорных мероприятий применены меры административного воздействия. Лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ. 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 выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров территориальными отделами Управления подготавливаются

предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, а также подаются иски в суды общей юрисдикции.

### Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году оказано 890 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при покупке, изготовлении мебели, что на 7 процентов меньше чем в 2021 году.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

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

В течение 2022 г. с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 65 претензий по вопросам покупки и изготовления мебели на сумму 1,6 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 48 претензий (74 процента от подготовленных документов) на сумму 1,00 млн. рублей.

Претензии подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «ФМ ЕКБ Север» (г. Новоуральск), ИП Белкина М.И. (г. Екатеринбург), ИП Мирхаева Н.Р. (г. Серов), ИП Санникова Н.Л. (г. Волчанск), ИП Беляков Р.В. (г. Саратов), ИП Собко М.В. (г. Первоуральск) и другие.

Оказана правовая помощь обратившимся гражданам в составлении 16 исковых заявлений на сумму 1,1 млн. рублей. Судами удовлетворено 12 исков. Сумма возможного ущерба потребителей по решениям судов составила 1,00 млн. рублей.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Беляков Р.В. (г. Саратов), ООО «Дизайн студия Ваши кухни» (г. Екатеринбург), ИП Сытдикова И.Р. (г. Екатеринбург), ИП Собко М.В. (г. Первоуральск), ИП Фролова Е.М. (г. Первоуральск), ООО «Сфера» (г. Первоуральск) и другие.

### 2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

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

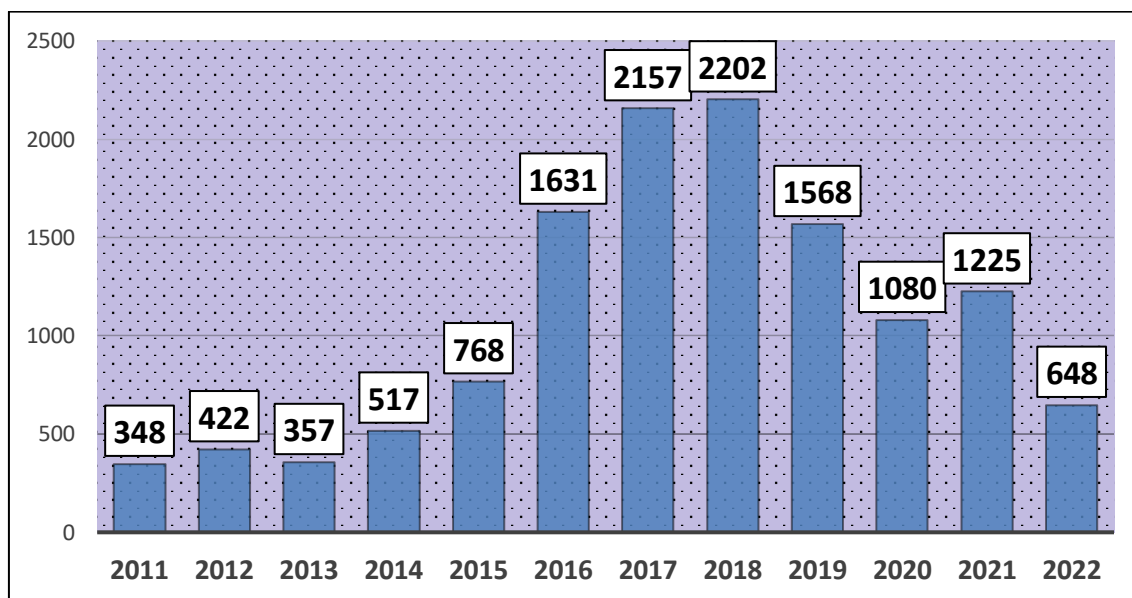


Рис. 43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, в 2022 г. по сравнению с 2021 г. на 47,1 процента уменьшилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения (рисунок 43).

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

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 г. проводились надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения.

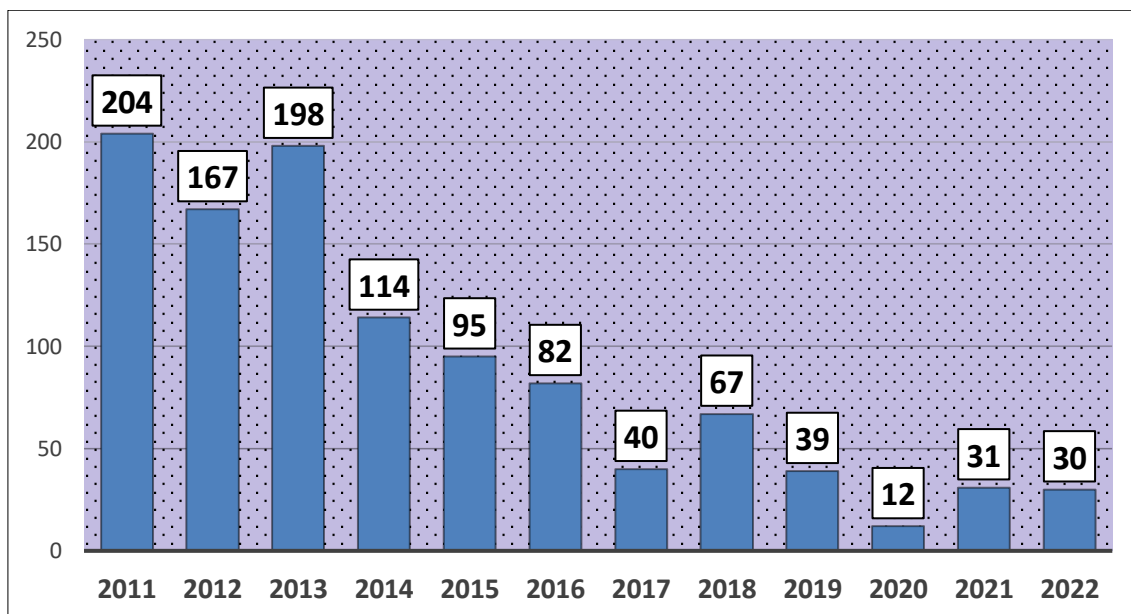


Рис. 44. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика надзорных мероприятий

За отчетный период, в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения проведено 31 надзорное мероприятие. По сравнению с 2021 г. количество надзорных мероприятий незначительно уменьшилось. При этом как и 2021 г. основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера (рисунок 44).

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

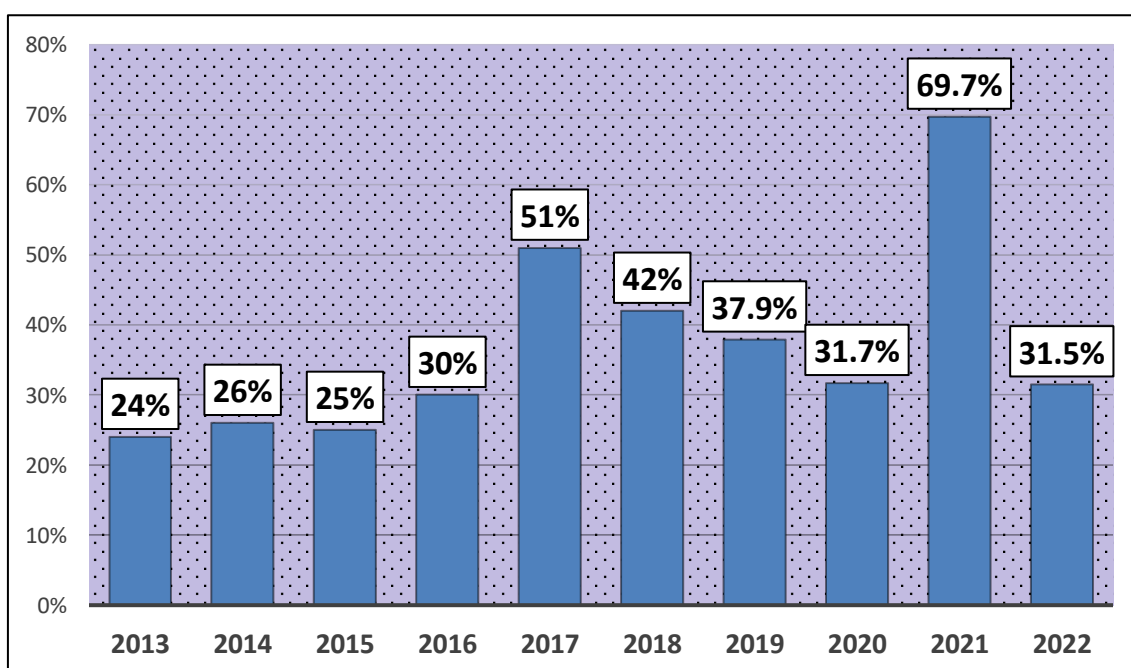


Рис. 45. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

В 2022 г. проинспектировано 508 единиц технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 160 единиц товара с нарушениями, что составляет 31,5 процента от общего числа проинспектированной продукции (рисунок 45).

Таким образом, удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям уменьшился на 121.2 процента.

Наиболее часто выявляются следующие нарушения при реализации технически сложных товаров:

- продажа технически сложных товаров без необходимой и достоверной информации о наименовании и месте нахождения изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, о сроке службы, о гарантийных сроках, о дате изготовления, о наименовании и месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей (АО «Мегафон Ритейл», ООО «ИНТЕРНЕТ РЕШЕНИЯ»);
- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке АО «Мегафон Ритейл»;
- продажа товаров с информацией, вводящей потребителя в заблуждение относительно места изготовления;
- отсутствие ценников с наименованием товара и указанием цены за единицу товара выявлено при проведении проверки ООО «ДНС РИТЕЙЛ»;
- навязывание дополнительных платных услуг при продаже автомобилей, например, дорогостоящих услуг по технической помощи на дороге и юридических услуг;
- включение в договор купли-продажи автомобиля условий, ущемляющих права потребителей, в том числе включение в договор пунктов, предусматривающих обязательный претензионный порядок разрешения споров и устанавливающих штрафную ответственность для потребителей ООО «КЛЮЧАВТО АВТОМОБИЛИ С ПРОБЕГОМ»;
- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии АО «Мегафон Ритейл»;
- отсутствие маркировки, установленной требованиями технических регламентов;
- продажа товаров без информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации ООО «ДНС РИТЕЙЛ», ООО «ЛАЙТФОТОС»;



- не доводятся Правила продажи товаров, утвержденные Постановлением Правительства № 2463 от 31.12.2020 (ООО «ДНС РИТЕЙЛ»);
- иные нарушения, в том числе предоставление недостоверной информации о стране изготовления товара.

Как и в прошлом году особую обеспокоенность вызывает детальность недобросовестных автосалонов.

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

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

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

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

По имеющейся информации, граждане, которые хотели приобрести транспортные средства без кредита, сталкивались с отказами в продаже товара – в связи с тем, что продажа товара за наличный расчет по цене, указанной в рекламных объявлениях, на

сайтах автосалонов, без оплаты дополнительных услуг невыгодна продавцу.

Больше всего жалоб поступало на автосалоны:

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

При заключении договоров автосалонами «предлагаются» дополнительные услуги ООО «ЮРИСТИКА», ООО «АЗИМУТ», ООО АЛЪЯНСАВТО», ООО «Стимул А», ООО «Федеральный правовой фронт», ООО «Все Эвакуаторы», ООО «Интегратор Правовых систем», ООО «С – групп», ООО «РИНГ», ООО «Брокер», ООО «Автогарант», ООО «Автоэкспресс», ООО «РуАвто» и других фирм. При отказе потребителя от договоров большая часть компаний денежные средства не возвращает, что противоречит ст. 32 Закона «О защите прав потребителей».

Кредитные организации способствуют совершению правонарушений: как правило, в кредитных договорах указываются направления расходования средств (различные дополнительные услуги).

По результатам проведенных надзорных мероприятий банки, продавцы, организации, предоставляющие дополнительные услуги привлекались Управлением к административной ответственности.

С 2019 года Управлением вынесено 152 постановления о назначении административных наказаний по жалобам потребителей на навязывание дополнительных услуг в отношении участников схем навязывания услуг – автосалонов, банков, организаций, предоставляющих дополнительные услуги.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по

ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8, ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров территориальными отделами Управления подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, а также подаются иски в суды общей юрисдикции.

### Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 г. оказано 3676 консультаций по вопросам продажи технически сложных товаров, из них 2421 консультация по продаже: компьютеров, мобильных телефонов, по вопросам продажи автомобилей и другим вопросам.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- качества товаров, в том числе, об отказе продавца удовлетворить заявленные потребителем требования в связи с выявленными в товаре недостатками, а также при передаче товара, не соответствующего целям приобретения товара;
- отказа продавца от принятия технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом;
- отказа продавца от расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств при выявлении недостатка в технически сложном товаре в течение 15-дней с момента покупки;
- непредставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, о потребительских свойствах товара, об эффективном способе использования товара, отсутствие информации на русском языке, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия, информации о стоимости дополнительных платных услуг, и др.);
- навязывания дополнительных платных услуг (например, дорогостоящих услуг при продаже автомобилей, дополнительных

консультаций по настройке оборудования при продаже телефонов, приобретение дополнительных сим-карт и другое);

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителя.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2022 г. было подготовлено: 154 претензий по договорам купли-продажи технически сложных товаров, 36 претензий по вопросам продажи мобильных телефонов, 25 претензий по вопросам продажи автомобилей. В добровольном порядке удовлетворено 149 претензий на сумму 1,4 млн. рублей, это 69 процентов от составленных.

Большая часть претензий подготовлена в отношении следующих хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары: ООО «АЦ Гагарина» (г. Екатеринбург), ООО «Сеть Связной» (г. Москва), ООО «ДНС Ритейл» (г. Владивосток), АО «РТК» (г. Москва), ООО «МВМ» (г. Москва), ООО «Город 174» (г. Челябинск), ООО «Автомир Премьер» (г. Москва), ООО «ТСАЦ «Июль» (г. Екатеринбург) и другие.

65 исковых заявлений (в т. ч. 13 исков по договорам купли-продажи мобильных телефонов, 21 иск по договорам купли-продажи автомобилей, 31 иск по вопросам продажи иных технически сложных товаров, из них 44 рассмотрены в пользу потребителя на общую сумму 7,2 млн. рублей (68 процентов от подготовленных исков).

Больше всего исковых заявлений было подготовлено в отношении ООО «Город 174» (г. Челябинск), ООО «ДНС Ритейл» (г. Владивосток), АО «РТК» (г. Москва), ООО «Автоэкспресс» (г. Новосибирск), ООО «АЦ Гагарина» (г. Екатеринбург), АО «Мегафон Ритейл» (г. Москва), ООО «Центр-Сервис» (г. Екатеринбург) и других субъектов предпринимательской деятельности.

#### **2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области**

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

В связи с чем, функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации остаются одними из приоритетных направлений Службы Роспотребнадзора.

С целью реализации функций по осуществлению государственного контроля и надзора в области энергосбережения, а также принятия соответствующих мер по изъятию продукции, запрещенной к обороту, специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 году проведено 27 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (в 2020 г. – 21, 2021 г. - 34).

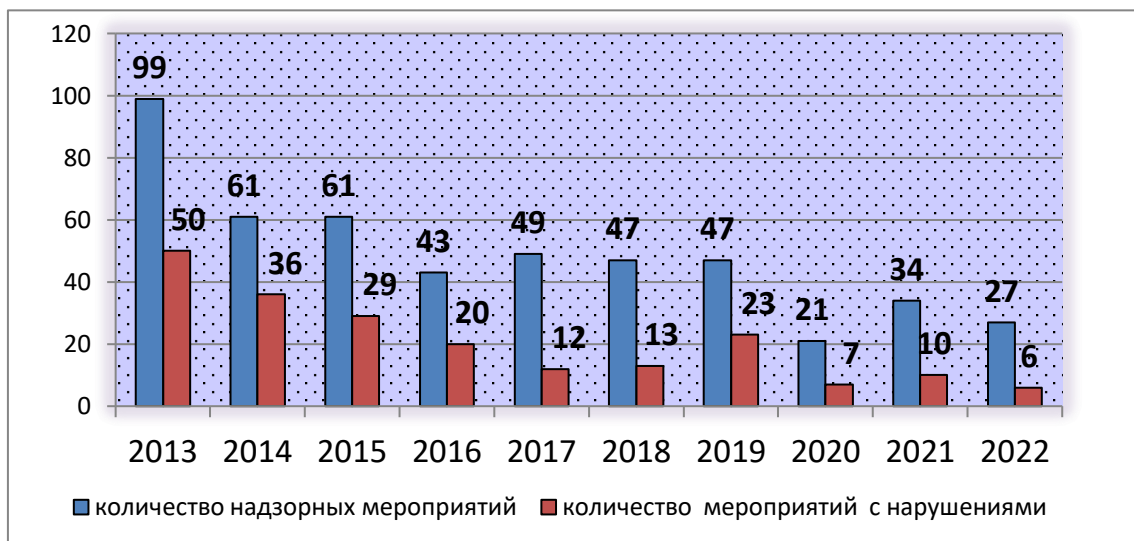


Рис.46. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 22,2 процентах мероприятий (2020 г. – 33,3 процентах, 2021 г. – 29,4 процентах). В сравнении с предыдущим годом удельный вес проверок с нарушениями снизился на 7 процентов (рисунок 46).

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

В 2022 году было проинспектировано более 1 тыс. единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 90 единиц, что составило примерно 8,5 процента от общего числа проинспектированной продукции (в 2021 г. - 25 процентов).

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2021 года, удельный вес забракованной продукции уменьшился (рисунок 47).

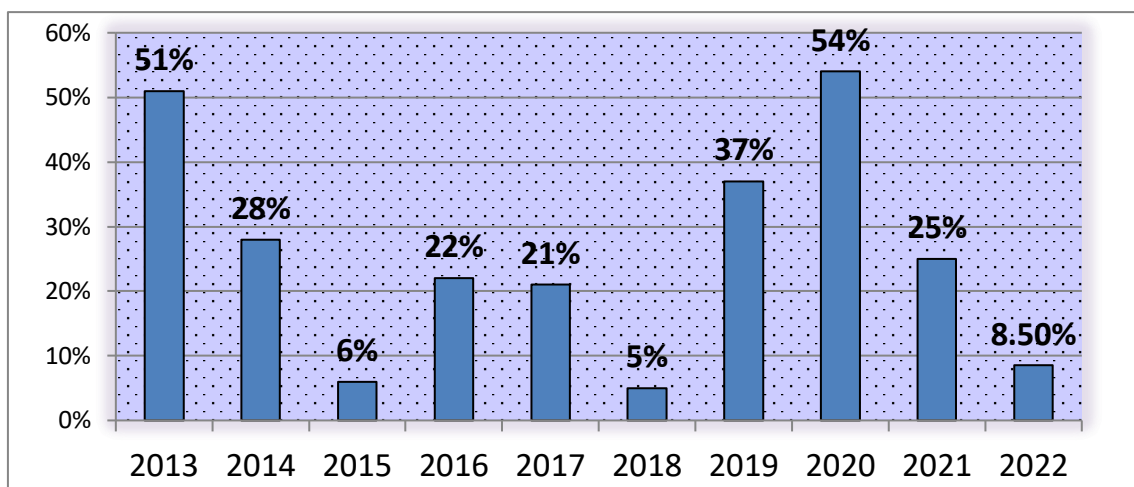


Рис.47. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

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.

По результатам проверок возбуждено 12 административных дел, вынесено 16 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, в виде штрафов на общую сумму 808 тыс. рублей.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.2, ч. 2 ст. 9.16, ст. 14.45, ч.2 ст.15.12, ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

#### Справка

Примеры нарушений:

1. ИП Шилова Татьяна Николаевна, магазин «Эконом-Строй», по адресу: 624600, Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Бочкарева, 112 при проведении выездного обследования установлено

следующее: индивидуальным предпринимателем допускается реализация Светодиодных ламп «Tango», изготовитель Китай 2 штуки по цене 140 рублей за единицу без информации о классе их энергетической эффективности на маркировке.

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

2. ИП Нуров Ильдар Раисович, магазин «Стройсам» по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, пер. Свердлова, 3. В ходе проведения выездного обследования выявлено нарушение права потребителя на получение достоверной информации о реализуемом товаре, реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в их маркировке, на их этикетках, незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи эл. лампы (согласно информации, указанной на ценнике T150 Вт E27 с (термоизлучатель) арт. 019687) стоимость 30,00 руб. На упаковку товара термоизлучатель различного назначения Лисма (Lisma) T 230-150 были нанесены следующие сведения: 150 Вт, 230 В, цоколь E27, тепловая мощность 129 ккал/ч, срок службы 100 ч., ТУ 3468-001-9998-1859-2011, ЕАС; изготовитель ООО «ССЗ Лисма», 430034, г. Саранск, ул. Лодыгина, д.6, стр. 25, пом. 2; срок хранения 2 года со дня изготовления; гарантийный срок 3 месяца со дня продажи через розничную торговую сеть; дата изготовления указана на этикетке групповой упаковки (квартал год на термоизлучателе). На ценнике, размещённом в непосредственной близости к товару, предоставлялась не достоверная информация о наименовании товара. Фактически реализовались электрические лампы накаливания мощностью более ста ватт, без указания в маркировке (на этикетках) информации о классе энергетической эффективности товаров.

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

3. ИП Дрыгин Константин Дмитриевич, магазин «СОМ» по адресу: Свердловская область, г. Первоуральск, ул. Ленина, 41 при проведении плановой выездной проверке 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, а именно Лампа ДРЛ – 250 Вт Е 40 – стоимость 249 р., кол-во 3 шт., иная информация отсутствует, товар обезличен. На индивидуального предпринимателя составлен протокол

по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, судом назначен штраф в размере 5 тысяч рублей с конфискации.

### 2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

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

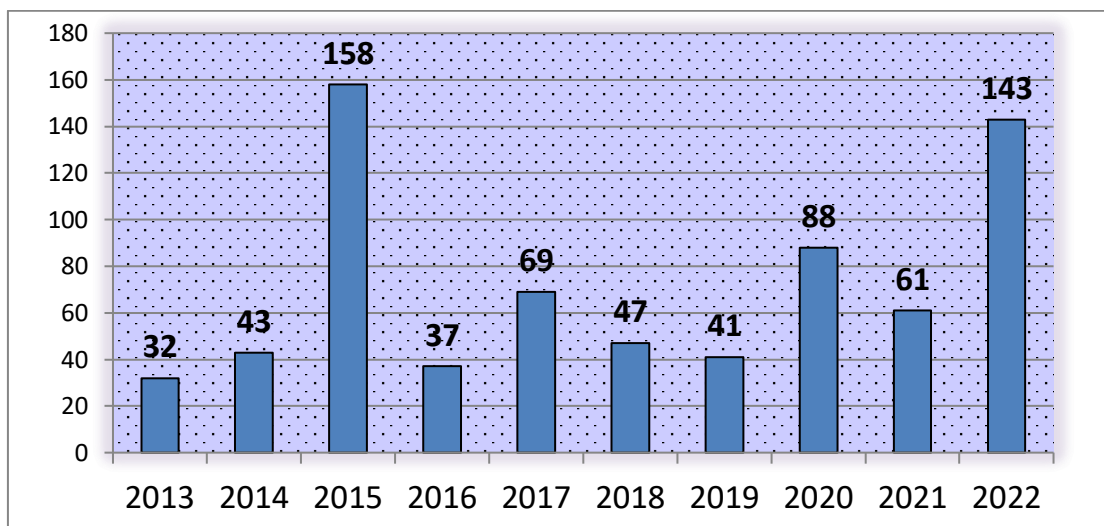
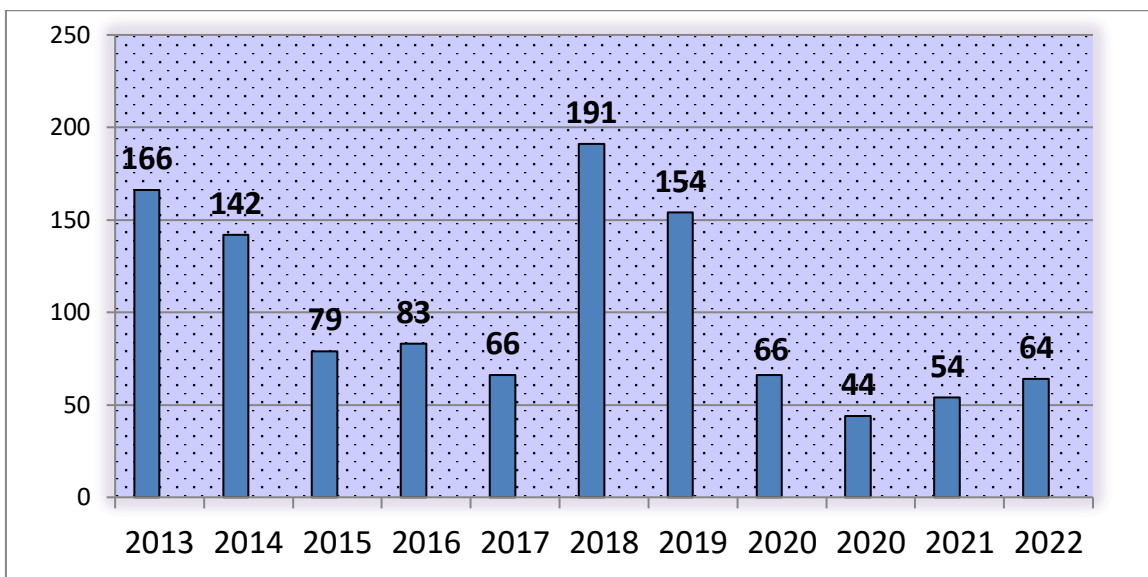


Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2022 году было рассмотрено 143 обращения, по сравнению с 2021 годом количество жалоб на данную группу товаров увеличилось (рисунок 48). Многие жалобы касались недоставки парфюмерно-косметической продукции, приобретенной дистанционно, в установленный срок, а также на реализацию духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

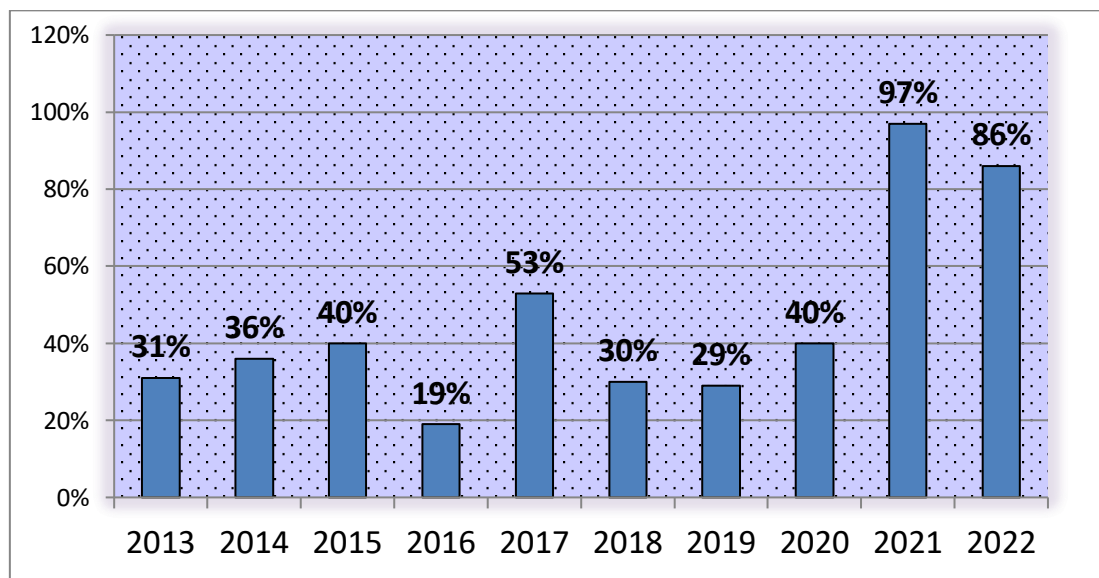




**Рис.49. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий**

За отчетный период проведено 64 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 34 мероприятий, что составило 53 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 2022 году было проинспектировано около более 6,6 тыс. единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 5,7 тыс. единиц товара с нарушениями, что составило примерно 86 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, уменьшился на 11 процентов (рисунок 50).

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

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

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

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

### Справка

1. ИП Ризаев Умед Зафарович, магазин «Эконом Прайс», по адресу: 624600, Свердловская обл., г. Алапаевск, Фрунзе ул., 32. При проведении выездного обследования обнаружено что индивидуальным предпринимателем допускается оборот духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации, а именно: в торговом зале имеется витрина, на которой к продаже представлены духи и туалетная вода: Fervently Pour Homme, объем 50 мл. – 1 шт; Aqua Minerale, объем 100 мл. – 1 шт; Цветы на шелке, объем 50 мл. – 20 шт.; Nayati, DKNY, NINA RICCI, объем 50 мл. – 3 шт., на упаковке указанной продукции отсутствует маркировка средствами идентификации.

Продукция: Туалетная вода VERSAGE, объем 100 мл. – 27 шт; Туалетная вода NYGER, объем 50 мл. – 10 шт; Туалетная вода Русский лед в ассортименте, объем 60 мл. – 20 шт., на упаковке продукции нанесена маркировка средствами идентификации, при считывании ПС «Честный Знак» - «товар продан 5,6,7,8 октября 2021 года».

ИП Ризаеву У.З. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

2. ИП Алексеева Альбина Петровна, магазин «Хозяйка», по адресу: Свердловская область, г. Асбест, Ленина просп., 22. В ходе проведения выездного обследования установлено, что реализуется парфюмерная продукция: туалетная вода «Императрица», 35 мл, изготовитель ООО «Парфюм-стиль», Россия, Московская обл., г. Электрогорск, ул. Буденного, д.5 стр 0, каб.35 по цене 269 руб.; туалетная вода для женщин «Чайная роза», уполн. орган. на принятие претензий: ООО «ГИ АЛАРИ», г. Москва,, 22-й км Киевское Ш., домовладение 4, стр.1,блок А по цене 189 руб.; туалетная вода для мужчин «EXTREMIST PLATINUM FRAICH», изготовитель: ООО «Позитив парфюмпродукт», г. Москва, Каширский проезд, д.17 стр.10 ,

пом I,ком.7, с неполной информацией средствами идентификации, а именно: при сканировании средства идентификации данной парфюмерной продукции в информационной системе мониторинга отсутствуют следующие сведения: идентификационный номер налогоплательщика; 4-значный код ТН ВЭД ЕАЭС (начиная с 1 января 2021 г. - 10-значный код ТН ВЭД ЕАЭС); тип упаковки (упаковок); материал упаковки (упаковок); номер технического регламента (стандарта).

Также установлено, что при продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю не предоставляется возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукцией с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров

По итогам мероприятия ИП Алексеевой А.П. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. ИП Ладышкина Наталья Александровна, торговая точка, расположенная в ТК «Добролюбовский» по адресу: Свердловская область, город Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, д.1Б. При проведении административного расследования установлено, что индивидуальный предприниматель Ладышкина Н.А. допустила оборот (хранение, розничную продажу) парфюмерной продукция без маркировки - средством идентификации парфюмерной продукции в виде двумерного штрихового кода в формате Data Matrix. Для принятия мер протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ направлен в суд. Суд назначил административное наказание в виде предупреждения дело № 5-196/2022.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 196 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее). Прирост консультаций по сравнению с 2021 г. составил почти 40 процентов.

Большая часть обращений касалась вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества (32 процента); вопросы непредставления информации о товаре (составе продукции, цене товара, условиях приобретения, подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, безопасному использованию и пр.) – 20 процентов; 10 процентов - консультации по

вопросам возврата (обмена) товара надлежащего качества и прочим вопросам.

В 2022 г. составлена 1 претензия по вопросу продажи товара ненадлежащего качества в отношении ИП Никульшина В. М. (г. Первоуральск) с требованием о замене товара.

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

### 2.2.8. Товары бытовой химии

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

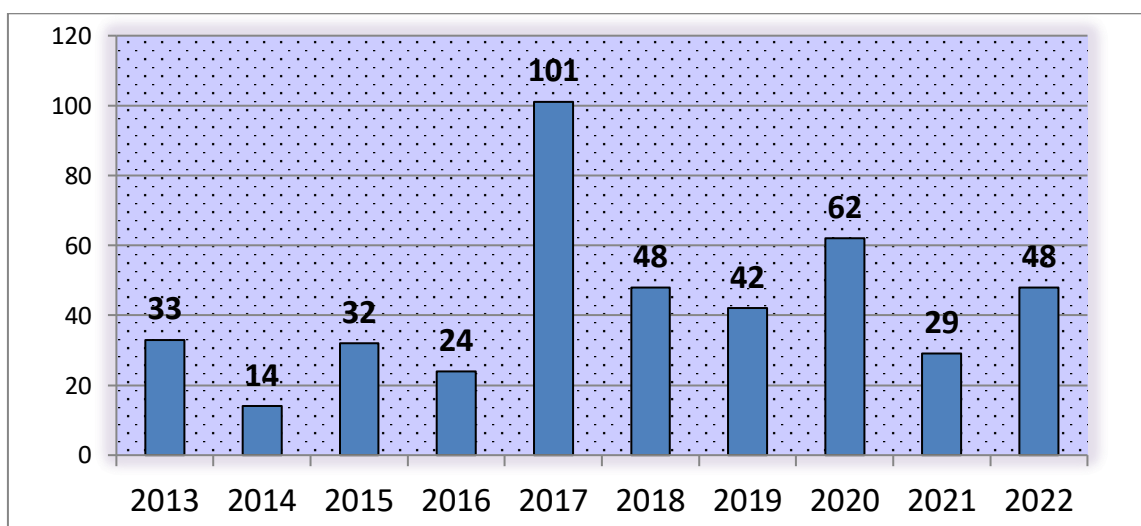


Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика обращений

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

В 2022 году поступило 48 обращений на качество и безопасность товаров бытовой химии. Основная доля поступивших обращений так же, как и в предыдущих годах, приходится на реализацию некачественной стеклоомывающей жидкости для автомобилей (рисунок 51).

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

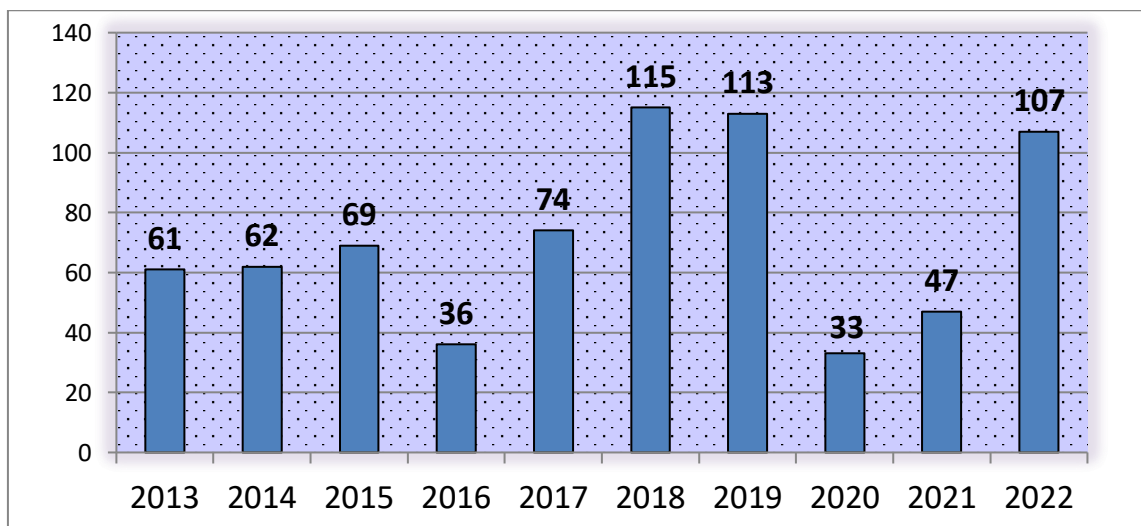


Рис.52. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных надзорных мероприятий видно, что в сравнении с 2021 годом число надзорных мероприятий в 2022 году увеличилось, что обусловлено снятием ограничений в проведении контрольных (надзорных) мероприятий (рисунок 52).

За 2022 год проведено 107 надзорных мероприятий предприятий, производящих и реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 32 мероприятиях (2021 г. – 29,8 процента, 2010 г. – 42,4 процента).

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

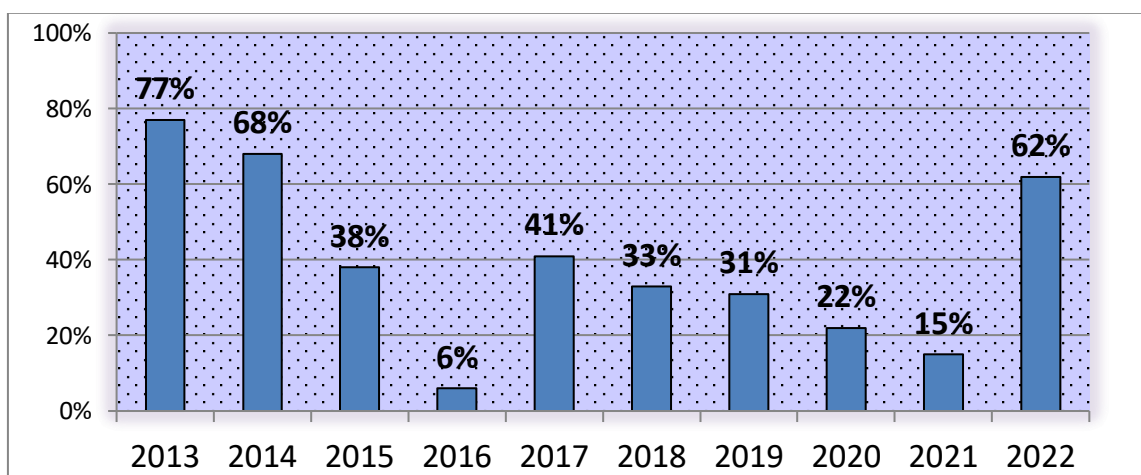


Рис.53. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

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

Так, в 2022 году проинспектировано 7,3 тыс. л. товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве почти 4,5 тыс. л., что составляет порядка 62 процента (рисунок 54).

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.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий возбуждено 14 административных дела, вынесено 14 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, в виде штрафов на общую сумму 180 тыс. рублей.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности ч. 2 ст. 14.43, ст. 14.15 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

В том числе 83 мероприятия проведены в форме выездного обследования, нарушения установлены в 16 случаях, материалы по выявленным нарушениям направлены в правоохранительные органы для принятия мер в рамках компетенции.

## Справка

Примеры нарушений:

1. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП № 9685 в отношении ИП Гусева С.С. по факту реализации стеклоомывающей жидкости с содержанием метанола (10 бутылок объемом 4л.). В результате рассмотрения материалов, в отношении ИП Гусева С.С. по ч.2 ст. 14.43 КоАП РФ составлен протокол об административной ответственности, направлен в Арбитражный суд Свердловской области. АС СО вынесено решение о назначении штрафа в размере 30, 0 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

2. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП № 9774 в отношении ИП Путиловой Е.В. по факту реализации стеклоомывающей жидкости с содержанием метанола (6 бутылок объемом 3,78л.). В результате рассмотрения материалов, в отношении ИП Путиловой Е.В. по ч.2 ст. 14.43 КоАП РФ составлен протокол об административной ответственности, направлен в

Арбитражный суд Свердловской области. АС СО вынесено решение о назначении штрафа в размере 30,0 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

3. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП № 9103 в отношении ИП Голубковой Т.М. (35 бутылок объемом 5л.). В результате рассмотрения материалов в отношении ИП Голубковой Т.М. по ч.2 ст. 14.43 КоАП РФ составлен протокол об административном правонарушении, направлен в Арбитражный суд Свердловской области. АС СО вынесено решение о назначении штрафа в размере 30,0 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

4. В адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области из УМВД России по г.Екатеринбургу поступил материал проверки в отношении ИП Болотова Алексея Владимировича о незаконном хранении и реализации спиртосодержащей продукции по адресу: г. Екатеринбург, ул. Сибирский тракт 28б в магазине «Бардачок».

На основании поступивших в адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области материалов в отношении ИП Болотова А.В. вынесено определение о возбуждении дела об административном правонарушении, в рамках которого установлено, что на продукцию: Жидкость стеклоомывающая зимняя -30 ICE DRIVE (-30), дата розлива не указана, объем 1-5 л, изготовитель ООО «Техномаркет», 197198, г. Санкт-Петербург, ул. Воскова д. 113, к.3, офис 1-3Д, стоимостью 120 рублей за единицу, документы, подтверждающие безопасность и качество, а именно свидетельство о государственной регистрации Индивидуальным предпринимателем не представлено. Таким образом, у Индивидуального предпринимателя Болотова Алексея Владимировича отсутствуют документы, подтверждающие качество и безопасность товара на продукцию - Жидкость стеклоомывающая зимняя -30, ICE DRIVE (-30), дата розлива не указана, объем 1-5 л, изготовитель ООО «Техномаркет», 197198, г. Санкт-Петербург, ул. Воскова д. 113, к.3, офис 1-3Д.

Также, согласно поступившим материалам, Главным управлением МВД России по Свердловской области Экспертно-криминалистическим центром, проведена экспертиза отобранного образца продукции Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная ICE DRIVE.

По результатам экспертизы, указанная продукция не соответствует обязательным требованиям по показателю - метанол, который составил 26,66 процента при допустимом значении – не более 0,05 процента.

В отношении ИП Болотова А.В. составлен протокол об

административном правонарушении по ч.2 ст.14.43 КОАП РФ направлен в арбитражный суд Свердловской области для рассмотрения по существу. Судом вынесено постановление о назначении наказания в виде предупреждения с конфискацией предметов административного правонарушения.

Из 5 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 5 проб - неудовлетворительные (100 процентов).

Несоответствие, преимущественно, выявляется в отношении стеклоомывающей жидкости по показателю «метанол», например:

- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая «Kristal Off «Звезда», ООО «Киров Автохим» (Кировская область);
- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная ICE DRIVER -30, ООО «Гандия» (г. Москва);
- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная «ICE DRIVER» -30, ООО «Техномаркет» (г. Санкт-Петербург);
- Универсальный очиститель кузова «car cleaner universal», ООО НПО «Полихимтехнологии» (Челябинская область).

В различных Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации ежегодно устанавливаются многочисленные факты несоответствия стеклоомывающих жидкостей «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)» по содержанию метилового спирта (метанола), производители которых согласно маркировке и другим документам (свидетельство о государственной регистрации, сертификаты соответствия, ТТН) имеют юридический и фактический адрес производства в Московской области, Москве и т.д., но по указанному адресу отсутствуют.

То есть заявленные в маркировке компании либо не имеют отношения к производству продукции (неустановленные лица используют их данные), либо компания не располагается по заявленному в маркировке адресу.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 29 консультаций по вопросам продажи товаров бытовой химии, что ниже, чем показатель за 2021 г.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества, доказательства ненадлежащего качества товара (резкий запах, жидкий состав и другое) (70 процентов консультаций);



- непредставление потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене товаров и прочее) (18 процентов);

- обмена (возврата) товара надлежащего качества (8 процентов консультаций);

и другие вопросы.

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

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

### 2.3.9. Электронная коммерция

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

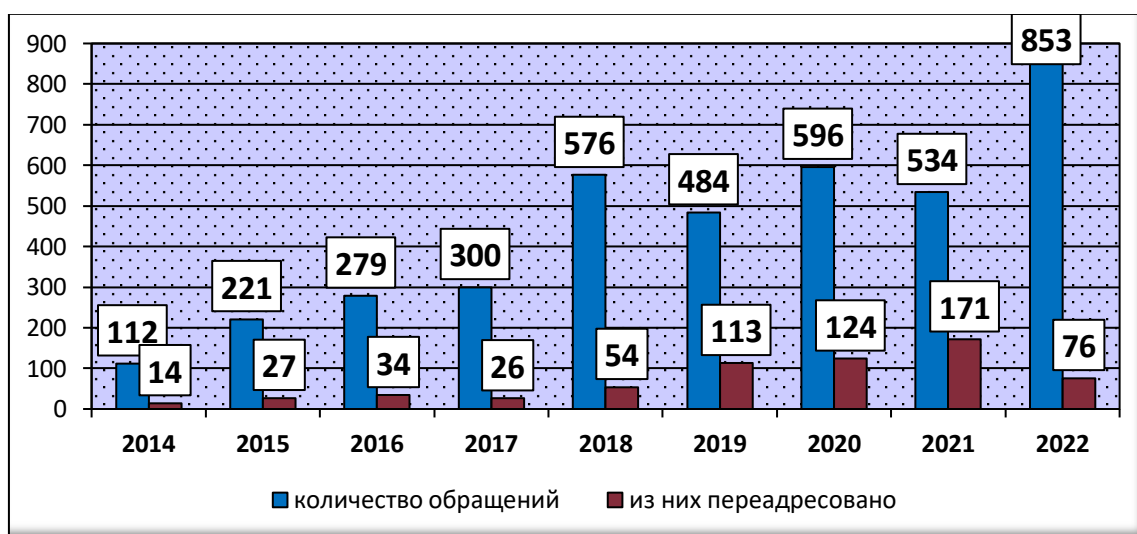


Рис. 54. Электронная коммерция. Динамика поступивших обращений (2014-2022гг.)

В 2022 г. наблюдается увеличение числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2021 годом (почти на 60 процентов). Это связано с особенностями потребительского рынка в 2021 году, экономической обстановкой, ростом числа нарушений в сфере дистанционной торговли в 1 квартале 2022 года.

В части продажи товаров дистанционным способом ситуация на потребительском рынке такова.

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2022 году – технически сложные товары бытового

назначения, товары легкой промышленности (сотовые телефоны, автозапчасти, одежда, обувь, игрушки, кожгалантерейные изделия, парфюмерно-косметические изделия и прочие товары).

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

- несвоевременная доставка товара или недоставка товара;
- доставка иного товара или аналогичного товара, но с другими характеристиками;
- отказ продавца в удовлетворении требования о 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;
- 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).

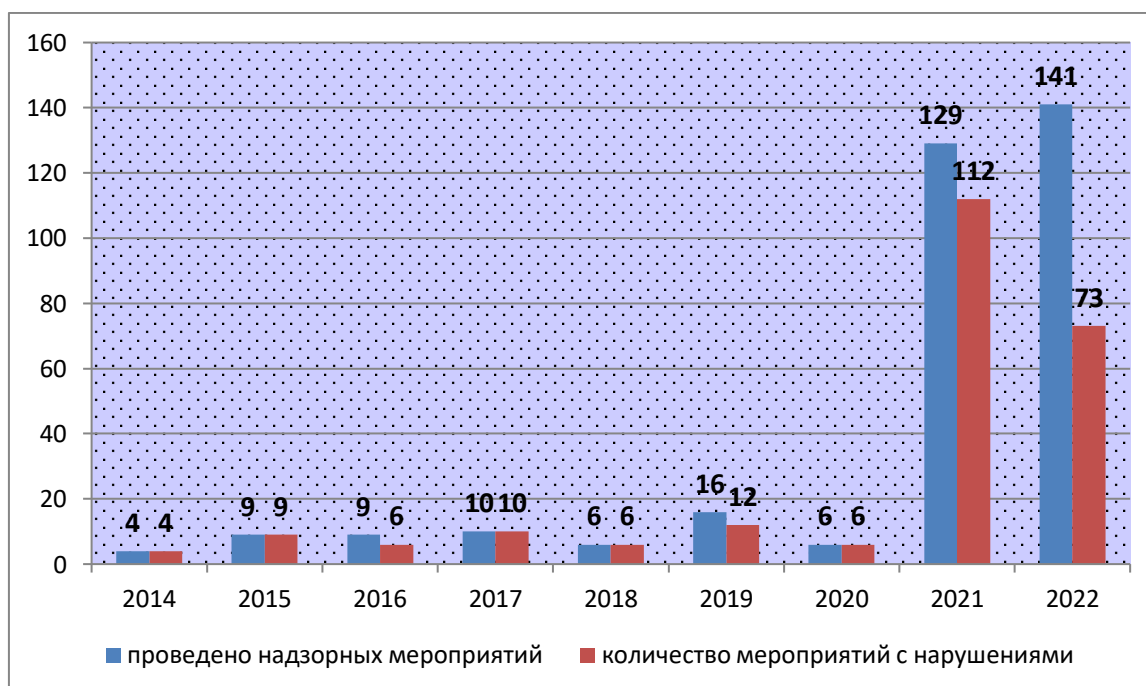


Рис. 54. Электронная коммерция. Динамика надзорных мероприятий (2014-2022 гг.)

Всего в 2022 году проведено 141 надзорное мероприятие в области электронной коммерции (рисунок 55), в рамках которых выявлено 219 нарушений.

Рост числа надзорных мероприятий произошёл в связи с большим количеством мероприятий на основании материалов о нарушениях авиакомпаниями (преимущественно, в отношении авиакомпании ОАО АК «Уральские авиалинии»).

При этом билеты приобретались дистанционно, на сайте компании.

Однако нарушения были связаны, преимущественно, уже с исполнением договора, а именно с нарушением правил в части недопустимости задержки рейса (за исключением прямо предусмотренных нормативными правовыми актами случаев), в части непредставления питания, размещения, иных услуг в необходимых случаях при задержке рейса.

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре (услугах) и изготовителе (исполнителе);
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей (например, отказ в исполнении уже заключенного договора купли-продажи товара; включение в договор о краткосрочной аренде транспортного средства, заключаемый посредством мобильного приложения, условия о возложении на потребителя различных штрафов, списываемых с банковской карты в безакцептном порядке пр.);
- нарушение правил оказания услуг.

#### Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в ходе мониторинга телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте ООО «Победа», оказывающего услуги по торговле детскими товарами под брендом «Дочки-Сыночки», было обнаружено размещение «Правил приобретения и использования подарочного сертификата с гибким номиналом на товары розничной сети», нарушающих права потребителей.

Так, например, пунктами 2,6 и 9 Правил предусмотрено, что номинал сертификата должен быть меньше суммы заказа, а использование сертификата, как денежного средства, возможно только лишь спустя 24 часа с момента активации подарочного сертификата на кассе.

Кроме того, срок действия сертификата составляет 1 год и по истечении этого срока средства на подарочном сертификате аннулируются.

Выявленные нарушения прав потребителей стали поводом для составления иска от неопределенного круга лиц к ООО «Победа» и передачи его на рассмотрение в Тверской районный суд г. Москвы, который своим решением от 2 ноября 2022 года поддержал позицию Управления, признал противоправными действия, допущенные ООО «Победа» в части утверждения некоторых пунктов в правилах приобретения и использования подарочного сертификата с гибким номиналом на товары своей розничной сети, и обязал общество с ограниченной ответственностью привести их в соответствие с требованиями законодательства, защищающего права потребителей.

#### Справка

Северный Екатеринбургский отдел Управления по поступившим четырем обращениям за отказ ООО «Вайлдберриз» в добровольном порядке решить вопрос о возврате денежных средств за приобретенный дистанционным способом товар, не подошедший по размеру и форме, подготовлено 4 исковых заявления в защиту потребителей. Экземпляры исковых заявлений были направлены в адрес ответчика, и только после получения документа ответчик удовлетворил требование граждан - вернул им денежные средства за товар в сумме 6,6 тыс. руб.

Один из потребителей отказался от исковых требований к компании. Однако остальные граждане решили взыскать с продавца все понесенные убытки, моральный вред, неустойку.

1. Иск в защиту интересов гр. Б. к ООО «Вайлдберриз» о взыскании денежных средств за возвращенные брюки надлежащего качества ответчику. Иск был направлен в судебный участок № 6 судебного района, в котором создан Железнодорожный районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области (дело № 2-2382/2022), удовлетворен, всего взыскано 5,5 тыс. руб.

2. Иск в защиту интересов гр. К. к ООО «Вайлдберриз» о взыскании денежных средств за возвращенное платье надлежащего качества ответчику. Иск был направлен в судебный участок № 3 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области (дело № 2-2813/2022), удовлетворён, всего взыскано 5,8 тыс. руб.

3. Иск в защиту интересов гр. Т. к ООО «Вайлдберриз» о взыскании денежных средств за возвращенную бейсболку надлежащего качества ответчику. Иск был направлен в судебный участок № 1 судебного района, в котором создан Березовский городской суд Свердловской области (дело № 2-2554/2022), удовлетворен, всего взыскано 2,9 тыс. рублей.

#### Справка

К. П. Н. обратился в суд с иском к ООО «Алибаба.ком (РУ)» о защите прав потребителей. Исковое заявление подано мировому судье судебного участка № 2 судебного района, в котором создан Чкаловский районный суд г. Екатеринбург. В исковом заявлении указано Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с целью привлечения к участию в деле для дачи заключения по делу о защите прав потребителей (дело № 2-4682/2022).

25.02.2022 К. П. Н. (далее – истец, потребитель) на сайте интернет-магазина <https://aliexpress.ru/> (ООО «Алибаба.ком (РУ)») приобрел по договору купли-продажи дистанционным способом товар – ноутбук, стоимостью 50674,79, заказ № 5017264188023177. Товар оплачен потребителем полностью. Ноутбук потребителю не доставлен, в связи чем К. П. Н. отказался от товара и потребовал возвратить уплаченные средства, однако, средства до настоящего времени не возвращены, на претензию К.П. Н. ООО «Алибаба.ком (РУ)» сообщило, что не является продавцом товара. В связи с чем К. П. Н. обратился с иском в суд.

Управление предоставило заключение в защиту прав потребителя.

Суд требования потребителя удовлетворил, взыскал стоимость недоставленного товара, неустойку, штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, компенсацию морального вреда (решение мирового судьи судебного участка № 2 судебного района, в котором создан Чкаловский районный суд г. Екатеринбург от 06.12.2022, дело № 2-4682/2022).

#### Справка

В 2022 году в Центральный Екатеринбургский отдел Управления обратился житель Екатеринбурга с жалобой на отказ в возврате денег по подарочной карте гипермаркета «Hoff» с истекшим сроком действия (ООО «Домашний интерьер», г. Екатеринбург, ул. Репина, 94). Отказ базировался на условиях публичной оферты, размещенных на сайте <https://hoff.ru/podarochnye-karty/>.

Руководствуясь установленными правовыми актами в области защиты прав потребителей, специалисты Центрального Екатеринбургского отдела Управления составили в отношении ООО «Домашний интерьер» иск от неопределенного круга лиц с требованием прекратить противоправные действия и привести в соответствие с законом условия приобретения и использования своих подарочных карт. Иск был передан на рассмотрение в Савеловский районный суд г. Москвы.

Суд первой инстанции не поддержал иск Центрального Екатеринбургского отдела Управления, но его решение было обжаловано ведомством в городском суде г. Москвы, который отменил решение суда первой инстанции и признал действия ООО «Дом

интерьера» в части условий приобретения и использования подарочных карт противоправными в отношении неопределенного круга лиц (дело 2-3074/2021 ~ М-1361/2021 Савеловский районный суд г. Москвы, иск удовлетворен).

#### Справка

В 2022 году удовлетворен иск в интересах неопределенного круга лиц Центрального Екатеринбургского отдела Управления, поданный к ООО «Екатеринбург Яблоко». В Управление поступило обращение гражданина с жалобой на тот факт, что при возврате денежных средств за неиспользованный подарочный сертификат, удерживается комиссия в размере 20 процентов от суммы сертификата. Данный отказ был связан с включением в правила продажи и оборота подарочных карт ООО «Екатеринбург Яблоко» условий, ущемляющих права потребителя.

Ленинский районный суд г. Екатеринбурга иск удовлетворил (решение Ленинского районного суда г. Екатеринбурга от 17.03.2022, дело № 2-1323/2022 Ленинский районный суд г. Екатеринбурга).

Суд пришел к выводу о том, что включение 20 процентов в стоимость подарочного сертификата ущемляет установленные законом права потребителя, поскольку приобретенные подарочные карты подтверждают внесение потребителями аванса и право на покупку товара в будущем, то есть уплаченная за подарочную карту сумма является авансом, а в связи с тем, что оплата покупателем подарочной карты это аванс, то в силу закона, он не может быть удержан обществом.

На ООО «Екатеринбург «Яблоко» возложена обязанность по прекращению противоправных действий, путем приведения правил и договора продажи и оборота подарочных карт, размещенных на сайте <https://goldapple.ru/> в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей».

По результатам проведенных мероприятий в 2022 г. составлено 46 протоколов об административном правонарушении.

Должностными лицами Управления и судом вынесено 68 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафов.

В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений в сфере электронной коммерции составило 221 (2021 г. – 4). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 55,3 раза.

Из числа профилактических мероприятий 67 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 67 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 80 консультирований и 7 профилактических визитов.

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

В 2022 г. судами удовлетворено 16 исков потребителей в сфере электронной коммерции, в защиту которых Управление выступало с заключением, а также 15 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере электронной коммерции. Судом присуждено в пользу потребителей порядка 759,8 тыс. рублей.

Судами удовлетворено 34 заявления о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной, никотинсодержащей продукции, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом без необходимой информации.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 1262 консультации по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 52 процента больше, чем в 2021 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»; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара;

- односторонний отказ продавца от передачи предварительно оплаченного товара;

- продажи товара ненадлежащего качества, в том числе несоответствия полученного товара информации о характеристиках товара, размещенной на сайте, передачи несогласованного в договоре товара;

- взимание платы с потребителя за возврат товара ненадлежащего качества;

- нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара;

- отказа продавца принять товар надлежащего качества и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2022 года было подготовлено 75 претензий на сумму 1,1 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 47 претензий на сумму более 750 тыс. рублей, что составляет 63 процента от подготовленных.

В течение 2022 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 18 исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 964 тысячи рублей. Пятнадцать исков было удовлетворено, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила 1,1 млн. рублей.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Интернет Решения» (г. Москва), ООО «Вайлдберриз» (Московская область), ООО «Оксенд» (г. Москва), ООО «Сеть связной» (г. Москва), ООО «Пим (почта)» (г. Москва), ООО «Онлайн Трейд» (г. Москва) и другие.

#### Справка

В апреле 2021 г. потребитель заказала на сайте «ОЗОН» (ООО «Интернет Решения») ноутбук 15.6" Lenovo IdeaPad 3 стоимостью 37619 руб.

В процессе эксплуатации в период гарантийного срока в товаре были обнаружены недостатки (перестал включаться).

Потребитель обратилась в сервисный центр, который выдал заключение о неремонтопригодности.

В адрес продавца была направлена претензия о замене некачественного товара на новый, в том числе в личном кабинете на сайте Продавца неоднократно заявляла данное требование.

Требование о замене товара на новый аналогичный не было удовлетворено. Продавец отказал в замене товара на новый, в одностороннем порядке «вернул» денежные средства, предоставив возможность их вывода в личном кабинете, в размере стоимости товара согласно чеку. Отказ продавца удовлетворить требование, вынудил Потребителя предъявить иное требование.

Потребителем продавцу было предложено расторгнуть договор и вернуть стоимость товара с недостатками с учётом рыночной стоимости на дату добровольного урегулирования спора (п. 4 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1). Получен очередной отказ со ссылкой на условия публичной оферты.

Было направлено исковое заявление в суд. Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга вынес решение 21.12.2022 в пользу истца, взыскал разницу стоимости товара на дату вынесения решения, неустойку (с учётом истечения срока действия моратория на банкротство), убытки в виде юридических и почтовых услуг, моральный вред, штраф. Общая сумма, присуждённая судом составила 156,4 тыс. руб., учитывая ранее возвращённую сумму по чеку, потребителю полагается возврат в размере 194 тыс. руб.



Правовая помощь по делу предоставлялась Екатеринбургским консультационным пунктом Центрального Екатеринбургского Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

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

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

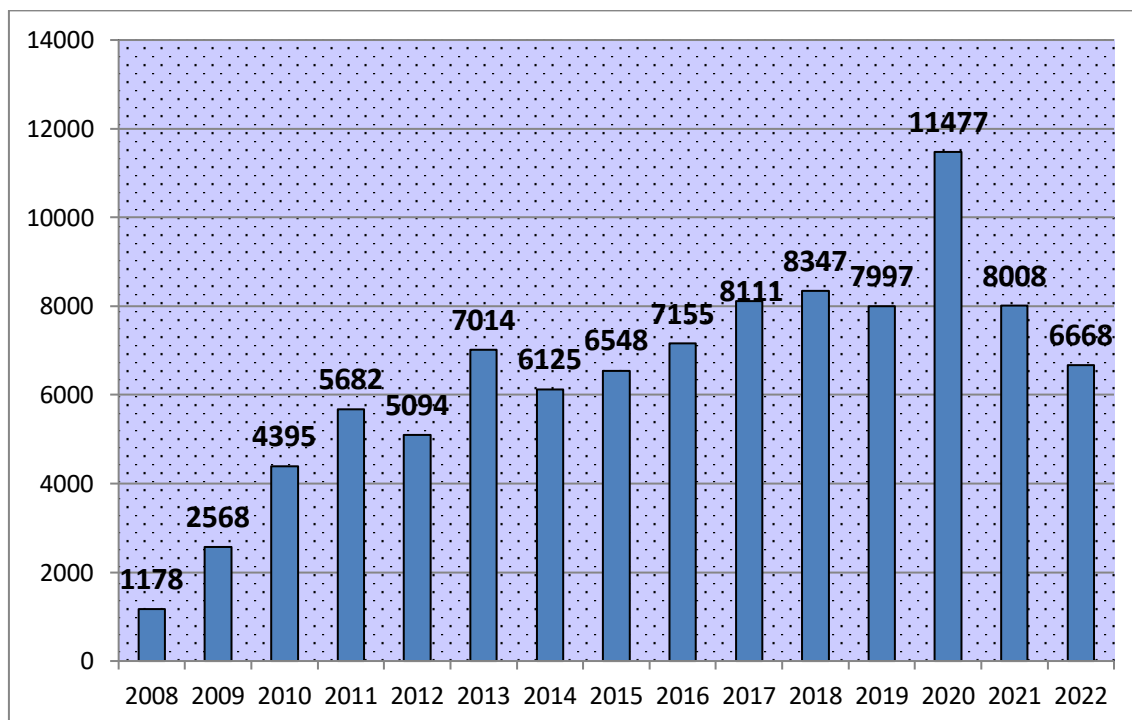


Рис. 56. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2008-2022 г.г.)

В 2022 году поступило в Управление 6668 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 16,7 процент меньше, чем в предыдущем году (рисунок 56).

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 58,6 процента (2020 г. – 72 процента, 2021 г. - 70,6 процента).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 57.

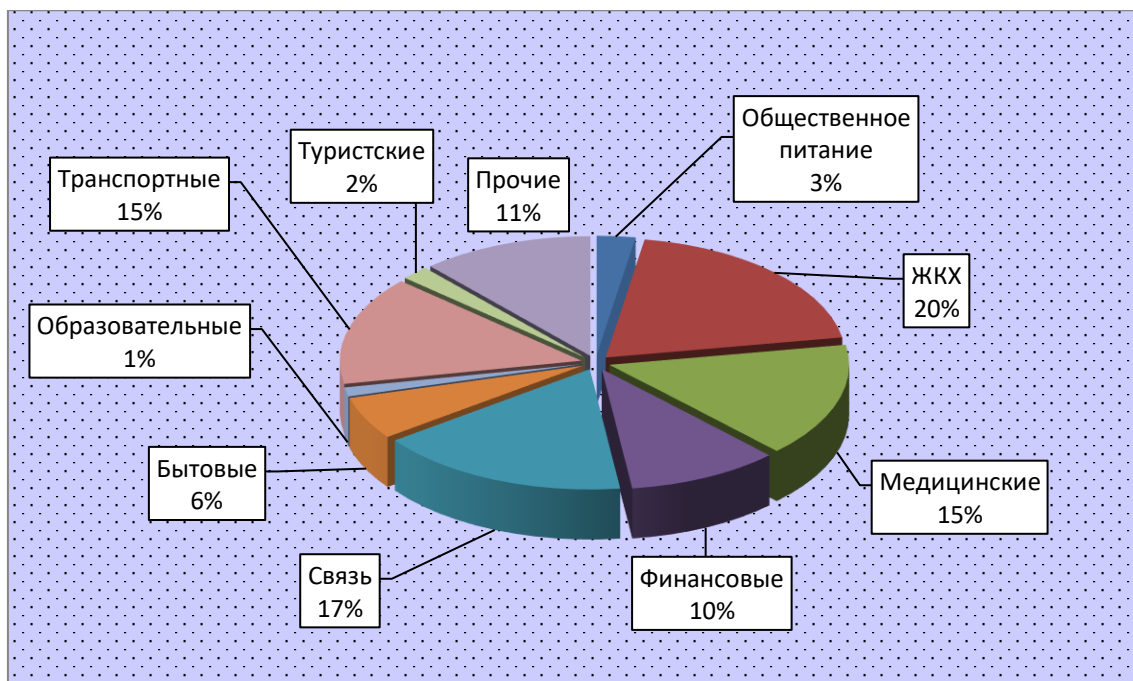


Рис. 57. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются медицинские услуги – 15 процентов (2020 г. – 26 процентов, 2021 г. – 30 процентов), услуги жилищно-коммунального хозяйства – 20 процентов (2020 - 15 процентов, 2021 г. – 19 процентов), услуги связи – 17 процентов (2020 г. - 6 процентов, 2021 г. - 6 процентов), транспортные услуги – 15 процентов (2020 г. - 12 процентов, 2021 г. – 8 процента), финансовые услуги – 10 процентов (2020 г. – 8 процентов, 2021 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 2008 года по 2022 год представлена на рисунке 58.

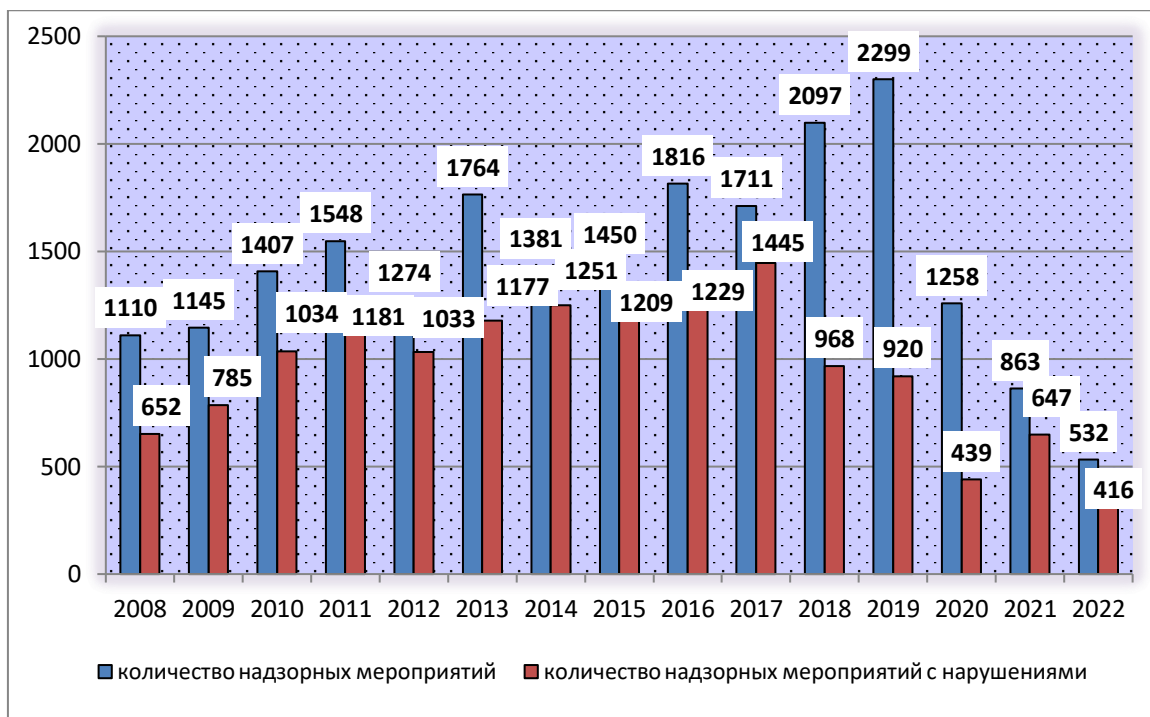


Рис.58. Услуги. Динамика проведенных надзорных мероприятий (2008-2022 гг.)

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2022 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 532 надзорных мероприятий, при этом нарушения выявлены в 78 процентах надзорных мероприятий (2020 г. – 35 процентов, 2021 г. - 75 процентов). Всего выявлено 2521 нарушение (2021 г. – 1447 нарушений).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило 4,7 нарушения (2020 г. – 1,8 нарушения, 2021г. – 3,9 нарушения).

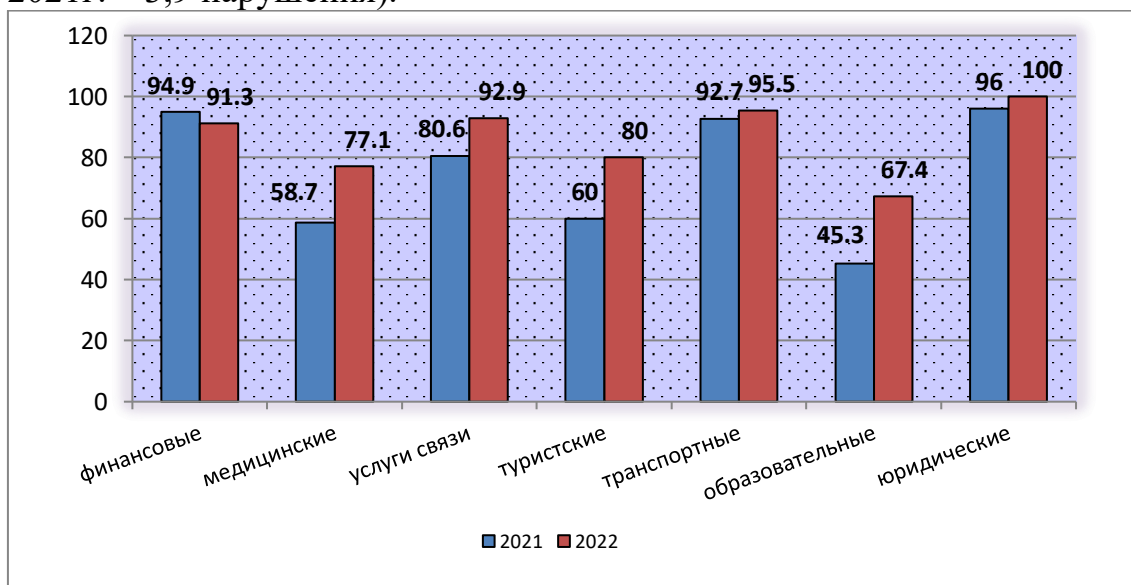


Рис.59. Услуги. Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: транспортные (с 92,7 процента до 95,5 процента), медицинские (с 58,7 процента до 71,1 процента), образовательные (с 45,3 процента до 67,4 процента), туризма (с 60 процентов до 80 процентов), юридические услуги (с 96 процентов до 100 процентов), услуги связи (с 80,6 процента до 92,9 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания финансовых услуг (с 94,9 процента до 91,3 процента).

Причины увеличения удельного веса мероприятий с нарушениями в том, что в 2022 году появилась возможность проводить контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия, а оценка соблюдения обязательных требований в сфере услуг чаще всего возможна без взаимодействия с контролируемым лицом (путем оценки документов, представленных потребителем, анализа информации на сайте контролируемого лица и пр.).

Основными нарушениями, допускаемыми в сфере оказания населению услуг, являются:

- непредоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг.

Указанные нарушения часто связаны с навязыванием дополнительных платных услуг.

По итогам надзорных мероприятий на рынке услуг составлено 275 протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 591 протокол, 2021 г. - 864 протокола), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 460 постановлений о назначении административного наказания (2020 г. – 555 постановлений, 2021 г. – 772 постановления), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 8,2 млн. руб. (2020 г. - 7,7 млн. руб., 2021 г. – 14,4 млн. руб.). В 2022 году судом принято 35 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке услуг (2020 г. – 62 решений, 2021 г. – 123 решения)

В адрес исполнителей выданы 18 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 10 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. - 205 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 37 представлений, 2021 г. – 392 предписания о прекращении нарушения прав потребителей и 60 представлений).

В 2022 г. судами удовлетворено 213 исков потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2020 г. - 140

исков, 2021 г. – 212 исков), а также 68 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них 29 – в защиту неопределенного круга лиц и 5 – в защиту группы потребителей) (2020 г. - 34 иска, 2021г. – 51 иск).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 30,7 млн. рублей (2020г. – 13,4 млн. рублей, 2021 г. – 33,3 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год в сфере оказания услуг было оказано 10 тыс. консультаций (2020 г. – 10,1 тыс. консультаций, 2021 г. - 9,2 тыс. консультаций), подготовлено 501 претензия (2020 г. – 552 претензии, 2021 г. – 527 претензий), 202 исковых заявления (2020 г. - 174 исковых заявления, 2021 г. – 172 исковых заявления).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 27,8 млн. руб. (2020 г. - 20,6 млн. руб., 2021 г. - 17,4 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2,5 тыс. мероприятий (2020 г. - 3 тыс. мероприятий, 2021 г. – 2,4 тыс. мероприятий).

В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений на рынке услуг составило 2279 (2021 г. – 186). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 12,3 раза.

Из числа профилактических мероприятий 681 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 415 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведен 1001 консультирование и 182 профилактических визита.

### **3.1. Жилищно-коммунальные услуги**

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

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2022 г. № 3268-р утверждена Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года<sup>1</sup>.

В числе основных задач Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года - повышение комфортности и доступности жилья, улучшение качества городской среды; формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства

---

<sup>1</sup> Далее – Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года

и жилищно-коммунального хозяйства; повышение энергоэффективности строящихся и существующих объектов капитального строительства и коммунальных систем; минимизация негативного воздействия строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства на окружающую среду и другие.

В целях развития и модернизации коммунальной инфраструктуры Стратегией развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года предусмотрена реализация долгосрочной комплексной программы модернизации коммунальной инфраструктуры, благодаря которой отрасль жилищного хозяйства сможет выдержать нагрузку в связи с увеличивающимися темпами строительства, а также повысится качество предоставляемых гражданам коммунальных услуг.

В совокупности весь комплекс мероприятий Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года, направленный на повышение комфортности и доступности жилья, улучшение качества городской среды, формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства, обеспечит рост инвестиций и увеличение вклада отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства в валовой внутренний продукт.

Разделом VI Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года «Развитие жилищно-коммунального хозяйства» предусмотрен ряд ключевых направлений совершенствования системы ЖКХ. Эти направления касаются управления жилищным фондом, капитального ремонта жилищного фонда, коммунальной инфраструктуры, обращения с отходами производства и потребления, а также профессиональной трансформации в сфере жилищно-коммунального хозяйства и формирования комфортной городской среды.

Каждое из направлений предполагает решение определенных ключевых задач. В их числе - повышение качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества собственников жилых помещений; повышение доступности и удобства процедур принятия собственниками помещений в многоквартирных домах решений по вопросам управления многоквартирным домом; совершенствование законодательства Российской Федерации, направленное на повышение надежности и безопасности эксплуатации газового оборудования в многоквартирных домах; совершенствование системы государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в сфере предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами в рамках общегосударственной реформы

контрольно-надзорной деятельности; повышение эффективности использования средств фондов капитального ремонта и обеспечение финансовой устойчивости региональных программ капитального ремонта, в том числе за счет формирования дополнительных источников их финансирования; обеспечение потребителей качественной питьевой водой; сокращение нормативных и коммерческих потерь на сетях водоснабжения, снижение уровня аварийности на сетях и объектах водоснабжения; усиление контроля за состоянием и процессом эксплуатации внутридомового и внутриквартирного газового оборудования в части его соответствия требованиям безопасности; развитие системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров для нужд отрасли жилищно-коммунального хозяйства; повышение уровня компетенций руководителей и специалистов предприятий жилищно-коммунального хозяйства, профильных ведомств и другие.

В целях правового регулирования отрасли в 2022 году принят ряд важных решений, связанных с порядком начисления платы гражданам за коммунальные ресурсы и порядком расчета и установления нормативов потребления ресурсов и услуг.

Так, в целях уточнения правил расчета размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при содержании и использовании общего имущества в многоквартирном доме, приняты постановление Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2022 г. № 92 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме» и постановление Правительства Российской Федерации от 13 сентября 2022 г. № 1598 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 и признании утратившим силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

Урегулированы отдельные вопросы, связанные с перерасчетом платы за коммунальные услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами в случае временного отсутствия потребителя в жилом помещении<sup>2</sup>.

Правительством Российской Федерации принято постановление от 26 марта 2022 г. № 474 «О некоторых особенностях регулирования жилищных отношений в 2022 году», а также постановление от 28 апреля 2002 № 763 «О внесении изменений в пункт 72 Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О

---

<sup>2</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2022 г. № 2076 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».



предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Вышеуказанными постановлениями установлены особенности расчета штрафных санкций в целях недопущения роста их размера в связи с повышением Центральным банком Российской Федерации (далее – ЦБ РФ) ключевой ставки.

Правительством Российской Федерации установлены особенности правового регулирования отношений в сферах электроэнергетики, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения в 2022 г.<sup>3</sup> В частности, предусмотрено, что с 28 февраля 2022 г. по 31 декабря 2022 г. при применении порядка начисления пеней за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по палате газа, тепловой энергии, горячей, питьевой и (или) технической воды, услуг по передаче электрической энергии сетевой организации, услуг водоотведения и др. взамен ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на день фактической оплаты, используется ключевая ставка ЦБ РФ, действующая на 27 февраля 2022 г.

В рамках реализации общероссийской реформы контрольной (надзорной) деятельности был обновлен порядок лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами<sup>4</sup>.

Установлен порядок осуществления государственного контроля за соблюдением региональными операторами требований при проведении капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах<sup>5</sup>.

Внесен и ряд изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации.

Например, было предусмотрено освобождение граждан, заключивших контракт в связи с мобилизацией, и членов их семей от начисления пеней за просрочку внесения платы за жилищно-коммунальные услуги и взносов на капремонт<sup>6</sup>. Установлено также,

---

<sup>3</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 20 мая 2022 г. № 912 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в целях установления особенностей правового регулирования отношений в сферах электроэнергетики, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения».

<sup>4</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2022 г. №117 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. № 1110 и признании утратившим силу отдельного положения акта Правительства Российской Федерации».

<sup>5</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2022 г. № 1702 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением специализированными некоммерческими организациями, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, требований, установленных жилищным законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его формы собственности».

<sup>6</sup> Федеральный закон от 07 октября 2022 г. № 378-ФЗ «О внесении изменений в статьи 166 и 169 Жилищного кодекса Российской Федерации и Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

что, в случае если законом субъекта Российской Федерации предусмотрено предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капремонт, запрос необходимых документов и информации осуществляется в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Отдельный интерес представляют выводы судебных органов по спорам, связанным с предоставлением услуг ЖКХ.

Верховный Суд Российской Федерации в обзоре судебной практики № 1 (2022) от 01 июня 2022 г. указал, что право на получение мер социальной поддержки в виде компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг не может быть поставлено в зависимость от наличия у гражданина задолженности по этим платежам, образовавшейся по уважительной причине в связи со сменой управляющей компании и изменением реквизитов для осуществления данных платежей.

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

В соответствии с ч. 1 ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации предметом государственного жилищного надзора является соблюдение юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в отношении жилищного фонда, за исключением муниципального жилищного фонда:

1) требований к использованию и сохранности жилищного фонда, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, порядку осуществления перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое в многоквартирном доме, порядку осуществления перепланировки и (или) переустройства помещений в многоквартирном доме;

2) требований к формированию фондов капитального ремонта;

3) требований к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;

4) требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

5) правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по

управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

б) правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;

7) правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

8) требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;

9) требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;

10) требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;

11) требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования.

Аналогичные перечень требований, отнесенных к предмету государственного жилищного надзора, содержится в п. 7 Общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, устанавливают их права и обязанности, порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, а также порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг регулируют Правила № 354.

Согласно пункту 161 Правил № 354, государственный контроль за качеством, объемом и порядком предоставления коммунальных услуг осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти в соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса.

Таким образом, большая часть проблемных вопросов, которые возникают у потребителей услуг ЖКХ, могут быть разрешены при осуществлении государственного жилищного надзора уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

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

Согласно данным Департамента и на основании сведений Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) на территории Свердловской области управление многоквартирными домами (далее – МКД) осуществляют 2540 юридических лица и индивидуальных предпринимателя, из них 616 управляющих компаний, 1924 товарищества собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов. Так, 27 829 МКД находятся под управлением управляющих компаний, 2189 под управлением товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов, 3065 под непосредственным управлением собственниками жилых помещений, в 429 МКД способ управления не выбран или информация о способе не размещена. По данным ГИС ЖКХ, по состоянию на 31.12.2022 общая площадь жилых помещений в МКД, составляет 96 445,52 тыс. кв. м.

Одним из важнейших направлений в сфере ЖКХ является обеспечение сохранности, надлежащего содержания и ремонта существующего жилищного фонда и качества предоставления коммунальных услуг. Департаментом в течение года осуществлялась реализация государственной программы Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2027 года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2015 № 688-ПП. Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами. Осуществляемый надзор позволяет выявлять и пресекать нарушения, что в первую

очередь направлено на повышение качества и стандартов жизни населения, создание благоприятных условий для долгой, безопасной, здоровой и благополучной жизни граждан

Органы Роспотребнадзора, в свою очередь, осуществляют надзор в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе, за соблюдением требований санитарных правил к водоснабжению, условиям проживания, порядку обращения с отходами и пр.

Однако, существуют проблемы по привлечению к административной ответственности ТСЖ и ресурсоснабжающих организаций органами, осуществляющими государственный жилищный надзор. Материалы в отношении данных лиц по-прежнему направляются в Роспотребнадзор для принятия административных мер.

В связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора ежегодно снижается количество поступающих обращений граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.

В 2022 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1316 обращений потребителей по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, что на 11,3 процента меньше в сравнении с 2021 годом (1 483) (рисунок 60).

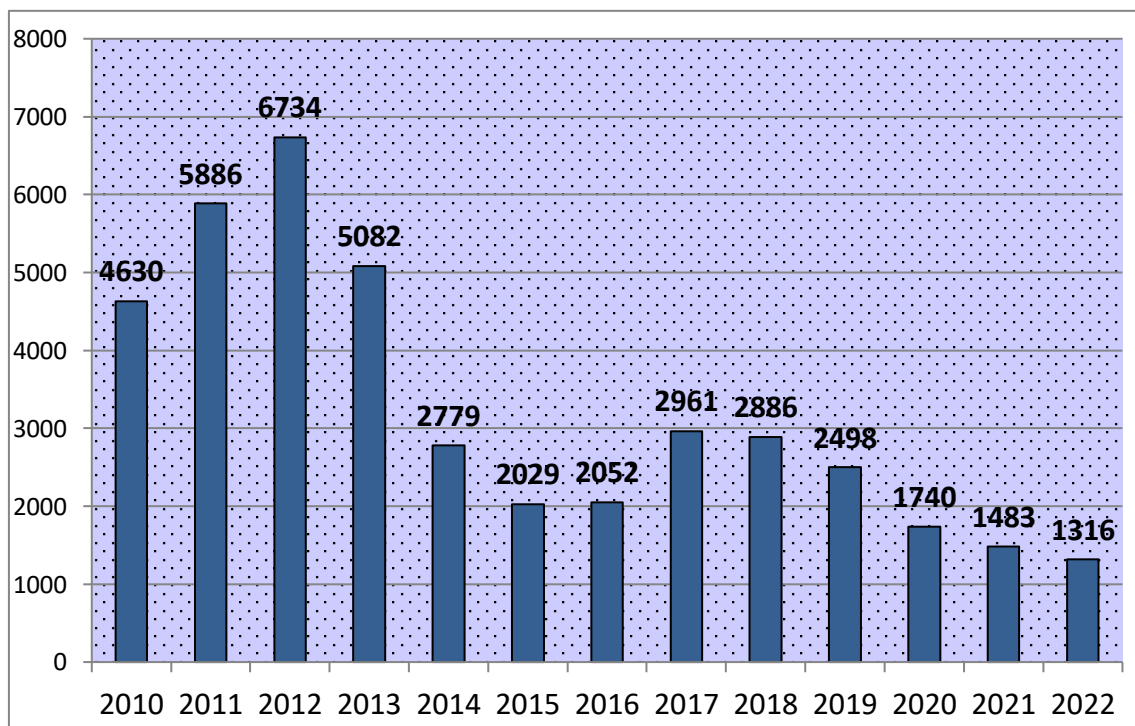


Рис. 60. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2010-2022 гг.)

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 (2148 обращений), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (352 обращения), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (519 обращений).

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ (4 335 обращений) 1 784 обращения (41 процент) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2022 году Управлением проведено 9 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении субъектов ЖКХ, что на 18 процента меньше по сравнению с 2021 годом (11 мероприятий).

Нарушения были выявлены в ходе проведения 8 мероприятий (89 процентов от общего числа проведенных мероприятий).

Структура выявленных в 2022 году правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг, представлена на рисунке 61.

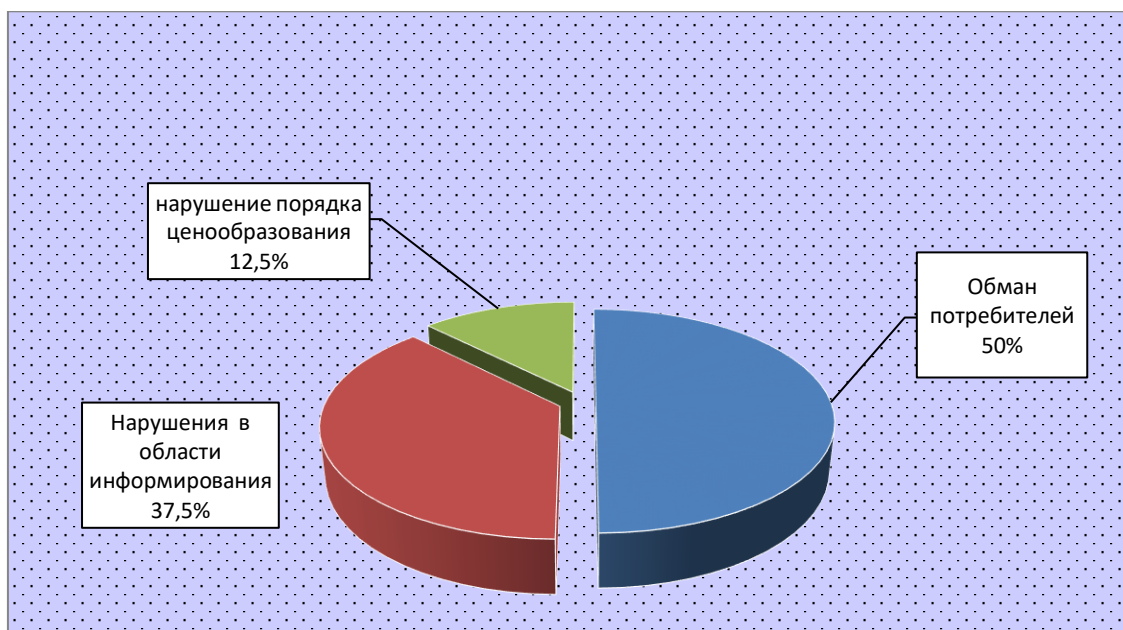


Рис. 61. Жилищно-коммунальные услуги. Структура выявленных правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг (2022 г.)

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении субъектов ЖКХ должностными лицами Управления и судебными органами власти вынесено 8 постановлений о назначении административного наказания.

Общая сумма наложенных Управлением штрафов в отношении субъектов ЖКХ в 2022 году составила 100 тыс. руб.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей, в связи с совершением которых Управлением в 2022 году выносились постановления о назначении административного наказания, сформировалась следующим образом:

1) **50 процентов** (2021 г. – 30 процентов) – нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги: обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с:

- нарушением установленного периода расчета за коммунальные услуги;

- расчетом платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством (в том числе, расчет платы за отопление исходя из текущих показаний общедомовых приборов учета, без применения данных о среднемесечном объеме потребления тепловой энергии за предыдущий год; расчет платы за электроэнергию с учетом показаний общедомового прибора учета, полученных расчетным путем с применением коэффициента трансформации);

2) **37, 5 процента** (2021 г. – 10 процентов) – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

К информации, которая ненадлежащим образом доводится исполнителями жилищно-коммунальных услуг до потребителей, относится:

- сведения об объемах потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод (в платежных документах) и др.;

- наименование и реквизиты организации-исполнителя, контактные данные (в договоре, платежном документе).

3) **12,5 процента** (2021 г. – 10 процентов) - нарушения порядка ценообразования (ст. 14.6 КоАП РФ).

## Справка

Прокуратурой с привлечением специалиста Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в отношении АО «Энергосбыт Плюс» проведена проверка, по результатам которой в действиях ресурсоснабжающей организации выявлены нарушения законодательства, выразившиеся в незаконном (завышенном) начислении платы за электроэнергию, предоставленную на общедомовые нужды собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: г. Серов, ул. Спортивная, д. 29 (далее также – МКД). 27.10.2021 специалистом-экспертом территориального отдела Управления составлен протокол об административном правонарушении в отношении ОАО

«Энергосбыт Плюс». По итогам рассмотрения протокола вынесено постановление о назначении обществу административного наказания по ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ в виде штрафа в сумме 50 тыс. руб. (дело № А60-12834/2022)

**5) 10 процентов** – прочие нарушения (нарушения против порядка управления).

Помимо мер административного воздействия Управлением также применяется такая мера как подача судебных исков в защиту прав неопределенного круга лиц и группы потребителей.

В 2022 году подготовлено и направлено в суды общей юрисдикции 2 исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг (1 исковое заявление удовлетворено), 4 исковых заявления в интересах конкретного потребителя, 3 из которых были удовлетворены, 1 исковое заявление в защиту группы потребителей.

#### Справка

В Серовский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился гражданин с просьбой защитить его права как потребителя жилищно-коммунальных услуг.

Из-за прорыва трубы системы отопления, расположенной на крыше жилого дома, Квартира потребителя была затоплена: испорчен навесной потолок, от намокших стен отошли обои, произошло замыкание электропроводки.

Потребитель обратился в управляющую компанию ООО «УК «Серов Веста» с требованием о возмещении причиненного материального ущерба и морального вреда. В управляющей компании в заявленных требованиях ему отказали и предложили возместить стоимость ремонта квартиры согласно рассчитанной УК сметой (12,4 тыс. руб.). Посчитав, что эта сумма занижена, потребитель обратился в специализированную организацию для оценки стоимости причиненного ущерба. Стоимость ремонта, согласно представленному сметному расчету, превысила сумму, предложенную управляющей компанией и составила 20,9 руб.

С этими документами потребитель вновь обратился в свою управляющую компанию с требованием о возмещении причиненного материального ущерба и вновь получил отказ. Тогда он обратился в Серовский отдел Управления Роспотребнадзора с просьбой защитить его права как потребителя. Специалисты территориального отдела Управления Роспотребнадзора, действуя в интересах гражданина, обратились в суд с иском к ООО «УК «Серов Веста» о защите прав потребителя.



Решением мирового судьи требования потребителя были удовлетворены, суд взыскал с управляющей компании стоимость ремонта (в соответствии с расчетом специализированной организации), компенсацию морального вреда, штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя, всего 39,694 тыс. руб. Решение суда исполнено управляющей компанией.

#### Справка

Решением мирового судьи судебного участка № 4 г. Верхняя Пышма Свердловской области частично удовлетворен иск в защиту интересов потребителя к АО «ЭнергосбыТ Плюс» о защите прав потребителей (обязании осуществить перерасчет платы за услугу поставки электрической энергии за период с мая 2021 года по август 2022 года, исключении из квитанции за август 2022 года строки «ограничение/возобновление электроснабжения», компенсации морального вреда, штрафа. (Дело № 2-2191/2022).

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

- некачественное холодное водоснабжение (МУП Энергосервис МО Красноуфимский район, Красноуфимский районный суд Свердловской области (дело №2-1-1194/2022);

- некачественное холодное водоснабжение МУП ТГО «Единая управляющая компания ТГО», Администрация ТГО, Талицкий районный суд Свердловской области, дело (№2-713/2022).

- решением Талицкого районного суда Свердловской области удовлетворен иск в интересах группы потребителей к МУП ЖКХ «УЖКХ ТГО» о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества некачественное водоснабжение (дело № 2-798/2022).

В 2022 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 2022 г. было оказано 2160 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству горячего и холодного водоснабжений (температурному режиму, химическому и микробиологическому составу);
- нарушение требований по содержанию мест общего 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 94 претензии, из которых 83 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 939 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 22 исковых заявлений, судом рассмотрено 13 исков, из них 11 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 539,83 тыс. руб.

#### Справка

В Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратился житель Екатеринбурга с просьбой оспорить действия управляющей компании по перерасчету платы за горячее водоснабжение с применением повышающего коэффициента.

После того как у старых приборов учета ГВС вышел поверочный интервал, гражданин обратился в одну из компаний по поверке приборов. Поверка установила, что прибор не исправен, и ему предложили поменять его. Был составлен договор, старые приборы

учета были демонтированы и установлены новые. Ни сам потребитель, ни сотрудник организации не обратили внимание на то, что на старых приборах учета были установлены антимагнитные пломбы. Состояние этих пломб не было отражено в акте демонтажа и установке новых приборов, сами пломбы не были сохранены.

Гражданин обратился в управляющую компанию с просьбой ввести новые приборы учета в эксплуатацию, и у него попросили предоставить демонтированный прибор учета и антимагнитные пломбы.

Так как потребитель не смог их предоставить, управляющая компания ввела новые приборы в эксплуатацию, но произвела доначисление платы за горячее водоснабжение в размере 59,00 тыс. рублей на основании акта о несанкционированном вмешательстве. К подобному вмешательству относятся механическое повреждение корпуса счётчика или заводских пломб, антимагнитных пломб, установка магнитов, подключение к сети и трубопроводу в обход счётчика и другое.

На основании акта о несанкционированном вмешательстве потребителю был произведен перерасчет платы за ГВС по нормативу потребления с применением повышающего коэффициента 10. Данные действия управляющей организации являются правомерным.

#### Справка

Жительница г. Полевского обратилась в консультационный пункт для потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Свердловской области» с просьбой разобраться в ситуации:

В 2021 году в связи с истечением срока межповерочного интервала потребитель обратилась в обслуживающую организацию для замены индивидуального прибора учета электроэнергии. После подключения прибора учета при подаче напряжения произошла авария и вышли из строя бытовые приборы.

Потребитель обратилась с заявлением в организацию оказывающую замену счетчика с требованием разобраться в ситуации и возместить ущерб, однако несмотря на то, что имелся АКТ технического обследования, подтверждающий некачественную установку ИПУ организация отказала в удовлетворении требований потребителя.

Поскольку в добровольном порядке урегулировать спор не удалось, женщина обратилась за помощью в Консультационный пункт для потребителей Южного Екатеринбургского Филиала, где ей была оказана помощь в подготовке искового заявления в суд.

В соответствии со ст.4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на получение услуг соответствующего качества.

В соответствии с п.1 ст.1095 ГК РФ вред, причиненный имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии со ст. 15 ГК РФ, ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрено право Потребителя на полное возмещение убытков.

В результате рассмотрения дела суд вынес решение в пользу потребителя. С ответчика были взысканы денежные средства в размере более 54,00 тыс. руб., в том числе возмещение убытков; компенсацию морального вреда; судебные издержки и штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Решение суда было обжаловано ответчиком. По результатам рассмотрения в апелляционном порядке решение оставлено без изменений и вступило в законную силу.

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

#### **1. Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.**

В 2022 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.

Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по видам государственного контроля (надзора), осуществляемым Департаментом, на 2022 год и плановый период 2023 – 2024 годов, утвержденной приказом Департамента от 20.12.2021 № 157-А (далее – Программа профилактики) были предусмотрены следующие профилактические мероприятия:

- информирование;
- обобщение правоприменительной практики;
- объявление предостережений;
- консультирование;
- профилактический визит.

В отчетном периоде в рамках Программы профилактики в сфере ЖКХ Департаментом:

– в постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований путем размещения информации на официальном сайте Департамента, в официальных каналах в мессенджере Telegram, на официальной странице Департамента в социальной сети «ВКонтакте», а также через средства массовой информации.

– в адрес контролируемых лиц направлено 140 информационных писем о профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям и информирования по вопросам соблюдения обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению МКД, установленных нормативными правовыми актами;

– объявлено 5410 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований;

– должностными лицами Департамента проведено 553 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 36 профилактических визитов 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 2022 году в Департамент поступило 26 523 обращения граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий, из них 25 363 обращения в сфере ЖКХ.

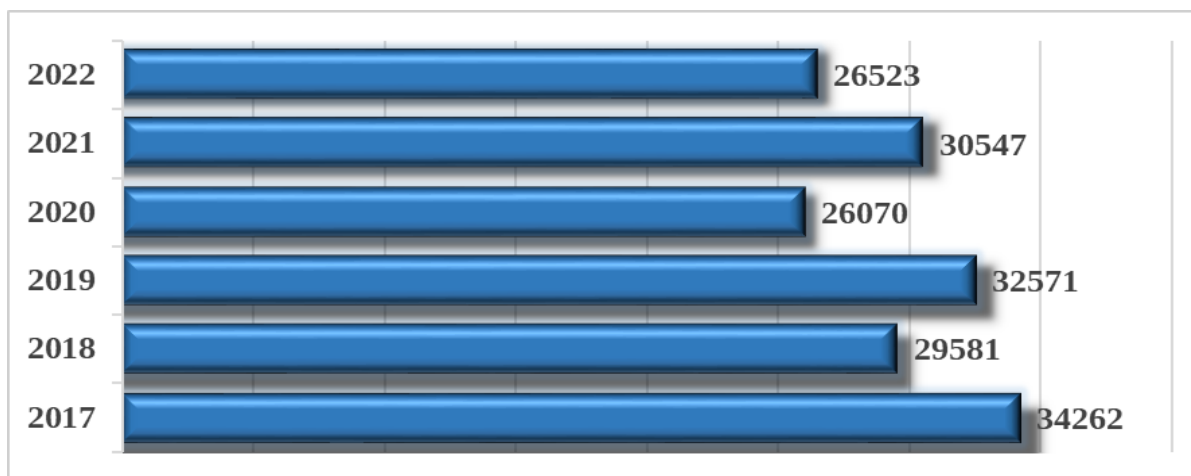


Рис. 62. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений, поступающих в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области

Структура обращений, поступивших в 2022 году, в зависимости от содержащихся в них вопросах, выглядит следующим образом:

- государственный жилищный надзор – 44,5 процента от общего количества обращений;
- оплата жилищно-коммунальных услуг – 16,2 процента;
- управление жилищным фондом – 5,9 процента;
- государственный строительный надзор – 2,5 процента;
- государственный надзор в области долевого строительства – 0,8 процента;
- переселение из ветхого и аварийного жилья – 0,3 процента;
- деятельность управляющих организаций по раскрытию информации – 3,6 процента;
- выполнение работ по капитальному ремонту – 1,9 процента;
- обращение с твердыми коммунальными отходами – 1,9 процента;
- по иным вопросам – 15,9 процента.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций ежеквартально размещается на официальном сайте Департамента, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://nadzor.midural.ru/article/show/id/1092>.

В 2022 году в сфере ЖКХ проведено 2002 контрольных (надзорных) мероприятия, в ходе проведения которых выявлено 5554 нарушения обязательных и лицензионных требований законодательства Российской Федерации, выдано 428 предписаний.

Кроме того, в сфере ЖКХ Департаментом вынесено 382 постановления о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 254 штрафа на общую

сумму 10 959 тыс. руб. и вынесено 128 предупреждений.

В 2022 году Департамент продолжил работу по контролю за полнотой и достоверностью информации о деятельности по управлению МКД и договорах предоставления жилищно-коммунальных услуг в ГИС ЖКХ, в связи со вступлением в силу с 01.01.2022 изменений, внесенных в статьи 159 и 160 Жилищного кодекса Российской Федерации Федеральным законом от 28 ноября 2018 года № 442-ФЗ «О внесении изменений в статьи 159 и 160 Жилищного кодекса Российской Федерации». С начала 2022 года возможность получать сведения о наличии или отсутствии у граждан задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, в рамках предоставления субсидий и компенсаций по такой оплате стала доступна в ГИС ЖКХ. В целях усиления защиты прав граждан, а также обеспечения прозрачности деятельности организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД законодателем установлена обязанность раскрытия определенной информации такими организациями.

Порядок, состав, сроки и периодичность размещения в системе информации поставщиками информации (к которым, кроме перечисленных относятся ресурсоснабжающие организации, региональные операторы, органы местного самоуправления, иные) установлены приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Обеспечение свободного доступа к указанным сведениям осуществляется путем раскрытия информации в ГИС ЖКХ – [www.dom.gosuslugi.ru](http://www.dom.gosuslugi.ru) информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о ГИС ЖКХ.

Кроме исполнения обязанности по размещению информации в системе, организации, осуществляющие деятельность по управлению МКД должны раскрывать информацию на вывесках, расположенных у входа в представительство управляющей организации, на информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации, на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен МКД, а также предоставлять информацию на основании запросов (обращений), поданных собственниками (пользователями) помещений в МКД, а также лиц, не являющихся таковыми.

Данная обязанность возложена на управляющие организации в рамках выполнения стандартов управления МКД Правил осуществления деятельности по управлению МКД, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416, проверка которых входит в круг полномочий органа

государственного жилищного надзора. Порядок раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД установлен разделом VIII Правил № 416.

В Департамент поступали сформированные ГИС ЖКХ выгрузки нарушений, допущенных поставщиками информации, в том числе о технических характеристиках МКД и жилых домов. По результатам анализа поступившей информации Департаментом в течение 2022 года неоднократно направлялись письма в адрес организаций, допустивших нарушения по размещению сведений в ГИС ЖКХ о необходимости принятия мер по размещению информации, выгрузки с нарушениями размещались на официальном сайте Департамента.

Анализ выявленных в 2022 году нарушений показал, что наибольшая часть выявленных нарушений относится к нарушениям требований законодательства о раскрытии информации, что составляет 79,3 процента от общего количества нарушений. Структура выявленных нарушений представлена в таблице 3.



Таблица 3

**Структура нарушений, выявленных Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

Выявленные нарушения	Год					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Всего	14821	11059	14091	2250	7451	5554
Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда	8206	7031	6690	1306	4468	683
Некачественное предоставление коммунальных услуг населению	484	667	512	129	327	47
Требований законодательства о раскрытии информации	1306	577	429	82	781	4402
Порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги	1114	475	533	77	203	39
Правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования	847	443	3158	28	37	2
Неисполненных предписаний (неисполненных пунктов предписаний)	1230	1268	1851	287	1231	202
Правил управления МКД	555	349	525	93	144	84
Прочих нарушений	329	158	162	66	260	95

Снижение количества выявленных нарушений в сфере ЖКХ в 2022 году по сравнению с 2021, наблюдается в связи с запретом проведения контрольных (надзорных) мероприятий, введенным Постановлением № 336 на 2022 год.

В 2022 году Департаментом проведена кампания по продлению срока действия лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, выданных до 11.01.2018. Заявления о продлении срока действия лицензии подается в лицензирующий орган не ранее 60 рабочих дней и не позднее 45 рабочих дней до дня истечения срока действия лицензии (11.01.2023), для удобства Департаментом был разработан график, который был размещен на официальном сайте, а также направлен лицензиатам в официальном канале в мессенджере «Telegram». В период с 12.10.2022 по 01.11.2022 в Департамент поступили заявления от 324 лицензиатов, из них 305 срок действия лицензии продлен, а 19 отказано в продлении срока действия лицензии. Тем не менее, лицензиаты, которым было отказано получили второй шанс в связи с вступлением в силу Федерального закона от 21 ноября 2022 года № 463-ФЗ «О внесении изменений в статью 201 Жилищного кодекса Российской Федерации и статью 5 Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», в соответствии с которым срок действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, предусмотренный частью 4

статьи 192 Жилищного кодекса Российской Федерации, применяется к ранее выданным лицензиям на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и исчисляется с 01.06.2018. В связи с чем, в марте 2023 года ожидается «вторая» волна кампании продлению лицензий.

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 2015-2044 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП (далее – программа капремонта). В настоящее время в программу капремонта включен 28 134 МКД, что составляет 86,26 процента от общего количества МКД. Исходя из статистической информации по способу формирования фонда капитального ремонта, размещенной в ГИС ЖКХ, следует, что Свердловская области входит в пятерку субъектов Российской Федерации по наибольшему количеству домов, включенных в программу капитального ремонта, и наибольшему количеству домов, формирующих фонд капитального ремонта на специальных счетах, а также является лидером по указанным показателям среди субъектов Российской Федерации в Уральском Федеральном округе.

Программа капремонта в 2022 году охватила 66 муниципальных образований. Проведен капремонт в 1322 МКД по 2121 виду работ.

По состоянию на 01.01.2023 формирование фонда капитального ремонта на специальных счетах обеспечивалось в 5549 МКД, из которых:

- по 1582 МКД владельцем специальных счетов является региональный оператор;
- по 1287 МКД – товарищества собственников жилья;
- по 276 МКД – жилищные кооперативы;
- по 2404 МКД формируют фонды на специальных счетах управляющих организаций.

Расходование средств в 2022 году со специальных счетов осуществлено в 1920 МКД. Общая сумма израсходованных средств в 2022 году составила 3,3 млрд. руб.

Основными видами работ, на которые расходуются средства являются: ремонт инженерных систем (холодное/горячее водоснабжение, отопление, водоотведение, электроснабжение), крыши, ремонт (замена) лифтового оборудования.

Собственники помещений в МКД, формирующие фонд

капитального ремонта на специальном счете, самостоятельно организуют проведение капитального ремонта общего имущества, принимая на себя все связанные с этим риски. При этом функции контроля за объемом и качеством проведения работ в таких МКД не возложены ни на один надзорный орган. При наличии фактов непроведения части работ или некачественного выполнения работ разрешение спорных ситуаций возможно исключительно в рамках заключенного договора на выполнение работ, т.е. гражданском порядке (претензионная и судебная защита прав).

Проблема качества проведения работ остается достаточно существенной.

По результатам анализа обращений, поступивших в Департамент по вопросам обеспечения проведения Региональным установлено, что вопросы качества проведения работ, причинения ущерба имуществу собственников помещений МКД актуальны для граждан.

Причины нарушений прав собственников выражаются в следующем:

- 1) проведение работ с превышением установленного законодательством объема работ;
- 2) аффилированность привлекаемых подрядных организаций;
- 3) отсутствие у собственников, подписывающих акты о выполненных объемах, специальных познаний в сфере строительства;
- 4) проведение капитального ремонта по видам работ, относящихся к текущему ремонту.

Указанные выше причины способствуют формированию в деятельности недобросовестных организаций признаков хищений при организации и проведении капитального ремонта.

На основании поступивших обращений граждан Департаментом направлено 39 предложений о добровольном урегулировании требований заявителей, а также объявлено 5 предостережений о недопустимости нарушения требований по обеспечению проведения капитального ремонта в МКД.

Несмотря на то, что контроль за действиями подрядных организаций, привлеченным региональным оператором для выполнения капитального ремонта полномочиями Департамента не охватывается, в 2022 году осуществлялось системное взаимодействие с органами прокуратуры (прокуратура информирована о фактах выявленных нарушений несвоевременного выполнения ремонта в 10 МКД, принятые органами прокуратуры меры – вынесение представлений об устранении нарушений).

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 2022 году Департаментом выдано 330 ЗОС в отношении объектов капитального строительства, в том числе 173 в отношении социально-значимых объектов: 4 объекта культуры, 7 объектов спортивной инфраструктуры, 7 объектов образования, 155 объектов жилья.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления строительного надзора проведено 2212 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов капитального строительства.

В ходе которых выявлено 7678 нарушений, выдано 487 предписаний. В рамках профилактических мероприятий при осуществлении строительного надзора объявлено 81 предостережение, 11 консультирования, 263 профилактических визита.

Кроме того, в рамках строительного надзора Департаментом вынесено 295 постановлений о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 158 штрафов на общую сумму 12 638 тыс. руб. и вынесено 137 предупреждений.

Мероприятия по защите прав и интересов граждан, вкладывающих средства в строительство, в первую очередь МКД с целью приобретения квартир в собственность, осуществляются Департаментом в том числе в судебном порядке.

Основными применяемыми способами защиты прав участников долевого строительства являются требования о взыскании неустойки за просрочку застройщиком исполнения обязательств по договорам с гражданами, о передаче предусмотренного договором участия в долевом строительстве объекта долевого строительства, о признании права собственности на объект долевого строительства.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления долевого надзора и надзора за ЖСК проведено 9 контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием и 1468 без взаимодействия с контролируемым лицом, в ходе которых выявлено 3549 нарушений, выдано 4 предписания, составлено 6 протоколов об административных правонарушениях.

За 2022 год вынесено 9 постановлений о привлечении к административной ответственности, в том числе 3 постановления о наложении административных взысканий в виде штрафа на общую сумму 45 000 рублей и 6 предупреждений.

В рамках профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в сфере долевого надзора и надзора за ЖСК объявлено 123 предостережения, проведено 43 профилактических визита.

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 2022 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.

Кроме того, Департамент осуществляет информирование потребителей посредством участия в теле- и радиопрограммах, конференциях и других средствах массовой информации. В 2022 году в сфере ЖКХ Департаментом подготовлено 43 пресс-релиза, а в строительной сфере – 12 пресс-релизов.<sup>7</sup>

### **3.2. Медицинские услуги**

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

Право на охрану здоровья закреплено в таких международных документах, как «Всеобщая декларация прав человека» (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948), «Международный пакт об

---

<sup>7</sup> Данные представлены письмом Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 20.02.2023 № 29-01-63/6263

экономических, социальных и культурных правах» (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН), «Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)» и др.

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

Согласно Стратегии достижение целей государственной политики в сфере сбережения народа России и развития человеческого потенциала обеспечивается, в том числе, повышением качества и доступности медицинской помощи, включая вакцинацию, и лекарственное обеспечение; обеспечением устойчивости системы здравоохранения, ее адаптации к новым вызовам и угрозам, в том числе связанным с распространением инфекционных заболеваний, созданием резервов лекарственных препаратов и медицинских изделий.

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

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

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.

При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме,

превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

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.

Заказчиком платных медицинских услуг, оказываемых потребителю, может выступать физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя. Исполнителем является медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Предоставление медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид работы (услуги) (п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 N 99 «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 № 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.

Ввиду того, что, как и все услуги, медицинские также не всегда оказываются качественными, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты.

Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

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

По итогам 2022 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 1028 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг. В 2021 году поступило 2357 письменных

обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг. Таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 56 процентов.

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 63.

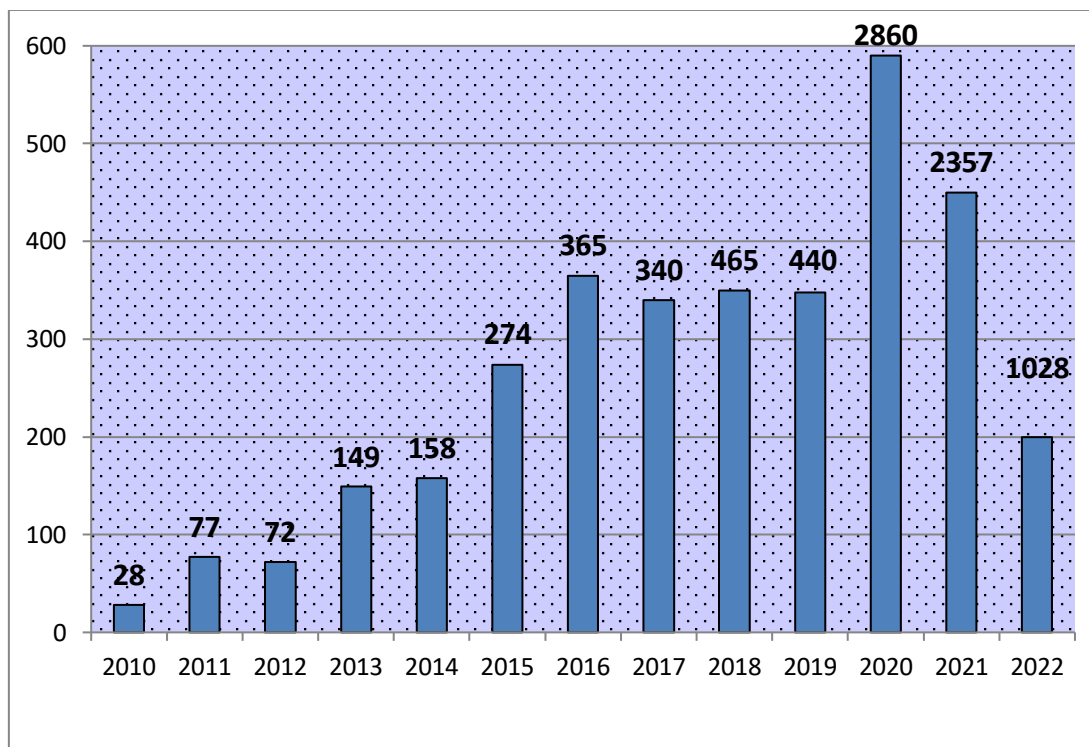


Рис.63. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2010-2022 гг.)

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, обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

В части вопросов реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; создания условий для развития медицинской помощи, обеспечения ее качества и доступности; обеспечения граждан лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания и медицинскими изделиями обращения направлялись в Министерство здравоохранения Свердловской области.



По фактам завышения фармацевтическими организациями стоимости лекарственных препаратов обращения направлялись в Региональную энергетическую комиссию Свердловской области.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 64.



Рис. 64. Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2022г.)

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 3 процента;
- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 10 процентов;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 11 процентов;
- прочие, в том числе, деятельность медицинских учреждений в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи – 68 процентов.

Всего за 2022 год дано 674 разъяснения по поступившим обращениям в пределах компетенции Управления, 497 обращений направлено по подведомственности. По результатам рассмотрения обращений граждан в 2022 году выдано 15 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных медицинских услуг.

В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений на рынке платных медицинских услуг составило 131 (2021 г. – 7). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 18 раз.

Из числа профилактических мероприятий 29 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов; 31 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 54 консультирования и 17 профилактических визитов.

В 2022 году Управлением в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, проведено 30 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 28 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 2 - выездное обследование. В ходе 22 мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 73 процента (в 2021 г. – 58,7 процента).

Всего в 2022 году выявлено 258 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2021 г. – 89 нарушений). В среднем, количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2022 г. составило 8,6 нарушения.

Общая сумма наложенных в 2022 году административных штрафов 50,0 тыс. рублей (в 2021 году общая сумма наложенных административных штрафов – 126 тыс. рублей).

Динамика проводимых Управлением надзорных мероприятий представлена на рисунке 65.

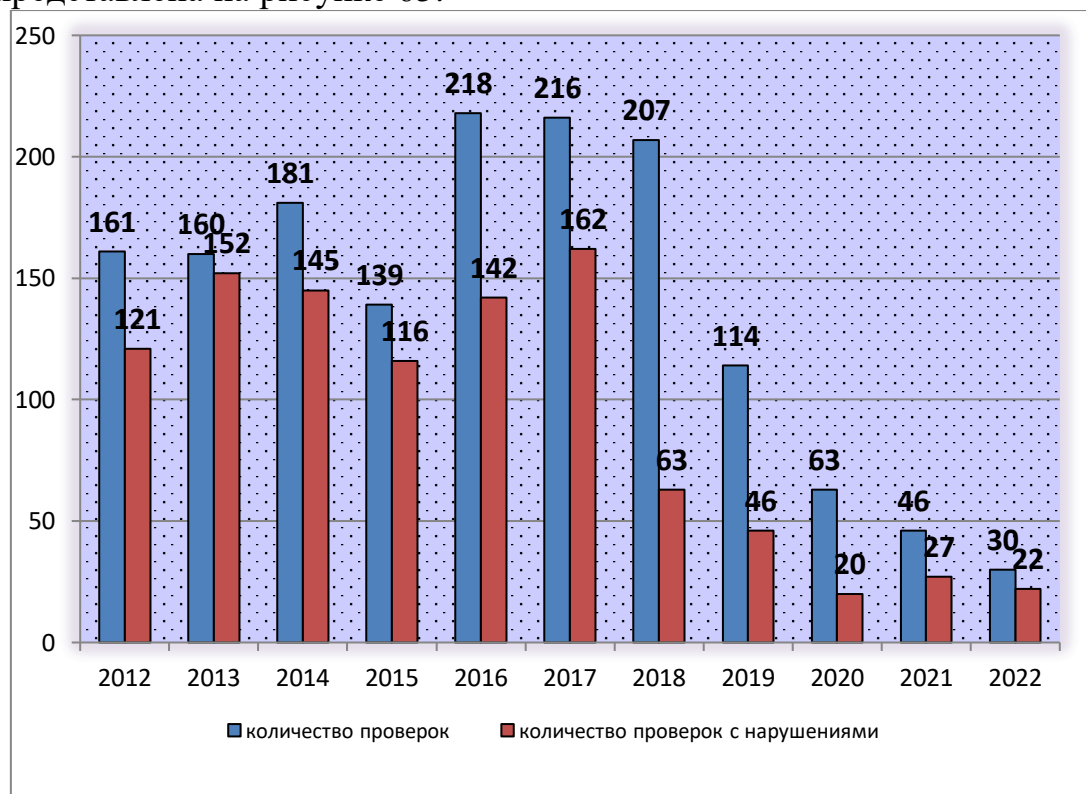


Рис.65. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2012-2022 гг.)

В 2022 году в сфере платных медицинских услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы; отсутствием необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей; обманом потребителя.

Структура основных правонарушений за 2022 г. сформировалась следующим образом (рисунок 66):

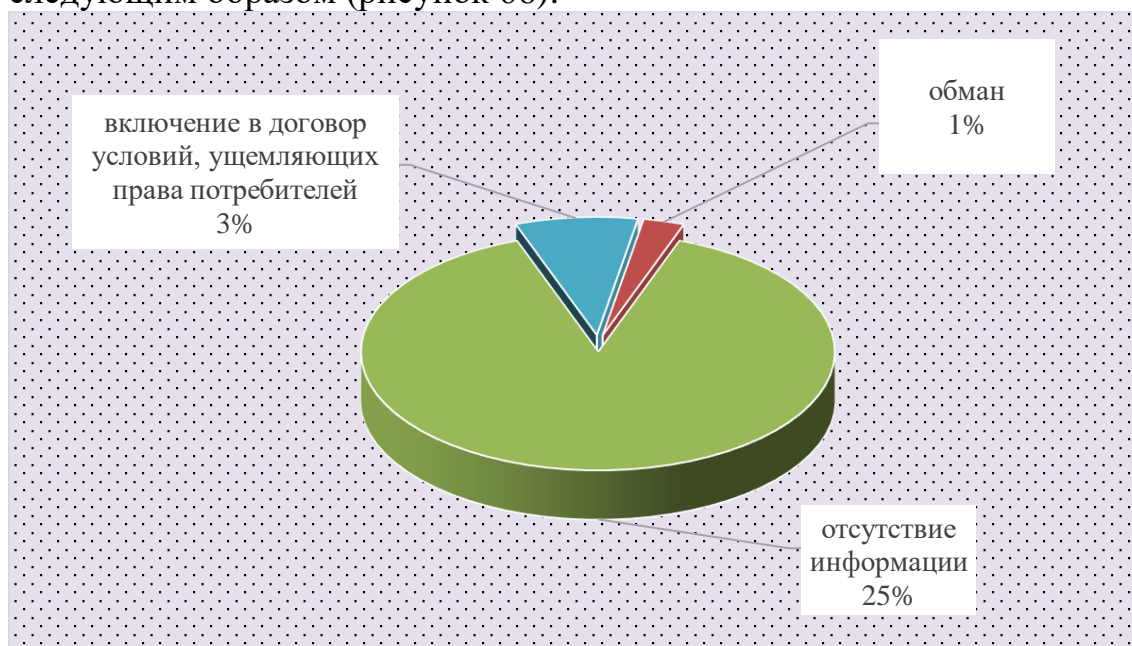


Рис.66. Медицинские услуги. Структура основных правонарушений в 2022 г.

### Справка

Алапаевским территориальным отделом Управления по результатам анализа акта Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах» по результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия наблюдения за соблюдением обязательных требований, установлено следующее: ГАУЗ СО «Режевская центральная районная больница» осуществляется деятельность по предоставлению медицинских услуг с нарушением обязательных требований, а именно: при анализе данных об объекте контроля ГАУЗ СО «Режевская центральная районная больница» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенном по URL-адресу: <https://rezh-crb.ru/> обнаружено следующее: на официальном сайте медицинской организации не указаны (отсутствуют) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских

услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; не указан (отсутствует) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; не указан (отсутствует) адрес и телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В адрес ГАУЗ СО «Режевская центральная районная больница» направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

#### Справка

Качканарским территориальным отделом Управления в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «ДЕНТАЛ КЛАССИК» установлено: юридическое лицо при предоставлении платных медицинских услуг, допускает нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе, а именно: исполнитель не предоставляет информацию, посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую следующие сведения: о наименовании юридического лица, адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

#### Справка

Нижнетагильским территориальным отделом Управления на основании жалобы потребителя на несоблюдение требований законодательства ООО «Клиника восстановительной неврологии» проведено контрольное (надзорное) мероприятие. По результатам анализа договора оказания платных медицинских услуг, представленного потребителем, установлено, что договор, заключенный с потребителем не соответствует правилам оформления, регламентированным подпунктом п.17 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, а именно: в договоре отсутствуют - номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа; данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; условия и сроки предоставления платных медицинских услуг.

При анализе договора на оказание платных медицинских услуг, заключенных ООО «Клиника восстановительной неврологии» с потребителем, а именно: с гр. Л. установлено, что в договоре содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителей:

- 1) Одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя;
- 2) Ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказываемых услуг);
- 3) Установление фиксированного размера возврата денежных средств потребителю в случае неявки на прием;
- 4) Ограничения способа оплаты услуг.

В отношении ООО «Клиника восстановительной неврологии» вынесено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

## Справка

Нижнетагильским территориальным отделом Управления в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности) данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в отношении ООО «Стоматологическая фирма Тимиргазина Вадима Фанелевича» установлено, что Исполнитель не предоставил посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию, содержащую следующие сведения: для юридического лица - наименование и фирменное наименование; адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В отношении ООО «Стоматологическая фирма Тимиргазина Вадима Фанелевича» вынесено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы Рекомендации по соблюдению обязательных требований.

## Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия в отношении ООО Стоматологическая студия «Маэстро», установлено нарушение прав потребителя на своевременное получение необходимой и

достоверной информации о реализуемых услугах, об исполнителе, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей, при следующих обстоятельствах.

В помещении ООО Стоматологическая студия «Маэстро», расположенном по адресу: г. Екатеринбург, ул. Баумана, д.2, между ООО Стоматологическая студия «Маэстро» и потребителем заключен договор на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг.

В соответствии с пп. а п.17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006, договор должен содержать сведения об исполнителе, в том числе данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию. В договоре на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг от 14.10.2021 г. № 191-2021 указанные сведения отсутствуют.

В соответствии с пп. в, г п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006, договор должен содержать, в том числе, перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, стоимость платных медицинских услуг.

В пункте 3.1. договора указано, что цены на услуги, оказываемые исполнителем, определяются прайсом на стоматологические услуги, с которым потребитель обязан ознакомиться при подписании настоящего договора.

Согласно п.2.1. договора по результатам обследования врач составляет план лечения, определяющий согласованный сторонами объем оказываемых пациенту услуг и их предварительную стоимость.

В соответствии с пунктом 3.2. договора стоимость услуг определяется планом лечения и является предварительной.

Согласно пп. в п.4.3. договора по результатам обследования исполнитель обязуется, в том числе, определить предварительную стоимость, до начала оказания услуг назвать предварительную стоимость, когда объем работы можно будет определить только в процессе лечения.

Заключение исполнителем договора с предварительной стоимостью услуг, предусмотрены общими нормами ГК РФ, однако правоотношения между исполнителем и потребителем также регулируются специальными нормами, а именно Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012

№ 1006, где обязательным условием является указание в договоре стоимости платных медицинских услуг.

Согласно п.1.3. договора наименование, состав и объем услуг определяется планом лечения и фиксируется в медицинской карте пациента.

В соответствии с п.2.2. договора подробное описание оказанных услуг пациенту содержится в медицинской карте. Сведения о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, стоимости платных медицинских услуг, в тексте договора, заключенного с потребителем, отсутствуют.

При этом, сведения об ознакомлении потребителя с прайсом, планом лечения, предварительной стоимостью лечения, медицинской картой в договоре отсутствуют, в договоре имеется лишь условие об обязанности ознакомления потребителя с рядом документов, в том числе прайсом, формулировка «ознакомлен» в договоре отсутствует.

В соответствии с пп.3.2., 3.4. договора стоимость услуг определяется планом лечения и является предварительной, и может изменяться исполнителем в одностороннем порядке в случае изменения прайса на стоматологические услуги и (или) изменения с согласия потребителя плана лечения; если потребитель не дал согласие на изменение плана лечения или выполнение дополнительных лечебно-диагностических мероприятий, связанных с медицинскими показаниями, увеличивающими предварительно согласованную стоимость услуг, исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, при этом потребитель обязан оплатить исполнителю стоимость фактически оказанных услуг.

Стоимость платных медицинских услуг устанавливается исполнителем самостоятельно и не регулируется государством. Таким образом, в процессе своей деятельности исполнитель может менять стоимость оказываемых услуг потребителям, в том числе в сторону ее увеличения. Тем самым условие договора об оплате услуг в соответствии с прейскурантом на момент их оказания нарушает финансовое положение потребителя на оплату услуг в соответствии с заключенным договором. Указанные условия противоречат ч.2 ст.310 ГК РФ.

Согласно п.6.1., п.6.2. договора споры по договору решаются в досудебном порядке путем предъявления претензии, претензия потребителя оформляется в письменной форме и рассматривается исполнителем в течение 10 рабочих дней.

В соответствии с п.6.3. договора исполнитель не принимает претензий потребителя, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций и обществ.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» не предусмотрен обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров между



потребителем и исполнителем медицинских услуг, а договорное условие об этом должно рассматриваться как ограничивающее право потребителя на доступ к правосудию.

Сведения о разъяснении права потребителя на отказ от соблюдения претензионного порядка в договоре отсутствует.

В соответствии с п.7.6. подписывая настоящий договор потребитель дает согласие на использование информации о заболевании, фотографии зубов и полости рта пациента без указания имени и фамилии в научной литературе.

В соответствии с п.7.7. подписывая настоящий договор потребитель дает согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение и обработку, в том числе, автоматизированную, персональных данных пациента исполнителем, на информирование потребителя об услугах исполнителя посредством телефонной и почтовой связи.

Сведения о разъяснении потребителю права на отказ от дачи согласия и разрешения на использование персональных данных потребителя в вышеуказанных целях в договоре не содержатся.

В соответствии с пп. «к» п.4.1. договора потребитель обязан в случае возникновения осложнений, недостатков, иных отклонений в процессе лечения или при выявлении дефектов пломб или зубных протезов в течении гарантийного срока немедленно, не позднее 3-х рабочих дней с момента выявления, обращаться к исполнителю, не прибегая к помощи других медицинских организаций, за исключением случаев оказания экстренной стоматологической помощи без возможности обращения за помощью к исполнителю, необходимость и факт оказания экстренной помощи в другой медицинской организации.

В силу ст. 41 Конституции Российской Федерации каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

В соответствии с ч.1 ст.421 Гражданского кодекса Российской Федерации граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

На основании вышеизложенного, пп. «к» п.4.1. договора в части обязанности потребителя не обращаться за помощью других медицинских организаций (за исключением случаев оказания экстренной стоматологической помощи), ущемляет права потребителя.

Согласно пп. «е», «д» п.5.3 договора исполнитель принимает на себя обязательство устранять недостатки оказанных услуг, при условии, в том числе, обращения потребителя в клинику незамедлительно, не позднее 3-х рабочих дней с момента выявления недостатков, посещения пациентом плановых контрольных осмотров не реже 1 раза в 6 месяцев.

В соответствии с п. 5.2 договора требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены потребителем в течение установленного исполнителем гарантийного срока и срока службы.

Условия договора о том, что исполнитель принимает на себя обязательство устранять недостатки оказанных услуг, при условии, обращения потребителя к исполнителю не позднее 3-х рабочих дней с момента выявления недостатков, обязанности посещения пациентом плановых контрольных осмотров не реже 1 раза в 6 месяцев, а также п.5.4. указанного договора, ущемляют права потребителя.

В соответствии с п.7.8. договора в качестве неотъемлемой части настоящего договора указывает приложения в виде медицинской карты стоматологического больного, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, согласие на обработку персональных данных, анкета анамнеза, согласованный план лечения, зуботехнический заказ наряд, акты выполненных работ, лист учета дозовых нагрузок пациента, изготовленные исполнителем рентгеновские снимки зубов и т.п., которые хранятся у исполнителя.

В соответствии с п.1 ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителя» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах.

Пункт 7.8. договора сформулирован исполнителем таким образом, в соответствии с которым исполнитель, указывая приложения в качестве неотъемлемой части договора, фактически же не выдает приложения, а оставляет у себя на хранении. Приложения, указанные в качестве неотъемлемой части договора, должны быть выданы потребителю вместе с договором. При этом, для документов, которые должны храниться в оригинале в клинике, не исключена выдача потребителю копий документов.

Согласно п.7.1. договора от 14.10.2021 г. № 191-2021 договор может быть заключен только при наличии паспорта потребителя.

В соответствии с Указом Президента РФ от 13.03.1997 N 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 12.02.2003 N 91 «Об удостоверении личности военнослужащего Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 N 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, имеющими универсальный характер, являются паспорт гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего РФ, удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ.

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя образует состав административного правонарушения, предусмотренного ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

В связи с вышеизложенным, ООО Стоматологическая студия «Маэстро» нарушены права потребителя в виде нарушение прав потребителя на своевременное получение необходимой и достоверной информации о реализуемых услугах, об исполнителе, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей,

Общество привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8, ч.2 ст.14.8 КоАП РФ в виде предупреждения.

### Справка

Первоуральским территориальным отделом при оценке изложенного в обращении потребителя С\* (приложенных к обращению документов) установлено следующее.

Из обращения гр. С\* следует, что ООО «Дента – люкс» (далее, Общество) допустило оказание медицинских услуг ненадлежащего качества; при оказании платных медицинских услуг Общество не представило потребителю полной и достоверной информации об услуге.

Между С\* и ООО «Дента – люкс» 07.05.2022 г заключён договор на оказание платных стоматологических услуг (далее, Договор).

Пункт. 2.17. Договора устанавливает «При несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам оказания услуг потребовать по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; уменьшения стоимости услуги; оказание услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков в соответствии с действующими нормами гражданского законодательства РФ».

Тогда как, п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает:

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: назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения

работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Пункт 2.17. Договора устанавливает «С подписанием настоящего договора, я – Заказчик, являющийся Пациентом, принимаю решение о предоставлении моих персональных данных Оператору – Исполнителю и даю согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе, включающих: фамилию, имя, отчество; пол; дату рождения; адрес регистрации и фактический адрес места жительства, сведения о трудовой деятельности, контактные телефоны и адреса электронной почты; паспортные данные: а) вид документа; б) серия и номер документа; в) орган, выдавший документ: - наименование; - код; г) дата выдачи документа; реквизиты полиса ДМС (при необходимости); данные о состоянии своего здоровья и иные персональные данные в медико-профилактических целях для установления диагноза и оказания медицинских услуг, в целях уведомления об услугах и акциях по почте, электронной почте, и сотовой связи посредством телефонных звонков и СМС, сбора статистической информации, контроля качества лечения. В процессе оказания медицинской помощи Пациент дает право Исполнителю передавать свои персональные данные, фотографии, сведения, составляющие врачебную тайну, третьим лицам в интересах своего обследования и лечения. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение использования, распространение, в том числе, передача, обезличивание, блокирование, уничтожение. Срок хранения персональных данных соответствует сроку хранения первичных медицинских документов. Срок действия настоящего согласия – бессрочно. В порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, согласие может быть отозвано субъектом персональных данных путем письменного обращения к оператору, получающему согласие субъекта персональных данных. Заказчик – Пациент согласен с тем, что по его письменному требованию уведомление об уничтожении персональных данных будет вручаться ему (его представителю) по месту нахождения Оператора».

Исполнитель медицинских услуг отождествляет подписание Договора с автоматическим предоставлением потребителем согласия на обработку персональных данных, при наличии данного условия в Договоре (текст впечатан в Договор) у потребителя отсутствует возможность отказаться от предоставления согласия на обработку его персональных данных. Данное условие не соответствует требованиям законодательства РФ (принципам, задачам), регулирующим сферу персональных данных (ст. 5, 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»).

Обществу было вынесено предостережение, согласно информации, предоставленной генеральным директором – нарушения устранены.

#### Справка

Центральным Екатеринбургским отделом на основании обращения гр. Ф\* с жалобой на нарушение законодательства о защите прав потребителей, при заключении договора оказания платных медицинских услуг проведено административное расследование в отношении ООО «Забота».

07.07.2021 между гр. Ф\* (заказчик) и ООО «Забота» (исполнитель) заключен договор оказания платных медицинских услуг на основании лицензии ЛО-66-01-003978 от 31.03.2016г. Гр. Ф\* является законным представителем потребителя услуги – гр. С\*. Предметом договора является оказание медицинской услуги по предоставлению паллиативной помощи.

Согласно п.1.1 Договора «Настоящий Договор заключен в пользу потребителя. Исполнитель обязуется оказать Потребителю медицинские услуги по предоставлению паллиативной помощи, в соответствии с перечнем услуг, указанных в Плане по оказанию медицинских услуг (Приложение №5 к настоящему договору), а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю стоимость оказанных медицинских услуг в размере, порядке и сроки которые установлены настоящим Договором».

Согласно приложению № 5 к Договору установлен план оказания медицинских услуг, который включает в себя:

1. Первичная консультация врача
2. Диагностика заболевания
3. Индивидуальный подбор медикаментозного лечения
4. Работа с психотерапевтом
5. Работа с психологом
6. Работа с консультантом по психиатрии
7. Консультация узких специалистов (терапевта, кардиолога, эндокринолога, невролога, хирурга, уролога и т.д.)
8. Выписка пациента с дальнейшими рекомендациями
9. Амбулаторное ведение пациента.

Согласно пункту 4.1.1. Договора стоимость пребывания в стационаре за сутки 3 тыс. руб. Как следует из акта выполненных работ стоимость оказанных услуг составила: Ежедневный осмотр психиатра, цена за 1 сеанс- 2 тыс. руб., итог 12 тыс. руб.; Работа с клиническим психологом 10 сеансов- 2,5 тыс руб., итог 25 тыс руб.; Проведение инфузионной терапии 12 капельниц- 1,5 руб., итог 18 тыс.руб.; Работа консультанта по психотерапии 6 сеансов- 1 тыс. руб., итог 6 тыс. руб.

Согласно пункту 7.2 Договора срок оказания услуг с 07.07.2021 по 27.07.2021 (21 день). Как установлено при проведении административного расследования, потребитель досрочно отказался от предоставления услуг по Договору и потребовал возврата денежных средств за неоказанные услуги (за 15 дней).

Согласно пункту 4.1.1. Договора стоимость услуг должна составить 18 тыс. руб., в порядке статьи 32 Закона потребителю должно быть возвращено 45 тыс. руб.

По заключённому договору потребитель воспользовался услугой стоимостью 3 тыс. руб. в сутки (пункт 4.1.1. Договора). Как установлено в рамках административного расследования, услуга оказывалась на протяжении 6 суток. Соответственно, стоимость оказанной услуги составила 18 тыс. руб.

Однако, ООО «Забота», согласно акту выполненных работ, удержало с потребителя 61 тыс. руб. Имущественный ущерб составил 43 тыс. руб.

ООО «Забота» допустило введение в заблуждение относительно потребительских свойств предоставляемой услуги. По смыслу пунктов 4.1, 4.2 Договора оказываемая услуга выражается в пребывании потребителя в стационаре с суточной оплатой 3 тыс. руб., на период 21 день, что не соответствует предмету договора, указанного в п.1.1.: «Исполнитель обязуется оказать Потребителю медицинские услуги по предоставлению паллиативной помощи, в соответствии с перечнем услуг, указанных в Плане по оказанию медицинских услуг».

Потребитель, заключая указанный договор и производя оплату в размере 63 тыс. руб. не может установить в чём выражается потребительская ценность услуги, в предоставлении паллиативной помощи или предоставлении услуги по нахождению в стационаре.

Заказчиком услуги гр. Ф\* предоставлен Акт выполненных работ, с печатью организации ООО «Забота» и перечнем фактически предоставленных услуг: Ежедневный осмотр психиатра, цена за 1 сеанс- 2 тыс. руб., итог 12 тыс. руб.; Работа с клиническим психологом 10 сеансов- 2,5 тыс. руб., итог 25 тыс. руб.; Проведение инфузионной терапии 12 капельниц- 1,5 тыс. руб., итог 18 тыс. руб.; Работа консультанта по психотерапии 6 сеансов- 1 тыс. руб., итог 6 тыс. руб.

Исходя из условий договора, фактически заказчиком оплата произведена в размере 63 тыс. руб. за пребывание потребителя в стационаре, что не соответствует Акту выполненных работ, согласно которого стоимость складывается из других фактически предоставленных работ и услуг. Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

Общество привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.7 КоАП РФ в виде штрафа.

В 2022 году Управлением и территориальными отделами также применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей.

Управлением и территориальными отделами представлено 4 заключения по делам в целях защиты прав потребителей; 3 дела рассмотрены судами, требования потребителей удовлетворены. Подано 3 исковых заявления в защиту неопределенного круга лиц, 2 заявления рассмотрено и удовлетворено судами.

## Справка

### Примеры судебных дел:

1. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, действуя в защиту интересов неопределенного круга лиц, обратилось в суд к ООО «Доктор Ведерников» с иском, в котором просит признать противоправными действия ООО «Доктор Ведерников» в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в отсутствии на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведений: о данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; о режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Решением Белоярского районного суда Свердловской области требования Управления удовлетворены частично (дело №2-1607/2022).

2. Северный Екатеринбургский отдел, действуя в защиту интересов неопределенного круга лиц, обратился в суд о признании действий индивидуального предпринимателя Маркова Н.А. по оказанию потребителям услуг лазерной эпиляции прибором для удаления волос IS PRO торговой марки «Innovatione» по адресу г. Екатеринбург, улица Бабушкина, дом 45, офис 5 противоправными в отношении неопределенного круга потребителей; запрете индивидуальному предпринимателю Маркову Николаю Анатольевичу

при оказании потребителям услуг по депиляции использовать прибор для удаления волос IS PRO торговой марки «Innovatione».

ИП Марковым Н.А. оказываются услуги по аппаратной эпиляции с помощью лазерного оборудования аппарата IS PRO для удаления волос, относящегося к простым медицинским услугам (физиопроцедура), и предполагающего наличие у исполнителя специального разрешения (лицензии) в силу пункта 46 части 1 статьи 12 Федерального закона N 99-ФЗ.

Согласно примечанию к пункту 2.6.5 ГОСТа 55317-2012 в зависимости от используемого метода или препаратов различаются биоэпиляция, электроэпиляция, фотоэпиляция, лазерная эпиляция. Следовательно, даже отнесение эпиляции к СПА-услугам не исключает их одновременное отнесение к простым медицинским услугам, и проведение лазерной эпиляции требует наличия лицензии.

Таким образом, услуги по лазерной эпиляции относятся к медицинским и подлежат лицензированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В рамках расследования установлено, что индивидуальному предпринимателю Маркову Николаю Анатольевичу, по адресу осуществления деятельности: 620017, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Бабушкина, д. 45, оф. 5 лицензия на осуществление медицинской деятельности Министерством здравоохранения Свердловской области и другими лицензирующими органами не предоставлялась, что подтверждается письмом Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области от 07.07.2021 исх. № И66-2647/21.

В отношении аппарата IS PRO для удаления волос ИП Марковым Н.А. в Территориальный отдел представлены следующие документы: сертификат соответствия Таможенного союза № ТС RU С-RU.АЖ22.В.01505 серии RU № 0786829, разрешение № 0000192 на применение знака соответствия экологическим требованиям Системы добровольной сертификации «Экологический контроль организаций» от 30.04.2019, сертификат соответствия Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Система сертификации ГОСТ Р) № РОСС RU.НА36.Н00856 от 01.11.2018.

Из сертификата соответствия Таможенного союза № ТС RU С-RU.АЖ22.В.01505 следует, что электрический прибор для удаления волос IS PRO соответствует требованиям Технического регламента Таможенного союза 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», Технического регламента Таможенного союза 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств», то есть подтверждает установление безопасности либо небезопасности оборудования во время использования, а не установление назначения оборудования.



Также ИП Марковым в Территориальный отдел в отношении аппарата 1S PRO представлены экспертное заключение ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» № 3916, регистрационный номер 8932 от 14.01.2019, согласно которому оборудование для удаления волос – прибор 1S PRO, торговой марки «Innovatione» – может быть использовано для работы в сфере косметических услуг; экспертное заключение филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве на транспорте во Внуково» № 77.24.17.П008931 от 10.04.2019 о соответствии Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому контролю (надзору).

В рамках административного производства административным органом получена информация о том, что ни ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области», ни филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве на транспорте во Внуково» экспертные заключения на оборудование для удаления волос прибор 1S PRO, торговой марки «Innovatione» не выдавали, санитарно-эпидемиологическая экспертиза в отношении указанной продукции не проводилась, что подтверждается соответствующими письмами.

Технический паспорт на прибор в административный орган представлен не был, однако в соответствии с экспертным заключением аппарат для удаления волос 1S PRO оснащен системой IPLASER, которая согласно общедоступной информации, а также установлена многочисленной судебной практикой, построена на разрядной лампе, но имеет выделенный спектр света как у лазерных систем. Эпиляция IPLASER воздействует на меланин как диодный и александритовый лазер и на белок как длинноимпульсовый неодимовый лазер, кроме того, на способ воздействия лазером указывает и сам ИП Марков Н.А. в своих объяснениях в рамках административного дела.

Орджоникидзевским районным судом г. Екатеринбурга исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц к ИП Маркову Н.А. удовлетворено (дело № 2-907/2022).

Заключения по делам о защите прав потребителей:

Каменск-Уральским территориальным отделом Управления подготовлено и направлено в суд заключение по иску в защиту прав потребителя Л. (качество оказания услуг по определению SARS CoV-2). Потребитель Л. заключила договор об оказании платных медицинских услуг с ООО «ИНВИТРО-Урал», предметом которого явились: коронавирус SARS CoV-2 – определение РНК в мазке со слизистой носоглотки и ротоглотки; взятие материала для ПЦР-диагностики. Цена договора 1900 рублей; оплачена полностью. Результат анализа – обнаруж.

09.10.2021 г. Л., будучи уверенной в том, что результат ООО «ИНВИТРО-Урал» является ошибочным, обратилась в другую организацию (ООО «Кволити Мед»), где к вирусу COVID-19 не обнаружено.

Потребитель считает платную медицинскую услугу, оказанную ООО «ИНВИТРО-Урал» 09.10.2021 г., ненадлежащего качества поскольку заболеванием, вызванным COVID-19 она не страдала, просит возместить стоимость услуги, затраты на представителя, моральный вред.

Мировым судьей судебного участка № 2 Красногорского судебного района Каменска-Уральского заявленные требования удовлетворены частично (в части морального вреда) всего на сумму 16114 рублей (300 рублей – моральный вред) (Дело № 2-16/2022).

Управлением и территориальными отделами проводились мероприятия, направленные на просвещение и консультирование потребителей платных медицинских услуг.

Всего в 2022 году специалистами территориальных отделов проведено 107 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке медицинских услуг, в том числе:

- печатные издания – 8;
- на сайте Управления – 4;
- выступления на радио – 5;
- размещение информации в социальных сетях – 1;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 81;
- прочее ( в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 8.

Консультационными пунктами и Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2022 г. оказано 542 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;
- нарушения требований к качеству оказанных услуг: по вопросам, связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, возмещением материального и морального вреда здоровью;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя,
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлены 23 претензии на сумму 408 тыс. руб., из которых 16 претензий удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 190 тыс. руб.

Претензии были подготовлены в адрес таких хозяйствующих субъектов, как: ООО «УГМК-Медицина», ООО «Поликлиника.ру на Таганской» г. Нижний Тагил, ГАУЗ «СП г. Нижний Тагил», ООО «Белая ладья» и другие.

За 2022 г. были подготовлены 9 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1,5 млн. рублей, 7 из них удовлетворены на общую сумму 420 руб., 2 находятся на рассмотрении.

Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ГАУЗ «ГКБ № 40» г. Екатеринбург, ООО «Белая ладья» г. Екатеринбург, ООО «Забота» г. Екатеринбург, МАУ «Стоматология № 12» г. Екатеринбург и другие.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2022 году дополняет информация, полученная из **Министерства здравоохранения Свердловской области**, а также информация, представленная **территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области**.

Согласно сведениям, представленным из **Министерства здравоохранения Свердловской области**, в 2022 году количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав составило 209 обращений (в 2021 году – 408 обращений).

Количество проведенных проверок хозяйствующих субъектов:

1) в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности – 151 внеплановая проверка (документарных – 73, выездных – 3, по исполнению предписания – 75) и 75 плановых проверок;

2) в рамках контроля за оказанием платных услуг – 34 проверки;

3) в ходе оценки соответствия соискателя лицензии/лицензиата лицензионным требованиям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – 693 проверки.

Количество выявленных нарушений: 5 видов нарушений по результатам проведенных проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности; 9 видов нарушений в рамках контроля за оказанием платных услуг.

Количество выданных предписаний - 148.

В 2022 году было рассмотрено 16 883 обращения, из них 209 обращений, связанных с нарушением прав граждан (1,23 процента от всех рассмотренных обращений) по таким тематикам, как: оказание платных медицинских услуг – 27 обращений (12,9 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан), нарушение лицензионных требований – 11 обращений (5,3 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав

граждан), информирование граждан в сфере здравоохранения – 171 обращение (81,8 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан).

Частично обоснованными признано 15 обращений – 4,1 процента от всех частично обоснованных обращений, рассмотренных в Министерстве: по вопросу оказания платных медицинских услуг в здравоохранении – 5 обращений, нарушение лицензионных требований – 9 обращений, информирование граждан в сфере здравоохранения – 1 обращение. Обоснованным признано 1 обращение по тематике: информирование граждан в сфере здравоохранения (1,5 процента от всех обоснованных обращений, рассмотренных в Министерстве).

Также в Министерстве в 2022 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 2022 году рассмотрено 33 047 сообщений);

2) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2022 году поступило 4080 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 2022 году рассмотрено 48 обращений);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2022 году рассмотрено 5 отзывов).

Через перечисленные платформы поступает большое количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

Наиболее часто в Министерство поступали вопросы, связанные с:

- получением QR-кода вакцинированного против новой коронавирусной инфекции COVID-19 (переболевшего новой коронавирусной инфекцией) или соответствующих медицинских документов (справка о проведении профилактической прививки против новой коронавирусной инфекции или справка о наличии медицинских противопоказаний к проведению профилактической прививки против новой коронавирусной инфекции);

- вакцинацией от новой коронавирусной инфекции COVID-19,
- помощи в организации лечения;
- записи на прием к врачу; укомплектованностью медицинскими кадрами медицинских учреждений.

В рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2022 году было проведено 226 проверок, из них – 75 плановых проверок, 151 внеплановая проверка (документарных – 73, выездных – 3, по исполнению предписания – 75).

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 148 предписаний с указанием выявленных нарушений и срока их устранения (по результатам внеплановых проверок – 78 предписаний, по результатам плановых проверок – 70 предписаний).

Руководителями государственных медицинских организаций Свердловской области разрабатываются планы мероприятий, направленные на устранение выявленных нарушений. Также к руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области применялись меры финансового характера. Также Министерством проводятся проверки по исполнению медицинскими организациями ранее выданных предписаний.

В рамках единого контроля за финансово-хозяйственной деятельностью подведомственных Министерству учреждений Свердловской области Министерством, как органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя и ГРБС, осуществляются контрольные мероприятия в рамках ведомственного финансового контроля, а также совместные контрольные мероприятия с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Свердловской области и Министерством финансов Свердловской области.

При проведении ежегодных плановых контрольных мероприятий в отношении финансово-хозяйственной деятельности подведомственных Министерству учреждений в план проверок включаются следующие вопросы:

- 1) проверка финансовых аспектов осуществления предпринимательской деятельности учреждением;
- 2) правомерность осуществления приносящей доход деятельности;
- 3) порядок оказания платных услуг, в том числе: полнота и законность оказания платных услуг в соответствии с правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими организациями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя» (далее - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1), Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 4) ценообразование;
- 5) принятие и исполнение обязательств за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности.

Контрольные мероприятия проведены в 34 государственных учреждениях Свердловской области, оказывающих платные медицинские услуги населению, что составляет 22 процента от всех подведомственных Министерству учреждений, оказывающих платные медицинские услуги.

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных плановых проверок, являлись:

- преysкуранты цен на платные немедицинские услуги не согласованы с Министерством (нарушение п. 2 приказа Министерства от 12.02.2013 № 137-п «О порядке согласования и определения тарифов на платные немедицинские услуги, оказываемые гражданам государственными бюджетными и казенными учреждениями Свердловской области, подведомственными Министерству здравоохранения Свердловской области»);
- в актах об оказании медицинских услуг отсутствуют подписи сторон – исполнителя и потребителя (заказчика) (нарушение п. 30 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006);
- в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство, проводимое сверх объемов и условий, предусмотренных Территориальной программы государственных

гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области, приложенном к договору об оказании платных медицинских услуг, отсутствует подпись пациента (нарушение п. 28 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006);

- в документах, договорах и т.д., выдаваемых населению за оплату услуг, наименование услуг не всегда соответствует наименованию услуг, указанным в прейскуранте учреждения (указывается в сокращенной форме, не дописывается до полного наименования), в связи с этим заказчику не представляется возможным проверить формирование тарифа (нарушение п. 2 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1);

- заявления на возврат денежных средств из кассы за не оказанные платные услуги не подписывались ответственным лицом с указанием суммы, подлежащей возврату (нарушение п. 6 Указания Банка России от 11.03.2014 № 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства», утвержденного Центральным банком Российской Федерации);

- при приеме наличных денежных средств в кассу в приходных кассовых ордерах не указывается фамилия имя и отчество гражданина, от которого приняты деньги; к приходному кассовому ордеру не прикладывается список пациентов, от которых поступили денежные средства в кассу учреждения за оказанные услуги;

- установлены случаи возврата потребителю услуг денежных средств из кассы в отсутствие его письменного заявления, которое должно служить основанием для возврата денежных средств;

- договор на предоставление платных медицинских услуг содержит в себе не всю необходимую информацию (нарушение п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006);

- на информационном стенде учреждения не в полном объеме представлена информация (нарушение п. 11 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006).

По состоянию на 31.12.2022 года на территории Свердловской области количество юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих:

- медицинскую деятельность – 2504, из них частной системы здравоохранения (76,8 процента): юридических лиц – 1790, индивидуальных предпринимателей – 134;

- фармацевтическую деятельность – 651 юридических лиц, из них негосударственных аптечных организаций (81,26 процента): юридических лиц – 500, индивидуальных предпринимателей – 29;
- деятельность по обороту наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и культивированию наркосодержащих растений – 207 юридических лиц, из них негосударственных – 60 (29 процентов).

Предоставление государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения осуществляются в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

Нормативные правовые акты, информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте Министерства, порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещены в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) по адресу [www.gosuslugi.ru/15087](http://www.gosuslugi.ru/15087), на официальном сайте Министерства (<https://minzdrav.midural.ru>) в разделе «Лицензирование» и информационных стендах Министерства, с указанием адресов электронной почты, по которым пользователями информации могут быть направлены запросы и получена запрашиваемая информация.

На официальном сайте Министерства размещается информация о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, что позволяет соискателям лицензии и лицензиатам отслеживать онлайн этапы движения лицензионных дел, сроки предоставления государственных услуг. Актуальная информация из реестра лицензий отображается в сети «Интернет» в режиме реального времени, не позднее 5 минут с момента внесения изменений в реестр лицензий.

С 01.03.2022 на основании постановления Правительства Российской Федерации от 16.02.2022 № 181 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 № 852» сроки предоставления услуги по лицензированию сократились до 15 дней (в случае предоставления лицензии) и до 10 дней (в случае внесения изменений в реестр лицензий).

Лицензирующим органом – Министерством обеспечена возможность подачи заявления о предоставлении лицензии, внесении изменений в реестр лицензий, прекращении лицензий и прилагаемых к нему документов посредством использования ЕПГУ. Прием и обработка заявлений и требуемых документов, поступающих через ЕПГУ для получения государственных услуг по лицензированию медицинской деятельности, осуществляются посредством Единой



автоматизированной информационной системы Росздравнадзора (далее – АИС Росздравнадзора).

В 2022 году количество государственных услуг, предоставленных лицензирующим органом составило по медицинской деятельности – 682, из них: предоставлена лицензия – 129; переоформлена лицензия – 445; прекращено действие лицензии (по заявлению лицензиата) – 13; предоставлена выписка из реестра лицензий – 95.

Количество государственных услуг, предоставленных лицензирующим органом по фармацевтической деятельности – 307, из них: предоставлена лицензия – 30; переоформлена лицензия – 268; прекращено действие лицензии (по заявлению лицензиата) – 9.

Количество государственных услуг, предоставленных лицензирующим органом по лицензированию деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ составило – 15, из них: предоставлена лицензия – 1; переоформлена лицензия – 13; прекращено действие лицензии (по заявлению лицензиата) – 1.

Процент заявлений о предоставлении лицензий, поданных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» за 2022 год составил: по медицинской деятельности – 41 процент; по фармацевтической деятельности – 33,3 процента; по деятельности обороту наркотических средств и психотропных веществ – 20 процентов.

В целях упрощения процедур оказания государственных услуг в сфере здравоохранения количество запрашиваемых документов для предоставления государственной услуги по лицензированию в сфере здравоохранения сведено к минимуму и соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Основные документы запрашиваются по системе межведомственного взаимодействия.

В 2022 году Министерством проведены 693 оценки соответствия соискателя лицензии/лицензиата лицензионным требованиям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из них: осуществляющих медицинскую деятельность – 501, фармацевтическую деятельность – 187, деятельность по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров – 5.

В 2022 году в отдел лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства поступило 110 письменных и электронных обращений от заинтересованных лиц за получением консультаций по вопросам лицензирования, в том числе по медицинской деятельности – 107 обращений, фармацевтической деятельности – 3 обращения. Ответы на все обращения были предоставлены заявителям в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

В Министерство претензии и жалобы со стороны соискателей лицензии/лицензиатов по вопросам лицензирования медицинской деятельности, фармацевтической деятельности и деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров не поступали.

В регионе успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, Областная программа «Развитие здравоохранения Свердловской области на период до 2024 года», Комплексная программа «Старшее поколение», региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями» и другие.

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» проведена широкомасштабная информационная кампания, включающая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска и профилактику онкологических заболеваний.

Ведется информационная работа с населением по вопросам профилактики неинфекционных и инфекционных заболеваний (профилактика сердечно-сосудистых и онкологических заболеваний, сахарного диабета, травматизма, репродуктивного здоровья, профилактика зависимостей, популяризация здорового образа жизни, ведение портала «Интернет-кабинет здорового ребенка» ([profilaktica.ru/kzr](http://profilaktica.ru/kzr)), вакцинопрофилактика от новой коронавирусной инфекции (далее – НКВИ) и другие темы).

В 2022 году прошла широкомасштабная коммуникационная кампания, направленная на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших НКВИ, как стратегии, направленной на выявление рисков развития хронических неинфекционных заболеваний. Социальная реклама транслировалась через различные информационные каналы и затрагивала аудиторию трудоспособного возраста и старшего поколения (трансляции аудиороликов на радиостанциях и в торгово-развлекательных центрах, трансляции видеороликов на более чем 20 телеканалах и на 500 экранах в ГУ МВД России по Свердловской области; выходы специалистов на радио и телевидение; размещение тематических статей в печатных изданиях, на электронных порталах, в региональных пабликах и социальных сетях; размещение наружной рекламы на улицах населенных пунктов

Свердловской области; размещение социальной рекламы на общественном транспорте; запуск таргетированной рекламы в интернете; размещение рекламных постов в социальных сетях; пресс-брифинг для журналистов «Диспансеризация в Свердловской области»).

Для привлечения внимания общественности к проблемам здоровьесбережения были организованы массовые акции профилактической направленности с возможностью прохождения первого этапа диспансеризации в общественных местах: «День здоровья», «Диспансеризация – путь к здоровью. Убедись, что ты здоров», «Городок здоровья», «Марафон: Про важное», и другие. Все мероприятия освещались в областных СМИ и социальных сетях.

Особое внимание уделялось информированию населения о факторах риска развития онкологических заболеваний, состоялись массовые акции по привлечению населения на прохождение онкоскрининга в рамках диспансеризации в торгово-развлекательных центрах, в парковых зонах, на предприятиях.

В Свердловской области продолжается реализация образовательных проектов: «Разговор о правильном питании» – в школах и детских садах, «Здоровый студент» – в высших и средне-специальных учебных заведениях.

В 2022 году проводилась информационная работа по повышению приверженности населения к вакцинопрофилактике, по вопросам профилактики инфекционных заболеваний (гриппа, НКВИ, клещевого энцефалита, дифтерии, кори и других) с использованием различных каналов коммуникации (аудиоролики на радиостанциях, аудио и видеоролики в торгово-развлекательных центрах и в общественном транспорте, информация о ходе вакцинации регулярно публиковалась на всех официальных сайтах и в группах учреждений, подведомственных Министерству, в социальных сетях, на сайтах муниципальных образований области в специально созданных разделах, в социальных сетях и пр.).

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2022 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, в парках, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

На конец 2022 года из 94 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в 82 разработаны и реализуются программы и планы, направленные на укрепление общественного здоровья, что составляет 87,2 процента от общего числа муниципальных образований.

Всего на территории Свердловской области за 2022 год проведено 30756 профилактических мероприятий (на 45,4 процента больше, чем в 2021 году). В результате реализации на территории Свердловской области в 2022 году программ и планов по укреплению

общественного здоровья всех уровней, профилактическими мероприятиями охвачено 49,7 процента жителей Свердловской области.

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области**, в 2022 году в Территориальный орган поступило 314 обращений граждан (в 2021 году 344 обращения), связанных с нарушением их прав.

В 2022 году Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области проведено 35 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 4 нарушения действующего законодательства. Составлено 4 протокола об административных правонарушениях, 1 дело передано для рассмотрения в суд. Выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений.

Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.) в 2022 году составило 13 мероприятий. Количество мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении хозяйствующих субъектов – 1218 (в том числе: 360 – предостережений, 196 профилактических визитов, 662 консультирования).

Основными нарушениями, выявляемыми при проверках являются нарушения прав пациентов, нарушение порядков оказания медицинской помощи, правил предоставления платных медицинских услуг, отсутствие лекарственных препаратов в аптечных организациях, нарушения правил розничной продажи препаратов.

В 2022 году Территориальным органом Росздравнадзора проведено 32 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий, выборочный отбор лекарственных средств в целях обеспечения оценки качества. Всего отобрано и проэкспертировано 780 образцов лекарственных средств. В результате испытаний было выявлено несоответствие качества 1 серии 1 образца антибактериального лекарственного средства, по которому принято решение о его изъятии из обращения и уничтожения владельцем.

В 2022 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, порядок

формирования розничных цен на препараты Перечня жизненно - необходимых и важнейших лекарственных препаратов, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах в сети «Интернет», 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 № 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 402 обращения, содержащих запрещенную информацию, в 71-м случае Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

### 3.3. Туристские услуги

По данным Министерства экономического развития Российской Федерации<sup>8</sup> туристическая отрасль вышла практически на «доковидный» уровень. Число туристических поездок с размещением в гостиницах в 2022 году выросло на 8 процентов в сравнении с 2021 годом и составило порядка 62 млн человек. По итогам 9 месяцев 2022 года рост отрасли составил 1,8 процента. Большую роль в развитии туризма сыграли регионы.

В 2022 году на основании Указа Президента РФ от 20.10.2022 № 759 «О некоторых вопросах государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» Министерство экономического развития Российской Федерации стало правопреемником упраздняемого Федерального агентства по туризму, в том числе по его обязательствам, возникшим в результате исполнения судебных решений.

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей профильными ведомствами велась работа по подготовке нормативных правовых актов. Среди принятых актов необходимо отметить следующие акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг.

Федеральным законом от 28 мая 2022 года № 148-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 148-ФЗ) установлено новое понятие электронной путевки – это документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок на основе сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта и представленных туроператором в установленном порядке.

Также введено понятие единой информационной системы электронных путевок – это государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дополнен статьей 10.4 «Единая информационная система электронных путевок. Электронная

---

<sup>8</sup> <https://www.economy.gov.ru/material/news/>

путевка». Данная статья определяет особенности функционирования единой информационной системы электронных путевок.

Единая информационная система электронных путевок предназначена для обеспечения Ростуризма и Роспотребнадзора достоверными сведениями, содержащимися в договоре о реализации туристского продукта, и иными сведениями, подлежащими представлению туроператором в единой информационной системе электронных путевок, а также для обеспечения соответствующими сведениями заказчика, потребителей туристского продукта.

Правила функционирования единой информационной системы электронных путевок устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Федеральным законом № 148-ФЗ также расширен перечень оснований для исключения сведений о туроператоре из реестра туроператоров (абз. 17, 18, 19 ч. 15 ст. 4.2 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и для исключения сведений о турагенте из реестра турагентов (абз. 4, 5 ч. 15 ст. 4.3 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Положения закона об исключении туроператоров и турагентов из реестров будут применяться:

- с 1 марта 2023 года при реализации туристского продукта в сфере выездного туризма;

- с 1 сентября 2023 года при реализации туристского продукта в сфере внутреннего туризма и (или) въездного туризма.

Статья 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», устанавливающая права туриста, дополнена правом туриста на получение сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

С 1 сентября 2022 года вступили в силу новые Правила оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства от 31.05.2022 № 991 (далее - Правила № 921), которые будут действовать по 31 августа 2028 года.

Правила регулируют отношения между инструкторами-проводниками и туристами при оказании инструкторами-проводниками услуг по сопровождению туристов и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения.

Предусмотрено, что такие услуги оказываются инструктором-проводником на основании договора, заключаемого в любой форме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Новыми правилами определены: информация об услугах, существенные условия договора, порядок его заключения и исполнения, а также ответственность инструктора-проводника и туриста.

Также с 1 сентября 2022 года вступили в силу новые Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства от 31.05.2022 № 992 (далее - Правила № 922), которые будут действовать по 31 августа 2028 года.

Правила регулируют отношения между экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и туристами при оказании экскурсоводами (гидами) и гидами-переводчиками услуг по ознакомлению туристов с объектами показа, сопровождению туристов и информированию туристов по пути следования по туристскому маршруту.

Действие новых правил не распространяется на экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществляющих деятельность по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту, при выполнении ими трудовых функций по трудовому договору либо на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с туроператорами, турагентами, организациями, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, применяющими специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», осуществляющими экскурсионное обслуживание, за исключением требований, установленных пунктами 11 и 12 настоящих Правил.

Установлено, что услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком оказываются на основании договора, заключаемого в любой форме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Новыми правилами определены: информация об услугах, существенные условия договора, порядок его заключения и исполнения, а также ответственность экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста (экскурсанта).

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Постановлением Правительства РФ от 01.06.2022 № 1003 утверждены Положения об аттестации инструкторов-проводников. Постановление вступило в силу с 1 сентября 2022 года и действует по 31 августа 2028 года.



Положение устанавливает порядок и критерии аттестации инструкторов-проводников, оказывающих услуги на туристских маршрутах, требующих специального сопровождения, перечень документов, необходимых для аттестации, порядок принятия решений об отказе в аттестации и о прекращении действия аттестата инструктора-проводника, порядок обжалования указанных решений, а также форму аттестата инструктора-проводника.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее. В 2022 году в Управление поступило 126 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг.

По сравнению с 2021 годом (108 обращений) количество поступивших обращений увеличилось на 16,7 процента.

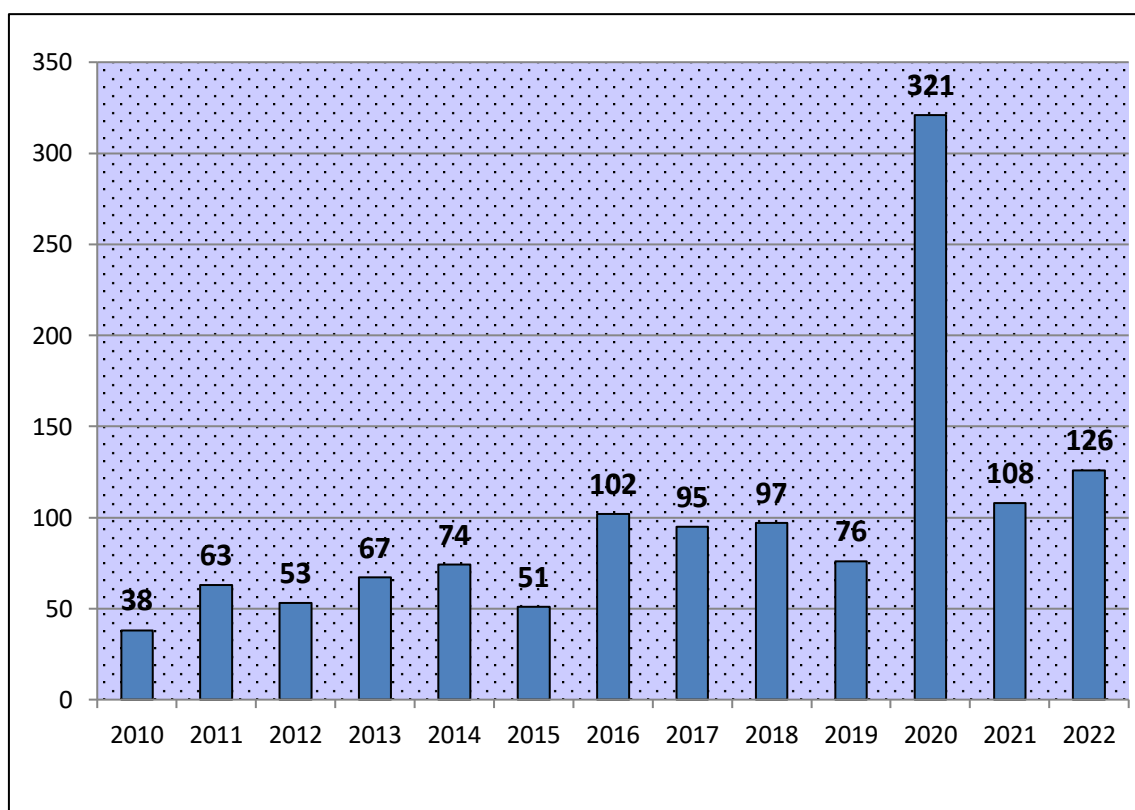


Рис. 67. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2010-2022 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ в возврате денежных средств в связи с расторжением договора о реализации туристского продукта (37 процентов); ненадлежащее качество услуг (20,3 процента); одностороннее изменение условий договора (6,4 процента); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (3,6 процента), иные (32,7 процента).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 68.

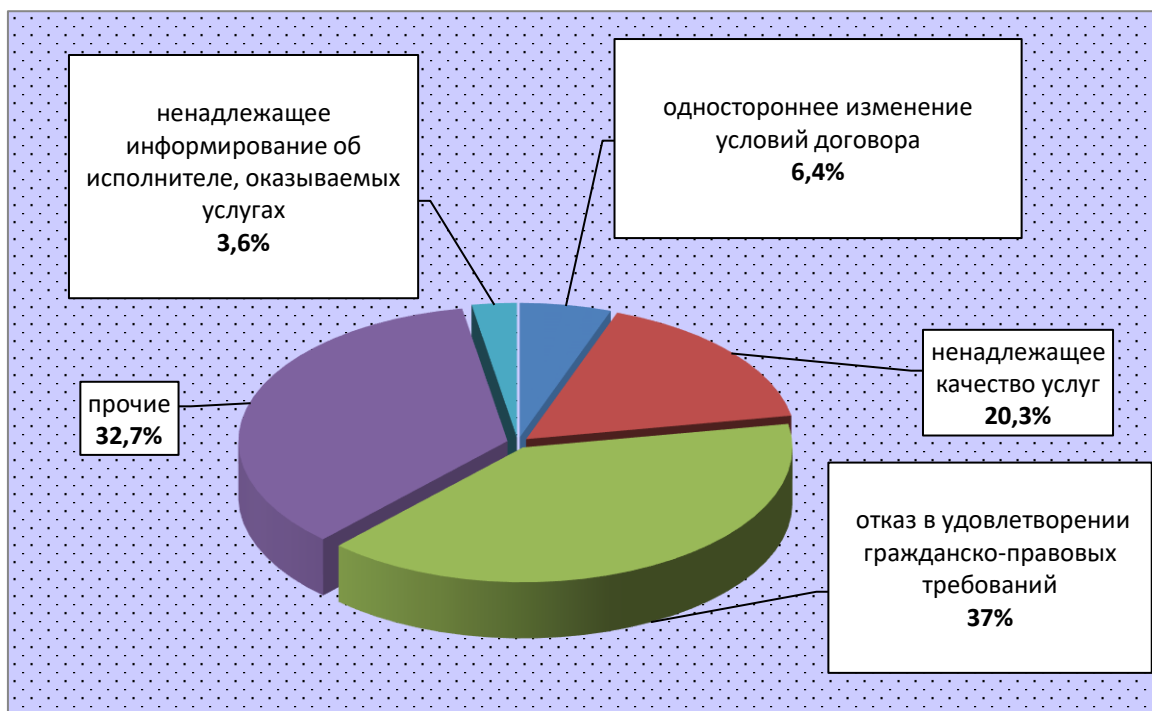


Рис. 68. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2022 г.)

В 2022 году Управлением проведено 10 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 10 были выявлены нарушения.

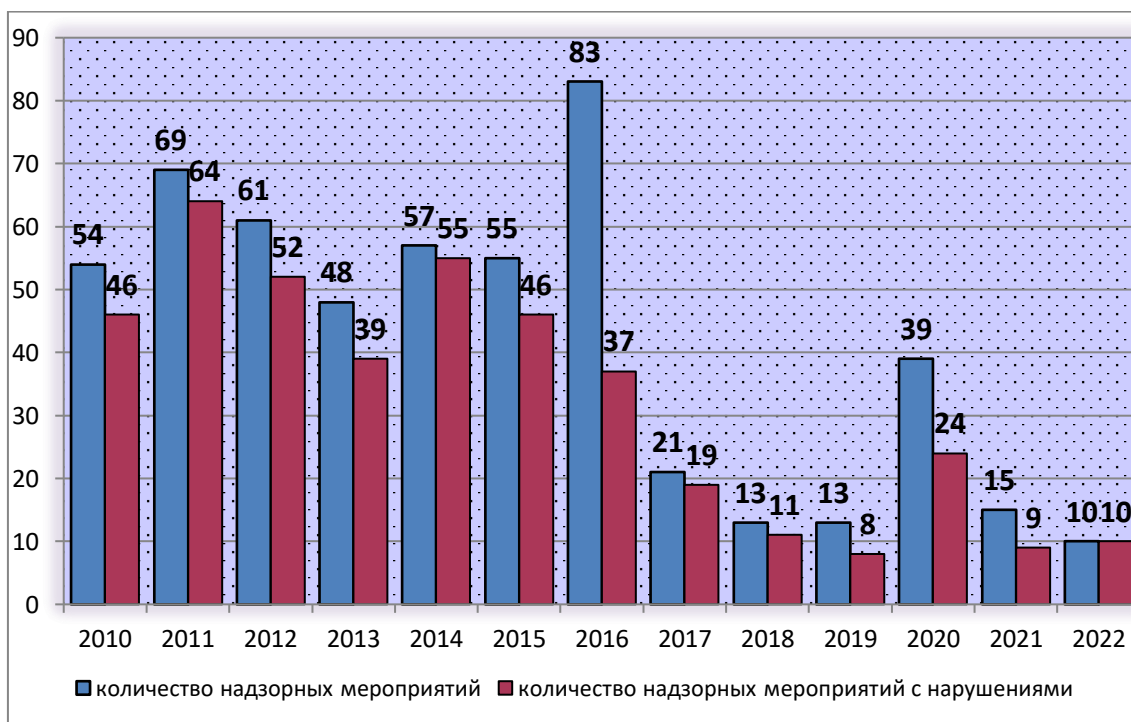


Рис. 69. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2010-2022 гг.)

Количество выявленных нарушений составило 38, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось 3,8

нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

В 2021 году за аналогичный период было проведено 9 мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом, 8 из них – с нарушениями. Выявлено нарушений пунктов нормативных документов в среднем 1 нарушение на 1 мероприятие по контролю.

Таким образом, количество мероприятий с нарушениями в 2022 году по сравнению с 2021 годом уменьшилось в 1,6 раза.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2022 году, представлена на рисунке 70.

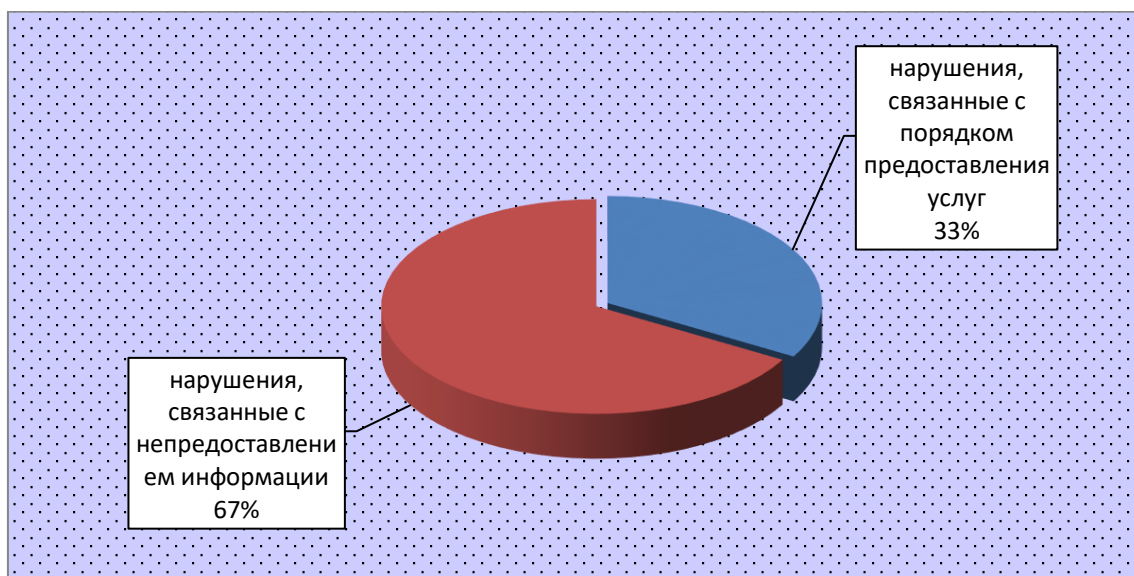


Рис. 70. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2022 г.)

В 2022 году вынесено 3 постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения в отношении ООО «Верджи» ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, ИП Шубина А.В. ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, ИП Леденева М.В. ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

В 2021 году – вынесено 1 постановление о назначении административного наказания, на сумму 15 тыс. рублей.

По сравнению с 2021 годом произошло увеличение применения мер административного воздействия почти в 3 раза.

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.

Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании туристских услуг составило 193 (2021 г. – 26). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 7,4 раза.

Объявлено 8 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (ООО «Волга Тур-М», ИП Орлова Т.И., ИП Рычков А.В., ООО «ТК «Главтур», ООО «Канди»), в связи с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Условия, противоречащие законодательству РФ, выявленные в договорах, остаются прежними:

1) Возможность турагента отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором».

2) Возложение на потребителя обязанности за день до вылета уточнить у агентства время и место вылета, сроки проведения поездки, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

3) Возможность не рассмотрения претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов.

4) Установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя.

5) Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора.

6) Возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

7) Установление в качестве даты оплаты дату поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства.

8) Освобождение туроператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Возложение ответственности за причинение ущерба на перевозчика.

9) Одностороннее изменение стоимости услуг в случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют после полной оплаты Туристом договора. Турист, не согласившийся с изменением цены договора,

вправе отказаться от договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

В 2022 году в отношении исполнителей туристских услуг проведены иные профилактические мероприятия: 8 профилактических визитов, 118 информирований, 59 консультирований.

Помимо административной практики Управлением в 2022 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей.

В 2022 году даны заключения по 22 гражданским делам по искам к ИП Сазанов А.П., ООО «Шоколад», ООО «Пять звезд», ООО «Рой тур», ООО «Тур 24», ООО «Пегас Екатеринбург», ООО «НТК Интурист», ООО «Анек Туризм», ИП Шаренкова Н.В., ООО «Рубин», ООО «ЮНИТУР-2007», ИП Стафеев В.В., ООО «ТЕЗ Тур Северо-Запад», ООО «Регион Туризм», ООО «Пегас Екатеринбург» и др. 20 дел судами были рассмотрены, позиция по которым судами поддержана. Сумма присужденных денежных средств составила 1 844, 2 тыс. рублей.

#### Справка

Дано заключение по иску к ИП Невוליной О.Н.

В 2020 году был заключен договор, предметом договора является бронирование у туроператора ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС». После заключения договора и до даты выезда потребитель узнала о существенном изменении обстоятельств, из которых исходила при заключении договора, связанных с участвовавшими случаями заражения новой коронавирусной инфекцией, тур перенесен на 2021 год, подписано дополнительное соглашение согласно которого оплата по договору реализации продукта засчитывается в счет оплаты услуг по новому бронированию. Незадолго до поездки заявка аннулирована в одностороннем порядке Туроператором. В ответе на претензию ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС» сообщил, что заявка оплачена только в сумме 20, 045 тыс. руб. После получения информации о неполном внесении оплаты Туроператору по договору о приобретении туристического продукта, потребитель обратилась к турагенту ИП Невוליной О.Н. с требованием о предоставлении документального подтверждения перечисления денежных средств туроператору, однако получила отказ в предоставлении данных сведений. Требования о возврате денежных средств удовлетворены не были. Территориальным отделом подготовлено заключение по иску в защиту прав потребителя.

Решением судьи Полевского городского суда требования удовлетворены частично на сумму 183,32 тыс. руб.

## Справка

Дано заключение по иску к ИП Невониной О.Н.

В 2020 году был заключен договор, предметом договора является бронирование у туроператора ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС». После заключения договора и до даты выезда потребитель узнала о существенном изменении обстоятельств, из которых исходила при заключении договора, связанных с участвовавшими случаями заражения новой коронавирусной инфекцией, тур перенесен на 2021 год, подписано дополнительное соглашение согласно которого оплата по договору реализации продукта засчитывается в счет оплаты услуг по новому бронированию. Незадолго до поездки заявка аннулирована в одностороннем порядке Туроператором. В ответе на претензию ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС» сообщил, что заявка оплачена не в полном объеме. После получения информации о неполном внесении оплаты Туроператору по договору о приобретении туристического продукта, потребитель обратилась к турагенту ИП Невониной О.Н. с требованием о предоставлении документального подтверждения перечисления денежных средств туроператору, однако получила отказ в предоставлении данных сведений. Требования о возврате денежных средств удовлетворены не были. Специалистами подготовлено заключение по иску в защиту прав потребителя.

Решением судьи Полевского городского суда требования удовлетворены частично на сумму 238,819 тыс. руб.

## Справка

Дано заключение по иску к турагенту ИП Миндюк И.Н., туроператору ООО «Регион Туризм».

05.03.2022г на официальном сайте Росавиации появилось сообщение с рекомендацией российским авиакомпаниям, имеющим зарегистрированные в реестрах иностранных государств воздушные суда в рамках договора о лизинге с иностранной организацией, временно приостановить перевозку пассажиров и грузов из пунктов на территории России в пункты иностранных государств; временно приостановить перевозку пассажиров и грузов из пунктов на территории иностранных государств в пункты на территории России. В связи с рекомендациями Росавиации туроператоры приостанавливают в период с 8 марта полеты по международным направлениям. В связи с тем, что у туроператора ООО «Регион Туризм» отсутствуют другие направления для путешествия, обязательства со стороны туроператора исполнены не были. Ответ на претензию потребителя не поступил, требования о возврате денежных средств не удовлетворены. Специалистами подготовлено заключение по иску в защиту прав потребителя. Требования удовлетворены на сумму 167,892 тыс. руб.

## Справка

Дано заключение по иску к ООО «Санмар сервис», ИП Гладких С.С. по иску о расторжении договора, возврат уплаченных денежных средств.

29.03.2021 заключен договор с ИП Гладких С.С. договор реализации туристского продукта, предусматривающий отдых двух взрослых, двух детей на Кипре с размещением в отеле Constantina Beach Apts. Стоимость тура составила 139, 845 тыс.руб., полностью оплачена. Существенными условиями выбора отеля были близость к аэропорту и нахождение отеля на первой береговой линии с учетом запланированного отдыха с детьми. От представителя турагента поступила информация об изменении условий проживания и переезда до места отдыха, что для семьи истца являлось неприемлемым. В связи с существенными изменениями условий путешествия истец направил претензию о расторжении договора и возврате денежных средств, оплаченных за путевки. В ответ истцу было направлено дополнительное соглашение к договору о реализации туристского продукта, которым отель Constantina Beach Apts изменен на отель Cosmelenia hotel apartments с сохранением стоимости проживания. При этом трансфер до отеля туристы должны были обеспечить за свой счет, увеличилось расстояние от аэропорта до отеля с 2 км до 32 км, уменьшалось время полноценного отдыха, а также увеличивалось расстояние до моря с 40 м до 650 м. В адрес ответчика направлена претензия с требованием расторгнуть договор и вернуть стоимость оплаченных услуг, которая оставлена без удовлетворения.

Решением Октябрьского районный суд г. Екатеринбург, исковые требования удовлетворены частично. С ИП Гладких С.С. в пользу истца взысканы: агентское вознаграждение в размере 12, 169 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами – 23, 84 руб., компенсацию морального вреда – 2 тыс. руб., судебные расходы – 149, 50 руб., штраф – 7096, 42 руб. С ООО «Санмар сервис» взысканы: оплаченные по договору денежные средства в размере 127, 676 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами – 250,11 руб., компенсация морального вреда – 8 тыс. руб., судебные расходы – 4, 221 тыс. руб., штраф – 67, 963 тыс. руб.

## Справка

Дано заключение по иску к ООО «Тур 24», ООО «НТК Интурист».

Истец обратился в суд с иском в связи с несвоевременным возвратом денежных средств при отказе потребителя от турпоездки. Решением мирового судьи судебного участка № 1 Верхнепышминского

района иск удовлетворен частично, на сумму 52,459 тыс.руб. (дело № 2-950/2022).

#### Справка

Даны заключения по иску к ООО «Тез Тур Северо-Запад». Турпоездка в Китай не состоялась в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, закрытии границ и прекращении международного сообщения, потребитель обратился с требованием о расторжении договора, взыскании стоимости тура, процентов за пользование денежными средствами. Решением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга иск удовлетворен частично, на сумму 114,906 тыс. руб. (дело № 2-2664/2022) и на сумму 81,829 тыс. руб. (№ 2-2665/2022).

#### Справка

Дано заключение по иску Леонтьевой Л. А. к ООО «Рубин». Леонтьева Л.А. обратилась с иском к ООО «Регион Туризм», ООО «Рубин», между ООО «Рубин» и Леонтьевой Л.А. заключен договор о реализации туристического продукта по условиям которого ООО «Рубин» от своего имени и за счет истца осуществляет поиск, бронирует и приобретает туристический продукт на 4 человека в Турцию по маршруту Екатеринбург-Алания-Екатеринбурга. Свои обязательства по оплате истец исполнил надлежащим образом, что подтверждается соответствующими квитанциями. Бронирование и оплата турпоездки осуществлялись агентом ООО «Рубин» у туроператора ООО «Регион Туризм», с которым заключен агентский договор в форме публичной оферты. ООО «Регион Туризм» заявку на бронирование подтвердил, турагент осуществил перечисление денежных средств туроператору в размере 152, 192 тыс. руб. В связи с распространением коронавирусной инфекции, распоряжением государственных органов Российской Федерации и иностранных государств о прекращении международных полетов, закрытии границ для иностранных граждан, забронированный тур не состоялся и был аннулирован. Решением мирового судьи судебного участка № 4 Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга от 14.09.2022 иск удовлетворен частично, на сумму 11, 254 тыс. руб. 21 коп. (Дело № 2-1516/2022).

#### Справка

Дано заключение по иску к ООО «НТК Интурист», ИП Барышев Д.А..



В июне 2021 г. между потребителем и ИП Барышевым Д.А., был заключен договора поручения на бронирование туристических услуг. Ввиду того, что туроператором был предложен срок путешествия, который не устроил потребителя, последний обратился с заявлением об аннулировании брони и возврате уплаченных денежных средств, в чем ответчиком ему было отказано.

Решением мирового судьи судебного участка № 3 г. Качканар, исковые требования удовлетворены на сумму 49, 246 тыс. руб. (дело № 2-1852/2022),

В 2022 году подано 3 иска в интересах конкретного потребителя (2 иска к ООО «Анекс Туризм», 1 иск к ООО «НТК Интурист»), 2 из которых рассмотрены и удовлетворены судами.

#### Справка

Иск в защиту прав конкретного потребителя к ИП Поздееву Д.Н.; ООО «Анекс туризм» о расторжении договора, возврате денежных средств, уплаченных по договору. Чкаловским районным судом г. Екатеринбурга производство по делу прекращено в связи с отказом истца от иска, в связи с возвратом денежных средств в ходе рассмотрения дела (дело № 2-5149/2022).

#### Справка

Иск в интересах конкретного потребителя к ООО «НТК Интурист».

26.04.2021г. между потребителем и турагентом ИП Калгановым А.В. (Турагент) заключен договор о реализации туристского продукта, поездку на 2-х человек в Турцию, с авиаперелетом по маршруту Екатеринбург – Сиде – Екатеринбург в период с 25.09.2021 года по 02.10.2021 года, размещение в отеле Calido Maris Hotel 5\*. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором ООО «НТК Интурист». Общая цена Договора составила 87, 561 тыс. руб.. Сумма предоплаты составила 50 тыс. руб., которая внесена 20 января 2020 г. 19.08.2021 года в адрес ООО «НТК Интурист» было направлено заявление о расторжении договора реализации туристического продукта. 15.10.2021 года в адрес ООО «НТК Интурист» и ИП Калганова А.В. была повторно направлена претензия о расторжении договора реализации туристического продукта и возврата денежных средств в размере 50 тыс. руб. по причине ухудшения состояния здоровья близкого родственника. Требования в добровольном порядке ответчиком удовлетворены не были.

Решением мирового судьи судебного участка № 4 Ирбитского судебного района Свердловской области (дело № 2-406/2022) расторгнут договор о реализации туристического продукта, с ООО

«НТК Интурист» в пользу потребителя взыскана уплаченная по договору сумма в размере 50 тыс. руб., неустойка в размере 20 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 5 тыс.руб., штраф в размере 37,5 тыс. руб.. С ИП Калганова в пользу потребителя взыскана компенсация морального вреда в размере 2 тыс. руб., штраф в размере 1 тыс.руб.

В 2022 году было направлено 19 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя в адрес ООО «Регион Туризм» (4 предложения), ООО «Море тревел», ООО «Апис тревел», ООО «ГА АПИС», ИП Грищенина Н.В. (2 предложения), ООО «Юнитур-2007», ООО «ОВТ Санмар», ООО «Элита плюс», ООО «Рио тур», ООО «Профсерис», ООО «Баунти», ООО «Библио-Глобус Туроператор», ООО «Сезон отпусков», ООО «Оранжевое солнце», ООО «НТК Интурист». 10 из них были удовлетворены на сумму 843, 298 тыс. руб.

В 2022 году также проводились мероприятия по информированию населения о правах потребителей туристских 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 2022 год было оказано 624 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

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

Для потребителей подготовлено 43 претензий, из которых 39 рассмотрено, 21 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 2377 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 47 исковых заявлений, судом рассмотрено 43 иска, 42 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 4872,39 тыс. руб.

## Справка

### Примеры судебной практики:

1. В мае 2022 года потребитель обратилась в консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за оказанием помощи. Между гражданкой и турагентом (индивидуальным предпринимателем) был заключен договор туристского обслуживания (туроператор ООО «Национальная туристическая компания Интурист»). Согласно заявке на бронирование, свердловчанка выбрала путешествие на одного человека в Сочи (отель «Ростов 2\*») с 31.07.2021 г. по 10.08.2021 г. Потребитель внесла предоплату в размере 15, 920 тыс. руб. В июле ей пришло сообщение, что время вылета изменилось, однако предложенная дата вылета потребителя не устроила. Гражданка обратилась в ООО «НТК Интурист» об аннулировании брони и возврате денежных средств, но турфирма в удовлетворении требований ей отказала. В консультационном пункте, куда обратилась потребитель за защитой своих прав, специалист помог ей составить исковое заявление в суд. В итоге судебного заседания суд решил взыскать с туроператора в пользу потребителя оплаченные денежные средства, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за неудовлетворение требований покупателя в добровольном порядке, всего 49,246 тыс. руб.

2. В Березовском городском суде состоялось судебное заседание, на котором рассматривалось гражданское дело по иску жительницы города к индивидуальному предпринимателю, оказывающему услуги турагента. В апреле 2021 года между ней и турагентом был заключён договор о реализации туристического продукта, в соответствии с которым предприниматель должен был подобрать для туристки определенный тур, забронировать его и оплатить. Стоимость услуг по договору составила 147,0 тыс. руб. Для оплаты договора гражданка собиралась взять кредит. От её имени индивидуальным предпринимателями были поданы заявки для одобрения получения денежных средств в различные банки. Кредит был одобрен банком «МТС», сумма кредита составила 163,549 тыс. руб. В сумму кредита была включена стоимость услуги платформы «Всегда Да» (за оформление договора о предоставлении кредита банками и микрофинансовыми организациями) в размере 8,044 тыс. руб. . Однако потребитель не заметила этого, поскольку в сумму кредита также были включена стоимость страховых услуг, в связи с чем

потребитель не смогла сразу понять, что кредит дополнен стоимостью дополнительной услуги. Об оказании данной услуги ИП гражданку не проинформировал. В августе 2021 г. потребитель обратилась в адрес предпринимателя с требованием об отказе от дополнительной услуги, а также о возврате уплаченных денежных средств за оказание дополнительной платной услуги. В ответе на заявление было указано, что стоимость туристического продукта не изменилась и составляет 147 тыс. руб. Сумма займа по кредиту составила 155,044 тыс. руб. Сумма страхования жизни составила 8,505 тыс. руб. Уплаченная сумма 8,044 тыс. руб. за дополнительную услугу в ответе объяснена как проценты за пользование заемными средствами, что не соответствовало действительности. В кредитном договоре была указана сумма процентов – 5,899 тыс.руб. Денежные средства потребителю предприниматель отказался возвращать. Тогда гражданка обратилась за помощью в консультационный пункт для потребителей Северного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Потребителю была оказана правовая помощь по составлению искового заявления в суд, в котором были выставлены требования о выплате суммы, оплаченной за навязанную дополнительную услугу в размере 8,044 тыс. руб., пени за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, убытков, компенсации морального вреда и штрафа в пользу потребителя. В процессе судебного заседания было заключено мировое соглашение. Ответчик выплатил потребителю сумму за навязанную дополнительную услугу в размере 8,044 тыс. руб.

3. В марте 2022 года потребитель заблаговременно забронировал на сайте турагента проживание в гостевом доме в Краснодарском крае. После внесения оплаты на электронную почту потребителя был отправлен ваучер на заселение.

Позднее из-за болезни члена семьи потребителю пришлось отказаться от запланированного отдыха, и он подал заявление на отмену бронирования и возврат предоплаты, при этом сроки, указанные турагентом для отмены бронирования, были соблюдены.

Гражданин потребовал от турфирмы вернуть деньги за бронирование проживания, но получил отказ. Уплаченные деньги были переведены во внутренние баллы компании, на «внутренний кошелек».

Тогда потребитель обратился в консультационный пункт для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» г. Североуральска за защитой нарушенных прав потребителя.

Специалист консультационного пункта выявил множество нарушений прав потребителя в этой ситуации. Во-первых, отмена брони сама по себе не является основанием для невозврата уплаченных денег, кроме того, сумма брони входит в основную стоимость путевки, то есть является предоплатой и подлежит возврату. Во-вторых, оставление денег на виртуальном кошельке противоречит нормам,

которые защищают права потребителей, т.к. это не расчетный счет потребителя и потребитель не может использовать денежные средства по своему усмотрению. Статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору; при этом турагент не представил потребителю доказательств фактически понесенных им расходов, связанных с отказом от бронирования. Условие договора о том, что денежные средства не подлежат возврату при отказе от бронирования, ущемляют права потребителя, а значит, признаются недействительными.

Специалист консультационного пункта помог подготовить исковое заявление в суд. Североуральский городской суд удовлетворил требования потребителя и взыскал с турагента сумму предоплаты по договору, проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсацию морального вреда, убытки, а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя, всего почти на 12 тыс. руб.

В области информирования населения о правах потребителей туристских услуг проведено 261 мероприятие.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

### **3.4. Услуги связи**

Развитие мобильной связи сделало нашу жизнь во многом проще и комфортнее.

С появлением интернета и современных мобильных технологий, больше нет необходимости совершать многие действия, которые раньше занимали большое количество времени (оплатить коммунальные услуги, записаться на прием в медицинское учреждение, получить некоторые государственные услуги не выходя из дома).

На основе сети связи, с помощью мобильного устройства можно управлять системой «Умный дом», которая предоставляет абонентам возможности по управлению квартирой, домом. Система предоставляет функции охранно-пожарного наблюдения, дистанционному сбору показаний счетчиков, дистанционного управления бытовой техникой, что экономит ресурсы, а также время и денежные средства потребителей.

С помощью интернета в социальных сетях граждане могут знакомиться с отчетами о проводимых мероприятиях, комментарии по актуальным вопросам, контактными данными, включая адрес электронной почты и номера телефонов государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных организаций и судов. Для этого 2 сентября 2022 года Председатель Правительства Михаил Мишустин подписал Распоряжение № 2523-р, в соответствии с которым с 1 декабря 2022 года государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды обязаны создать и вести свои официальные аккаунты в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники». Официальный аккаунт госведомства может быть создан в любой соцсети из определённого Правительством перечня. Распоряжение подготовлено для реализации принятых в июле изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Он обязывает госорганы создавать и вести официальные страницы в социальных сетях для размещения информации о своей работе. Социальные сети, утвержденные кабмином для этих целей, соответствуют требованиям, предусмотренным статьёй 10.6 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Информационные технологии активно развиваются, в связи с чем нормы законодательства в сфере связи постоянно актуализируются и совершенствуются.

1 декабря 2022 года вступили в силу изменения в Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи». Согласно п. 15 ст. 46 Закона «О связи», введенному с 01.12.2022 Федеральным законом от 14.07.2022 N 356-ФЗ, оператор связи с целью подтверждения осуществления деятельности по оказанию услуг связи обязан ежегодно представлять в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи (Роскомнадзор), отчет о своей деятельности в электронной форме. Отчет в том числе должен содержать информацию о сети связи, об используемых оператором связи средствах связи в составе сети связи, а также об оказанных услугах связи.

Федеральным законом от 29.12.2022 N 625-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», в КоАП РФ внесены изменения с целью ужесточения административной ответственности за нарушения в области оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, которые вступили в силу с 1 марта 2023 года.

Новым законом установлена административная ответственность за: заключение оператором связи либо лицом, действующим от его имени, договора об оказании услуг связи через интернет способом, не

предусмотренным законодательством в области связи; несоблюдение оператором связи порядка проверки достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента - юридического лица или индивидуального предпринимателя либо оказание оператором связи услуг связи абоненту либо пользователю услугами связи абонента - юридического лица или индивидуального предпринимателя в случае неподтверждения достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента - юридического лица либо индивидуального предпринимателя; непредставление оператором связи в Роскомнадзор информации, необходимой для мониторинга соблюдения обязанности по проверке достоверности сведений об абонентах и сведений о пользователях услугами связи абонентов - юридических лиц или индивидуального предпринимателя либо нарушение требований к срокам, порядку, составу или формату представления оператором связи указанной информации.

Ужесточили ответственность за: заключение договора неуполномоченным лицом; невключение сведений об абоненте в договор (включение недостоверных сведений); непредставление или несвоевременное представление доверенным лицом оператору экземпляра договора, заключенного с абонентом; нарушение порядка проверки сведений об абоненте (пользователях).

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

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере услуг связи за 2022 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

В 2022 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 1128 письменных обращения, что в 2,3 раза больше чем в 2021 году.

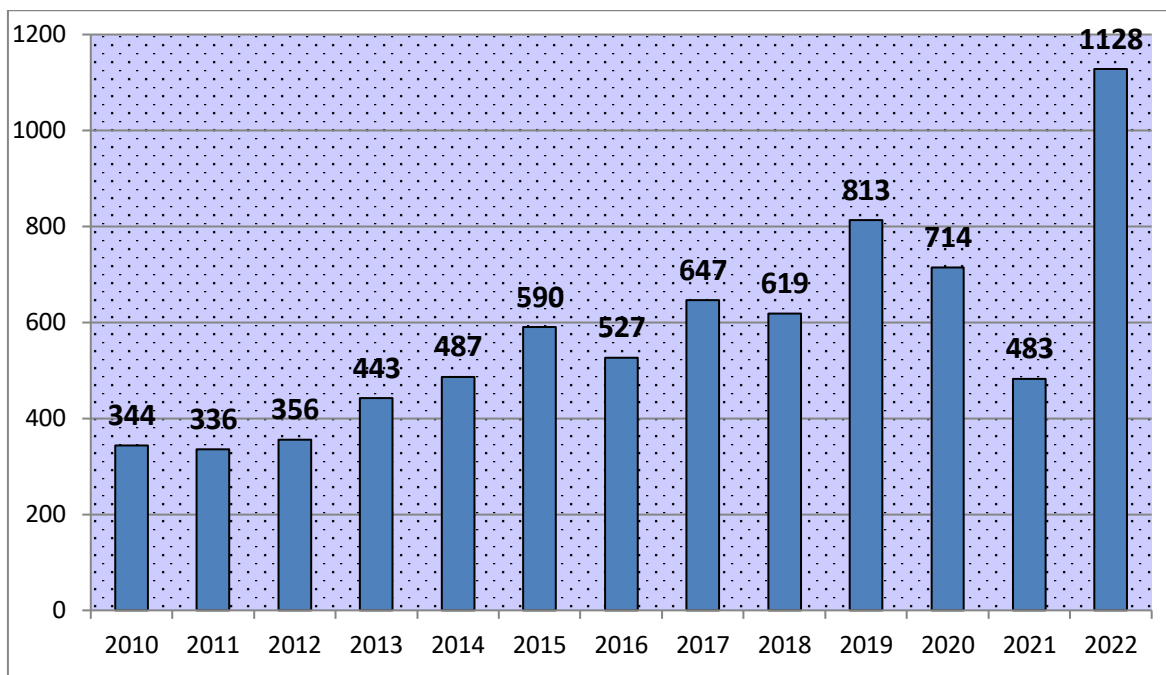


Рис. 71. Услуги связи. Динамика обращений граждан (2010-2022 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 57,6 процента, из них 31 процент по вопросам перенесения абонентских номеров, телематических услуг связи – 9,6 процента, услуг стационарной связи – 8,6 процента, услуги телевизионного вещания – 10,7 процента, услуги почтовой связи – 13,5 процента.

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2022 году представлена на рисунке 72.

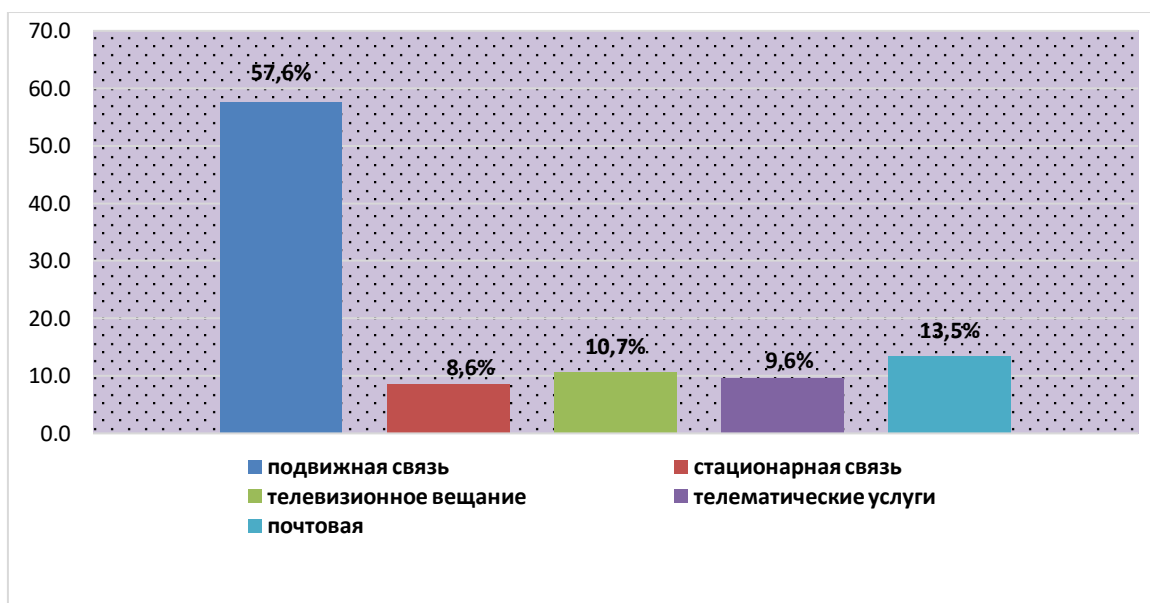


Рис. 72. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2022г.)

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в



обращениях:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
- обуславливание приобретения одной платной услуги приобретением другой;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов, изменение ценовой составляющей тарифного плана в одностороннем порядке;
- проблема качества услуг связи;
- пропаша 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.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей услуг связи представлена на рисунке 73.

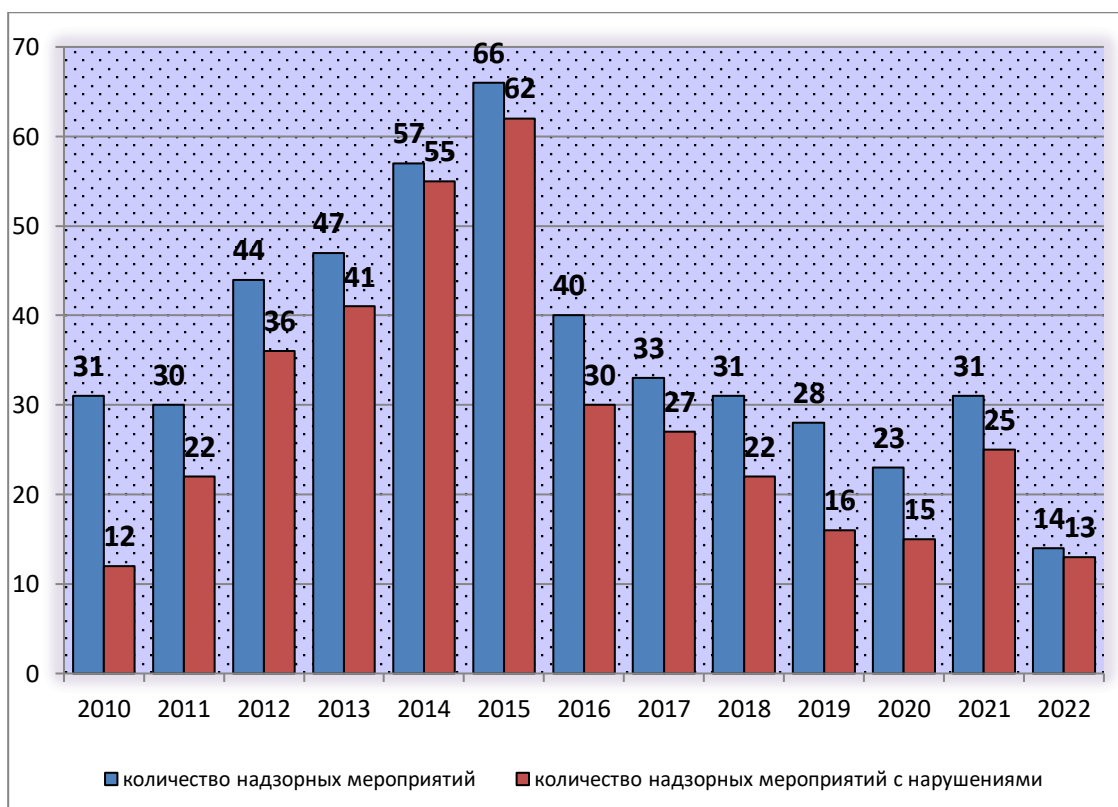


Рис. 73. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2022 гг.)

За отчетный период Управлением и территориальными отделами проведено 14 надзорных мероприятий, из которых 13 (92,8 процента) с нарушениями.

Число надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей услуг связи в 2022 году по сравнению с 2021 годом уменьшилось в 2,3 раза.

В числе субъектов, в отношении которых в 2022 году выявлялись нарушения: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», АО «Почта России», ООО «Т2-Мобайл».

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2022 году, представлена на рисунке 74.

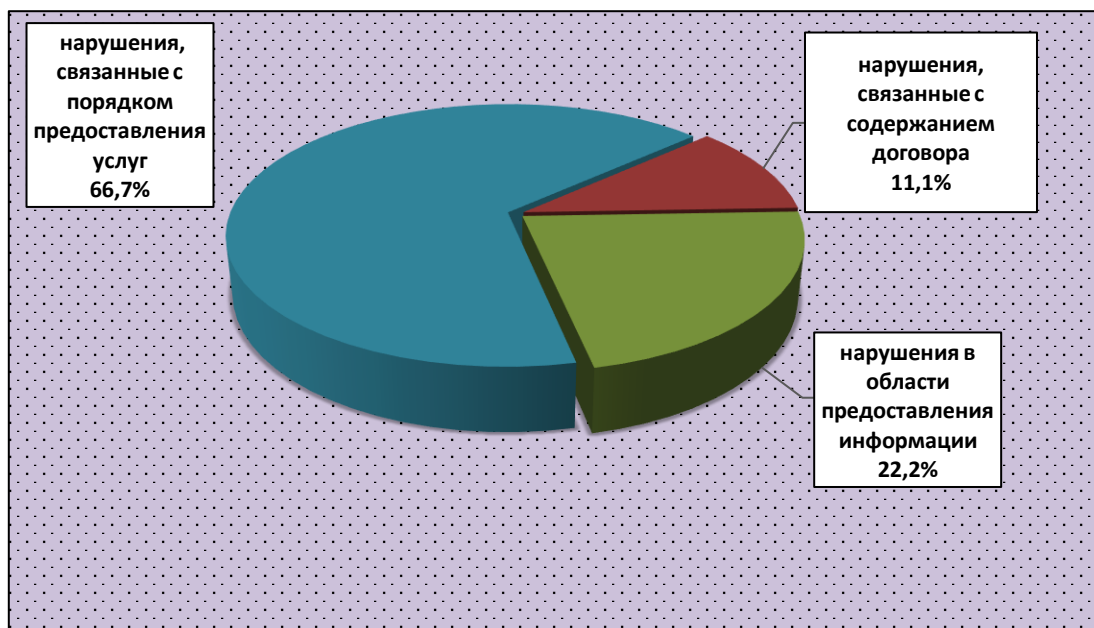


Рис. 74. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2022 г.)

При проведении мероприятий по контролю должностные лица выявляли нарушения в области защиты прав потребителей.

**Основные нарушения по отдельным составам административных правонарушений:**

1) **66,7 процента** (2021 г. – 76,2 процента) - оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований (ч.1, ч.2 ст.14.4 КоАП РФ).

Справка

По результатам рассмотрения материалов проверок, проведенных органами Роскомнадзора, в отношении АО «Почта России» составлено 4 протокола по ст. 14.4 КоАП РФ за необеспечение сохранности почтовой корреспонденции и нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции.

Юридическое лицо АО «Почта России» по каждому эпизоду привлечено к административной ответственности по ст. 14.4

КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа на общую сумму 102 тыс. руб.

#### Справка

В рамках проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС» обнаружено предоставление оператором ответа на претензию с нарушением установленного срока (ч. 7 ст. 55 Закона «О связи»)

Юридическое лицо ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс.руб. (дело № А60-29084/2022).

2) **22,2 процента** (2021 г. – 19 процентов) - непредоставление информации об оказываемых услугах (ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

#### Справка

При проведении документарной проверки в отношении ПАО «МТС» обнаружено отсутствие в заключенном договоре с потребителем необходимой информации, предусмотренной п. 23 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года.

Юридическое лицо ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

3) **11,1 процента** – нарушения, связанные с содержанием договора (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

#### Справка

По результатам проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС», установлено, что в нарушение требований действующего законодательства ПАО «МТС» при подключении платных дополнительных услуг (дополнительный пакет 1 ГБ стоимостью 160 руб.) не довело до абонента информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также не получило согласие абонента на подключение названных дополнительных платных услуг. Активация контент-услуги на сайте методом интернет-клика на лэндинговой странице оператора не может быть оценена как согласие абонента на подключение платных услуг, выраженное посредством совершения им конклюдентных действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить

его волеизъявление на получение данных услуг. Данные действия нельзя оценить как согласие абонента на подключение дополнительной услуги. Доказательств, подтверждающих, что подключение платной контент-услуги произведено с согласия абонента, выраженного активными действиями (к примеру, отправкой SMS, MMS, USSD-запроса, голосового вызова абонентского устройства либо WEB-запроса или WAP-запроса, которые зафиксированы сертифицированным оборудованием автоматизированной системы расчетов (АСР) Оператора) в ответ на оферту, ясно содержащую информацию о характере и содержании услуги, ее платном характере и стоимости, в материалы дела не представлено. Таким образом, ПАО «МТС» допустило включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а именно условия тарифного плана «Тарифище 082021» о предоставлении абоненту за отдельную плату без получения его письменного согласия дополнительных пакетов мобильного интернет-трафика после исчерпания им ежемесячного пакета интернет-трафика за отдельную плату без получения его письменного согласия дополнительных пакетов мобильного интернета.

Юридическое лицо ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 10 тыс. руб. (Дело № А60-29092/2022).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении операторов связи должностными лицами Управления вынесено 9 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 192 тыс. руб.. По итогам 2021 года в отношении операторов связи вынесено 21 постановление с наложением штрафов на сумму 342 тыс. руб..

Таким образом, в сравнении с 2021 годом применение мер административного воздействия уменьшилось в 2,3 раза, сумма взысканных штрафов уменьшилась в 1,8 раза.

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 услуг связи в 2022 г. Управлением и его

территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг связи составило 89 (2021 г. – 12). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 7,4 раза.

В 2022 году Территориальными отделами операторам связи (ПАО «МТС», ООО «Екатеринбург-2000», ПАО «Ростелеком», ПАО «Мегафон», ПАО «Вымпел-Ком», АО «Почта России»), было объявлено 17 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

- в связи подключением операторами связи дополнительных платных услуг,
- не предоставлением ответа на претензию абоненту,
- включением в пользовательское соглашение сервисом «МТС Деньги» условий, ущемляющих права потребителя,
- не предоставления информации об услуге,
- отсутствия в договоре необходимых условий,
- не выставления ежемесячных счетов на оказанные услуги связи,
- отправления почтовой корреспонденции письмо 1 класса, ссылаясь на невозможность направления почтовой корреспонденции обычным письмом, несмотря на просьбу потребителя направить документы именно обычным письмом.

В 2022 году в отношении операторов связи проведены иные профилактические мероприятия: 2 профилактических визита, 40 информирований, 27 консультирования.

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно мерами административного воздействия и проведением профилактических мероприятий, также осуществляется судебная защита нарушенных прав потребителей.

Дано заключение по 1 гражданскому делу по иску к АО «Почта России» о взыскании денежных средств за навязанные услуги (отправка письма оформлена 1 классом без уведомления потребителя). Позиция ТО мировым судьей судебного участка № 1 Кировского района г. Екатеринбурга была поддержана, исковые требования потребителя удовлетворены (дело № 2-3794/2022).

В интересах конкретного потребителя подан иск к ПАО «Ростелеком» о перерасчете платы за услуги связи (начисление платы за несовершенные междугородние звонки). В связи с добровольным удовлетворением требований потребителя, на основании определения мирового судьи судебного участка №1 Талицкого судебного района Свердловской области производство по делу прекращено (дело № 2-4850/2022).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год было оказано 803 консультации 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 26 претензий, 24 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 30 тыс. руб.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ПАО «Мегафон», ООО «Екатеринбург-2000», ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ООО «Т2-Мобайл», АО «Почта России».

В 2022 году также проводились мероприятия по информированию населения о правах потребителей услуг связи.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Ситуацию, сложившуюся на рынке услуг связи Свердловской области, характеризуют сведения, представленные Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора), осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации

и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции<sup>9</sup>.

**По данным Управления Роскомнадзора**, за 2022 год, в адрес данного органа власти поступило 5 808 обращений граждан и организаций.

Сравнительный анализ поступивших в Управление Роскомнадзора обращений граждан показывает, что:

- 1336 (23 процентов) - обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 982 (16,9 процента) – к сфере связи;

- 227 (3,9 процента) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 2731 (47 процентов) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

2618 (45 процентов) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

31 (0,5 процента) – вопросы правового характера;

24 (0,4 процента) – обращения, не содержащее сути;

38 (0,7 процента) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 532 (9,1 процента) – Интернет и информационные технологии, из них:

486 (8,4 процента) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

16 (0,3 процента) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

23 (0,4 процента) – требования о разблокировке сайтов.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 185 (3,2 процента);

не поддержаны – 170 (2,9 процента);

разъяснено – 2096 (36,1 процента);

перенаправлено по принадлежности – 3159 (54,4 процента);

обращение отозвано гражданином – 10 (0,2 процента);

Находятся на рассмотрении – 118 (2 процента).

К вопросам в сфере связи относятся 982 (16,9 процента) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений - 154 (15,7 процента);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 56 (5,7 процента);

<sup>9</sup> Данные представлены письмом Управления Роскомнадзора по УрФО от 17.02.2023 № 3654-07/66 и размещены на сайте <https://66.rkn.gov.ru/p8927/p15129/>

- 3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 33 (3,3 процента);
- 4) вопросы качества оказания услуг связи – 87 (8,8 процента), из них (от общего количества по качеству услуг связи):
- вопросы предоставления услуг связи – 82 (8,3 процента);
  - жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 5(0,5 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) – 538 (54,8 процента);
- 6) другие вопросы в сфере связи – 109 (11,1 процента).

### **3.5. Долевое строительство жилья**

Долевое строительство жилья является одним из наиболее эффективных способов решения жилищного вопроса, поскольку является удобным инструментом для финансирования жилищного строительства и приобретения гражданами жилья. В связи с этим институт долевого строительства получил широкое распространение на территории Российской Федерации.

Согласно данным Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской и Курганской области, по результатам 2022 года на территории Свердловской области введено в эксплуатацию 2942,6 тыс. кв. м общей площади жилых помещений (40880 квартир).<sup>10</sup>

В Свердловской области строительный надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

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 оснащённости 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

---

<sup>10</sup> <https://sverdl.gks.ru/>



их возведения, включая инженерные изыскания, проектирование, изготовление строительных материалов и изделий, производство работ и сдачу построенного объекта в эксплуатацию.

В 2022 году Департаментом выдано 330 ЗОС в отношении объектов капитального строительства, в том числе 173 в отношении социально-значимых объектов: 4 объекта культуры, 7 объектов спортивной инфраструктуры, 7 объектов образования, 155 объектов жилья.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления строительного надзора проведено 2212 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов капитального строительства.

В ходе которых выявлено 7678 нарушений, выдано 487 предписаний. В рамках профилактических мероприятий при осуществлении строительного надзора объявлено 81 предостережение, 11 консультирования, 263 профилактических визита.

Кроме того, в рамках строительного надзора Департаментом вынесено 295 постановлений о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 158 штрафов на общую сумму 12 638 тыс. руб. и вынесено 137 предупреждений.

Мероприятия по защите прав и интересов граждан, вкладывающих средства в строительство, в первую очередь МКД с целью приобретения квартир в собственность, осуществляются Департаментом в том числе в судебном порядке.

Основными применяемыми способами защиты прав участников долевого строительства являются требования о взыскании неустойки за просрочку застройщиком исполнения обязательств по договорам с гражданами, о передаче предусмотренного договором участия в долевом строительстве объекта долевого строительства, о признании права собственности на объект долевого строительства.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления долевого надзора и надзора за ЖСК проведено 9 контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием и 1468 без взаимодействия с контролируемым лицом, в ходе которых выявлено 3549 нарушений, выдано 4 предписания, составлено 6 протоколов об административных правонарушениях.

За 2022 год вынесено 9 постановлений о привлечении к административной ответственности, в том числе 3 постановления о наложении административных взысканий в виде штрафа на общую сумму 45 тыс. руб. и 6 предупреждений.

В рамках профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в сфере долевого надзора и надзора за ЖСК объявлено 123 предостережения, проведено 43 профилактических визита.

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 2022 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<sup>11</sup>.

**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 2 раза.

В 2022 году в адрес Управления поступило 46 обращений граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2021 г. – 23 обращения).

Основные поводы для обращений граждан-участников долевого строительства в 2022 году: 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

---

<sup>11</sup> Данные представлены письмом Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 20.02.2023 № 29-01-63/6263.

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 2022 год установлено следующее.

В 2022 году в отношении объектов, предоставляющих услуги в сфере долевого строительства по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ по факту включения в договоры, заключенные с участниками долевого строительства, условий ущемляющих права потребителя вынесено 12 постановлений о назначении административного наказания (общая сумма наложенных штрафов составила 82 тыс. рублей).

Примеры условий ущемляющих права потребителей, включенных в заключенные договоры, повлекших убытки или причинение иного вреда потребителю, актуальные в 2022 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 2022 г. Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг в сфере долевого строительства составило 43 (2021 г. – 5). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 8,6 раза.

Из числа профилактических мероприятий в 2022 году 20 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 14 - предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 9 консультирований.

Управлением в 2022 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей.

В 2022 году дано 3 заключения в защиту прав потребителей, подано 2 исковых заявления с защиту прав неопределенного круга лиц, 1 иск удовлетворен. Подан 1 иск в защиту интересов конкретного потребителя.

### Справка

Иск в защиту неопределенного круга лиц к ООО «Специализированный застройщик «ПИК-Урал» о признании противоправным включение в договор долевого участия в строительстве условий, ущемляющих права потребителя.

На сайте <https://.pik.ru/> ООО «Специализированный застройщик «ПИК-Урал» предлагает к продаже квартиры и кладовые в жилом квартале «Космонавтов 11», расположенном в адрес Екатеринбурга, недалеко от станций метро «Уральская» и «Машиностроителей». Также размещены типовые договоры участия в долевом строительстве, при изучении которых обнаружено, что они содержат условия, не соответствующие действующему законодательству. В соответствии с п.5.7 типового договора, в случае уклонения участника долевого строительства от принятия Объекта долевого строительства, участник долевого строительства обязан уплатить застройщику неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от Цены Договора за каждый день просрочки принятия Объекта долевого строительства, а кроме того участник долевого строительства обязан возместить затраты застройщика на содержание общего имущества Объекта недвижимости и Объекта долевого строительства пропорционально доле Участника долевого строительства, за период с момента получения уведомления о завершении строительства Объекта недвижимости до момента подписания Передаточного Акта, либо составления застройщиком одностороннего акта о передаче Объекта долевого строительства. Положения указанного пункта противоречат ч.6 ст.8 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». Пунктом 14.5 типового договора предусмотрено, что участник долевого строительства дает согласие застройщику на

обработку и использование своих персональных данных (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес регистрации, место жительства, дата и год рождения, паспортные данные, гражданство, пол, сведения о семейном положении, контактный телефон, адрес электронной почты), представленных застройщику в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» в целях заключения, государственной регистрации, исполнения настоящего Договора, государственной регистрации права собственности на Объект долевого строительства, надлежащего управления и эксплуатации Объекта недвижимости, а также для осуществления sms-рассылки, звонков по телефону и других способов информирования участника долевого строительства с целью реализации настоящего Договора, получения информации о новых проектах, включая согласие на получение sms-рассылки, уведомлений по электронной почте, звонков по телефону от ПАО «ПИК СЗ». Указанные положения противоречат п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Решением Гагаринского районного суда г. Москвы от 01.12.2022 иск удовлетворен. На ООО «Специализированный застройщик «ПИК-Урал» возложена обязанность привести пункт 5.7 договора долевого участия в соответствии с ч.6 ст.8 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», пункт 14.5 договора долевого участия – в соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», довести до сведения потребителей решение суда в 10-тидневный срок со дня вступления решения в законную силу через средства массовой информации. (дело № 2-7630/2022).

#### Справка

Роспотребнадзор обратился в интересах потребителя в суд с иском к ООО «Развитие». В соответствии с актом приема-передачи объекта долевого строительства по договору участия в долевом строительстве в многоквартирном доме, Застройщик передал, а дольщик принял объект долевого строительства, фактическая площадь объекта 36,6 кв.м., что меньше проектной площади объекта на 0,59 кв.м. Потребитель обратился к застройщику с заявлением о компенсации разницы денежных средств, уплаченных по Договору. ООО «Развитие» денежные средства не вернуло. К ответчику заявлены требования о соразмерном уменьшении цены по договору участия в долевом строительстве многоквартирного дома, взыскании разницы в цене договора участия в долевом строительстве многоквартирного дома, неустойки, морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке. Решением Верх-Исетского районного суда г.

Екатеринбурга исковые требования удовлетворения на общую сумму 78,023 тыс. руб.79 коп. (дело № 2-6384/2022).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2022 г. было оказано 137 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 3 претензии.

Потребителям оказана помощь в подготовке 4 исковых заявлений, которые судами были удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 352, 02 тыс. руб.

В 2022 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия, направленных на повышение уровня информированности населения о требованиях в сфере долевого строительства. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступление на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств.

### **3.6. Финансовые услуги**

Интенсивное развитие финансового рынка влечет рост за собой числа сделок, заключаемых между потребителями и финансовыми организациями в сфере оказания финансовых услуг.

Действующее законодательство Российской Федерации относит к финансовым услугам банковские услуги, страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по договору лизинга, а также услуги, связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

В числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на рынке является, в том числе, защита прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

В рамках принятого в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области среднесрочного трехлетнего планирования по направлению «Защита прав потребителей» определены цели, задачи и

показатели эффективности деятельности, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Установлены показатели, характеризующие эффективность деятельности (размер предотвращённого имуществу потребителей ущерба; удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями; количество мероприятий, направленных на просвещение; уровень финансовой грамотности потребителя; удельный вес удовлетворенных исков, в т.ч. в финансовой сфере и пр.).

План основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области включает в себя мероприятия, направленные на достижение этих показателей. Работа ведется совместно с консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которые оказывают консультации и правовую помощь гражданам в сфере защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области активно осуществляет надзор в отношении финансовых организаций, что позволяет, в свою очередь, квалифицированно строить систему информирования и консультирования потребителей, в том числе мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

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

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (Общий объем финансирования – 47,1 млн. руб., объем финансирования в 2022 году – 5,9 млн. рублей. Финансирование осуществляется из областного бюджета).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики

Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

С 3 сентября 2018г. вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

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

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

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500,00 тыс. рублей. Исключение составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований потребителя.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием.

В условиях развития цифровой экономики в России, расширения сферы финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий (банкоматы, банковские терминалы, приложения мобильные банки (интернет-



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

Все эти финансовые инструменты, не только создали комфортную пользовательскую среду, но и появление новых финансовых рисков, которые нужно учитывать. Хотя пандемия COVID-19 и усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг, при этом, она же и усилила финансовые риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей, а отдельные категории граждан оказались ограничены в доступе к услугам, которые перестали оказываться в обычном режиме.

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

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

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

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

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

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

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

Из-за закрытия в период распространения новой коронавирусной инфекции большинства организаций у многих граждан возникли сложности с платежами по кредитам и займам. Потеря работы, снижение размера зарплаты, вынужденный уход в неоплачиваемый

отпуск и другие негативные последствия введенных ограничительных мер привели к тому, что людям стало нечем платить взятый ранее кредит.

Федеральным законом от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (далее – Закон № 106-ФЗ) были введены так называемые кредитные каникулы – льготный период, предусматривающий отсрочку погашения суммы основного долга и уплаты процентов по кредитам (займам), включая те, которые обеспечены ипотекой. Воспользоваться такой льготой потребители могли при одновременном соблюдении определенных условий, оговариваемых в настоящем Законе №106-ФЗ.

Кроме того, в связи с проведением спецоперации на территориях ДНР, ЛНР и Украины и объявлением частичной мобилизации в стране изменился сложившийся уклад жизни не только призывников, но и всех их семей.

Президентом Российской Федерации подписаны ряд федеральных законов, принятых ранее Государственной Думой, в том числе в сфере оказания финансовых услуг.

Федеральным законом от 07.10.2022 N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" установлено, что отдельные категории заемщиков, в частности граждане, мобилизованные в соответствии с Указом Президента РФ от 21.09.2022 N 647, а также члены их семей, имеют право на:

- кредитные каникулы. Их предоставят по требованию заемщика ему и всем лицам, участвующим в обязательстве на его стороне (ч. 1, 2 ст. 1 Федерального закона от 07.10.2022 N 377-ФЗ). Указанное право не распространяется на кредиты (займы) ИП - членов семьи военнослужащего, полученные для ведения предпринимательской деятельности (Письмо Банка России от 25.11.2022 N 59-8-2/53103);

- прекращение обязательств мобилизованного (контрактника, добровольца) по кредитному договору, участвующих в обязательстве по данному договору на стороне заемщика совершеннолетних детей, родителей или усыновителей мобилизованного, а также членов его семьи по заключенным ими кредитным договорам в случае гибели мобилизованного (контрактника, добровольца) или в случае объявления судом его

умершим, а также в случае признания его инвалидом I группы по причине специальной военной операции (ст. 2 данного Закона);

- особенности приостановления исполнительного производства при возврате просроченной задолженности по кредитному договору (ч. 2, 3 ст. 3 данного Закона);

- особенности приостановления исполнения исполнительных документов при возврате просроченной задолженности по кредитному договору (ч. 1, 4 - 6 ст. 3 данного Закона).

Также, мобилизованные и контрактники подлежат обязательному государственному личному страхованию за счет средств федерального бюджета. Основания, условия и порядок такого страхования устанавливаются нормативными правовыми актами (п. 2 Указа Президента РФ от 21.09.2022 N 647, п. 1 ст. 18 Федерального закона от 27.05.1998 N 76-ФЗ).

Так, страховка выплачивается, в частности, в случае установления инвалидности в период прохождения военной службы. Для ее получения нужно представить подтверждающие документы (ст. 4, п. 1 ст. 11 Федерального закона от 28.03.1998 N 52-ФЗ). В некоторых случаях страховка не полагается.

Добровольцы тоже подлежат обязательному государственному личному страхованию за счет федерального бюджета. У них есть право, в частности, на возмещение вреда, причиненного здоровью в период пребывания в добровольческих формированиях (п. 8 ст. 18 Федерального закона от 27.05.1998 N 76-ФЗ).

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2022 году, составило 684, что на 6,8 процента меньше, чем в 2021 году (рисунок 75).

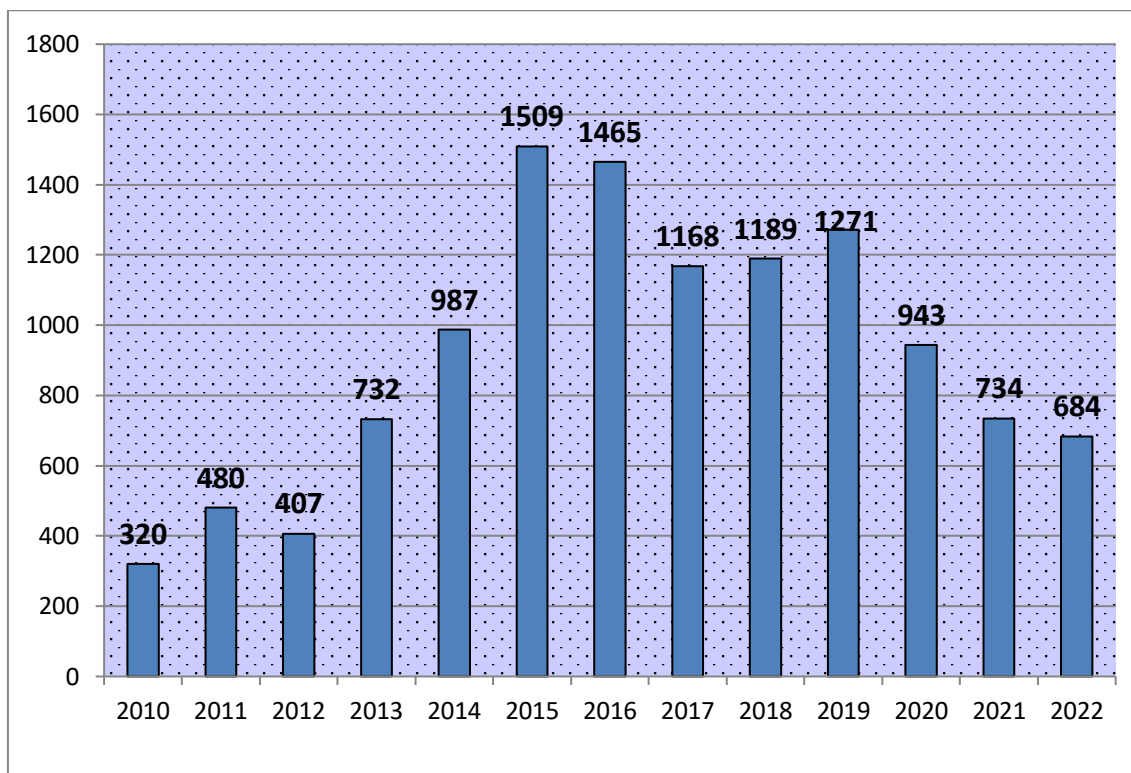


Рис. 75. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2010-2022 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2022 году, представлена на рисунке 76.

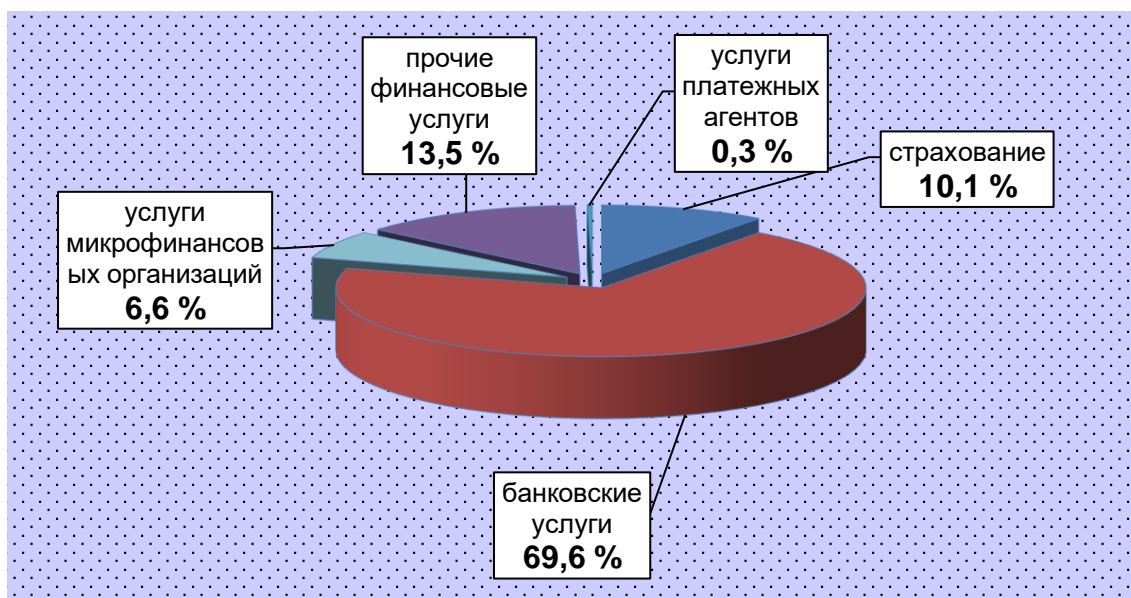


Рис. 76. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2022 г.)

В структуре обращений 10,1 процента занимают жалобы на страховые компании, 69,6 процента – на банковские организации, 6,6 процента – на услуги микрофинансовых компаний, 0,3 процента – на услуги платежных агентов, 13,5 процента – прочие.

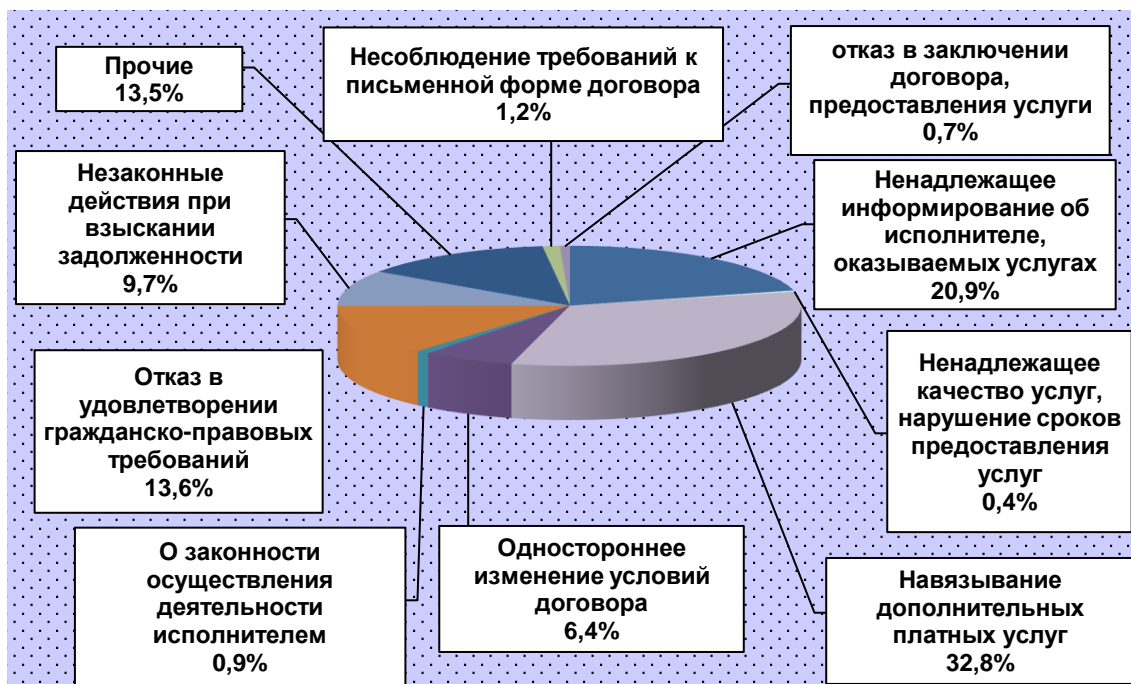
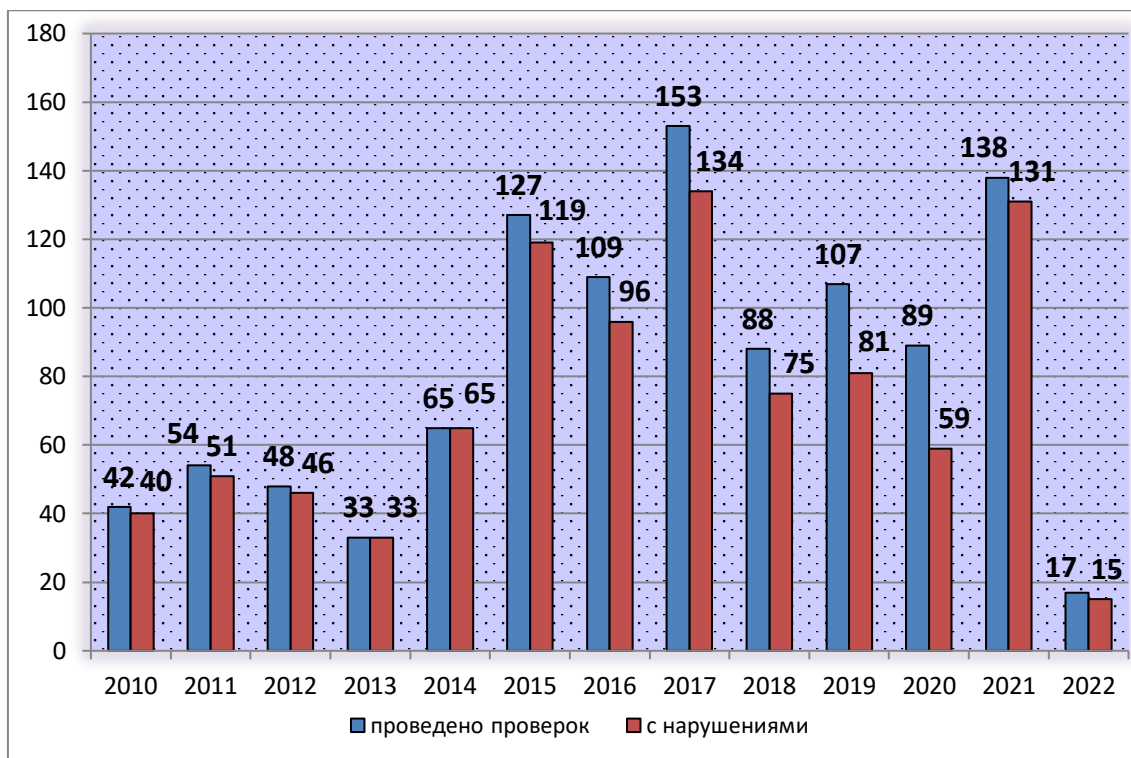


Рис.77. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2022 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2022 г. занимают жалобы на (рисунок 77):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 32,8 процента;
- неадекватное информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 20,9 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 13,6 процента и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия и административные расследования.



**Рис.78. Финансовые услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2022 гг.)**

В 2022 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 17 контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе 3 контрольных (надзорных) мероприятия с взаимодействием, 9 без взаимодействия, а также 5 административных расследований (рисунок 79). С нарушениями 15 контрольных (надзорных) мероприятий (2 - с взаимодействием, 8 - без взаимодействия, 5 – административных расследований).

Удельный вес мероприятий с нарушениями в 2022 году составил 88,2 процента (2021 год – 94,9 процента).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2022 году, представлена на рисунке 79.

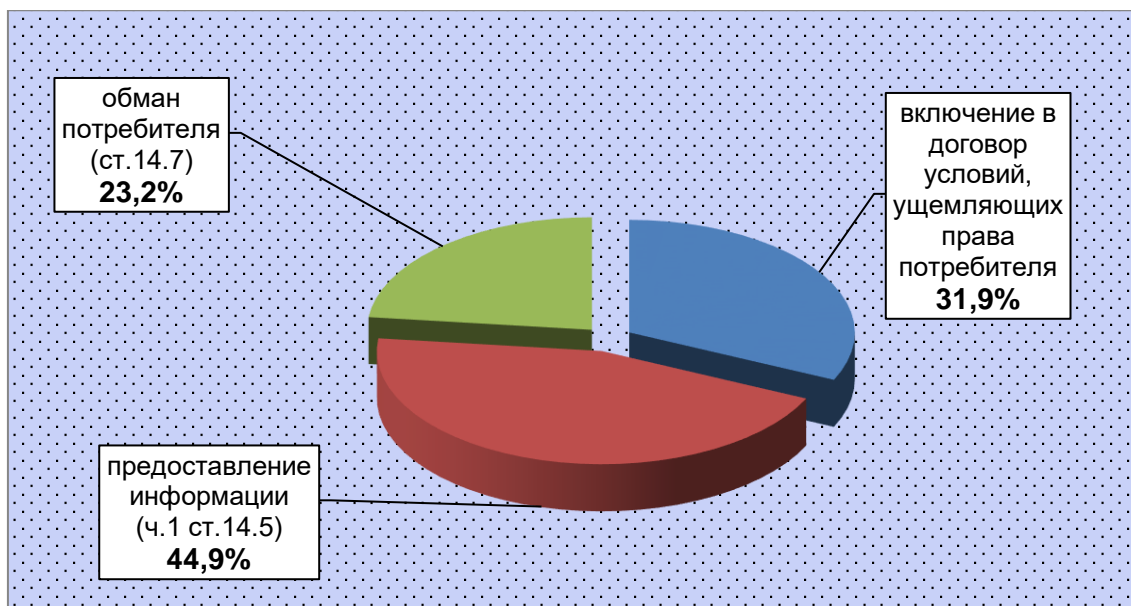


Рис.79. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2022 г.)

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 (44,9 процента), включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (31,9 процента), обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг (23,2 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 2022 г. Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Так, в 2022 году Управлением и Территориальными отделами проведено 181 профилактическое мероприятие, что больше в 4,3 раза чем в 2021 году (42 мероприятия).

В 2022 году в отношении финансовых организаций объявлено 47 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Основные нарушения, в связи с которыми объявлялись предостережения:

- отсутствие вывески;

- включение в кредитный договор недопустимых условий, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без согласия потребителя;
- получение необходимой и достоверной информации об условиях оказания услуг и др.

Кроме того, в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги, проведены иные профилактические мероприятия: 45 консультирования, 89 информирования.

### **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).

В целом можно выделить следующие схемы, когда при кредитовании потребителем приобретаются страховые услуги:

1. Банк не отражает услуги страхования/дополнительные услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита, не учитывает плату за услуги страхования/дополнительные услуги при расчете полной стоимости кредита. Таким образом, услуги позиционируются банком как полностью независимые от кредитования. Между тем, нарушаются основополагающие требования – необходимость отражения в заявлении о предоставлении потребительского кредита стоимости услуг и обеспечения возможности потребителя выразить согласие или отказ от предлагаемых услуг. Также, как правило, в таких случаях отсутствуют доказательства предоставления потребителю варианта кредитования на сопоставимых условиях. Кроме того, примечательно, что при якобы независимом характере услуг страхования и кредитования, в договоре страхования банк в подавляющем большинстве случаев оказывается в числе выгодоприобретателей.

2. Банк отражает услуги страхования/дополнительные услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита, однако, как правило, нет доказательств предоставления потребителю реальной возможности выразить согласие или отказ от услуг (отметки проставляются автоматически, на компьютере самим специалистом банка); при этом стоимость услуг в заявлении о предоставлении кредита также не отражается; кроме того, как правило, в данном случае банк не учитывает плату за услуги страхования/дополнительные услуги при расчете полной стоимости кредита.

3. В банке разработаны различные виды кредитования в зависимости от согласия или отказа заемщика потребителя от услуг страхования. Между тем, потребителю не всегда предоставляется полная информация об альтернативном варианте кредитования, не разъясняется возможность самостоятельно застраховать риски в иной страховой компании, а в ряде случаев разница между процентными ставками по кредитам со страхованием и без страхования носит дискриминационный характер.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются различные **виды дополнительных услуг**. Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребители не нуждаются.

В Качканарский ТО поступило обращение гр. Г. с жалобой на действия ООО «ХКФ Банк» и ООО «Финансовое агентство» 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, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (условие об оказании дополнительной услуги за плату (СМС-информирование) в отсутствие согласия потребителя, условие о взаимодействии с третьими лицами, условие о заранее данном акцепте о списании денежных средств со счетов и др.).

По данным фактам ООО "ХКФ Банк», объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а в ООО «Финансовое агентство» направлено предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя.

**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

Южным Екатеринбургским отделом Управления было проведено административное расследование на основании обращения потребителя с жалобой на навязывание услуг страхования при кредитовании со стороны ПАО «РГС Банк».

Были выявлены нарушения законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, выразившиеся во включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (условие о согласии потребителя на уступку прав кредитором третьим лицам, право банка на списание денежных средств (заранее данный акцепт) в пользу 3-х лиц, взыскание задолженности по Договору по исполнительной надписи нотариуса, в одностороннем порядке изменять тарифы, правила, а также общие условия).

По данным фактам ПАО «РГС Банк» было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ, с назначением наказания в виде штрафа в размере 10,00 тыс. рублей.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку **право на одностороннее изменение условий договора.**

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, **позволяющие банку передавать персональные данные потребителей третьим лицам.**

В силу ст.9, гл.4 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» Банк должен обеспечить сохранность персональных данных клиента и не осуществлять распространение сведений без его согласия. Условие договора должно быть изложено таким образом, чтобы гражданин имел возможность свободно выразить

согласие или отказаться от передачи персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам.

Помимо указанных условий, Управлением выявляется в кредитных договорах и такое условие как **оформление Банком соглашения о взаимодействии с должником на стадии заключения кредитного договора.**

В силу п.5, п.6 ст.4 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

**Согласие, указанное в пункте 1 части 5 настоящей статьи, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.**

Согласно пп.1 п.2 ст.2 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» **должником является физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.**

Между тем, заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле, придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ. Аналогично указано в информационном письме Банка России от 03.10.2019 N ИН-06-59/77 «О порядке изменения способов или частоты взаимодействия при взыскании просроченной задолженности»: «...при

заключении договора потребительского кредита (займа) заемщик не является должником в смысле, придаваемом этому понятию Законом N 230-ФЗ...».

Таким образом, включение в договор условия о взаимодействии с третьим лицом ущемляет права потребителей.

Кроме того, выявляется включение в кредитный договор условия **о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством.**

Согласно требованиям ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из общих и индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и, как правило, содержатся в стандартных формах, которые по требованию заемщика предоставляются ему до заключения договора или с которыми заемщик может ознакомиться на сайте кредитора. Другая часть договора, которая подлежит согласованию с потребителем, определяется его индивидуальными условиями.

Учитывая правовую конструкцию договора потребительского кредита, предусмотренную Законом № 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», условие договора, содержащее обязанность для потребителя, которая может иметь для него существенное значение, должно быть согласовано обеими сторонами при заключении договора.

Указанное означает, что условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса изначально подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщика. При этом потребителю должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

Стоит отметить, что финансовыми организациями часто допускаются нарушения, когда речь идет **о предоставлении финансовых услуг в торговле, в том числе, в автосалонах, в магазинах бытовой техники.**

Например, не всегда в полном объеме предоставляется информация о кредите, предоставляемом для покупки товара, навязывается страховка, иные дополнительные услуги за плату.

Устанавливались факты **превышения предельного значения полной стоимости потребительского займа при выдаче займов физическим лицам.**

В соответствии с п. 11 ст. 6 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» на момент заключения договора потребительского кредита (займа) полная стоимость потребительского кредита (займа) не может превышать рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

Также, выявляются факты **предоставления недостоверной информации об услуге** (например, потребителю не выдаются все приложения к кредитному договору, содержится разная информация о стоимости услуги и др.).

**Размер штрафов (неустойки)** в связи с нарушением заемщиком сроков возврата кредита иногда **превышает установленные законодательством РФ ограничения.**

П. 21 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрено, что размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

При заключении **договоров страхования** также нередко выявляются нарушения, связанные с:

- включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, в том числе: при страховании заемщиков по кредитным договорам страховая сумма устанавливается в зависимости от остатка задолженности; потребителю не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя по договору страхования; злоупотребление правом со стороны страховых компаний при определении условий договора страхования о сроке страхования, порядке уплаты страховой премии и последствиях отказа потребителя от договора;

- непредоставлением полной информации об исполнителе и услугах: потребителю не выдаются все приложения к договору страхования (правила, условия и пр.); договор страхования напечатан мелким, трудночитаемым шрифтом (менее 2 мм высота прописных букв).

При заключении **договоров вклада и договоров счета** банками также включаются в договоры условия, ущемляющие права потребителя, например, условия, которые позволяют банку **в одностороннем порядке изменять условия и тарифы по таким договорам**; условия, ограничивающие в той или иной степени права потребителя **при истребовании суммы по договору вклада и (или) банковского счета**.

Одна из ключевых проблем на рынке финансовых услуг – это мисселинг.

**Мисселинг – продажа потребителям иного продукта, нежели тот, за которым он обратился.**

В финансовой сфере это, как правило, касается схем, когда потребитель обращается в банк, чтобы сделать вклад, фактически ему на подписание предоставляется иной договор. Вместо договора вклада потребителю может предоставляться договор займа (например, с пенсионерами, намеревающимися сделать вклад, банк заключает договоры займа от имени другой компании, которая после привлечения денежных средств объявляет о своем банкротстве; при заключении договоров предоставляется неоднозначно понимаемая информация о природе договора, его сторонах), договор инвестиционного страхования или договор инвестирования (в том числе, в ценные бумаги).

В отличие от вклада «подменные» продукты не имеют государственной гарантии возврата; к некоторым договорам (например, инвестиционным) законодательство о защите прав потребителей не применяется; доказать факт намеренного введения в заблуждения очень проблематично; вложенные средства досрочному возврату не подлежат, а если и подлежат, то на очень невыгодных условиях (можно получить гораздо меньше, чем вложил изначально).

Доказать нарушение сложно. Закон предполагает разумность действий стороны сделки, в связи с чем для ее оспаривания должны быть весомые доказательства. При мисселинге потребитель, как правило, подписывает все предоставленные документы. Доказать обман и неосознанный характер действий при отсутствии свидетелей (к показаниям которых суд также часто относится критически) в суде крайне сложно.

Иногда, иные подменные договора имеют схожее название, например:



- У потребителя был вклад «СуперВклад», а потом банк «подменил» договор договором «Супер Займ», сообщив потребителям, что это «одно и то же».

- Сначала потребителю был представлен договор вклада, а затем представлен на подпись документ с названием «Вклад в будущее» (фактически это был договор страхования и со счета, открытого для целей вклада (первый подписанный договор), в пользу страховой компании была списана огромная страховая премия.

В основном такому обману со стороны финансовых организаций подвержены социально-уязвимые граждане (инвалиды по слуху, зрению и др., пенсионеры, которые в силу возраста не могут объективно оценить ситуацию и т.д.).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностные и юридические лица привлекались к административной ответственности.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении финансовых организаций и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 69 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 3,0 млн. рублей.

С целью судебной защиты прав потребителей подаются иски в защиту прав граждан и заключения по гражданским делам в защиту прав потребителей.

Так, в 2022 году Управлением дано 19 заключений в целях защиты прав потребителей, из 18 рассмотренных исков 18 исков, по которым даны заключения, удовлетворены судом на общую сумму 4,4 млн. рублей.

Также, в 2022г. подано 7 исков в защиту прав потребителей (5 исков в защиту прав конкретных потребителей и 2 иска в защиту неопределенного круга лиц), 4 иска рассмотрены и удовлетворены на общую сумму 0,4 млн. рублей.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году оказано 1,5 тыс. консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 121 претензия и 34 иска. Удовлетворено 74 претензий и 39 исков (с учетом поданных в 2021 году).

Всего, в результате правовой помощи со стороны Управления и консультационных пунктов потребителям возмещено порядка 13,5 млн. руб.

Справка

1. Алапаевский ТО подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр. Т. к АО «Банк Союз» (ООО Банк Оранжевый).

Суть: гр. Т. в офисе ООО «АЦ Гагарина» заключил договор купли – продажи транспортного средства. В это же день, в автосалоне, между истцом и ООО «Банк Оранжевый» был заключен договор потребительского кредита. При заключении договора был выдан сертификат «Автозащита» сроком действия 60 месяцев, стоимостью 120 000,00 рублей. 23.11.2021г. из ООО «Банк Оранжевый» поступило уведомление о смене кредитора на Банк Союз (АО). В адрес Банк Союз (АО) была направлена претензия о возврате денежных средств за не предоставленную услугу по сертификату в размере 120000,00. Требования потребителя не удовлетворены. Судом требования потребителя удовлетворены частично (дело №2-98/2022, Алапаевский городской суд Свердловской области).

2. Алапаевский ТО подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр.Я. к ООО «Автоэкспресс».

Суть: гр. Я. заключил кредитный договор с ООО «Экспобанк» для целей приобретения автомобиля. В это же день, в автосалоне, между Яговитиным А.Е. и ООО «Автоэкспресс» был заключен опционный договор. Стоимость сертификата была включена в стоимость кредитного договора. Услуги по сертификату не оказывались, услуга не нужна. Ответчик требования истца о возврате денежных средств по сертификату не исполнил. Судом требования потребителя удовлетворены частично (дело №2-17/2022, Мировой судья судебного участка №3 Артемовского судебного района).

3. Асбестовский ТО Управления подготовил заключение в целях защиты прав потребителя по иску гражданина к ООО «Автоэкспресс» и ИП Ферапонтову А.В.

Суть: При приобретении автотранспортного средства в автосалоне г. Екатеринбурга, потребитель обратился для получения кредита в АО «Экспобанк», при заключении договора потребителю навязаны дополнительные услуги: ООО «Автоэкспресс» по оплате пакетного продукта «Юрист в дорогу и опционный договор «АВТОуверенность» и с ИП Ферапонтовым А.В. заключен договор на выполнение работ, оказание услуг с дополнительным соглашением №1 от 23.10.2021 на оказание ряда услуг, связанных с приобретением транспортного средства, в частности, расшифровка идентификационного номера с целью установления его соответствия комплектации ТС; получение основных сведений о транспортном средстве и периодах его регистрации в Госавтоинспекции за различными собственниками; получение сведений о федеральном розыске транспортного средства правоохранительными органами и другие.

Исковые требования гражданина к индивидуальному предпринимателю Ферапонтову А. В. и ООО «Автоэкспресс» удовлетворены частично (дело №2-468/2022, Асбестовский городской суд).

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 414 мероприятий. Эффективность проведения мероприятий, направленных на правовое просвещение потребителей, свидетельствуют результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

Для определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2022 году на вопросы анкеты ответили 1756 жителей в 45 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (1268 человек, 72 процента)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (691 человек), категория от 25-40 лет составила 542 человека, до 25 лет – 310 человек, старше 60 лет – 213 опрошенных.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 74 человека; большинство опрошенных составили служащие (592 человека) и пенсионеры (355 человек), рабочие (324 человека), студенты (217 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 39 процентов опрошенных. Еще 33 процента респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 20 процентов - занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 36 процентов респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 24 процента - печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 21 процент анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, может ли кредитная организация в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору (66 процентов

правильно ответили, что не может). 62 процента анкетированных правильно указали порядок досрочного погашения кредита, 60 процентов правильно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом.

Респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами: 49 процентов опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами, 9 процентов указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, 23 процента опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал вопрос, связанный с процедурой банкротства физических лиц через МФЦ - только 71 процент опрошенных правильно ответили, что гражданин может обратиться в МФЦ с заявлением о признании его банкротом при наличии задолженности не более 500 тыс. руб. и оконченного исполнительного производства ввиду отсутствия у него имущества.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 50 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.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 процента, что ниже на 6 процентов, чем в 2021 году.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий - консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т.ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведётся на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к Месяцу финансовой грамотности, Дню пожилого человека, Дню защиты прав потребителей.

Так, Управлением и Центром в 2022 году проведено 94 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,6 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры,

инвалиды и т.д.). Распространены 2,5 тыс. памяток, размещено 414 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 видеуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления РПН по СО, ФБУЗ ЦГиЭ в СО, областном сайте защиты прав потребителей (potrebite166) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2022 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Приняты участия в Олимпиаде по финансовой грамотности:  
- в ноябре 2022г. принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2022 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 2022 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 7008 обращений, в том числе 4234 обращения в отношении кредитных организаций (далее – блок КО), 1234 обращения в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО).

В сравнении с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 2 процента, в 2021 году поступило 7131 обращений.

Снижение обращений произошло за счет обращений в отношении блока КО на 5 процентов: (4234 обращения в 2022 году в сравнении с 4464 обращения в 2021 году) и блока НФО на 15,0 процентов: (1173 обращения в 2022 году в сравнении с 1375 обращения в 2021 году).

При этом, наблюдался рост на 17,5 процента количества обращений в отношении субъектов страхового дела (блок – ССД) (1048 обращений в 2022 году в сравнении с 892 обращениями в 2021 году).

Кроме этого, существенно выросло количество обращений в отношении субъектов рынка ценных бумаг – более чем на 300 процентов (253 обращения в 2022 году в сравнении с 67 обращениями в 2021 году).

Структура потока основных обращений по секторам и основным видам услуг, в отношении которых в 2022 году поступали обращения потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области:

1) Кредитные организации – 4234 обращения, в том числе:

- Потребительское кредитование - 964
- Расчетный счет - 597
- Исполнительное производство (КО) - 472
- Прочее - Кредитные организации - 387
- Ипотечное кредитование (КО) - 307
- Мошенничество - 245
- Банковские карты/банкоматы - 308
- Вклад / депозит - 214
- Банковский перевод - 237

2) Микрофинансовые организации – 1234 обращения, в том числе:

- Деятельность по предоставлению займов - 611
- Мошенничество (МФО) - 186
- Прочее (мфо) - 219
- Кредитные истории - 156

3) Субъекты страхового дела – 1042 обращения, в том числе:

- ОСАГО - 780
- Страхование от несчастных случаев и болезней - 82

4) Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка - 253

- Брокеры – 186
- Депозитарии - 22
- Организаторы торгов - 22

5) Акционерные общества/эмитенты эмиссионных ценных бумаг

– 88

- Дивиденды - 14
- Раскрытие информации - 17

- Общее собрание акционеров (ОСА) - 12
- Иное (АО) - 7
- Обязательства по облигациям - 11
- Предоставление информации - 11
- Приобретение крупных пакетов акций ПАО (ОАО) - 7
- 6) Бюро кредитных историй – 48
  - Иные вопросы по кредитным историям - 43
  - Кредитная история (получение кредитного отчета, хранение кредитной истории, код субъекта кредитной истории) – 5
- 7) Субъекты коллективных инвестиций - 46
  - Негосударственные пенсионные фонды - 31
  - Управление паевыми инвестиционными фондами (ПИФ) - 14

Для повышения доверия граждан к продуктам финансового рынка, путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке в качестве превентивных мер, сотрудниками отдела финансовой грамотности Уральского главного управления Банка России в 2022 году проведено 231 мероприятие в онлайн и оффлайн форматах, с целью повышению уровня финансовой грамотности населения. Мероприятиями были охвачены различные целевые аудитории от воспитанников детских садов до представителей трудовых коллективов, также особое внимание уделяется социально уязвимым категориям граждан – пенсионеры, инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, воспитанники организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, малоимущие граждане и др.

Целью проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности является содействие формированию у населения разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам.

### **3.7. Платные образовательные услуги**

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

В соответствии с пп. 1, 3 ст. 2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Закон об образовании) образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, а также совокупность приобретаемых знаний; обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в

повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

В зависимости от источника финансирования различают:

- бесплатные образовательные услуги, оказываемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов (ч. 3 ст. 5, ч. 8 ст. 34 Закона об образовании);
- платные образовательные услуги, оказываемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (ст. ст. 54, 101 Закона об образовании).

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

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

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

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

При этом, согласно части 2 статьи 101 Федерального закона N 273-ФЗ платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов. Средства, полученные организациями, осуществляющими



образовательную деятельность, при оказании таких платных образовательных услуг, возвращаются оплатившим эти услуги лицам.

Платные образовательные услуги могут оказываться (ч. 1 ст. 21 Закона об образовании):

- образовательной организацией - некоммерческой организацией, осуществляющей на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана (п. 18 ст. 2 Закона об образовании);

- организацией, осуществляющей обучение - юридическим лицом, осуществляющим на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности (п. 19 ст. 2 Закона об образовании);

- индивидуальным предпринимателем, осуществляющим образовательную деятельность (п. 20 ст. 2 Закона об образовании).

К договору на оказание платных образовательных услуг, предусмотренному Федеральным законом N 273-ФЗ, применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В силу п.2 ст.779 ГК РФ правила главы 39 «Возмездное оказание услуг» применяются к договорам оказания услуг по обучению. В соответствии со ст.783 ГК РФ общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Пункт 3 ст. 730 ГК РФ предусматривает, что к отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

Следовательно, договор об оказании платных образовательных услуг является одним из видов гражданско-правового договора возмездного оказания услуг, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения соответственно распространяется Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Важным моментом является то, что относительно образовательных услуг Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» применяется в случае их платности, но не получения образования за счет средств федерального бюджета.

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).

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).

Образовательные услуги предоставляются гражданам в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения.

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).

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, судебная практика свидетельствует о том, что отдельные положения законодательства в этой сфере нередко игнорируются организациями, оказывающими образовательные услуги, в том числе при формулировании условий договора. Указанные нарушения не только не являются препятствием для прямого применения положений закона (п. 1 ст. 422 ГК РФ), но и могут явиться поводом для привлечения такой организации к административной ответственности (напр., п. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с 2008 г. поступают обращения потребителей на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг.

За 2022 год в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 82 письменных обращения граждан в отношении образовательных организаций (за 2021 г. поступило 104 обращения, таким образом, количество поступивших обращений в сравнении с 2021 годом снизилось на 21 процент).

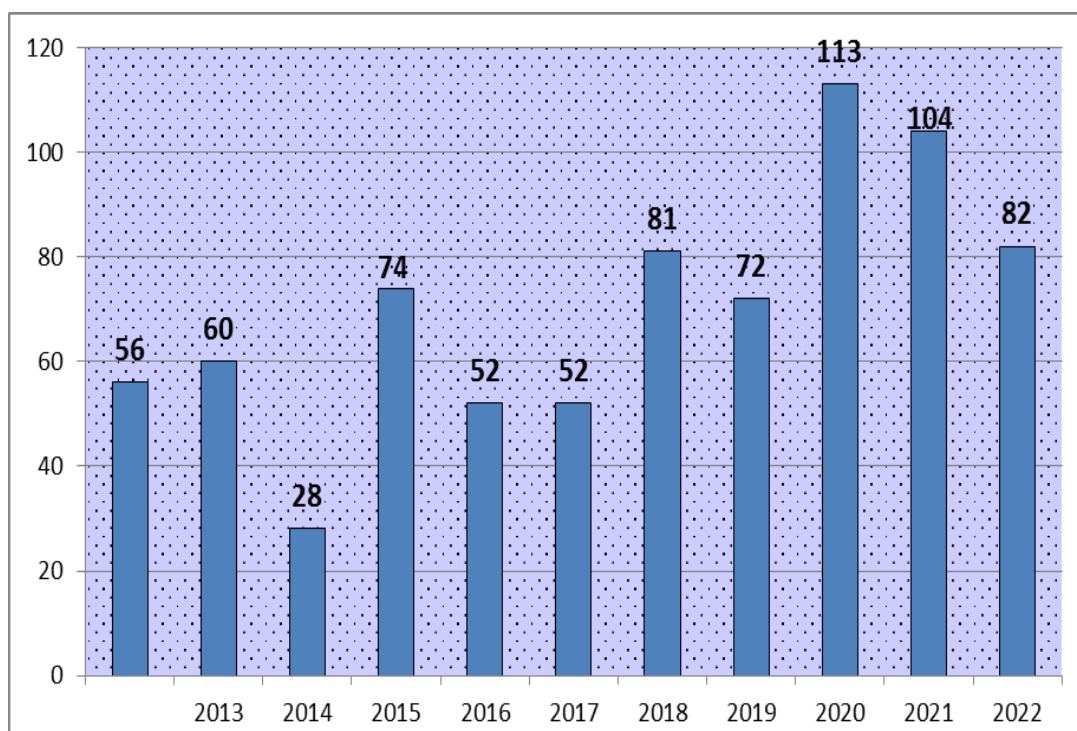


Рис.80. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2012-2022гг.)

Значительная часть поступивших обращений содержали жалобы на некачественное оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг, просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора. По таким обращениям потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе, рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Всего за 2022 год дано 61 разъяснение по поступившим обращениям в пределах компетенции, 26 обращений направлено по подведомственности, 2 обращения послужили основанием для проведения надзорных мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2022 году объявлено 13 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных образовательных услуг.

Основные жалобы, предъявляемые в сфере платных образовательных услуг: нарушение права потребителя на получение

необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы; включение в договор условий, ущемляющих права потребителей; отсутствие необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 81.



Рис.81. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2022г.)

Структура обращений, поступивших в 2022 году:

- 26 процентов - ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 22 процента - отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.)
- 7 процентов - ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.);
- 4 процента - завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги;
- 41 процент - прочие нарушения, в том числе, отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и

объектов, где курение табака запрещено, нарушение требований технических регламентов и другие.

Гарантия соблюдения прав потребителей образовательных услуг обеспечивается соблюдением хозяйствующими субъектами законодательства в сфере оказания платных образовательных услуг.

Всего за 2022 год специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 33 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия, в том числе: 30 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 3 - выездное обследование.

По результатам 24 проведенных контрольных (надзорных) мероприятий было выявлено 239 нарушений.

В 2022 году общее число мер по профилактике нарушений на рынке платных образовательных услуг составило 210 (2021 г. – 11). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 19 раз.

Из числа профилактических мероприятий 26 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов; 22 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 127 консультаций и 35 профилактических визита.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 82.

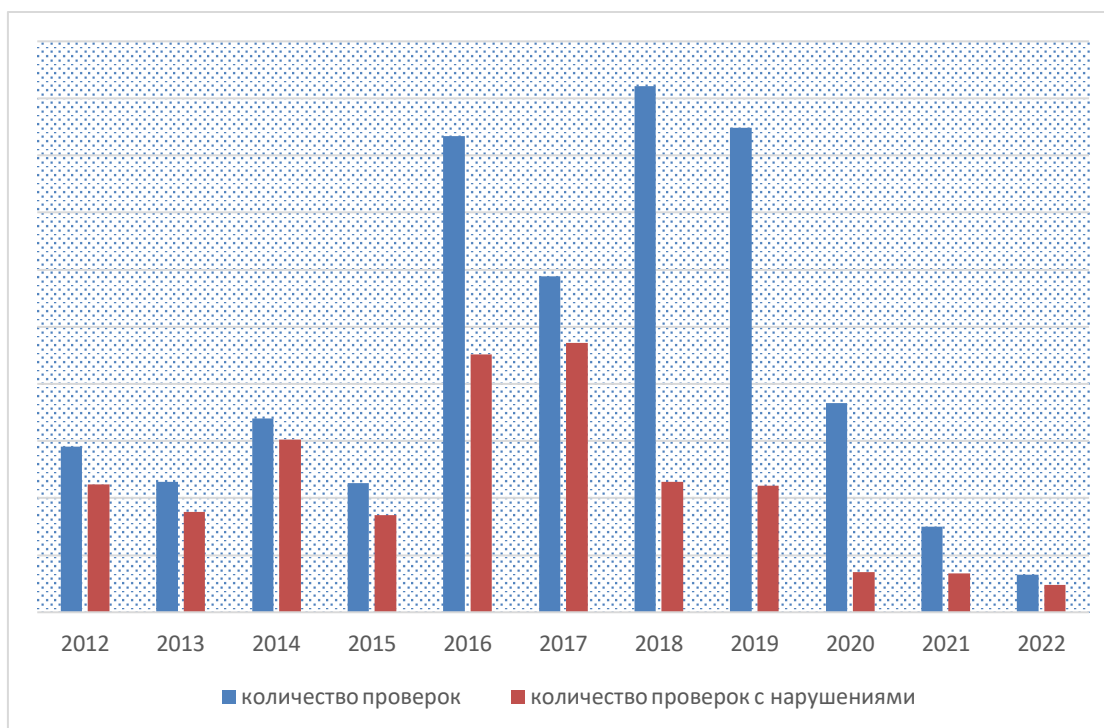


Рис.82. Платные образовательные услуги. Количество контрольных (надзорных) мероприятий (2012-2022 гг.)

В 2022 году в сфере платных образовательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с:

- нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы – 48 процентов;
- отсутствием необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 48 процентов;
- включением в договор условий, ущемляющих права потребителей - 11 процентов.

Структура основных выявленных в 2022 году нарушений в сфере защиты прав потребителей представлена на рисунке 83.

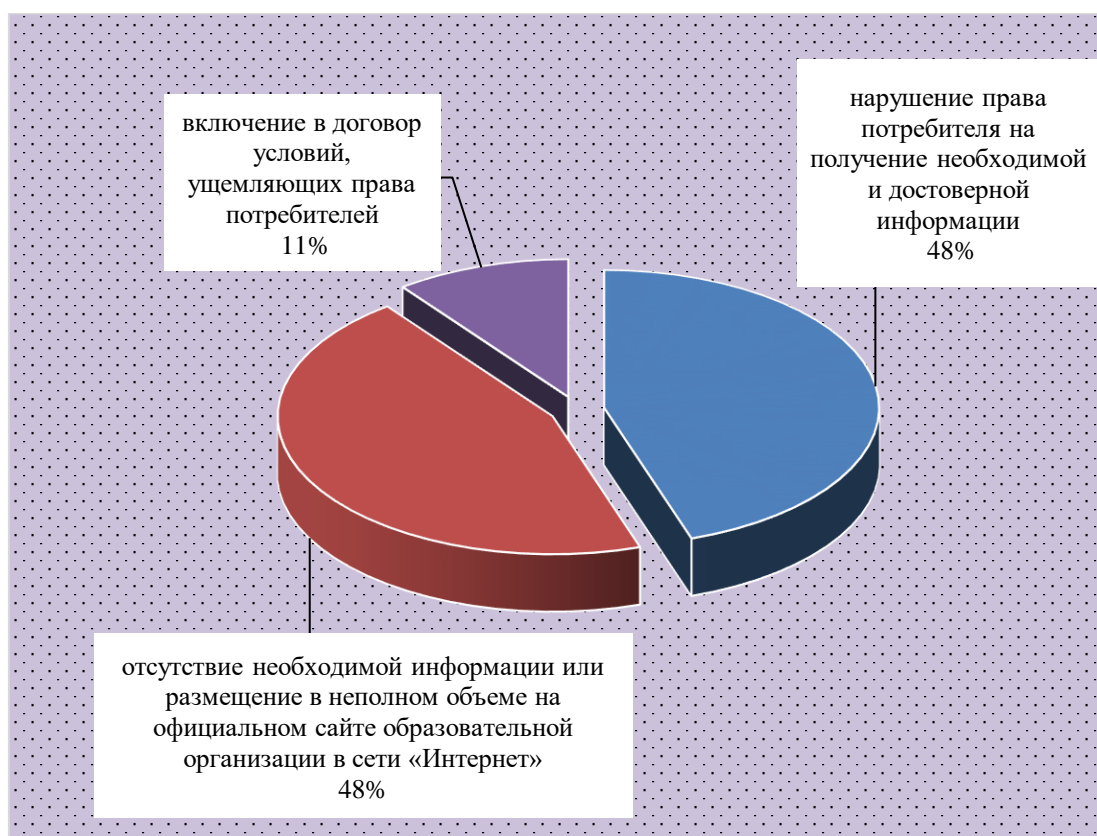


Рис.83. Платные образовательные услуги. Структура выявленных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2022 г.)

## Справка

Алапаевским территориальным отделом Управления при анализе акта Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах» по результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия наблюдения за соблюдением

обязательных требований, установлено следующее: ГАПОУ СО «Верхнесинячихинский агропромышленный техникум» осуществляется деятельность по предоставлению образовательных услуг с нарушением обязательных требований, а именно: при анализе данных об объекте контроля ГАПОУ СО «Верхнесинячихинский агропромышленный техникум» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенном по URL-адресу: <http://www.vсапт.рф/> обнаружено следующее: в договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на официальном сайте образовательной организации, в сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности и свидетельстве о государственной аккредитации указана не действующая лицензия и не действующее свидетельство о государственной аккредитации.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п. 10 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 N 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 пп. «и» п. 12 Правил, договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения: сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В адрес ГАПОУ СО «Верхнесинячихинский агропромышленный техникум» направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

#### Справка

Асбестовским территориальным отделом Управления в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинг сайта <http://bel-mt.ru>) Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской

области «Белоярский многопрофильный техникум» установлено, что не достоверно представлена информация на сайте в п.1 «Положения об оказании платных образовательных услуг» указано, что оно разработано в соответствии с ПП РФ № 706 от 15.08.2013 г. «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» не действующих на момент проведения мониторинга сайта, тем самым представлена не достоверная информация о порядке оказания платных услуг данным учреждением, что подтверждено скриншотом страниц сайта.

По итогам мероприятия без взаимодействия в адрес организаций, осуществляющих платные образовательные услуги, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

#### Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом Управления в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в отношении ПОУ Каменск-Уральская спортивно-техническая школа «РУМБ» РО ДОСААФ России Свердловской области проведен осмотр сведений, размещенных на официальном сайте организации <https://румб-досааф.рф>, установлены нарушения:

Информация на сайте о цене услуги не обеспечивает возможность правильного выбора (указано две цены):

1. Информация, размещенная на сайте организации о стоимости услуг по образовательной программе: подготовка водителей транспортных средств категории «А» и подкатегории «А1» составляет 15 тыс. руб.; подготовка водителей транспортных средств категории «В» составляет 27 тыс. руб..

2. Согласно прейскуранта, размещенного в разделе Сведения/документы/ прейскурант цен, стоимость услуги по программам: подготовки водителей транспортных средств категории «А» и подкатегории «А1» составляет 10, 5 тыс. руб.; подготовки водителей транспортных средств категории «В» составляет 25 тыс. руб.

В связи с чем, потребитель вводится в заблуждение, относительно фактической стоимости услуги.

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

#### Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом Управления в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия в отношении МБУДО «Сухоложская детская музыкальная школа» установлено:



1. Включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителей:

- пункт 6.2. договора: «Оплата производится до 15 числа текущего месяца учебного года на расчетный счет МБУ ДО «Сухоложская детская музыкальная школа» в ГУ Банка России, г. Екатеринбург, р/с 40701810900001016233, л/с 22908002530, БИК 046577001».

В силу 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.

- пункт 5.4. договора: «Заказчик вправе расторгнуть договор с Исполнителем при условии предварительного уведомления за 3 дня и отсутствия задолженности по оплате за предоставленные Исполнителем дополнительные платные образовательные услуги». Указанное условие устанавливает для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона (п. 3 ч. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В силу ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Недопустимыми условиями, ущемляющими права потребителей, признаются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны (ч. 1 ст. 16 Закона РФ о защите прав потребителей).

2. Непредоставление необходимой и достоверной информации при заключении договора:

- в типовой форме договора представлена недостоверная информация о директоре образовательного учреждения, а именно: директор школы - Деткин Тимофей Анатольевич. Вместе с тем по информации размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет по адресу: <https://sdmsh.ekb.muzkult.ru/> директором школы указано другое лицо – Брызгалов Максим Аркадьевич.

Аналогичная информация о директоре (Брызгалов М.А.) представлена в выписке из единого государственного реестра юридических лиц в отношении МБУДО «Сухоложская детская музыкальная школа».

- в типовой форме договора не представлена информации о лицензии на право осуществления образовательной деятельности.

Согласно ч. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В силу п.п. «и» п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 N 1441) договор оказания платных образовательных услуг должен содержать, в том числе, сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии).

В силу п. 16 Правил оказания платных образовательных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 N 1441 сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

## Справка

Первоуральским территориальным отделом, при проведении мероприятия без взаимодействия в отношении Частного учреждения дополнительного образования «Лингвистический центр «ИнтерЛэнд», в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований (Интернет- ресурс <http://interland.su/>), установлено.

1. В Договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на сайте ЧУДО «ЛЦ «ИнтерЛэнд» <http://interland.su/>, в сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности отсутствует номер лицензии.

2. В Договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на сайте ЧУДО «ЛЦ «ИнтерЛэнд» <http://interland.su/>, не представлена полная (достоверная) информация об оказываемых услугах (исполнителем), иных обязательных требований.

Согласно п.5.1 Договора. Стоимость услуг зависит от количества учебных часов в отчетном месяце и составляет: 2560 руб. за месяц обучения (16 академических часов (40 минут) и 160 руб. дополнительно за каждый час в соответствии с предложенным расписанием.

Согласно п.5.5 Договора. Сумма, указанная в п.5.1. договора, согласована Сторонами, исходя из средней численности учебной группы в 8-12 человек. В случае если Исполнитель установит, что численность учебной группы сокращается до 7 (семи) и менее человек, то Исполнитель вправе в одностороннем порядке объединить учебные группы одного уровня обучения.

При невозможности объединения учебных групп, Исполнитель за 14 (четырнадцать) календарных дней до отчетного месяца извещает Заказчика посредством устного, наглядного или письменного Извещения о создании мини-группы с оплатой услуг Исполнителя на следующих условиях:

Наименование курса	Стоимость 1 академического часа		
	Численность группы 6-7 чел.	Численность группы 6-7 чел.	Численность группы 6-7 чел.
Английский язык (до уровня intermediate)	160	170	280
			(40 мин.)
			320
			(60 мин.)

п.5.5.1 Договора. Стоимость индивидуального занятия с преподавателем составляет 400 руб. за один академический час (40 мин).

Данный раздел не в полном объеме отражает полную стоимость образовательных услуг по договору («зависит от количества учебных часов в отчетном месяце», далее указана сумма (160 руб.) дополнительно за каждый час...», « в случае, если... численность группы сокращается...» и т.д.).

Раздел 1 Предмет договора содержит следующую информацию.

Согласно п.1.1. Исполнитель обязуется предоставить образовательную услугу, а Обучающийся/Заказчик (нужное подчеркнуть) оплатить образовательную услугу по предоставлению программы дополнительного образования «Обучение английскому языку детей», форма обучения очная, направленность - социально-педагогическая в пределах федеральных государственных требований в соответствии с учебными планами, в том числе с индивидуальными, и образовательными программами Исполнителя.

3. В Договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на сайте ЧУДО «ЛЦ «ИнтерЛэнд» <http://interland.su/>, включены условия, ущемляющие права потребителей.

Согласно п.2.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику/Обучающемуся в заключении договора на новый срок по истечении действия настоящего договора, если Заказчик/Обучающийся в период его действия допускал нарушения, предусмотренные гражданским законодательством и настоящим Договором и дающие Исполнителю право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора.

Согласно п.5.6. Стороны устанавливают, что Заказчик в безналичной форме производит оплату услуг Исполнителя на расчетный счет Учреждения до начала отчетного месяца (100 процентов авансовый платеж).

Согласно п.5.11. Стороны отдельно устанавливают, что денежные средства, полученные Исполнителем за оказание услуги в случае пропусков занятий Обучающимся, возврату не подлежат. Восполнить пробелы в знаниях Обучающегося, образовавшиеся в связи с: болезнью, подтвержденной медицинскими документами (больничным листом или медицинской справкой, надлежащим образом оформленной медицинским учреждением); участием в выступлениях, соревнованиях, организованных соответствующим учреждением дополнительного образования, подтвержденным надлежащим образом оформленной этим учреждением справкой.

Вышеуказанные справки предоставляются в течение 7 (семи) календарных дней со дня их выдачи и с Обучающимся проводятся дополнительные индивидуальные занятия в объеме 10 минут за каждый пропущенный академический час. При согласии Заказчика/Обучающегося Исполнитель может проводить занятия дистанционно посредством Интернет-соединения.

В случае пропуска занятий по другим причинам, в том числе уважительным, внесенная плата за этот период не возвращается и не подлежит зачету в сумму оплаты за следующий отчетный месяц. Кроме того, Заказчик обязан по телефону или лично уведомить о начале болезни не позднее, чем в день занятия, которое будет пропущено чтобы, если число заболевших в группе велико либо действует статус мини- группы, это позволило отменить занятие. График дополнительных индивидуальных занятий устанавливается Исполнителем с обязательным уведомлением Заказчика, а в случае неявки Обучающегося на обработку – услуга считается оказанной Исполнителем в полном объеме.

Согласно п.6.5. При расторжении договора оплата производится за весь текущий месяц на основании статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации и т.д.

Учреждению было объявлено предостережение и направлены рекомендации. Согласно информации, предоставленной директором Учреждения – нарушения устранены.

## Справка

Южным территориальным отделом Управления при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия, а именно наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет по адресу <https://www.unta.edusite.ru> в отношении МБУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества «ЮНТА» на основании п.

7.2.3.1.2 Плана организационных мероприятий на 2022 год в целях пресечения нарушений в сфере защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг обнаружено нарушение законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно:

1. На сайте <https://www.unta.edusite.ru> не размещена информация о государственной регистрации Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества и юношества «ЮНТА» и наименование зарегистрировавшего его органа.

2. На сайте Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества «ЮНТА» по адресу <https://www.unta.edusite.ru> отсутствует следующая информация: - о руководителе образовательной организации (фамилия, имя, отчество), его заместителе; - о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта; - о дате создания образовательной организации, режиме, графике работы, об адресах электронной почты; - о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; - документы о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; - о лицензии на осуществление образовательной деятельности; - о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний; - копии устава образовательной организации; - копии локальных нормативных актов, что является нарушением ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», чт. 9, ч. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 10, п. 11 Постановления Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

МБУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества «ЮНТА» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам проведенных надзорных мероприятий в сфере платных образовательных услуг в 2022 году вынесено 2 постановления о привлечении к административной ответственности. Общая сумма штрафов, наложенных Управлением и судами, составила 50 тыс. рублей (в 2021 г. – 106 тыс. руб.).

В целях минимизации нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг информация о выявленных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области нарушениях направлялась в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области.

В 2022 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

Северным Екатеринбургским отделом Управления подан иск в интересах потребителя Ш\* о взыскании денежных средств, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда за неиспользованные услуги при расторжении договора.

Обстоятельства. Потребитель Ш\* заключила договор с ИП Смирнова Е.Б. В соответствии с п.1.1. Исполнитель обязуется организовать место и условия для пребывания ребенка в детском центре «Вундеркинд», связанные с воспитанием, развитием, присмотром и уходом за ребенком, а Заказчик обязуется оплачивать содержание ребенка в соответствии с условиями настоящего договора. Стоимость услуги составила 14 тыс. руб. в месяц.

Согласно п.5.2., п.5.3 стоимость содержания ребенка в ДЦ «Вундеркинд» составляет 14 тыс. руб., плата за содержание ребенка в ДЦ «Вундеркинд» производится Родителем ежемесячно в период с 25 числа текущего до 01 числа следующего месяца. 24.03.2022 г. Ш\* произведена оплата в размере по 900 рублей за услуги за период с 24.03.-28.03.2022 г. за неполный день в размере 900 рублей, оплата в размере 11, 9 тыс. руб. за период с 29.03.-29.04.2022 г., что подтверждается квитанцией № \*\*\*.

28.03.2022 г. Ш\* сообщила ИП Смирнова Е.Б. о том, что ребенок заболел. В соответствии с медицинской справкой ребенок по состоянию здоровья не посещал ДЦ «Вундеркинд» в период с 29.03.2022 г. по 10.04.2022 г. За все время действия договора ребенок посетил ДЦ «Вундеркинд» два дня по два часа 11.04.2022 г. и 12.04.2022 г. В связи с тем, что ребенок чувствовал себя не комфортно при посещении досугового центра Ш\* было принято решение расторгнуть договор.

13.04.2022 г. Ш\* обратилась к ИП Смирновой Е.Б. с заявлением о расторжении договора. 18.04.2022 г. Ш\* обратилась к ИП Смирновой Е.Б. с заявлением о возврате денежных средств в размере 10 996, 78 рублей за неоказанные услуги.

В соответствии с ответом ИП Смирновой Е.Б. от 04.05.2022 г. на заявление потребителя от 18.04.2022 г. оплата по договору от 29.03.2022 г. составляла 14 тыс. руб., за первый месяц посещения ребенка детского сада, родитель заплатил 11,9 тыс. руб. в связи с предложенной исполнителем скидкой 15 процентов. Возврат денежных средств может быть исчислен только с 14.04.2022 г. за вычетом понесенных расходов на организацию по содержанию места в детском центре, всего к возврату подлежит 1 560 руб.. Указанные денежные средства Ш\* получены.

22.06.2022 г. Ш\* обратилась к ИП Смирновой Д.И. с заявлением о предоставлении документов, подтверждающих фактических расходы ИП Смирновой Е.Б. по договору. Заявление направлено почтой (почтовый идентификационный номер № ENO75864756RU) на адрес регистрации ИП Смирнова Е.Б., письмо получателем не получено, причина возврата: «отказ адресата от получения».

Таким образом, Ш\* предприняла все меры для урегулирования спора в досудебном порядке, она обращалась к ответчику с требованием в письменной форме, однако в добровольном порядке требования потребителя не удовлетворены.

Иск подан мировому судье судебного участка № 7 Орджоникидзевского района г. Екатеринбург. Решением суда от 07.11.2022 г. иск удовлетворен (дело № 2-1757/2022).

#### Справка

В адрес Первоуральского территориального отдела Управления поступило обращение потребителя С., с жалобой на нарушение прав потребителя, в связи с ненадлежащим исполнением индивидуальным предпринимателем Лабусовой Анастасией Николаевной договора оказания услуг. Конфликтная ситуация между потребителем и хозяйствующим субъектом сложилась вследствие следующих обстоятельств.

Прочитав на сайте салона красоты «Тонако» информацию о наборе на обучение в сфере красоты, с целью освоения специальности парикмахера гр. С. обратилась в учебный центр «Тонако». Между потребителем и индивидуальным предпринимателем Лабусовой А. Н. был заключен договор «Оказания консультационных услуг в форме проведения семинара». Свои обязательства по оплате услуг в размере 30 тыс. руб. потребитель исполнила своевременно и в полном объеме, в соответствии с условиями договора. Программа же обучения предполагала теоретическую часть (семинар продолжительностью 24 академических часа) и практическую часть - применение полученных знаний на практике под началом мастера (48 академических часов).

Тогда как, гр. С. услуги, исходя из доводов потребителя, по обучению парикмахерскому делу фактически были оказаны не в

полном объеме: семинар не был проведен; мастер, под руководством которого потребитель должна была практиковаться, с учетом полученной информации, уволилась и индивидуальный предприниматель направляла потребителя к таким же, как она сама, ученикам. Гр. С. обратилась к исполнителю с целью урегулирования вопроса, потребовала возврата уплаченных денежных средств, на что получила отказ.

Не согласившись с отказом исполнителя, С. обратилась в Первоуральский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области с соответствующим заявлением.

В рамках рассмотрения обращения гр. С. в адрес ИП Лабусовой А.Н. было направлено предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя, в котором предлагалось удовлетворить имущественные требования потребителя. Предложение не было удовлетворено.

Далее потребитель С. обратилась в Первоуральский территориальный отдел уже с просьбой о подаче искового заявления в суд в защиту своих потребительских прав.

Рассмотрев иски требования Первоуральского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Первоуральский городской суд Свердловской области, вынес решение о частичном удовлетворении требований (в том числе, требования расторгнуть Договор оказания консультативных услуг в форме проведения семинара между индивидуальным предпринимателем Лабусовой Анастасией Николаевной и С.; взыскать с индивидуального предпринимателя Лабусовой Анастасии Николаевны в пользу С. денежные средства в размере 11 667 руб. 00 коп., неустойку в размере 1 тыс. руб., денежную компенсацию морального вреда в размере 1 тыс. руб. (Дело №2-2983/2022).

#### Справка

Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение в защиту прав потребителя по иску Р. к ИП Иванову А.М.

В августе 2021 г. Р. О.В. на сайте Академии красоты «Эколь» оставила заявку на курсы по обучению - «Тейпирование» и произвела оплату курсов в полном объеме в размере 8800 руб. Услугу последняя не получила, обучение все время переносилось, т.к. был не добор группы. 25 декабря 2021 г. Р. О.В., приехав в офис по адресу: г. Екатеринбург, ул.Шейкмана, д. 9, написала заявление о возврате денежных средств, в связи с тем, что оплаченное обучение не производилось, предложенные индивидуальным предпринимателем сроки обучения потребителя не устраивают. Ответ на претензию не



получила. Требования истца: расторгнуть договор оказания услуг, взыскать неустойку, моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований. 01.11.2022 г. Мировым судьей судебного участка №2 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, требования удовлетворены (дело № 2-5016/2022).

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 2022 году специалистами территориальных отделов проведено 99 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг, в том числе:

- печатные издания – 7;
- телевидение – 1;
- выступления на радио – 3;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 67;
- прочее ( в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 21.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2022 г. оказано 242 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ потребителя от образовательных услуг, оказываемых дистанционным способом,
- досрочного расторжения договора оказания образовательных услуг по инициативе потребителя;
- нарушения требований к качеству услуг (образовательного процесса, программе образования);
- непредоставление достоверной информации об услугах, их потребительских свойствах,
- нарушения прав обучающихся и другие.

Для потребителей подготовлено 2 претензии на сумму 62 тыс. руб. в отношении:

- ИП Борко К. С. (ХМАО) – обучение игре на барабанах, отказ потребителя от услуг по ст. 32 Закона, исполнитель нарушил срок возврата денежных средств,
- ИП Бабкина С. В. (модельное агентство, приобретение онлайн-курса «Зажги свою звезду») – отказ потребителя от услуг по ст. 32 Закона, исполнитель отказался возвращать денежные средства.

Претензии были удовлетворены в добровольном порядке.

За 2022 г. подготовлено 4 исковых заявления по вопросам оказания образовательных услуг на общую сумму 130 тыс. руб. в отношении:

- ИП Лабусовой А. А. (проект иска в интересах потребителя),
- ИП Урасовой А. А. (проект иска в интересах потребителя),
- ИП Муратовой С. В. (проект иска в интересах потребителя),
- ИП Миргород Д. С. (г. Москва, услуги по проведению обучающего курса по созданию и продвижению канала на ЯндексДзен) – отказ потребителя от услуг по ст. 32 Закона, услугами в принципе не воспользовался. Решением суда требования удовлетворены в полном объеме, с ИП взыскано более 60 тыс. руб.

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2022 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство).

В соответствии с реестром лицензий на осуществление образовательной деятельности по состоянию на 31 декабря 2022 года количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на территории Свердловской области составило 3785, из них юридических лиц – 3650 (включая образовательные организации – 3051), индивидуальных предпринимателей – 135.

В целях предупреждения нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том числе в сфере оказания платных образовательных услуг, в 2022 году Министерством в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования (далее – ФГК(Н) в 2022 году:

а) проведено 41 контрольное (надзорное) мероприятие со взаимодействием с контролируемым лицом (далее – проверка); выдано 34 предписания об устранении выявленных нарушений; возбуждено 15 дел об административных правонарушениях, предусмотренных частью 1 статьи 19.30.2, частью 1 статьи 19.5, частями 2, 3 статьи 19.20 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях; решение о назначении административных наказаний по фактам нарушений обязательных требований имеется в 13 случаях;

б) в целях наблюдения за соблюдением обязательных требований в части внесения сведений в федеральные информационные системы, размещения информации на официальных сайтах контролируемых лиц, реализующих образовательные программы дошкольного образования, в части организации приема лиц на обучение в организации, реализующие основные образовательные программы

начального общего, основного общего, среднего общего образования, проведено 3611 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (далее – КНМ б/в); по результатам объявлено 2836 предостережений;

в) рассмотрены сведения, содержащиеся в 293 обращениях граждан, в информации, представленной органом исполнительной власти (Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки), средствами массовой информации; по результатам рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» Министерством проведена 1 внеплановая проверка и 169 КНМ б/в – наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторингов безопасности); объявлено 180 предостережений;

г) в целях оценки данных, предоставленных контролирующими лицами в рамках исполнения обязательных требований (предписаний об устранении выявленных нарушений), проведено 13 КНМ б/в; по результатам объявлено 10 предостережений;

д) реализована Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Министерства образования и молодежной политики Свердловской области при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования на 2022 год, утвержденная приказом Министерства от 17.12.2021 № 392-кн (далее – Программа профилактики на 2022 год).

В рамках Программы профилактики на 2022 год предусматривалась реализация профилактических мероприятий (информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит) и проведение публичных мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований проводилось посредством размещения и поддержания в актуальном состоянии на официальном сайте Министерства текстов нормативных правовых актов, перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования в сфере образования, утвержденных проверочных листов, исчерпывающего перечня документов и материалов, запрашиваемых при проведении проверок по ФГК(Н), руководств по соблюдению обязательных требований.

В 2022 году зафиксировано 79 информирований.

В отчетном году проведено 11 публичных мероприятий с контролируемыми лицами по вопросам соблюдения обязательных требований в сфере образования.

В ходе публичных мероприятий рассматривались актуальные вопросы применения законодательства об образовании, в том числе в связи с изменением нормативных правовых актов, разъяснялись отдельные обязательные требования (по разработке и содержанию локальных нормативных актов, внесению сведений в федеральные информационные системы, порядку приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, требований к размещению информации на официальном сайте, соблюдению прав обучающихся при организации образовательной деятельности).

Материалы публичных мероприятий размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в рубрике «Публичные мероприятия» подраздела «Профилактические мероприятия» раздела «Надзор и контроль в сфере образования» рубрики «Деятельность».

В целях обеспечения доступности сведений о правоприменительной практике в Министерстве, снижения количества нарушений обязательных требований, повышения уровня защищенности охраняемых законодательством Российской Федерации ценностей в сфере образования, а также совершенствования нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих обязательные требования, Министерством проводится обобщение правоприменительной практики.

Министерством объявлено 3026 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

В целях разъяснения вопросов, связанных с организацией и осуществлением ФГК(Н), разработан и размещен на официальном сайте Министерства график консультирования для контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц.

В отчетном периоде проведены 753 консультирования должностными лицами по телефону, посредством видео-конференц-связи или на личном приеме.

В 2022 году проведено 98 профилактических визитов с целью предупреждения и сокращения количества нарушений контролируемыми лицами обязательных требований, создания мотивации у контролируемых лиц к добросовестному поведению.

Таким образом, в 2022 году проведена системная работа, направленная на профилактику нарушений обязательных требований.

2) В части регионального государственного контроля (надзора) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления, в 2022 году проведено 15

профилактических мероприятий: 10 информирований, 5 консультирований.

3) В рамках осуществления полномочий Министерства осуществляется систематическое информирование населения Свердловской области как потребителей услуг (образовательных):

- на официальных сайтах всех государственных образовательных организаций, находящихся в ведении Министерства, размещена информация о реализуемых образовательных программах, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема в образовательную организацию;

- в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства ([minobraz.egov66.ru](http://minobraz.egov66.ru)) создан раздел «Повышение финансовой грамотности»;

- еженедельно проводятся совещания с руководителями органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, в режиме видеотрансляции, в том числе по вопросам реализации федеральных государственных образовательных стандартов общего образования и соблюдения требований законодательства в сфере образования, обеспечивающих право детей на получение качественного и доступного образования;

- организованы и проведены «горячие линии» по вопросам организации образовательной деятельности, приема в 1-й класс;

- согласно мониторингу реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности, в 100 процентов (в 2021 году – 93,47 процента) общеобразовательных организаций реализуются различные курсы, дисциплины, модули, проводятся мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности;

- на сайте Министерства организована работа «горячей линии» по вопросу снижения бюрократической нагрузки на педагогических работников образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, при реализации основных общеобразовательных программ <https://minobraz.egov66.ru/site/section?id=113>;

- организовано и проведено 2 совещания в рамках реализации мероприятий по предоставлению субсидии на создание дополнительных мест в частных дошкольных образовательных организациях (далее – ЧДОО) в рамках регионального проекта «Содействие занятости на территории Свердловской области»: с получателями субсидии 2022 года (5 организаций); с потенциальными получателями субсидии 2023 года, ЧДОО, осуществляющими свою

деятельность на территории Академического района города Екатеринбурга (представители 7 организаций);

- в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области (далее – независимая оценка качества), проведено 51 мероприятие, включающее размещение в средствах массовой информации материалов (публикаций, сюжетов), которые посвящены проведению и результатам независимой оценки качества в 2022 году, в том числе: на телеканалах – 25 выходов; на радиоканалах города Екатеринбурга – 12 выходов; в «Областной газете» – 2 публикации; в сетевых изданиях в сети «Интернет» – 12 публикаций;

- в рамках проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в 2022 году (далее – ГИА) проведены мероприятия по информированию населения Свердловской области о порядке проведения ГИА («ЕГЭ для родителей», «Областное родительское собрание», «Пресс-конференция»). Материалы информационных мероприятий о проведении ГИА размещены в средствах массовой информации (телеканалах) – 3 выхода;

- в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» реализовано мероприятие «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», в котором принимали участие Министерство, Министерство социальной политики Свердловской области, а также государственные и муниципальные центры психолого-медико-педагогической помощи, службы ранней помощи, государственные и муниципальные образовательные учреждения, учреждения социального обслуживания населения;

- в 2022 году оказано 261 386 услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе с привлечением некоммерческих организаций, в том числе для родителей детей в возрасте от 0 до 7 лет – 68 715 услуг; граждане, получившие услугу в соответствии с их оценкой качества ее предоставления, удовлетворены оказанной им поддержкой;

- с целью формирования эффективной модели информационно-методического обеспечения образования детей-инвалидов Министерством созданы региональные ресурсные центры:

по организации комплексного сопровождения образования детей с расстройством аутистического спектра (ГБОУ СО «Центр ПМСС «Речевой центр»); по организации комплексного сопровождения образования детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ГБОУ СО «Екатеринбургская школа-интернат «Эверест», реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»); по организации комплексного сопровождения образования детей с интеллектуальными нарушениями, тяжелыми и множественными нарушениями развития (ГБОУ СО «Екатеринбургская школа № 3, реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»); по организации комплексного сопровождения образования слепоглухих обучающихся (ГБОУ СО «Верхнепышминская школа-интернат имени С.А. Мартиросяна, реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»);

- в 2022 году на базе региональных ресурсных центров системно проводились инструктивно-методические семинары, совещания, конференции, вебинары, круглые столы для руководителей, педагогических работников государственных и муниципальных общеобразовательных организаций, реализующих адаптированные основные общеобразовательные программы, родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам образования, воспитания и развития детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья; в 2022 году проведены 32 мероприятия с общим охватом участников – 5782 человека.

Министерством проведены следующие областные мероприятия:

26 октября 2022 года – онлайн-форум для родителей (законных представителей) обучающихся и педагогических работников общеобразовательных организаций по теме: «Презентация региональной практики реализации моделей организации образования обучающихся с тяжелым множественными нарушениями развития», в котором приняли участие 290 человек;

27 октября 2022 – онлайн-форум для педагогов и родителей «О технологиях сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра в общеобразовательной организации», в котором приняли участие 852 человека: педагоги инклюзивных образовательных организаций, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, педагоги-психологи, тьюторы;

1 декабря 2022 года – заседание Ассоциации учителей-логопедов Свердловской области на тему «Реализация нейропсихологического подхода в коррекции речевых нарушений у детей дошкольного и школьного возраста», в котором приняли участие 300 человек;

6 декабря 2022 года – IV Межрегиональная научно-практическая конференция «Образование детей с нарушением опорно-двигательного

аппарата: равные возможности – новые перспективы», в которой приняли участие 178 человек из регионов Российской Федерации: Свердловской области, г. Санкт-Петербурга, г. Москвы, Челябинской области, Республики Татарстан, Ульяновской области, Ставропольского края, Республики Карелия, Иркутской области;

14 декабря 2022 года состоялась Областная научно-практическая конференция «Актуальные вопросы образования детей с расстройствами аутистического спектра», в которой приняли участие 130 человек: руководящие и педагогические работники образовательных организаций, работающие с обучающимися с расстройствами аутистического спектра, из г. Екатеринбурга и Свердловской области, г. Москвы и г. Санкт-Петербурга.

В целях просвещения потребителей по вопросам их прав на сайте Министерства ([minobraz.egov66.ru](http://minobraz.egov66.ru)) создан раздел «Обращения граждан», в котором размещена рубрика «Ответы на часто задаваемые вопросы», рубрика обновляется не реже двух раз в год и в том числе содержит актуальную информацию по вопросам, связанным с качеством образовательных услуг.

На официальном сайте Министерства в подразделе «Доклады» раздела «Защита прав потребителей» (<https://minobraz.egov66.ru/site/section?id=108>) в 2022 году размещен государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области за 2021 год». Также в данном разделе есть переход на информационный портал «Защита прав потребителей Свердловской области» (<https://www.potrebitel66.ru>).

Количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав, структура обращений.

В 2022 году в Министерстве рассмотрено 1149 обращений граждан, связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

устройство в дошкольную образовательную организацию – 287;

безопасность образовательного процесса – 283;

прием в образовательную организацию – 178;

реализация образовательной программы – 143;

питание обучающихся – 83;

выдача документов об образовании – 50;

организация подвоза обучающихся – 38;

оплата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 26;

привлечение средств родителей – 23;

отчисление из образовательной организации – 17;

оказание платных образовательных услуг – 13;

выплата стипендии – 8.

Количество проведенных в 2022 г. контрольных (надзорных) мероприятий – 3834, из них проверок – 41; КНМ без взаимодействия – 3793.



При проведении контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 339 нарушений обязательных требований.

Сведения о количестве наиболее часто выявляемых нарушений представлены в таблице 4.

Таблица 4

**Количество нарушений, наиболее часто выявляемых Министерством образования и молодежной политики Свердловской области**

Группа нарушений	Количество нарушений (% от общего количества нарушений)
	2022 год
Неисполнение полномочий, отнесенных к компетенции организаций, осуществляющих образовательную деятельность	128
Нарушения в части содержания локальных нормативных актов контролируемого лица	68
Несоответствие содержания образовательных программ федеральным государственным образовательным стандартам и федеральным государственным требованиям	40
Нарушение обязательных требований законодательства Российской Федерации, связанных с размещением информации и ведением официального сайта в сети «Интернет»	39

Нарушения правил оказания платных образовательных услуг немногочисленны – 10 нарушений. Выразились указанные нарушения в несоответствии содержания договоров на оказание платных образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, требованиям Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441.

Принимаемые Министерством меры по пресечению нарушений:

1) по результатам проверок выдано 34 предписания об устранении выявленных нарушений;

2) по фактам выявленных правонарушений возбуждено 15 дел об административных правонарушениях, составлено 6 определений об отказе

в возбуждении дела об административном правонарушении;

3) объявлено 3026 предостережений;

4) по результатам проверок 6 должностных лиц образовательных организаций привлечены к дисциплинарной ответственности.

Предложения по совершенствованию законодательства, направленные на защиту прав потребителей в сфере образования.

Федеральное законодательство в части оказания платных образовательных услуг включает нормативные правовые акты,

утверждающие примерные формы договоров (таблица 5).

Таблица 5

**Нормативные правовые акты, утверждающие примерную форму договора об оказании платных образовательных услуг**

№	Вид образования	Образовательные программы	Нормативный правовой акт, утверждающий примерную форму договора об оказании платных образовательных услуг	Комментарий
1.	Общее образование	образовательные программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования	приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.01.2014 № 8 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по образовательным программам дошкольного образования»; приказ Министерства образования и науки РФ от 09.12.2013 № 1315 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»	принят до 1 января 2020 года
2.	Профессиональное образование	образовательные программы среднего профессионального образования, высшего образования	приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 21.11.2013 № 1267 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»	принят до 1 января 2020 года

3.	Дополнительное образование. Подвид. Дополнительное образование детей и взрослых	дополнительные общеобразовательные программы	приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 № 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам»	принят до 1 января 2020 года; проект приказа Министерства просвещения РФ от 16.09.2020 № 500 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по дополнительным общеобразовательным программам» (вступает в силу с даты вступления в силу совместного приказа Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства науки и высшего образования Российской Федерации «О признании утратившим силу приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 № 1185»)
		дополнительные образовательные программы спортивной подготовки	приказ Министерства просвещения РФ от 18.07.2022 № 562 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по дополнительным образовательным программам спортивной подготовки»	принят после 1 января 2020 года
	Подвид. Дополнительное профессиональное образование	образовательная программа дополнительного профессионального образования	–	примерная форма отсутствует
4.	Профессиональное обучение	образовательные программы профессионального обучения	–	примерная форма отсутствует

Таким образом, в настоящее время примерная форма договора об оказании платных образовательных услуг разработана не для всех видов и подвидов образования, что затрудняет деятельность

организаций, особенно частных учреждений и коммерческих организаций. Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» установлено, что не допускается оценка соблюдения обязательных требований, содержащихся в актах Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, если они вступили в силу до 1 января 2020 года.

Помимо этого, Министерством просвещения Российской Федерации 21 сентября 2021 года утвержден перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений) в сфере общего образования, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, в рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования (далее – Перечень), который не содержит нормативных правовых актов, утверждающих примерные формы договоров об образовании.

Таким образом, оценка договоров об образовании обязательным требованиям осуществляется только в части соблюдения Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 (в Перечне указаны пункты 3, 6, 7–10, 13, 14, 16), пунктом 13 которого регламентировано содержание договора об образовании.

На основании изложенного Министерство предлагает рассмотреть опрос о разработке примерных форм договоров об образовании на обучение по образовательным программам дополнительного профессионального образования и образовательным программам профессионального обучения или утвердить единую примерную форму договора об образовании, сделав ее приложением к Правилам оказания платных образовательных услуг, учитывая, что подобная практика применена в иных нормативных правовых актах: приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 882/391 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ», приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся».

### 3.8. Транспортные услуги

Повышение мобильности населения и развитие внутреннего туризма, увеличение объёма и скорости грузоперевозок, транзита грузов, обеспечение транспортной доступности территорий, ускоренное внедрение технологий и низкоуглеродная трансформация отрасли – таковы основные цели новой Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 3363-р, далее – Стратегия). Стратегию планируется реализовать в три этапа. Первый ограничен 2024 годом, второй – 2030-м, третий – 2035-м. Реализация стратегии позволит обеспечить в России новый уровень качества транспортных услуг.

Так, в части пассажирских перевозок предполагается, что к 2035 году транспортная доступность магистральной инфраструктуры на общественном транспорте в рамках единого транспортного пространства не будет превышать двух часов.

В рамках стратегии на общественном транспорте будут активно внедряться цифровые сервисы – от безналичной оплаты с применением биометрических технологий до внедрения модели «мобильность как услуга». По итогам реализации заявленных планов технологии интеллектуальных транспортных систем должны будут охватить крупнейшие агломерации с общей численностью населения 80 млн человек. Ожидается, что к 2035 году доля пассажиров, использующих биометрическую идентификацию на пригородных, междугородних и международных перевозках, составит 80 процентов.

Внутри крупных городских агломераций планируется обеспечить повышение комфорта перемещения, улучшение экологичности городской среды и её безопасности. Для этого стратегией предусмотрено повышение интенсивности движения по существующей рельсовой инфраструктуре и обновление подвижного состава, интеграция остановок различных видов транспорта в транспортно-пересадочные узлы, разработка комплексных цифровых и билетных решений, запуск новых водных пассажирских маршрутов, развитие авиасообщения между регионами.

Свердловская область обладает развитой сетью общественного транспорта (трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси, городская электричка, а также метрополитен). С 2018 года в Свердловской области действует услуга каршеринга.

На территории Свердловской области расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения.

Международный аэропорт Кольцово (управляется УК «Аэропорты Регионов») подвел итоги работы в 2022 году. В январе-декабре минувшего года на рейсах в Кольцово обслужено 5,84 млн пассажиров. Это на 3,6 процента меньше, чем в 2021 году, когда было обслужено 6,06 млн пассажиров.

Большинство пассажиров аэропорта - 4,7 млн - путешествовали внутрироссийскими рейсами (в 2021 году этот показатель составлял 4,9 млн пассажиров). В 2022 году уральцам были доступны прямые регулярные перелеты в 59 городов России. Самыми популярными направлениями по традиции стали Москва, Сочи и Санкт-Петербург. Основным фактором снижения пассажиропотока на внутренних линиях стало закрытие с февраля воздушного пространства над аэропортами Юга России. Годом ранее на рейсах из Екатеринбурга в данные аэропорты было обслужено более 743 тыс. пассажиров.

Частично компенсировать такие потери удалось благодаря открытию и возобновлению полетов по ряду региональных направлений. Абсолютными «новичками» года в Кольцово стали Астрахань, Ставрополь, Владикавказ и Южно-Сахалинск. Возобновились рейсы во Владивосток, Горно-Алтайск, Нягань и Орск. Лидерами по приросту пассажиропотока относительно 2021 года стали Сочи, Санкт-Петербург, Минеральные Воды, Владивосток, Чита и Махачкала.

На международных линиях пассажиропоток 2022 года оказался сопоставим с показателями предыдущего года. Ограничения в авиационной отрасли привели в первом полугодии к отмене или радикальному сокращению регулярных и чартерных рейсов на традиционных для данного периода туристических направлениях. Возместить отмененные рейсы удалось за счет развития полетных программ авиаперевозчиков в страны ближнего зарубежья (Армения, Казахстан, Таджикистан). Кроме того, адаптационные мероприятия в отечественной авиаотрасли позволили со второго полугодия возобновить и увеличить число рейсов на популярные курорты Турции, ОАЭ, Индии и Таиланда. Лидерами по пассажиропотоку на международных линиях стали Анталья, Душанбе и Дубай. Всего в 2022 году пассажирам аэропорта Кольцово были доступны прямые регулярные и чартерные рейсы по 33 зарубежным маршрутам<sup>12</sup>.

Управлением и территориальными отделами проводится работа по рассмотрению обращений граждан.

- В 2022 году поступило 979 обращения (в 2021 году – 673), из них:
- на автотранспорт – 10 процентов,
  - на воздушные перевозки – 74,4 процента,
  - по ж/д перевозки – 2,6 процента,

---

<sup>12</sup> <http://svx.aero/>

- на услуги по перевозки груза, такси и каршеринга и др. - 13 процентов.

По сравнению с 2021 годом количество обращений в сфере транспортных услуг увеличилось в 1,4 раза.

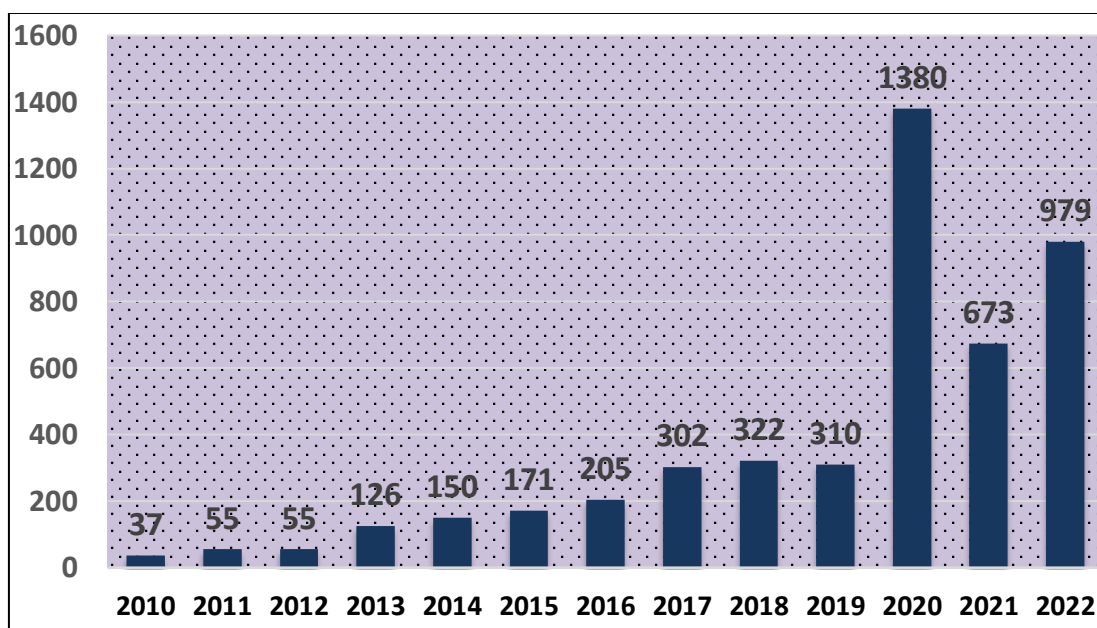


Рис. 84. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2010-2022 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2022 году представлена на рисунке 85.

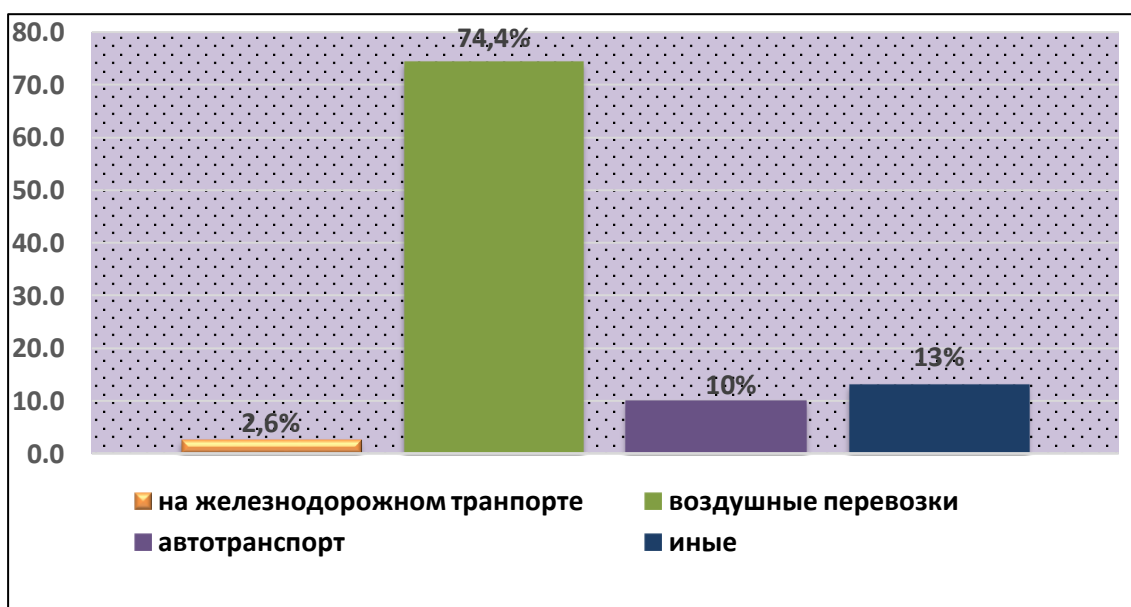


Рис. 85. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2022 г.)

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 86.



Рис. 86. Транспортные услуги. Структура обращений (2022 г.)

По-прежнему проблемными вопросами, которые поднимаются гражданами в обращениях являются:

- 11,6 процента – неадекватное качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 34 процента – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба и т.д.);
- 0,1 процента – одностороннее изменение условий договора;
- 0,2 процента – навязывание дополнительных платных услуг;
- 12, 2 процента – неадекватное информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч. об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.);
- 41,9 процента - иные.

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

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2022 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных услуг представлена на рисунке 87.



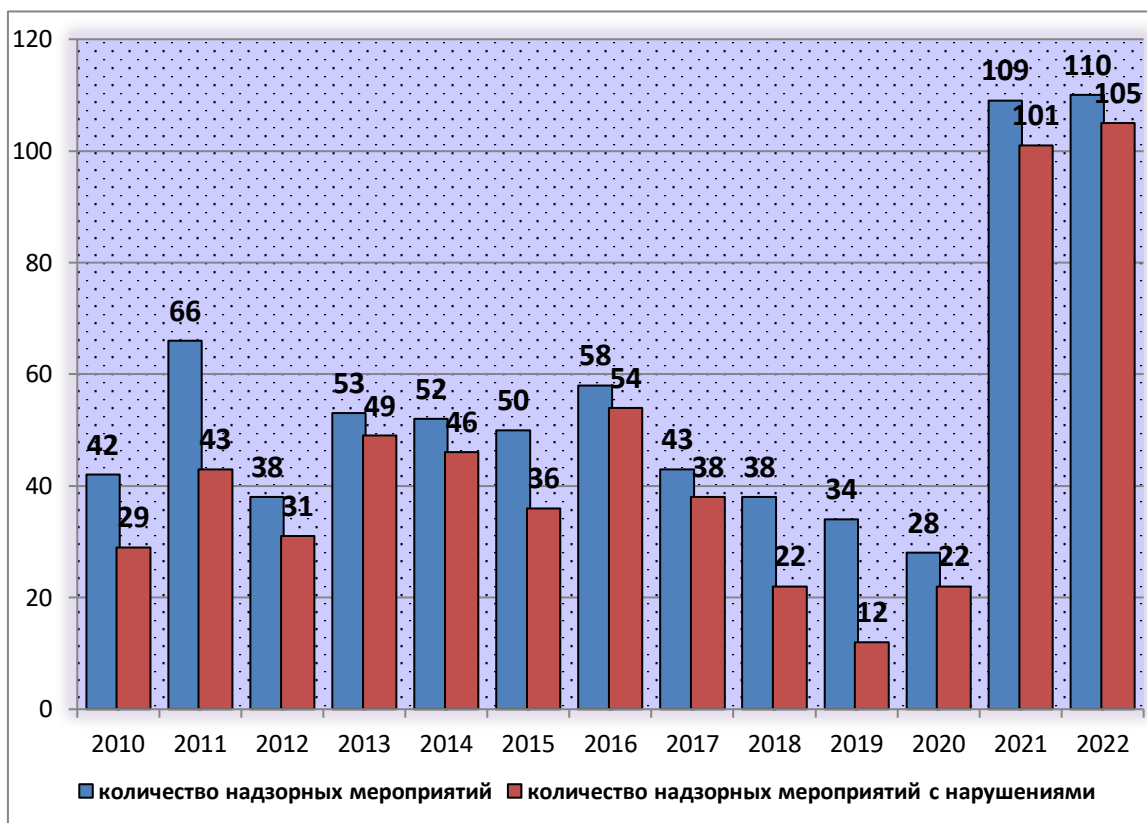


Рис. 87. Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2022гг.)

Всего в 2022 году Управлением и специалистами территориальных отделов проведено 110 контрольно-надзорных мероприятий (в 2021 г. – 109), из них по 105 выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ (в 2021г. – 101). Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 95,5 процента (в 2021 г.- 92,7 процента).

В ходе проверок выявлено 293 нарушения пунктов нормативно-правовых актов, что составляет в среднем 2,7 нарушений на 1 мероприятие по контролю (за 2021г. – 160 нарушений на 109 проверок, что составило 1,5 нарушений на 1 мероприятие).

Рассмотрено 69 материалов проверок, поступивших из транспортной прокуратуры г. Москвы и Свердловской транспортной прокуратуры в отношении ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», ООО «Азур-эйр».

При проведении мероприятий по контролю должностные лица выявляли нарушения в области защиты прав потребителей:

- **88,3 процента** (2021 г. - 63,1 процента) - нарушения, связанные с порядком предоставления услуг;
- **8,1 процента** (2021 г. - 9 процента) - нарушения в области предоставления информации;
- **1,2 процента** (2021 г. - 11,8 процента) - включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права;

- **2,4 процента** (2021 г. - 14,8 процента) - введение потребителя в заблуждение.

Структура выявленных Управлением в 2022 году нарушений представлена на рисунке 88.

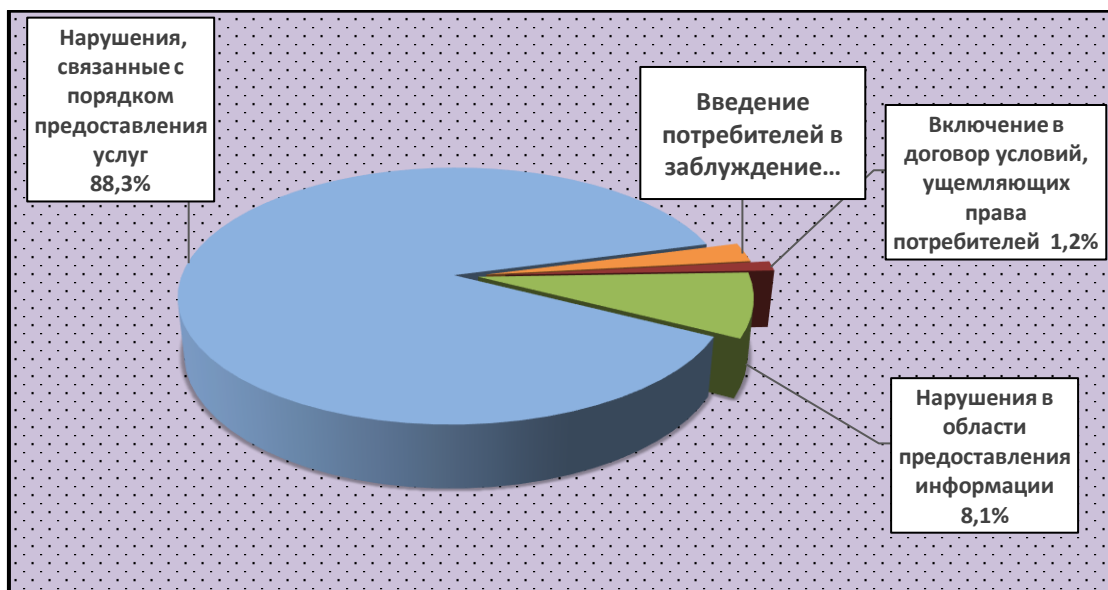


Рис. 88. Транспортные услуги. Структура выявленных правонарушений (2022 г.)

Наиболее часто юридические и должностные лица привлекались к административной ответственности в связи со следующими нарушениями:

Нарушения в области предоставления информации (ч. 1 ст. 14.5, ч.1 ст.14.8, КоАП РФ) – **8,1 процента**.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения – АО АК «Уральские авиалинии» (г. Екатеринбург).

В отношении АО АК «Уральские авиалинии» по 7 делам выявлено нарушение статей 8, 10 Закона о защите прав потребителей, а именно авиакомпанией надлежащим образом не доводится до пассажиров информация об оплаченной услуге «Платное место», в части не предоставления информации о её цене.

ОАО АК «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа на общую сумму 35 тыс. руб.

Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ) – **1,2 процента**.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии».

## Справка

В отношении АО «АК «Уральские авиалинии» вынесено 1 постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 11 тыс. руб.

Выявленные нарушения: в договор оказания услуг включено следующее условие: «авиакомпания не гарантирует предоставление выбранного места в случаях отмены рейса, замены компоновки или типа воздушного судна, и что в этих случаях пассажирам будет предложена альтернатива с сохранением ранее оплаченных характеристикам кресла, либо в случае невозможности предоставления альтернативного варианта пассажирам будет произведен возврат денежных средств за услугу по обращению в адрес Авиакомпании». Указанное условие ущемляет установленные законом права потребителя, предоставляя юридическому лицу право на одностороннее изменение условий договора. (дело А60-29703/2022).

Введение потребителя в заблуждение (ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ) – **2,4 процента.**

## Справка

На основании обращения гражданина было проведено административное расследование в отношении ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» по следующему факту: гражданкой были приобретены субсидированные авиабилеты, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 02.03.2018 № 215 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета организациям воздушного транспорта в целях обеспечения доступности воздушных перевозок населению и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации», так как она имеет регистрацию в Дальневосточном Федеральном округе. Стоимость авиабилета по маршруту Санкт-Петербург-Благовещенск составила 6870,00 руб.. Стоимость авиабилета по маршруту Хабаровск-Санкт-Петербург составила 7485,00 руб.. На электронную почту потребителя поступило письмо о том, что авиабилеты аннулированы, по причине того, что пассажир не подтвердил своё право на льготу. Согласно квитанциям о возврате денежных средств за билеты авиакомпания вернула 6500,00 руб. за билет по маршруту Санкт-Петербург-Благовещенск и 7300,00 руб. за билет по маршруту Хабаровск-Санкт-Петербург (за вычетом топливного сбора). Позиция ОАО АК «Уральские авиалинии» сводилась к тому, что авиабилеты были аннулированы, так как гражданка не имеет статуса многодетной семьи. При этом исходя из

обращения гражданка приобретала билет по специальному тарифу, предусмотренному для лиц, зарегистрированных по месту жительства на территории субъекта Российской Федерации, входящего в состав Дальневосточного федерального округа, а не как многодетная семья. ОАО АК «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа на общую 100 тыс. руб. (Судом постановление оспаровано без изменения. Дело № А60-26418/2022).

Оказание населению услуг, не соответствующим Правилам (ст. 14.4 КоАП РФ) - **88,3 процента**.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ПАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», ООО «Азур эйр», ООО «Крона-М».

Нарушения, выявленные в действиях АО АК «Уральские авиалинии» (75 дел) и ООО «Азур эйр» (1 дело):

- нарушение сроков предоставления (непредоставление) пассажирам горячего питания, при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время (нарушение п. 99 ФАП № 82).

- отсутствие ответа на претензии в установленный срок.

Управлением и территориальными отделами в 2022 году вынесено 86 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 2 845 тыс. руб.. (2021 год – вынесено 101 постановление о назначении административного наказания, общая сумма штрафов – 3 957 тыс. руб.).

Таким образом, применение мер административного воздействия по сравнению с 2021 годом уменьшилось в 1,2 раза, сумма взысканных штрафов уменьшилась в 1,4 раза.

Уменьшение количества принятых мер связано с ведением ограничений принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области не ограничивается исключительно мерами административного воздействия.

В 2022 г. Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО «Транспортная компания «Профиль» по факту допущения перевозчиком нарушения права потребителя, выразившееся в отказе предоставления права льготного проезда гражданину, предъявившему удостоверение Ветерана труда.

В соответствии с пп. 6 ст. 11 Закона Свердловской области от 25.11.2004 N 190-ОЗ (ред. от 19.04.2022) «О социальной поддержке ветеранов в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 16.11.2004), для ветеранов труда и лиц, приравненных к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года, достигших возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, и (или) возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) и (или) приобретших в соответствии с Федеральным законом «О страховых пенсиях» право на страховую пенсию по старости, срок назначения которой или возраст для назначения которой не наступили, настоящим Законом Свердловской области устанавливается мера социальной поддержки - бесплатный проезд по территории Свердловской области на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном сообщении.

#### Справка

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ИП Володину А.Н. по факту отказа потребителю в приобретении билета на автобус для ребенка в связи с отсутствием оригинала свидетельства о рождении. При этом потребителем был предъявлен паспорт с внесенными в него данными ребенка и копия свидетельства о рождении.

На основании пункта 13 статьи 20 Федерального закона от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» при проезде по именному билету пассажир обязан иметь при себе и предъявлять по требованию представителей перевозчика и (или) должностного лица, уполномоченного на осуществление проверки подтверждения оплаты, документ, удостоверяющий личность пассажира в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае следования вместе с ним детей до четырнадцати лет - свидетельства о рождении детей, на основании которых оформлен именной билет. При отсутствии у пассажира указанных документов он и дети, следующие вместе с ним, к проезду по именному билету не допускаются.

В силу подпункта «б», «д», пункта 61(2) Постановления Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным

транспортом и городским наземным электрическим транспортом» при проезде по маршрутам регулярных перевозок в пригородном и междугородном сообщении, установленным в границах 2 и более субъектов Российской Федерации, за исключением маршрутов регулярных перевозок, указанных в части 9 статьи 20 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»:

- оплата пассажиром перевозки следующих с ним детей в случаях, если такие перевозки подлежат оплате, в том числе с предоставлением преимуществ по провозной плате, подтверждается пассажиром посредством предъявления перевозчику (уполномоченному лицу перевозчика) соответствующих билетов. Перевозчик (уполномоченное лицо перевозчика) вправе потребовать от такого пассажира предъявления документов, подтверждающих возраст ребенка (свидетельство о рождении или паспорт одного из родителей с записью о рождении ребенка);

- право пассажира на бесплатную перевозку следующих с ним детей удостоверяется билетами или иными документами, подтверждающими указанное право. Перевозчик (уполномоченное лицо перевозчика) вправе потребовать от такого пассажира предъявления также документов, подтверждающих возраст ребенка (свидетельство о рождении или паспорт одного из родителей с записью о рождении ребенка).

#### Справка

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ИП Симонову И.И.

Исполнителю необходимо обеспечить возможность оплаты услуг по маршруту № 103 Асбест- Рефтинский путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. Не допускать при оказании услуг ИП Симоновым И.И. отсутствие права выбора потребителя оплаты услуг по маршруту № 103 Асбест- Рефтинский путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

#### Справка

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО «СПОПАТ». Исполнителю необходимо обеспечить возможность оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов на автовокзале города Сухой Лог.

## Справка

По результатам выездного обследования на объекте Нижнетагильский автовокзал 622000, Свердловская обл., г. Нижний Тагил, Садовая ул., 25, установлено, что Государственное унитарное предприятие Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» допустило оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, выразившееся в нарушении права на бесплатное пользование туалетами, размещенными в здании автовокзала. ГУП СО «СООПА» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

## Справка

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ИП Володину А.Н. Исполнитель, осуществляющий деятельность автовокзалов и автостанций на автовокзале «Северный» г. Екатеринбург нарушил права потребителей на бесплатное пользование туалетами, размещенными в здании автовокзала.

В соответствии со статьей 26 Федерального закона от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» пассажир имеет право бесплатного пользования залами ожидания, туалетами, размещенными на объектах транспортной инфраструктуры. Порядок такого бесплатного пользования определяется правилами перевозок пассажиров. В силу пункта 13 Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» пассажир имеет право бесплатного пользования размещенными в зданиях автовокзала, автостанции залами ожидания и туалетами при наличии билета на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен этот автовокзал, автостанция, либо копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства.

## Справка

Объявлено 11 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», из них: 4 по факту навязывания дополнительных платных услуг при оформлении авиабилета онлайн на сайте авиакомпании; 4 по

факту нарушения сроков предоставления ответов на претензии; 2 по факту непредоставления пассажирам горячего питания, при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время (нарушение п. 99 ФАП № 82); 1 по факту порчи багажа.

#### Справка

Объявлено 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований АО «АК «Смартавиа» по факту взимания с пассажира платы за провоз в качестве ручной клади портпледа с костюмом, провоз которого без взимания платы предусмотрен п. 133 ФАП 82.

В 2022 году в отношении исполнителей транспортных услуг проведены иные профилактические мероприятия: 3 профилактических визита, 49 информирований, 28 консультирований.

Управлением в 2022 году дано 14 заключений по граждански делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 11 из них рассмотрены и поддержаны судами. Сумма взысканных денежных средств составила 804,8 тыс.руб.

#### Справка

Подано 2 исковых заявления в интересах неопределенного круга лиц.

1) К ООО «СПОПАТ» о признании противоправными действий, выразившихся в непредставлении возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров и багажа путем использования национальных платежных инструментов. Возложении обязанности прекратить указанные противоправные действия путем обеспечения возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров и багажа, путем использования национальных платежных инструментов.

В связи с заключением и предоставлением ООО «СПОПАТ» договора эквайринга, территориальным отделом заявлен отказ от иска, определением Сухоложского городского суда от 19.01.2023 производство по делу прекращено (дело № 2-55/2023)

1) К ГУП СО «СООПА» о признании действий ГУП СО «СООПА» при оказании услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом на пользование пассажирами туалетами,



размещенными в здании автовокзала, расположенного по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 25, за плату противоправными в отношении неопределенного круга лиц за период с января 2019 года по март 2021. О возложении на ГУП СО «СООПА» обязанности в течение 10 дней с момента вступления решения суда в законную силу довести до сведения потребителей информацию о принятом решении на официальном сайте организации [www.autovokzal.org](http://www.autovokzal.org). Решением Чкаловского районного суда г. Екатеринбурга иски удовлетворены (дело № 2-1204/2022).

Подано 2 исковых заявления в отношении группы потребителей.

1) К ООО «Федеральная пассажирская компания».

Группа потребителей (дети и их родители, 26 человек) заключили договор перевозки железнодорожным транспортом с АО «ФПК» в момент посадки в вагон поезда обнаружили: неприятный запах в вагоне, а именно машинного масла, железа; грязные полки, а именно дорожная пыль, с мелким песком; окна, ручки, места для частого соприкосновения были в пыли, грязи и не протерты; линолеум имел явно выраженное пятно темного цвета (видео прилагается); с момента, как тронулся поезд, в течении 15 минут потребители обнаружили, что туалет находящийся в непосредственной близости к их местам расположения, был в нерабочем состоянии.

Потребители обратились с претензией, в которой просили соразмерного уменьшения цены за некачественную услуг. Требования остались без удовлетворения.

В суд заявлены требования о взыскании суммы соразмерного уменьшения цены услуги на 45 процентов, неустойки, морального вреда в размере 10 тыс. руб. в пользу каждого потребителя.

Решением Мирового судьи судебного участка № 4 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга от 25.10.2022 (дело № 2-3256/2022) заявленные требования удовлетворены частично. Взыскана сумма соразмерного уменьшения цены услуги на 25 процентов, компенсирован моральный вред в размере 1000 руб. на каждого потребителя, затраты на составления жалобы и искового заявления, неустойка, штраф.

2) Иск в защиту прав группы потребителей (36 человек) к ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии».

ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» неправомерно были отменены авиаперелеты в одностороннем порядке, стоимость билетов не возвращена пассажирам полностью и своевременно, в связи с чем были нарушены их как потребителей.

В суд заявлены требования о взыскании стоимости авиабилетов, убытков, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя в размере 3 процента от стоимости билетов, компенсации

морального вреда в размере 5 000 руб. в пользу каждого потребителя, штрафа.

В связи с присоединением в ходе рассмотрения дела других истцов, отказом от требований отдельных истцов, частичным возвратом денежных средств в ходе рассмотрения дела, исковые требования были уточнены.

Октябрьским районным судом г. Екатеринбурга от 13.12.2022 (дело № 2-4595/2022) исковые требования удовлетворены частично. В пользу потребителей взысканы: неустойка в размере 3 процента от стоимости билетов, убытков, компенсация морального вреда в размере 2000 руб. в пользу каждого потребителя, штраф.

В целях добровольного урегулирования спора и оказания содействия в решении гражданско-правовых вопросов о защите прав потребителей в 2022 году в адрес перевозчиков направлено 167 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей, из них: 140 – ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», 2 – ООО «Авиакомпания «Победа», 1 – ООО «Смартавиа», 1 – ООО «Северный ветер», 20 – ООО «ПАП-1», 1 – ООО «Туринское АТП», 1 – ИП Эделис В.Н., 1 – ООО «ТЕО».

В 2022 году проведено 248 мероприятий по информированию населения о правах потребителей транспортных услуг.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2022 году оказано 505 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, большая часть из которых по услугам воздушного транспорта.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к возврату стоимости авиабилетов в случае вынужденного отказа пассажира;
- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации об оказываемых услугах (информация о своевременном изменении времени перелета, условиях перелета, условиях оказания услуг такси, исполнителе услуг при автоперевозках);
- ответственности потребителей по договору каршеринга;
- нарушения прав потребителей при задержках авиарейсов;
- нарушения сроков оказания услуг такси;

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителей.

Для потребителей подготовлено 13 претензий, потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом рассмотрен и удовлетворен 1 иск.

В 2022 году проведено 248 мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступление на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2022 году услуг в Свердловской области дополняет информация, полученная из **Свердловского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту** в 2022 году поступило 22 обращения от граждан, проведено 32 мероприятия, направленных на проведение потребителей, проведен 1 профилактический визит.<sup>13</sup>

### **3.9. Платные юридические услуги**

Вопрос о проблеме противодействия работе недобросовестных юридических фирм давно прорабатывается Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области.

В 2020 и 2022 годах были проведены рабочие встречи по вопросу проработки единообразного подхода в решении вопросов о деятельности недобросовестных юридических компаний, при участии органов и организаций, заинтересованных в борьбе с данными фирмами (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, Свердловский областной суд, МБУ «Центр правозащиты», Управление Федеральной антимонопольной службы 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 Российской Федерации по Свердловской области, ГУ Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области).

По итогам рабочих встреч был принят ряд решений, в том числе, о взаимном обмене информацией по указанным проблемам, о доведении до сведения потребителей информации с целью профилактики нарушений, о применении мер по блокировке сайтов

<sup>13</sup> Данные представлены письмом Свердловского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту от 22.02.2023 №47.

юридических фирм, о направлении в центральные аппараты Роспотребнадзора и Министерства юстиции РФ предложений о внесении изменений в законодательство.

За 2021 -2022 год приняты следующие меры:

1) Прокуратурой Свердловской области по материалам Управления подано 11 заявлений в суд о блокировке сайтов юридических фирм, 9 заявлений были удовлетворены судом, 2 дела прекращено в связи с досудебной блокировкой. 1 заявление о блокировке сайта юридической фирмы подано в 2022 году Управлением, заявление удовлетворено судом.

### Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в сети Интернет был обнаружен сайт <https://rospotrebnadzor66.ru>. На этом сайте использовалась официальная символика Российской Федерации, а также было указано на принадлежность к органам Роспотребнадзора, размещены предложения по оказанию юридических услуг, что вводило потребителей в заблуждение. На сайте не было информации о хозяйствующем субъекте.

Официальным сайтом Роспотребнадзора является сайт <https://www.rospotrebnadzor.ru>, а сайтом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области - <https://www.66.rospotrebnadzor.ru>.

В связи с этим, Управление обратилось с заявлением о признании запрещенной к распространению на территории РФ информации, размещенной в сети «Интернет» в Кировский районный суд города Екатеринбурга.

Суд удовлетворил исковые требования Управления о признании информации, размещенной на сайте <https://rospotrebnadzor66.ru>, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации (Кировский районный суд г. Екатеринбурга, ДЕЛО № 2а-3111/2022 ~ М-2017/2022)

2) Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и Министерством юстиции Российской Федерации по Свердловской области до центральных аппаратов своих ведомств доведены проблемы, поставленные на рабочих встречах, и предложения по установлению единых требований к качеству юридических услуг.

Минюстом России при участии МВД России, Минцифры России, а также органов исполнительной власти субъектов РФ создана федеральная государственная информационная система «Правовая помощь» (ФГИС «Правовая помощь»).

В декабре 2022 г. ФГИС «Правовая помощь» заработала в экспериментальном режиме в 10 субъектах Российской Федерации.

Основополагающий компонент системы – Единый портал правового просвещения и бесплатной юридической помощи

ВПРАВЕ.РФ. Полнота информации на портале достигается за счет постоянно обновляемой нормативно-правовой базы, предоставления шаблонов документов, информационных статей, ответов на часто задаваемые вопросы, а также наличия удобной навигации.

Воспользоваться порталом сможет любой гражданин. Кроме того, те, кто имеет право на получение бесплатной юридической помощи, смогут связаться с квалифицированными юристами и получить консультации, в том числе дистанционно.

В 2023 году планируется законодательно закрепить создание ФГИС «Правовая помощь» и масштабировать систему на все субъекты РФ.

3) На сайте Управления <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/> создан специальный раздел по жалобам на деятельность юридических фирм с размещением реестра юридических фирм, на которые поступает наибольшее количество жалоб. Актуальная информация о положительной правоприменительной практике в отношении недобросовестных юридических фирм также размещается на сайте Управления, в СМИ, в социальных сетях.

Органы власти и местного самоуправления активно включились в «антирекламную» кампанию против данной деятельности, размещают информацию на своих сайтах и в СМИ.

Реализация мер, направленных на оказание помощи потребителям юридических услуг включает в себя:

1. Рассмотрение обращений граждан и принятие мер в рамках компетенции органов Роспотребнадзора.

2. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий.

3. Направление в адрес хозяйствующих субъектов предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя.

4. Дача заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей юридических услуг.

5. Обращение в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

6. Обращение в суд с заявлениями о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации.

7. Объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

8. Выдача рекомендаций по соблюдению обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от

31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

9. Консультирование, подготовка исков, претензий и обращений в надзорные органы (со стороны консультационных пунктов).

10. При поступлении жалоб, не содержащих нарушения обязательных требований или иных необходимых данных, в ответах потребителям следует указывать на необходимость обращения в ближайшие к месту жительства потребителя консультационные пункты (с указанием адреса и телефона) для предметной оценки ситуации и выработки оптимальной технологии защиты прав потребителя – от оценки ситуации на предмет наличия нарушений обязательных требований, до судебной защиты прав потребителей (в том числе, путем обращения в Территориальный отдел с просьбой о подаче иска в защиту прав потребителей).

За 2022 год в адрес Управления поступило 208 письменных обращений граждан на действия юридических компаний, предоставляющих дорогостоящие юридические услуги. Значительная часть поступивших обращений содержали сведения о фактах оказания некачественных юридических услуг, введения в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств, перерасчет и пр.).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 89.

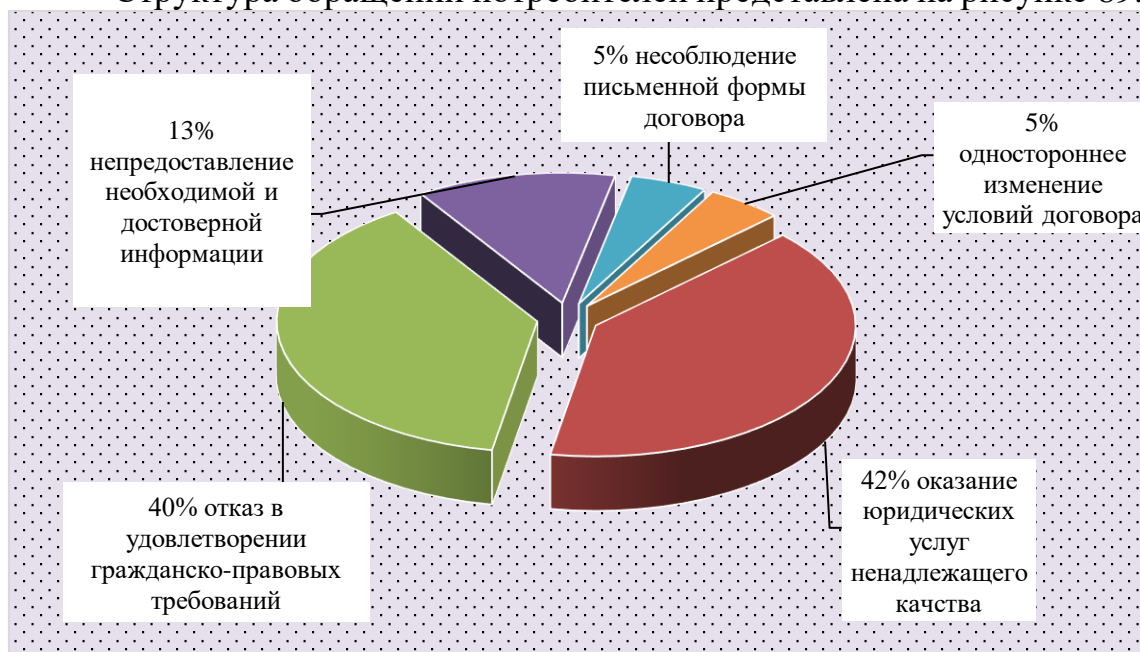


Рис.89. Платные юридические услуги. Структура обращений (2022 г.).

В структуре обращений граждан в сфере платных юридических услуг основное место занимают жалобы на:

- 42 процента - оказание юридических услуг ненадлежащего качества, т.е. без учета наиболее эффективного способа защиты прав потребителей в спорной ситуации; навязывание дополнительных платных услуг, например, подготовка одновременно претензии, искового заявления в адрес продавца (исполнителя) без получения результата по добровольному рассмотрению претензии или подготовка жалоб в надзорные органы при нарушении имущественных прав потребителя;
- 40 процентов - отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств, перерасчет, отказ исполнителя от расторжения договора по инициативе потребителя до оказания услуг и пр.);
- 13 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;
- менее 5 процентов составили обращения о несоблюдении требований к письменной форме договора, одностороннем изменении условий договора.

При наличии достаточных данных недобросовестные юридические компании привлекались к административной ответственности, в том числе, за обман потребителя, за факты включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, за ненадлежащее информирование.

Одновременно, потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для определения тактики защиты прав потребителей, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Всего специалистами Управления и его территориальных отделов в 2022 году проведено 28 надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих платные юридические услуги. По результатам проведенных надзорных мероприятий в сфере платных юридических услуг вынесено 28 постановлений о привлечении к административной ответственности. Сумма взысканных штрафов 603500 рублей.

Структура основных правонарушений за 2022 г. сформировалась следующим образом (рисунок 90):

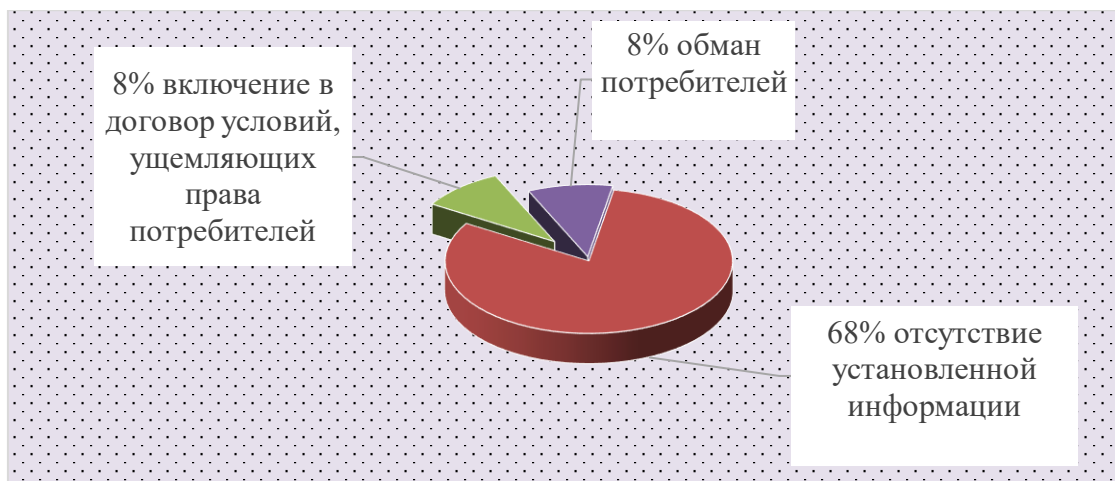


Рис.90. Платные юридические услуги. Структура правонарушений (2022 г.).

- **68 процентов** - продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ).

Справка.

ООО «Единый центр Гарант» (Нижнетагильский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области).

В ходе экспертизы представленных к обращению документов (договора, акта об оказании юридических услуг), а также сайта ООО «Единый Центр Гарант» в рамках непосредственного обнаружения установлены нарушения требований Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-0 «О защите прав потребителей» в части оказание услуг организацией при отсутствии информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, а именно:

- 1) в договоре отсутствует информация о стоимости каждой услуги в рублях, на официальном сайте ООО «Единый центр Гарант» в «Тарифе на оказание юридических услуг» отсутствуют конкретные цены на услуги;
- 2) в договоре отсутствует информация о сроке оказания услуги;
- 3) в договоре отсутствует наименование услуги (название услуги в предмете договора как «подготовка документов в госорганы» совершенно не дает понять, в какой именно орган будут направлены документы, какое его территориальное подразделение, «подготовка необходимых документов» также не дает понять какие именно документы будут составляться).

За выявленные нарушения в отношении ООО «Единый Центр Гарант» составлен протокол об административном правонарушении по ст.14.5 ч.1 КоАП РФ, вынесено предупреждение.

- **8 процентов** - обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ),



- **8 процентов** - включение в договор оказания платных юридических услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка.

ООО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ЮРИСТОВ «СПУТНИК» (Центральный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области).

На основании обращения гр. К\*, с жалобой на действия ООО МФЦЮ «Спутник» были исследованы представленные потребителем документы. В рамках ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ непосредственно обнаружено непредоставление необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, навязывание дополнительных услуг, введение в заблуждение относительно потребительских свойств услуг.

Проведенный анализ документов показал, что ООО МФЦЮ Спутник является исполнителем услуг по договору, заключенному между ООО МФЦЮ «Спутник» и гр. К\*.

Как следует из материалов дела, гр. К\* обратился в ООО МФЦЮ «Спутник» по вопросу обжалования приговора мирового судьи по уголовному делу и указал на тот, факт при обращении, что уже обращался самостоятельно с апелляционной жалобой на приговор, и она оставлена без удовлетворения, но письменного постановления судом еще не направленно в адрес потребителя.

Между гр. К\* и ООО МФЦЮ «Спутник» был заключен договор на оказание юридических услуг. Разделом 1 договора определен предмет договора. Согласно пунктам 1.1. и 1.2 указанного договора, исполнитель принимает на себя обязательства оказать следующие юридические услуги:

- Кассационная жалоба и представительство в суде
- Жалоба в Роспотребнадзор Свердловской области
- Жалоба в Росреестр Свердловской области
- Заявление в органы опеки и попечительства
- Жалоба в прокуратуру Ачитского района
- Заявление в налоговую инспекцию
- Исковое заявление в рамках ГПК в Железнодорожный суд

По результатам анализа материалов установлено, что в предмет договора включены услуги, которые заведомо не могут повлечь для потребителя ожидаемого правового результата, а именно: при заключении договора с заказчиком, Исполнитель проигнорирован тот факт, что в день составления и подписания договора об оказании услуг исполнителю заранее было известно, что потребитель обратилась с вопросом обжалования апелляционного постановления.

Таким образом, услуги, включенные в предмет договора, не относятся к разрешению вопроса об обжаловании постановления суда по уголовному делу.

Согласно п.3.1 договора стоимость услуг, указанных в п.1.2 договора составила 25 тыс. руб. и была оплачена потребителем в полном объеме.

Вместе с тем, само составление заявлений, а также жалоб в разные органы и инстанции должно быть необходимым и подтверждено объективными причинами. В том случае, если подготовленные исполнителем проекты заявлений, жалоб и обращений не могут повлечь наступление для клиента ожидаемого правового результата, то оснований для их оплаты клиентом не имеется.

Очевидно, что необходимость подготовки и подачи:

- Жалобы в Роспотребнадзор Свердловской области
- Жалоба в Росреестр Свердловской области
- Заявление в органы опеки и попечительства
- Жалоба в прокуратуру Ачитского района
- Заявление в налоговую инспекцию
- Исковое заявление в рамках ГПК в Железнодорожный суд

по вопросу обжалования апелляционного постановления по приговору по уголовному делу и включение в состав предмета договора документы, не относящиеся к уголовному законодательству свидетельствует о неоптимальном выборе способа оказания правовой помощи.

Кассационная жалоба и представительство в суде, составлена формально и не грамотно без ознакомления с апелляционным постановлением суда, так как оно было получено потребителем только 08.11.2021, соответственно представительство в суде исполнителем не осуществлялось.

В рамках исполнения договора исполнителем не доведена до потребителя информация о стоимости каждого отдельно взятого документа и все документы, и консультации подготовлены и оказаны в комплекте и оплачены потребителем.

Вступая в гражданско-правовые отношения и приобретая услуги в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, потребители, как правило, являются более слабой стороной договора. Не обладая специальными познаниями, потребитель не может определить совокупность последовательных (алгоритм) действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов. Поскольку заказчик не обладает достаточными юридическими знаниями, она доверилась специалисту исполнителя.

Исполнитель напротив, являясь более сильной стороной потребительских отношений, имеющий в своем штате квалифицированных специалистов, обладающих специальными

познаниями в указанной сфере деятельности, имеет возможность оценить совокупность последовательных действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов, оказать квалифицированную помощь и разъяснить потребителю о правах.

Учитывая материалы обращения, исполнитель имел возможность на консультации оценить правомерность требований потребителя, а также определить наиболее оптимальную тактику решения вопроса потребителя.

Вместо этот исполнитель на консультации потребителю предложено заключить договор на оказание юридических услуг, при этом перечень услуг, включенных в предмет договора не свидетельствует о наличии цели на достижение какого-либо результата. Данные действия исполнителя явно не способствуют решению проблемы потребителя.

Таким образом, ООО МФЦЮ «Спутник» воспользовавшись тем, что потребитель не обладает достаточными юридическими знаниями, преднамеренно ввел потребителя в заблуждение относительно качества услуги, путем ложного обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки.

За выявленные нарушения в отношении ООО МФЦЮ «Спутник» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст.14.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 100 тыс. руб.

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».

Всего в 2022 году специалистами территориальных отделов проведено 100 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных юридических услуг, в том числе:

- печатные издания – 11;
- на сайте Управления – 2;
- на телевидении – 2;
- социальные сети – 6;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 69;
- прочее ( в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 11.

В 2022 году в консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилось 23 потребителя которым оказано 55 консультаций по вопросам защиты прав потребителей юридических услуг.

Подготовлено 2 претензии на сумму 129 тыс. руб.. Одна в отношении ООО «Служба защиты прав» на сумму 119 тыс. руб., другая в отношении ООО «Ампаро» на сумму 10 тыс. руб.. Основанием для обращения потребителей с претензией послужил отказ от исполнения договора оказания услуг на основании ст. 32 Закона о ЗПП. Претензии не были удовлетворены в добровольном порядке.

Подготовлено для потребителей 6 исковых заявлений на сумму 239, 9 тыс. руб., 4 исковых заявления рассмотрены в пользу потребителя, суд удовлетворил требования потребителей на сумму 225,5 тыс. руб., от подачи двух исковых заявлений потребители отказались:

1. в отношении ИП Габдрашитов Д.Ю. на сумму 15 тыс. руб.. Потребитель заключила договор на оказание юридических услуг (подготовка претензий в автосалон, банк, консультация) по вопросу расторжения договора купли-продажи автомобиля бывшего в употреблении. Через три дня потребитель заявила отказ от исполнения договора оказания юридических услуг и возврате уплаченных денежных средств. Исполнитель отказался возвращать денежные средства, было подготовлено исковое заявление в суд. От подачи искового заявления потребитель отказалась;

2. в отношении ИП Хуснутдинов А.Р. на сумму 21, 3 тыс. руб. Потребитель обратилась к исполнителю по вопросу оказания юридических услуг в части расторжения договора купли-продажи мобильного телефона ненадлежащего качества. Заключила договор на оказание юридических услуг по спорной ситуации, а также кредитный договор для оплаты юридических услуг. В этот же день, обратилась к исполнителю с требованием о расторжении договора и возврате уплаченных средств в размере 21, 3 тыс. руб. После отказа исполнителя от возврата денежных средств подала исковое заявление в суд. Суд удовлетворил требования истца и взыскал в пользу потребителя более 35,5 тыс. руб.;

3. в отношении ИП Михальский Д.В. на сумму 35 тыс.руб. Потребитель обратился в компанию «Сила права» по вопросу оказания юридической помощи по взысканию средств за оказанные некачественные юридические услуги другой организацией. Был заключен договора с ИП Михальский Д.В. на оказание юридических услуг на сумму 35 тыс.руб. Через несколько дней потребитель обратился к исполнителю с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченных средств за неоказанные услуги. Суд удовлетворил требования потребителя на сумму 20 тыс.руб., т.к. часть юридических услуг была оказана;

4. в отношении ООО «Ампаро» на сумму 18, 6 тыс.руб., в т.ч. стоимости аванса в размере 5 тыс. руб. и убытков 13, 6 тыс. руб. (уплаченных потребителем за составление претензии). Потребитель обратилась в ООО «Ампаро» за правовой консультацией на предмет возмещения расходов по погребению близкого родственника. Был заключен договор на оказание юридических услуг и оплачен аванс в размере 5 тыс.руб. Позже потребитель заявила отказ от исполнения договора и потребовала возврата уплаченного аванса. Исполнитель отказался возвращать денежные средства, было подготовлено исковое заявление в суд. От подачи искового заявления потребитель отказалась;

5. в отношении ООО «Служба защиты прав» на сумму 119 тыс. руб.. Потребитель обратилась в юридическую организацию по вопросу восстановления наследственного права. Был заключен договор на оказание юридических услуг на подготовку юридических документов. Через несколько месяцев исполнитель подготовила запрос в правоохранительные органы и жалобу в прокуратуру, которые не привели к решению вопроса потребителя. Не согласившись с качеством оказанных услуг, а также заявив требование о возврате денежных средств за неоказанные услуги, потребитель обратилась в суд об уменьшении стоимости юридических услуг. Суд удовлетворил требования потребителя и взыскал с ответчика 120 тыс. руб.;

6. в отношении ООО «Ампаро» на сумму 31 тыс. руб. Потребитель заключила договор на оказание юридических услуг по вопросу расторжения договора купли-продажи автомобиля бывшего в употреблении. В этот же день потребитель заявила отказ от исполнения договора оказания юридических услуг и возврате уплаченных денежных средств. Исполнитель отказался возвращать денежные средства, было подготовлено исковое заявление в суд. Суд удовлетворил требования потребителя и взыскал с ответчика 50 тыс. руб.

На сайте Управления создан раздел «Недобросовестная деятельность юридических фирм», где размещаются новости судебной практики, список фирм, на которые поступает больше всего жалоб; памятка для потребителей, а также примерный перечень организаций, куда граждане могут обратиться за юридической помощью (это официальные участники системы бесплатной юридической помощи, общественные организации, государственные и муниципальные органы и учреждения).

Территориальными отделами и консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» дано 11 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, количество удовлетворенных исковых заявлений потребителей - 10; подано 9 исковых заявлений в защиту прав потребителей, все исковые заявления удовлетворены.

Справка.

Гражданка Ч\*, обратилась в Асбестовский отдел Управления Роспотребнадзора по СО с целью дачи заключения по делу:

между истцом и ответчиком (ИП Кошелев А.С., юридическая компания «Олимп», 620149, г. Екатеринбург, ул. Серафимы Дерябиной д.45 кв.30) был заключен договор на оказание юридических услуг в рамках пакета услуг «Все включено+», в соответствии с п.1.1 которого Исполнитель по заданию Заказчика обязуется оказать комплекс услуг в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим договором и Приложением № 1 к нему, а Заказчик обязуется принять услуги и в оговоренные сроки оплатить оказанные услуги установленные графиком платежей (Приложение № 2) к договору. Согласно договору, стоимость оказания услуг в совокупном размере составила 60 тыс. руб.

В соответствии с п.2.4.2 договора сторонами предусмотрено, что в случае неполучения Исполнителем решения о признании Заказчика (несостоятельным) банкротом, Заказчику возвращаются перечисленные денежные средства, а именно вознаграждения, причитающиеся Исполнителю.

Из всего перечня услуг предусмотренных Приложением № 1 к договору Истце была оказана устная консультация, был составлен и передан индивидуальный перечень документов, составлено исковое заявление и направлено в суд.

Арбитражным судом Свердловской области было возбуждено дело А60-65957/2020 о признании гражданина несостоятельным (банкротом).

Однако, определением от 12.01.2021 оставлено без движения до устранения обстоятельств, а именно: предоставления доказательств уплаты государственной пошлины, с подтверждением внесения денежных средств на депозитный счет Арбитражного суда для выплаты вознаграждения финансовому управляющему. По представленному представителем ИП Кошелева А.С. платежному поручению на лицевой (депозитный счет) суда по состоянию на 24.09.2021 денежные средства не поступили.

В соответствии с Определением от 12.07.2021 производство по делу гражданки Ч., прекращено. В досудебном порядке в удовлетворении требования потребителю оказано, ввиду чего вынужден обратиться в суд.

Судьей Мирowego суда судебного участка №1 Асбестовского судебного района Свердловской области по делу № 2-5875/2022 вынесено решение: расторгнуть договор об оказании юридических услуг, взыскать с юридической компании «Олимп» (ИП Кошелев Александр Сергеевич) 80, 213 тыс. руб., 10 тыс. руб.-неустойка; 5 тыс.руб. - возмещение компенсации морального вреда; 25 тыс.руб.- штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения

требований потребителя; 5 тыс. руб.-судебные расходы по оплате юридических услуг; 213 руб.-почтовые расходы.

Справка.

1. Между Потребителем и ООО Юрическое бюро «Юрконсалт» заключены два договора на оказание юридических услуг:  
- № 19072150, стоимость услуги 33, 5 тыс. руб.,  
- № 19072150, стоимость услуги 49, 5 тыс. руб.

В связи с самостоятельным решением предмета спора, подлежащего защите по договорам об оказании юридических услуг, потребитель и ООО Юрическое бюро «Юрконсалт» пришли к соглашению о расторжении договоров об оказании юридических услуг и возврате части уплаченной суммы в размере 49500 рублей. Однако, данное соглашение не было исполнено юридическим лицом в добровольном порядке, в связи с чем потребитель обратился с иском заявлением в суд.

По исковому заявлению ТО было дано заключение. Дело № 2-428/2022 рассмотрено мировым судьей Невьянского судебного района Свердловской области, вынесено решение от 28.02.2022 взыскать с ООО Юрическое Бюро «Юрконсалт» уплаченные по Договору денежные средства в размере 49, 5 тыс. руб., неустойку за несвоевременный возврат денежных средств в размере 1312 руб. 76 коп., компенсацию морального вреда в размере 40 тыс. руб., судебные расходы на оплату договора об оказании юридической помощи в размере 15 тыс. руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 45, 406 тыс.руб. 38 коп.

2. Между Потребителем и ООО «Национальная юридическая служба» заключены два договора на оказание юридической помощи. Общая стоимость услуг 11, 8 тыс. руб..

Далее потребитель принял решение о расторжении договора на оказание услуг с ООО «Национальная юридическая служба», о чем в адрес Ответчика было направлено соответствующее требование. Ответчик не удовлетворил требование Истца в добровольном порядке, в связи с чем Истец обратился в суд для разрешения спора.

По исковому заявлению ТО было дано заключение. Дело № 34/2022 рассмотрено мировым судьей Ленинского судебного района города Нижний Тагил Свердловской области, вынесено решение от 03.02.2022 г. о частичном удовлетворении требований потребителя. С юридического лица в пользу потребителя взыскано 24, 2 тыс.руб., в том числе 1 тыс.руб. компенсация морального вреда.

Территориальными отделами в адрес хозяйствующих субъектов подготовлено и направлено 11 предложений о добровольном

урегулировании спора с потребителями, выдано 5 рекомендаций о соблюдении обязательных требований.

Справка.

В Каменск-Уральский отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области из Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило обращение потребителя с жалобой на действия ООО «ЮК «Сергей Барсуков и партнеры».

Гражданин в обращении указывал на то, что в исковом заявлении была допущена ошибка, кроме того, исполнитель договора не присутствовал на судебном заседании.

В офисе юридической компании отсутствовал уголок потребителя, не предоставлена информации о том, какая организация находится по указанному адресу; не представлены правоустанавливающие документы; не представлена возможность ознакомиться с прайс-листом; потребителю отказали в обслуживании вопреки осуществления предварительной записи.

Из материалов обращения следовало, что гражданин подготовил и направил в адрес ООО «ЮК «Сергей Барсуков и партнеры» претензию с требованием о расторжении договора и возврате уплаченной суммы. В добровольном порядке юридическое лицо исполнить требования отказалось.

Системный анализ текста обращения в совокупности с материалами видео записи позволил сделать вывод, что посещение ООО «ЮК Сергей Барсуков и партнеры» было в связи с ненадлежащим оказанием услуг по ранее заключённому договору, необходимостью вручения претензии, т.е. на момент обращения в юридическую контору 18.02.2022 гражданин располагал полной информацией о том, кто осуществляет деятельность по указанному адресу. Договор проанализирован на предмет предоставления информации и наличия условий, ущемляющих права потребителя. Нарушений не было установлено.

По результатам рассмотрения обращения гражданину даны разъяснения потребительских прав. В адрес ООО «ЮК Сергей Барсуков и партнеры» было направлено предложение о добровольном урегулировании имущественного спора с потребителем.

Справка.

Нижнетагильским территориальным отделом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в ходе экспертизы представленных к обращению документов (договора, акта об оказании юридических услуг), а также сайта ООО «Единый Центр Гарант» в рамках



непосредственного обнаружения установлены нарушения требований Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-0 «О защите прав потребителей» в части оказания услуг организацией при отсутствии информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, юридическое лицо привлечено к административной ответственности.

Также в обращении потребителя указано, что юридическое лицо отказывает в возврате денежных средств с учетом понесенных расходов при расторжении договора. В адрес хозяйствующего субъекта направлено предложение о добровольном урегулировании имущественного спора с потребителем.

Справка.

В Южный территориальный отдел Управления поступило обращение потребителя П\* с жалобой на действия со стороны ООО «Эридан».

Исходя из обращения, потребителем было принято решение о разделе земельного участка на 24 отдельных земельных участков, для чего было проведено межевание земельного участка, произведен раздел земельного участка. Все вновь образованные участки были поставлены на кадастровый учет в соответствии с требованиями законодательства.

В 2021 году 5 земельных участков были проданы, в связи с этим, гр. П\* обратилась в ООО «Эридан» с целью оказания помощи в составлении декларации по налогу на доходы физических лиц.

Письменный договор не подписывался. Стоимость услуг составила 600 руб. и была оплачена в полном объеме.

Когда декларация была готова, сотрудники ООО «Эридан» направили ее в налоговую через личный кабинет на сайте ИФНС. Однако, гр. П\* поступил звонок из налоговой с информацией о том, что в декларации содержится информация в отношении четырех участков вместо пяти, соответственно сотрудник ИФНС посчитала, что это уклонение от уплаты налога. Таким образом, специалистами ООО «Эридан» были выполнены услуги не в полном объеме, а именно: декларация по налогу на доходы физических лиц составлена только на 4 участка из необходимых 5.

Требования потребителя об устранении недостатков удовлетворены не были.

С целью урегулирования гражданско-правового спора в адрес ООО «ЭРИДАН» было направлено предложение о добровольном урегулировании имущественного спора с потребителем.

В целом, в 2021-2022 г. начала складываться судебная практика, когда судебные органы более подробно изучают вопрос качества оказанных услуг. Например, решение мирового судьи судебного

участка № 3 Орджоникидзевского судебного района г. Екатеринбург (дело № 2-330/2021); решение от 15.06.2020, мировой судья участка № 1 Нижнетуринского судебного района, дело № 2-1526/2020; решение от 24.02.2021, Ленинский районный суд Екатеринбурга, дело № 2-418/2021; Решение мирового судьи судебного участка № 5 Чкаловского судебного района от 12.03.2021, дело № 2-389/2021); апелляционное определение Кировского районного суда г. Екатеринбург от 05.10.2021, дело № 11-279/2020 (2-1192/2021); дело 2-134/2022 -Судебный участок № 4 судебного района, в котором создан Чкаловский районный суд; 2-2069/2022-Октябрьский районный суд; дело № 2-6394/2021 - Орджоникидзевский районный суд; дело № 2-1143/2022-Судебный участок 8 Ленинского судебного района г. Екатеринбург и др.

Выводы судов:

- «составление одинаковых по содержанию документов, отличающихся только «шапкой», не может свидетельствовать о предоставлении разных услуг. Значит, плата должна взиматься как за один документ»;

- «название услуг «заявление в социальную защиту, жалоба в министерство социальной защиты Свердловской области, жалоба в Министерство социальной защиты Российской Федерации, жалоба в Прокуратуру, консультации, совершенно не дает понять, в какой именно орган оно направлено, какое его территориальное подразделение, что не позволяет потребителю правильно оценить отсутствие или наличие необходимости в подаче данного обращения»;

- «когда при расторжении брака в судебном порядке будет установлено, что супруги не достигли соглашения ... суд разрешает указанные вопросы по существу одновременно с требованием о расторжении брака. Исполнителем бала навязана потребителю услуга по «созданию и подаче иска об определении места жительства и порядка обращения с детьми»;

- «при подготовке проектов документов: жалоба в Прокуратуру Ленинского района; в прокуратуру Свердловской области; Во всероссийский союз страховщиков; в Центральной банк РФ; в службу уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг; искового заявления; претензия в «локо банк» и согласно, полученным ответам, поставленный вопрос о получении инвестиционного дохода и порядка заключения такого Договора, может быть разрешен только в гражданско-правовом порядке. Также не разъяснен тот, факт, что согласно ч. 1 статьи 4.5. КоАП РФ давность привлечения к административной ответственности за какие-либо нарушения норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.... Таким образом, изначально не было необходимости в подготовке и подачи жалоб: в Прокуратуру Ленинского района; в прокуратуру Свердловской области; Во всероссийский союз страховщиков; в Центральной банк РФ; в службу уполномоченного по правам

потребителей финансовых услуг, так как исходя из представленных ответов данных органов вопросы о получении инвестиционного дохода носят гражданско-правовой характер и не относятся к компетенции органов, что подтверждается, соответствующими ответами...» и др.

Примерный перечень организаций, в которые граждане вправе обратиться за правовой помощью:

1. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Государственное юридическое бюро по Свердловской области»

Сайт: <http://www.gubso.ru/>

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, д. 84, корпус 2

Тел. (343) 272-72-77

E-mail (для направления обращений): [gosurburo66@mail.ru](mailto:gosurburo66@mail.ru)

Деятельность осуществляется также в иных городах Свердловской области (подробнее – на сайте <http://www.gubso.ru/>).

2. Адвокатская палата Свердловской области; адвокаты, действующие на территории Свердловской области.

Сайт: <https://nnoapso.fparf.ru/>

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 28

телефон/факс: (343) 371-17-63

E-mail: [inform@nnoapso.ru](mailto:inform@nnoapso.ru)

3. Участники негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области. Список участников размещен на сайте Департамента по обеспечению деятельности мировых судей Свердловской области <http://svd.msudrf.ru> в разделе «Оказание бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области» по ссылке [http://svd.msudrf.ru/modules.php?name=info\\_pages&id=439#content](http://svd.msudrf.ru/modules.php?name=info_pages&id=439#content)

4. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сфера правовой помощи – защита прав потребителей)

Сайт: <https://кц66.рф/>

Адреса:

1) г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07;

2) г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д.3, тел. (343) 374-14-55;

3) адреса консультационных пунктов на территории иных городов Свердловской области – на сайте <https://кц66.рф/>)

5. Специалисты органов местного самоуправления и муниципальных учреждений в сфере защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей), в том числе: в г. Екатеринбурге - МБУ «Центр правозащиты» (г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31а, оф. 211, Телефон +7 (343) 354-55-82, адрес электронной почты [potrebitel\\_ekb@mail.ru](mailto:potrebitel_ekb@mail.ru)).

6. Общественные организации в области защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей) (адреса общественных организаций, которые входят в Консультационный совет по взаимодействию с некоммерческими организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, можно найти также на сайте Управления <http://www.66.rosпотребнадзор.ru> в разделе «Документы»/ «Документы Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями»).

Все перечисленные организации ряду категорий граждан предоставляют бесплатную юридическую помощь.

## Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

### 4.1. Деятельность органов местного самоуправления

На территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования.

По данным на 01.01.2023 в 64 муниципальных образованиях Свердловской области имеются специалисты, занимающиеся полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 10,7 тысяч консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 91).

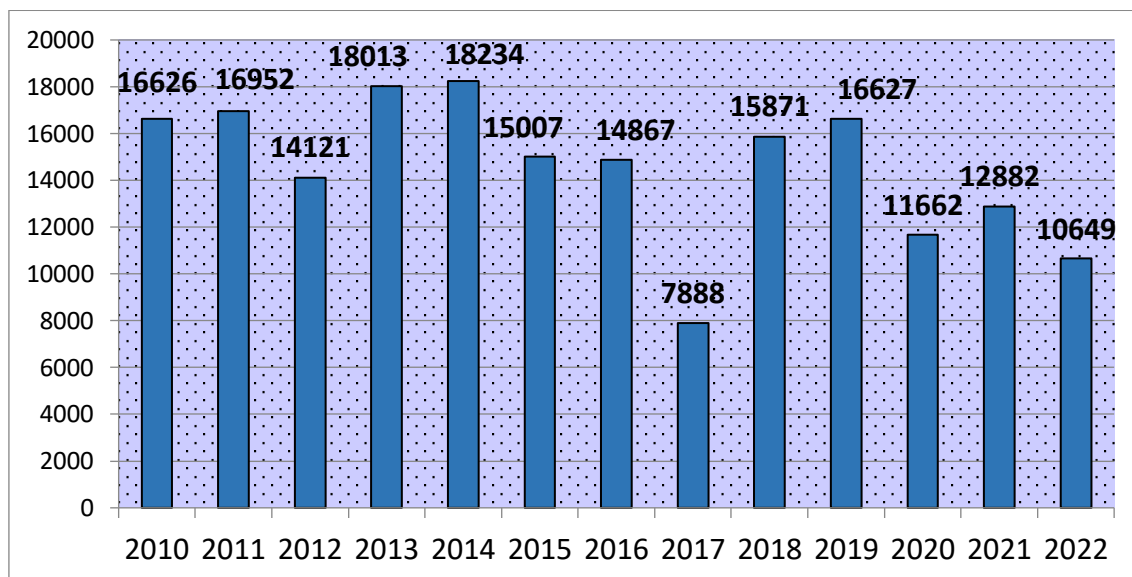


Рис. 91. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2022 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 38,7 процента (4123 консультации) по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 27,4 процента (2918 консультаций) по вопросам продажи непродовольственных товаров;
- 8,3 процента (880 консультаций) по вопросам оказания бытовых услуг;
- 6,9 процента (729 консультаций) по вопросам прочих видов деятельности;
- 4,7 процента (504 консультации) по вопросам продажи продовольственных товаров;

- 3,1 процента (325 консультаций) по вопросам оказания финансовых услуг;
- 2,6 процента (281 консультация) по вопросам оказания медицинских услуг;
- 1,9 процента (197 консультаций) по вопросам оказания образовательных услуг;
- 1,8 процента (188 консультаций) по вопросам оказания транспортных услуг;
- 1,7 процента (182 консультации) по вопросам оказания услуг общественного питания;
- 1,4 процента (146 консультаций) по вопросам оказания туристских услуг;
- 1,5 процента (122 консультации) по вопросам оказания гостиничных услуг;
- 0,4 процента (118 консультаций) по вопросам долевого строительства;
- 0,1 процента (9 консультаций) по вопросам оказания гостиничных услуг.

В органы местного самоуправления в 2022 году поступило 6732 обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (54,0 процента), реализацию непродовольственных товаров (16,4 процента), прочие виды деятельности (8,1 процента), торговлю пищевыми продуктами (4,8 процента), бытовые услуги (4,0 процента), транспортные услуги (3,6 процента), финансовые услуги (2,9 процента), образовательные услуги (2,0 процента), медицинские услуги (1,0 процент), туристские услуги (1,0 процент), услуги связи (0,9 процента), долевое строительство (0,6 процента), общественное питание (0,5 процента), гостиничные услуги (0,08 процента).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2022 год проведено 665 мероприятий в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, оказана помощь в составлении 44 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (рисунок 92).

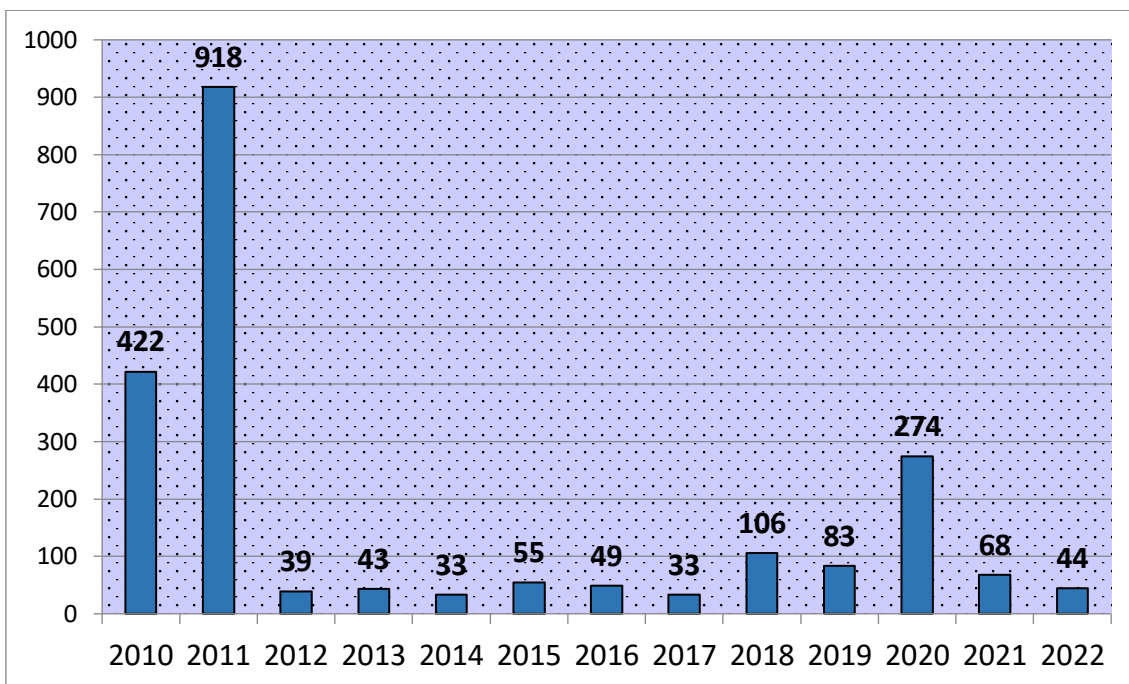


Рис. 92. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей (2010-2022 гг.)

Структура предмета исковых заявлений в защиту прав потребителей следующая:

- 17 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности;
- 15 исков в связи с нарушениями в сфере торговли пищевыми продуктами;
- 3 иск в связи с нарушениями в сфере ЖКХ;
- 1 иск в связи с нарушениями в сфере оказания медицинских услуг;
- 1 иск в связи с нарушениями в сфере оказания туристских услуг;
- 1 иск в сфере оказания услуг связи.

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2022 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 24,7 млн. рублей (рисунок 93).

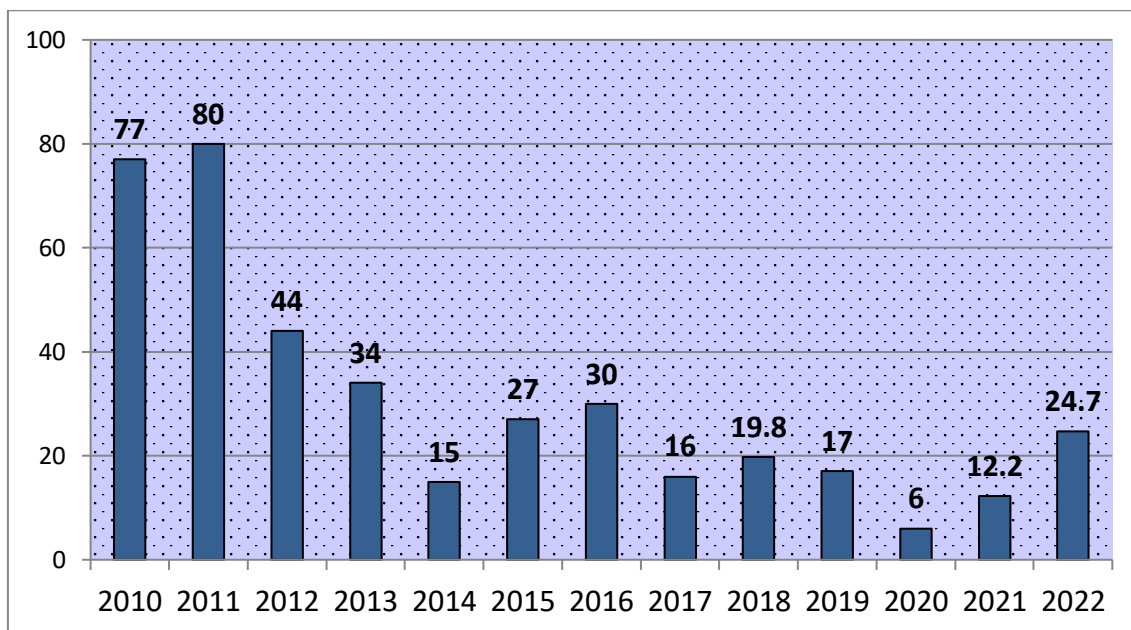


Рис. 93. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2022 гг.)

В 2022 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 137 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 2021 годом увеличились в части суммы предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного вследствие недостатков товара (услуги) (сумма увеличилась в 2,0 раза), существенно уменьшилось число поданных исков по вопросам защиты прав потребителей, незначительно уменьшилось количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей, предоставленных гражданам специалистами органов местного самоуправления.

Для организации взаимодействия со специалистами муниципальных образований в тех городах и районах, где эта деятельность недостаточно активна, проводятся встречи с главами администраций муниципальных образований, а в дальнейшем по итогам проведенных совещаний в адрес муниципалитета направляются предложения об обеспечении защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований, населения готовит доклад о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей.



Доклады рассмотрены на заседаниях в Администрациях муниципальных образований. Рядом муниципалитетов приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

### **Участие Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в разработке, утверждении и реализации региональных программ по защите прав потребителей.**

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

В этих целях на территории Свердловской области в 2022 году реализовывалась подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» (далее – Подпрограмма III).

С 01.01.2022г. постановление Правительства Свердловской области от 23.10.2013г. № 1285-ПП утратило силу. С 01.01.2022 вступило в силу Постановление Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП (ред. от 18.01.2023) «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года».

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

Задачи Подпрограммы III:

- 1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;
- 2) расширение ассортимента, увеличение объемов производства и повышение конкурентоспособности пищевых продуктов товаропроизводителей Свердловской области;
- 3) развитие многоформатной торговли;
- 4) повышение информированности населения Свердловской области в вопросах развития потребительского рынка

2. Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП (ред. от 27.12.2022) принята Комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав

потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы» (объем финансирования – 78,3 млн. рублей).

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.

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»;

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 31.12.2023);

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.

2.1. Структура Программы, перечень подпрограмм, основных мероприятий, а также общее количество мероприятий, включенных в Программу на 2022 год.

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.

3. Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП (ред. от 29.12.2021) утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (общий объем финансирования – 47,1 млн. руб.).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

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

4. 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 2022 г. программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались в 85 муниципалитетах из 94 (2021 г. – 89).

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](http://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 (11 муниципалитетов), Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводилось консультирование потребителей. Предоставлено 158 консультаций (44,9 процента - по вопросам торговли, 20,9 процента - по вопросам оказания прочих услуг, 11,4 процента - по вопросам оказания бытовых услуг, 9,5 процента - по вопросам оказания услуг ЖКХ, 5,7 процента - по вопросам оказания финансовых услуг, 5,1 - по вопросам оказания услуг связи, 1,9 процента - по вопросам оказания платных медицинских услуг, 0,6 процента - по вопросам оказания платных образовательных услуг). Распространено 2074 памяток и 136 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 15 претензий, 6 исков.

Как показывает практика, реализация надзорных функций органами Роспотребнадзора не всегда способствует решению имущественного спора между хозяйствующим субъектом и потребителем. Деятельность органов местного самоуправления, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей. Активная реализация органами местного самоуправления функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав.



## 4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

Важным элементом эффективной работы в сфере защиты прав потребителей является взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Свердловской области как с общественными организациями потребителей, так и с другими некоммерческими организациями.

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

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, организация просветительской работы, направленной на профилактику нарушений, проведение общественного контроля (рисунок 94).

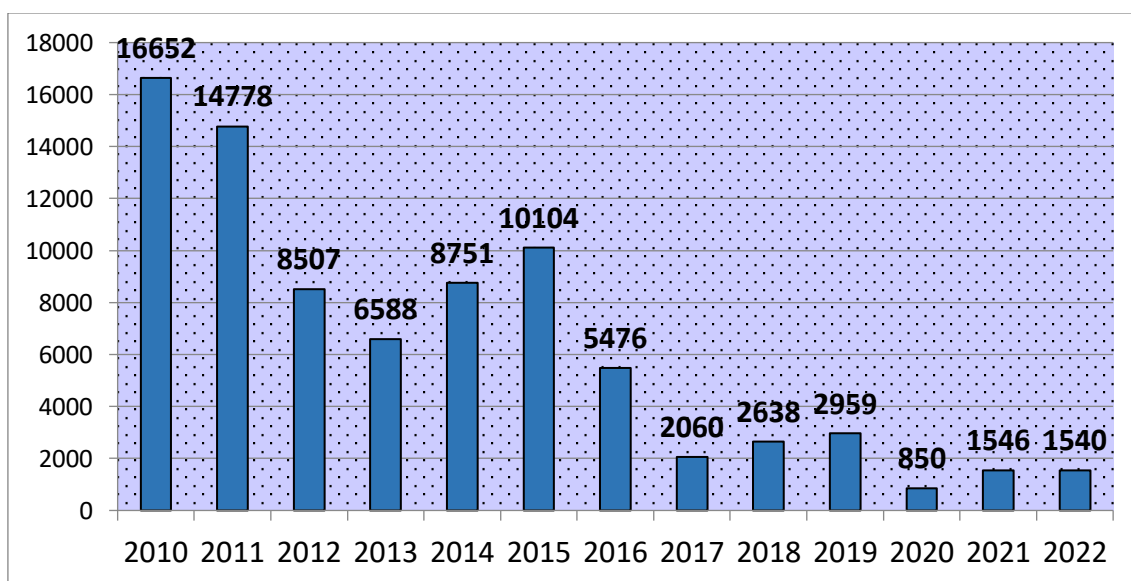


Рис. 94. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2022 гг.)

По итогам 2022 года специалистами общественных организаций дано около 1,5 тыс. консультаций потребителям (в 2021 году – 1,6 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2021 годом в 2022 году осталось на прежнем уровне.

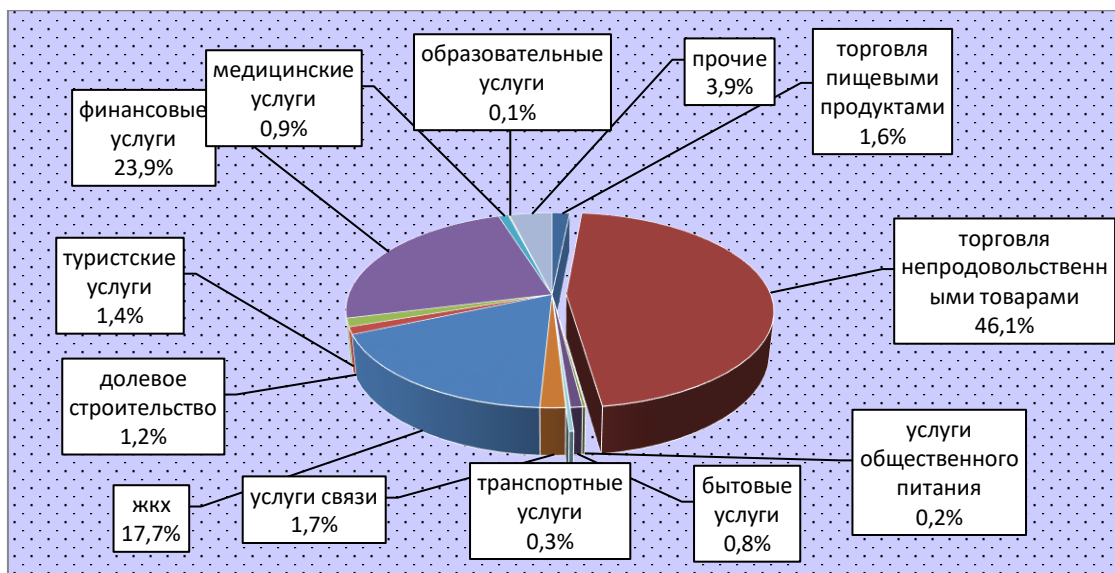


Рис. 95. Деятельность общественных организаций. Структура консультаций в области защиты прав потребителей (2022 г.)

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2022 году, наибольшая доля консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами (46,1 процента), финансовые услуги (23,9 процентов), услуги ЖКХ (17,7 процентов) (рисунок 95).

Общественными организациями в 2022 году подготовлено 7 исковых заявлений в суд, что на 85,4 процента меньше, чем в 2021 году (рисунок 96).

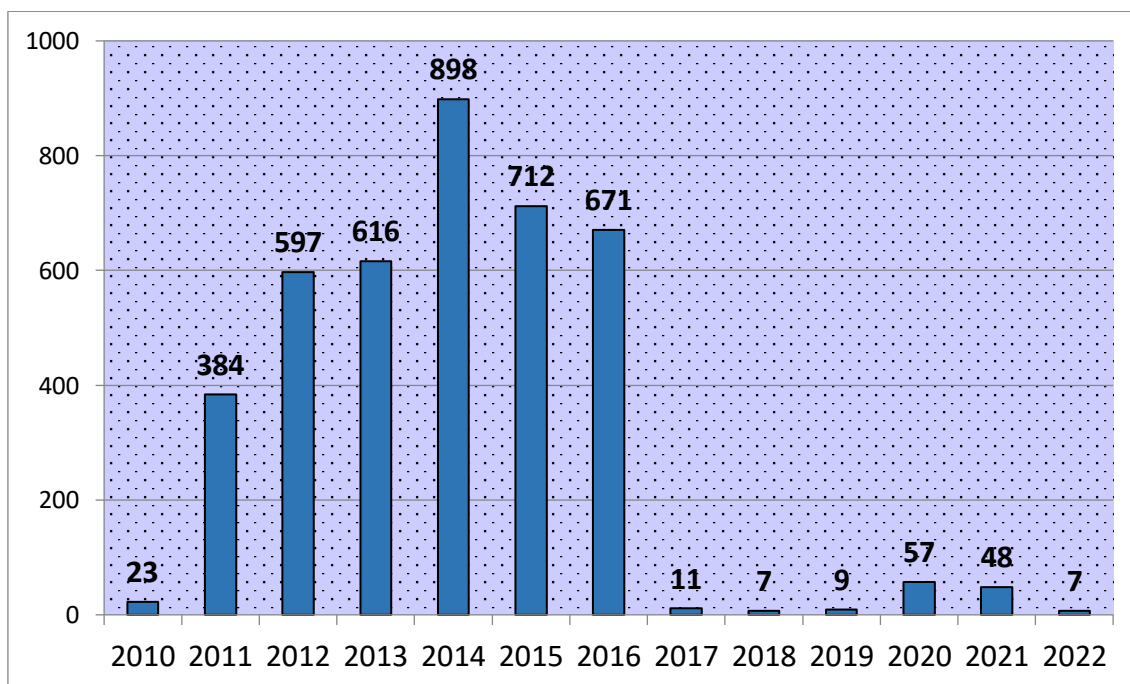


Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2010-2022 гг.)

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 97.

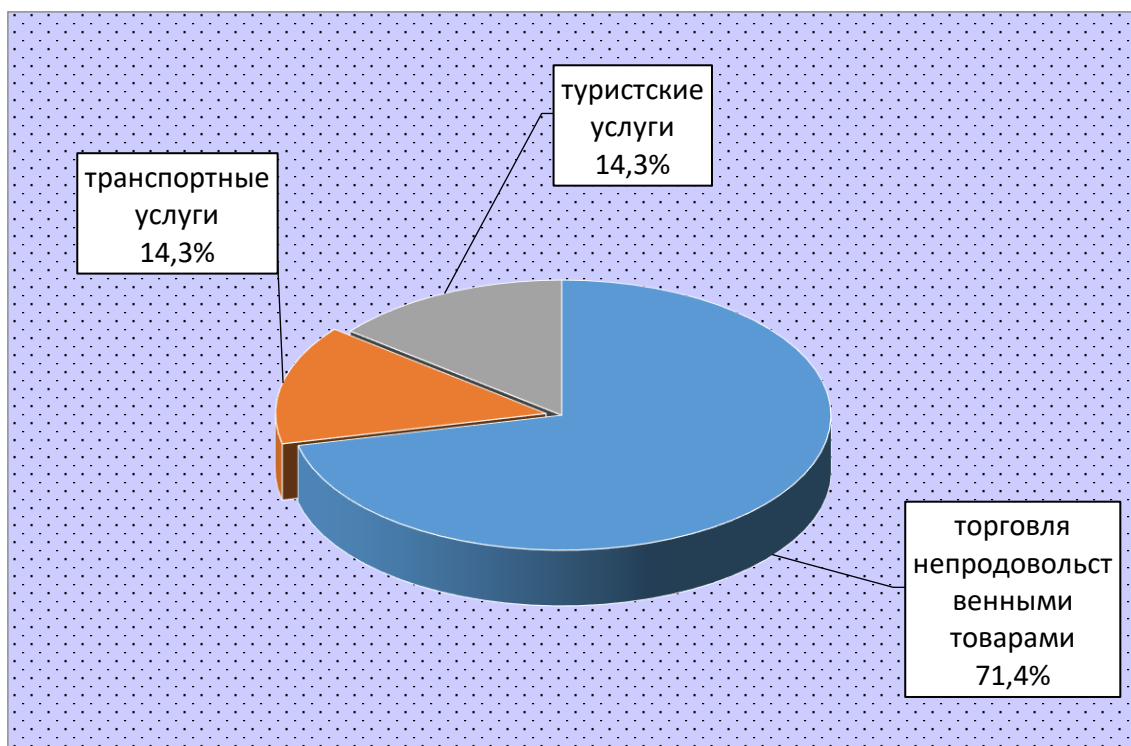


Рис. 97. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2022г.)

Наибольшая доля исков, поданных общественными организациями в защиту прав потребителей, приходится на торговлю непродовольственными товарами (71,4 процента), туристские услуги (14,3 процента) и транспортные услуги (14,3 процента).

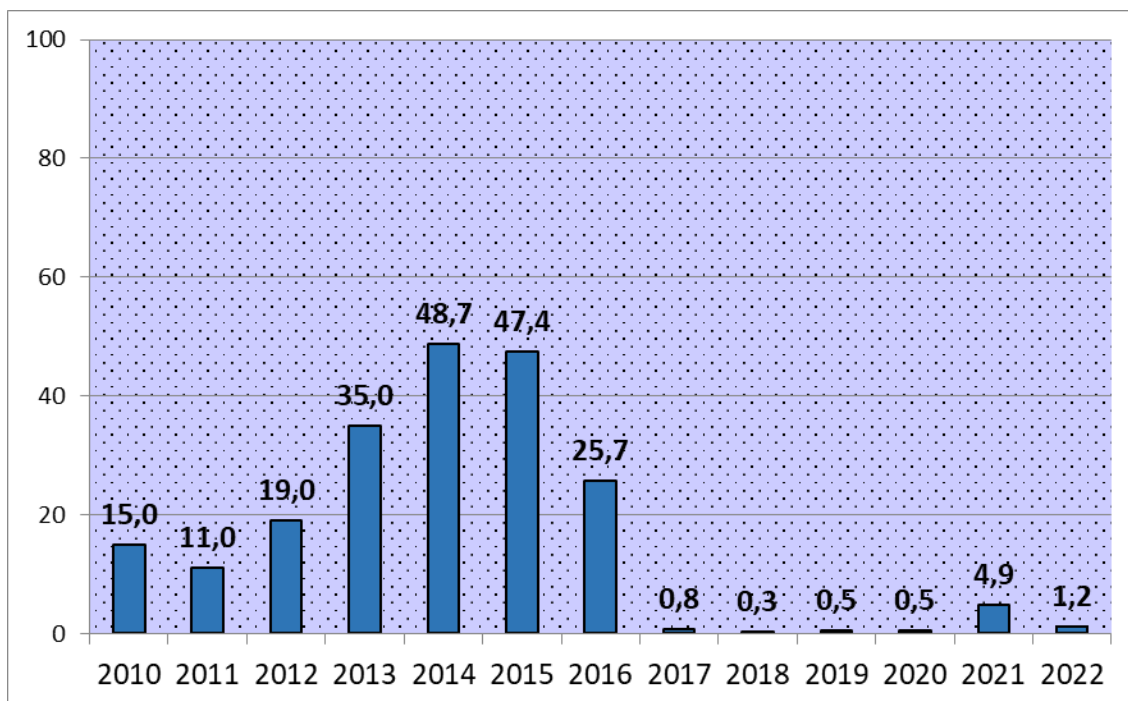


Рис. 98. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2022гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 1,2 млн. рублей, что значительно ниже чем в 2021 году (рисунок 98).

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

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

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

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

- Итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год: актуальные проблемы, обзор практики;

- Судебная защита прав потребителей: практика, актуальные проблемы;

- Судебная практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2022 год для всех участников системы органов, обеспечивающих защиту прав потребителей в Свердловской области.

Протоколы заседаний Консультационного совета, перечень некоммерческих организаций, являющихся членами Консультационного совета, план работы совета размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области 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 2022 году контрольно-надзорных мероприятий составлено 4,5 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 6,9 тыс. протоколов, 2021 г. – 5,1 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 3,5 тыс. административных наказаний (2020 г. - 6,7 тыс. административных наказаний, 2021 г. – 7,3 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 69,6 млн. рублей (2020 г. - 132 млн. рублей, 2021 г. - 148,6 млн. рублей).

Органами выдано порядка 1,4 тыс. предписаний и представлений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. – 3,8 тыс. предписаний, 2021 г. – 6,5 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 2022 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 10,1 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов (2020 г. - 11 тыс. мероприятий, 2021 г. – 9,8 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 195,5 тыс. памяток (2020 г. – 300 тыс. памяток, 2021 г. – 276 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 969 гражданских делах (иски, заключения) (2020 г. – в 1048 делах, в 2021 г. – в 869 делах).

В 2022 г. системой органов в сфере защиты прав потребителей проведено свыше 26,5 тыс. профилактических мероприятий, из них 6,5 тыс. составили предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований и 2,2 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 2022 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 908 предложений о добровольном урегулировании спора, из них хозяйствующими субъектами представлены сведения по 519 предложениям, из них 428 – удовлетворено, возмещенная потребителям сумма – около 4,7 млн. руб. (2021 г. – 60 предложений о добровольном урегулировании спора; из них представлены сведения по 37 предложениям, удовлетворено 31; сумма, возмещенная потребителям – 347,4 тыс. руб.).

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году приняли участие примерно в 4 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 2022 г. в ГИР ЗПП внесено 1169 материалов («Информационно-аналитические материалы» - 1 материал; «Судебная практика» – 212 материалов; «Новости» – 41 материал; «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» - непродовольственная продукция – 915 материалов), в 2021 г. – 1630 материалов. В «Виртуальной приемной» размещено 171 ответ на обращения граждан (в 2021 г. - 180 ответов гражданам).

Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 2,4 тыс. звонков, преимущественно – по вопросам расторжения договоров перевозки, реализации турпродукта, дистанционной торговли.

Новостные материалы и результаты проверок в сфере оборота пищевой продукции также размещаются на областном

информационном портале «Защита прав потребителей» [www.potrebitel66.ru](http://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 2022 году они проводились на тему защиты прав потребителей по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха; по услугам такси и каршеринга; по вопросам выбора детских новогодних подарков; качества и безопасности хлебобулочных изделий, кондитерских изделий и их срокам годности; качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности; качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по туристским услугам; по транспортным услугам; по вопросам качества и безопасности молочной продукции, мясной и рыбной продукции, парфюмерно-косметических товаров.

Специалисты Управления приняли участие в 455 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). Судом удовлетворено в пользу потребителей 386 исков (2020 г. – 271 иск, в 2021г. – 364 исков)

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2022 году дано порядка 21,4 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2021 г.- 20 тыс. консультаций), составлено 350 исков (2020 г. - 333 иска, 2021 г. - 335 иска) и 1103 претензии (2020 г. - 1189 претензий, 2021 г. – 1141 претензия).

Всего, сумма, возвращенная потребителям, по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 85 млн. руб. (2020 г. - 40 млн. рублей, 2021 г. - 79 млн. рублей).

В 2022 году Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области осуществлял информирование потребителей посредством участия в теле- и радиопрограммах, конференциях и других средствах массовой информации. В 2022 году в сфере ЖКХ Департаментом подготовлено 43 пресс-релиза, а в строительной сфере – 12 пресс-релизов.

Руководством и сотрудниками Департамента принято участие в 6 телепрограммах: «Новости. Итоговый выпуск», «Доброе утро Урал» на ГТРК «Урал», «Стенд» на 4 телеканале, «Акцент» на телеканале ОТВ на тему о необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи, о безопасном использовании газа в быту. Дано 9 комментариев для телеканалов: «Вести Урал» (5 комментариев), «4 телеканал», «Первоуральское телевидение», «ОТВ», «Россия 1» по вопросу своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи, ввода в эксплуатацию лифта в МКД № 15А в г. Екатеринбурге по ул. Многостаночников, проведения личного приема граждан организациями, осуществляющими управление МКД, о безопасном использовании газа в быту, о начислении платы за коммунальные услуги, о порядке обращения в связи с отсутствием отопления. 5 комментариев сформулировано для радио «Вести ФМ» по вопросу осуществления контроля за состоянием детских площадок, безопасного использования газа в быту, начисления платы за коммунальные услуги, надлежащего содержания общего имущества в МКД, один комментарий для радио «Город ФМ» по вопросу организации контроля за деятельностью лиц, осуществляющих управление МКД.

Подготовлено 3 интервью для информационно-аналитического портала «Jast Media» на тему организации и проведения капитального ремонта МКД, о работе управляющих организаций на территории Свердловской области, для печатного сетевого издания «Областная газета» на тему организации работы и использования ГИС ЖКХ.

Принято участие в 2 пресс-конференциях информационного агентства «ТАСС Урал» на тему обеспечения пожарной безопасности складов и складских помещений, о проведении проверок общественных мест на предмет соблюдения правил пожарной безопасности. Также Департаментом подготовлены ответы на 21 информационный запрос от средств массовой информации Свердловской области.

Одним из важнейших направлений в сфере ЖКХ является обеспечение сохранности, надлежащего содержания и ремонта существующего жилищного фонда и качества предоставления коммунальных услуг. Департаментом в течение года осуществлялась реализация государственной программы Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2027



года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2015 № 688-ПП. Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами. Осуществляемый надзор позволяет выявлять и пресекать нарушения, что в первую очередь направлено на повышение качества и стандартов жизни населения, создание благоприятных условий для долгой, безопасной, здоровой и благополучной жизни граждан.

С учетом введенных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» ограничений на организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий основной акцент сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по видам государственного контроля (надзора), осуществляемым Департаментом, на 2022 год и плановый период 2023 – 2024 годов, утверждена приказом Департамента от 20.12.2021 № 157-А (далее – Программа профилактики).

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 2022 году на горячую линию поступило 1945 звонков, из них 383 по вопросам прохождения отопительного периода, а 138 звонков 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.

На территории Свердловской области реализовывается региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2044 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП (далее – программа капремонта).

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 2022 году, помогла в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создала условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повысила информированность о способах соблюдения таких требований, а также стимулировала добросовестное отношение контролируемых лиц, что в свою очередь помогает выстраивать с жителями МКД доверительные взаимоотношения.

**Региональной энергетической комиссией Свердловской области** в рамках проведения в 2022 году Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, проводились встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления, в ходе которых рассматриваются вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

РЭК Свердловской области подготовлен проект Обзора правоприменительной практики за 2021 год, предварительно размещен на официальном сайте РЭК Свердловской области в разделе «Деятельность» (подраздел «Контрольная деятельность» до проведения публичного мероприятия для общественного обсуждения и представления предложений.

В режиме видео-конференц-связи проведено публичное обсуждение результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) (далее – Публичное обсуждение) с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории Свердловской области.

Информация о результатах Публичного обсуждения, а также Доклад о правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области размещены на официальном сайте Комиссии.

Программа профилактики на 2022 год разработана Комиссией в целях реализации статьи 44 Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», с учетом требований Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба)

охраняемым законом ценностям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 990, утверждена приказом РЭК Свердловской области от 13.12.2021 № 78 и размещена на официальном сайте Комиссии.

Вышеуказанная Программа направлена на предупреждение нарушений обязательных требований, соблюдение которых проверяется РЭК Свердловской области при проведении контрольно-надзорных мероприятий.

В соответствии с действующим законодательством Комиссия в целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, регулярно осуществляет мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), в соответствии с утвержденной Программой профилактики, осуществляемому Региональной энергетической комиссией Свердловской области.

Перечень правовых актов, разработанный РЭК Свердловской области в соответствии с методическими рекомендациями по составлению перечня правовых актов и их отдельных частей (положений), содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю в рамках отдельного вида государственного контроля (надзора), утвержденными протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 18 августа 2016 года № 6, размещен на официальном сайте Комиссии в разделе «Деятельность» (подраздел «Контрольная деятельность»).

Информация о результатах проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, проведенных РЭК Свердловской области, размещается на официальном сайте Комиссии, а также в ФГИС ЕРКНМ информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([proverki.gov.ru](http://proverki.gov.ru)) в установленные законодательством сроки в полном объеме.

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 на постоянной основе осуществляется специалистами Комиссии до начала, вовремя и после проведения мероприятий по контролю.

Информация о мероприятиях, проводимых РЭК Свердловской области в рамках профилактики нарушений обязательных требований, регулярно размещается в полном объеме на официальном сайте

Комиссии <https://rek.midural.ru/> в разделе «Деятельность» (подраздел «Контрольная деятельность»).

Кроме этого, актуальная информация о проводимых мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований размещается Комиссией на интернет-портале по контрольно-надзорной деятельности в Свердловской области (портал по КНД) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В 2022 году РЭК Свердловской области проведено 25 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в сфере ЖКХ:

1) через СМИ: 3 публикации в газетах о проведении в муниципальных образованиях Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 2 записи для телевидения о проведении в муниципальных образованиях Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

2) интернет ресурсы: на официальном сайте РЭК Свердловской области <https://rek.midural.ru/> в разделе «Деятельность» размещена актуальная информация о тарифах, нормативах, технологическом присоединении, контрольной деятельности, стандартах раскрытия информации и другая. Подготовка и размещение 3 методических материалов. В системе ГИС ЖКХ размещена актуальная информация о тарифах, нормативах (<https://dom.gosuslugi.ru/>);

2) лекции, семинары: проведены 1 общественное обсуждение результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области за 2021 год, 1 информационно-методический семинар в режиме видеоконференции на тему: «Особенности формирования, утверждения и применения регулируемых тарифов на 2023 год и последующий период» для регулируемых организаций, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, а также в очном формате заседание экспертной группы при РЭК Свердловской области по теме: «Об особенностях регулируемого ценообразования в 2023 году и результатах тарифной кампании за 2022 год»;

3) прочие мероприятия: проведение 12 Дней исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

С целью организации «обратной связи» Комиссией создано сообщество «РЭК Свердловской области» в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public187688118>), где размещается актуальная информация о проводимых мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований.

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.

**Министерством здравоохранения Свердловской области** в 2022 году также реализовывали мероприятия, направленные на профилактику.

в Министерстве в 2022 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» (далее – официальный сайт) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в 2022 году рассмотрено 33 047 сообщений);

2) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2022 году поступило 4 080 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 2022 году рассмотрено 48 обращений);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2022 году рассмотрено 5 отзывов).

Через перечисленные платформы поступает большое количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

Нормативные правовые акты, информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте Министерства, порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещены в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) по адресу [www.gosuslugi.ru/15087](http://www.gosuslugi.ru/15087), на официальном сайте Министерства (<https://minzdrav.midural.ru>) в разделе «Лицензирование» и информационных стендах Министерства, с указанием адресов электронной почты, по которым пользователями информации могут быть направлены запросы и получена запрашиваемая информация.

На официальном сайте Министерства размещается информация о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, что позволяет соискателям лицензии и лицензиатам отслеживать онлайн этапы движения лицензионных дел, сроки предоставления государственных услуг. Актуальная информация из реестра лицензий отображается в сети «Интернет» в режиме реального времени, не позднее 5 минут с момента внесения изменений в реестр лицензий.

В регионе успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, Областная программа «Развитие здравоохранения Свердловской области на период до 2024 года», Комплексная программа «Старшее поколение», региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями» и другие.

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.

Куратором регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» является государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области

«Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» (далее – ГАУЗ СО «ЦОЗМП»).

ГАУЗ СО «ЦОЗМП» ведется информационная работа с населением по вопросам профилактики неинфекционных и инфекционных заболеваний (профилактика сердечно-сосудистых и онкологических заболеваний, сахарного диабета, травматизма, репродуктивного здоровья, профилактика зависимостей, популяризация здорового образа жизни, ведение портала «Интернет-кабинет здорового ребенка» ([profilaktica.ru/kzr](http://profilaktica.ru/kzr)), вакцинопрофилактика от новой коронавирусной инфекции (далее – НКВИ) и другие темы).

В 2022 году прошла широкомасштабная коммуникационная кампания, направленная на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших НКВИ, как стратегии, направленной на выявление рисков развития хронических неинфекционных заболеваний. Социальная реклама транслировалась через различные информационные каналы и затрагивала аудиторию трудоспособного возраста и старшего поколения:

- трансляции аудиороликов на радиостанциях и в торгово-развлекательных центрах (более 11000 выходов);

- трансляции видеороликов «Пропаганда диспансеризации» на более чем 20 телеканалах (3180 выходов) и на 500 экранах в ГУ МВД России по Свердловской области;

- выходы специалистов на радио и телевидение;

- размещение тематических статей в печатных изданиях, на электронных порталах, в региональных пабликах и социальных сетях (163 материала);

- размещение наружной рекламы на улицах населенных пунктов Свердловской области (200 щитов с призывами пройти диспансеризацию и начать вести здоровый образ жизни);

- с 1 июля и до конца 2022 года в городах области курсировал общественный транспорт (43 единицы) с социальной рекламой на бортах. Старт кампании «Диспансеризация – путь к здоровью» был ознаменован проведением для населения первого этапа диспансеризации на конечной остановке одного из трамваев – «ЦПКиО им. Маяковского»;

- запуск таргетированной рекламы в интернете (более 2,5 миллионов просмотров). Размещение рекламных постов в социальных сетях обеспечило более 390000 просмотров;

- организован пресс-брифинг для журналистов «Диспансеризация в Свердловской области».

С целью привлечения населения к прохождению профилактических мероприятий в адрес Глав муниципальных образований Свердловской области и руководителей органов исполнительной власти Свердловской области направлены письма с

предложением о распространении информационных материалов по пропаганде диспансеризации. Заместитель Министра здравоохранения Свердловской области Д.А. Демидов выступил с докладом на Комитете по промышленной политике при Главе Екатеринбурга.

Организованы массовые акции профилактической направленности с возможностью прохождения первого этапа диспансеризации в общественных местах: «День здоровья», «Диспансеризация – путь к здоровью. Убедись, что ты здоров», «Городок здоровья», «Марафон: Про важное», и другие. Все мероприятия освещались в областных СМИ и социальных сетях.

В целях повышения информированности населения по вопросам профилактики факторов риска хронических неинфекционных заболеваний был проведен ряд мероприятий как на популяционном, так и на групповом уровнях.

Разработана и распространена печатная продукция по профилактике факторов риска и пропаганде диспансеризации тиражом 347 392 экземпляра.

Использовался такой канал информирования как наружная реклама: 26 мультимедийных экранов по Свердловской области с призывами пройти диспансеризацию и начать вести здоровый образ жизни.

Информирование населения проводилось также в течении года посредством рекламы внутри жилых помещений – в 9590 лифтовых кабинах жители области могли ознакомиться с порядком прохождения диспансеризации и с правилами ведения здорового образа жизни. Также информация о пропаганде диспансеризации и профилактике факторов риска размещалась внутри транспорта – в 40 вагонах метро: в 4-х вагонах было проведено полное брендирование темами, пропагандирующими ведение здорового образа жизни (правильному питанию, прохождению диспансеризации и т.д.). Транспорт с социальной рекламой курсировал три месяца.

Активно использовался аудиоканал информирования населения: состоялась трансляция аудиороликов на 6 радиостанциях на темы: «Рациональное питание» (1120 выходов), «Пропаганда физической активности» (1120 выходов), «Профилактика курения» (1120 выходов аудиоролика), «Профилактика потребления алкоголя» (1040 выходов аудиоролика), «Профилактика сердечно-сосудистых заболеваний» (2220 выходов).

Проведена трансляция видеороликов на 20 телеканалах: «Правильное питание» (3070 выхода), по профилактике потребления алкоголя и табака (4000 выходов).

Проводилась активная работа в социальных сетях, размещены:

- 193 материала по пропаганде ЗОЖ и физической активности, сохранению психического здоровья,
- 147 материалов по пропаганде правильного питания,



- 129 материалов по профилактике алкоголизма и курения,
- 86 материалов по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний.

На телевидении был запущен проект «ЗдОрово», в рамках которого выпускались разноформатные сюжеты о здоровом образе жизни: 4 аналитические программы на телеканале «ОБЛ ТВ» и 13 развлекательно-информационных выпусков на телеканале «4 канал» в популярном утреннем шоу.

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» была запущена таргетированная реклама по профилактике факторов риска развития хронических неинфекционных заболеваний и пропаганде диспансеризации с количеством показов более 15 000 000 раз.

Особое внимание уделялось информированию населения о факторах риска развития онкологических заболеваний:

- организована трансляция видеороликов на телеканалах Свердловской области: «Профилактика онкологических заболеваний» (15 телеканалов, 2280 выходов), «Все о раке» и «Ты не рискуешь» (17 телеканалов, 1047 выходов);

- изготовлены аудиоролики по профилактике рака молочной железы, рака легких, рака кожи, по пропаганде скрининговых исследований во время прохождения диспансеризации. Проведена ротация аудиороликов по профилактике онкологических заболеваний на 16 радиостанциях (6136 выходов);

- организовано 13 выступлений специалистов-онкологов на радиостанциях.

На двух радиостанциях («Радио СИ», «радио Джем ФМ») был запущен проект, состоящий из 40 коротких информационных включений в течение дня и 8 викторин по вопросам профилактики факторов риска развития онкологических заболеваний;

- состоялся вебинар врача-онкомамолога М.И Магдаляновой для жителей муниципальных образований Свердловской области «Профилактика онкологических заболеваний» (2685 просмотров);

- опубликовано более 60 статей по профилактике онкологических заболеваний в печатных изданиях Свердловской области;

- размещена информация на 17 интернет-порталах;

- опубликовано 56 постов в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, мессенджер Телеграм) (871437 просмотров);

- размещены информационные баннеры по профилактике рака различной локализации на площадках таргетированной рекламы (более 20 000 000 показов).

Продвигается информационных ресурс vseorake.ru, где собраны статьи и материалы по профилактике онкологических заболеваний (в течение года количество уникальных пользователей достигло 57000);

- размещена информация по профилактике онкологических заболеваний и пропаганде прохождения диспансеризации с целью раннего выявления онкологических заболеваний на объектах наружной рекламы: на автомобильных заправочных станциях (40 конструкций) и на щитах (210 конструкций);

- размещены листовки и плакаты по профилактике онкологических заболеваний в междугородних автобусах (1640 экземпляров);

- размещены информационные плакаты и листовки по профилактике колоректального рака, рака легких и молочной железы размещались в лифтовых кабинах жилых домов (8400 мест).

Состоялись массовые акции по привлечению населения на прохождение онкоскрининга в рамках диспансеризации в торгово-развлекательных центрах, в парковых зонах, на предприятиях: охват прошедших обследования составил около 8860 человек.

В Свердловской области продолжается реализация образовательных проектов: «Разговор о правильном питании» – в школах и детских садах (в 2022/2023 учебном году заявку на участие в программе подали 911 учреждений Свердловской области), «Здоровый студент» – в 31 высшем и средне-специальном учебном заведении.

В 2022 году проводилась информационная работа по повышению приверженности населения к вакцинопрофилактике, по вопросам профилактики инфекционных заболеваний (гриппа, НКВИ, клещевого энцефалита, дифтерии, кори и других) с использованием различных каналов коммуникации:

- были изготовлены и поставлены в ротацию аудиоролики по профилактике инфекционных заболеваний на радиостанциях, в торгово-развлекательных центрах и в общественном транспорте (более 15 000 выходов);

- в общественном транспорте проведена трансляция видеороликов по профилактике НКВИ (1090 выходов);

- актуализированная информация о ходе вакцинации регулярно публиковалась на всех официальных сайтах и в группах учреждений, подведомственных Министерству, в социальных сетях, на сайтах муниципальных образований области в специально созданных разделах;

- профильные медицинские специалисты Министерства участвовали в теле- и радиопередачах, проводили разъяснительную работу на встречах в онлайн- и оффлайн-форматах в трудовых коллективах (48 теле- и радиопередач, 56 онлайн-лекций, вебинаров, прямых эфиров с охватом более 1 300 000 человек);

- опубликовано около 200 профилактических материалов на 46 информационных порталах (46) и в печатных изданиях (31) Свердловской области;

- размещено 92 поста в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм) с охватом более 1 300 000 просмотров;
- размещены информационные баннеры по профилактике различных инфекционных заболеваний на площадках таргетированной рекламы – более 9 500 000 показов;
- с целью привлечения населения на вакцинацию против гриппа и НКВИ размещена информация на объектах наружной рекламы в городах Свердловской области (45 щитов);
- размещена социальная реклама по профилактике гриппа, НКВИ, клещевого энцефалита в лифтовых кабинах жилых домов (10647 мест);
- выпущена и распространена через медицинские организации печатная продукция по профилактике различных инфекционных заболеваний совокупным тиражом 168 300 экземпляров;
- организована работа 16 передвижных выставок по профилактике прививаемых инфекций и ВИЧ-инфекции в торгово-развлекательных центрах и учебных заведениях;
- на базе Музея гигиены ГАУЗ СО «ЦОЗМП» проводились интерактивные занятия для школьников с охватом более 2000 человек.

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2022 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, в парках, 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 2022 году сотрудниками ГАУЗ СО «ЦОЗМП» было проведено 14 социологических исследований.

Приказом Министерства от 10.08.2020 № 1425-п утверждена модельная корпоративная программа «Укрепление здоровья работников в Свердловской области». Модельная корпоративная программа размещена на официальных сайтах Министерства и ГАУЗ СО «ЦОЗМП». На конец 2022 года 39 предприятий Свердловской области реализует корпоративные программы, из них 50 процентов реализуются в промышленной отрасли (металлургия, энергетика, нефтегазовая, строительная и химическая промышленность), 18 процентов – в медицинских организациях, 10 процентов – информационные технологии, 10 процентов – социальное обеспечение, 8 процентов – образование, 4 процента – физическая культура и спорт.

В отчетном году продолжен мониторинг реализации региональной программы Свердловской области «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы (распоряжение Правительства Свердловской области от 19.10.2020 № 514-РП «Об утверждении региональной программы Свердловской области

«Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы» (в рамках полномочий).

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» ГАУЗ СО «ЦОЗМП» осуществляется методическая поддержка и консультирование специалистов муниципальных образований, ответственных за разработку и реализацию муниципальных программ по укреплению общественного здоровья. Для эффективного взаимодействия между участниками в ГАУЗ СО «ЦОЗМП» используется электронная почта: [munprogso@yandex.ru](mailto:munprogso@yandex.ru); работает чат в мессенджере «WatsApp» «Муниципальная программа УОЗ», куда подключены ответственные за разработку и реализацию программ по укреплению общественного здоровья в муниципальных образованиях.

Во исполнение распоряжения Правительства Свердловской области от 02.11.2020 № 565-РП «Об утверждении типового проекта муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья на 2020-2024 годы», Протоколом итогов заочного голосования членов Проектного комитета Свердловской области от 21.02.2022 № 1, муниципальным образованиям были утверждены сроки и предложена унифицированная форма ежеквартального отчета «О реализации мероприятий по укреплению общественного здоровья».

На конец 2022 года из 94 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в 82 разработаны и реализуются программы и планы, направленные на укрепление общественного здоровья, что составляет 87,2 процента от общего числа муниципальных образований (контрольная точка 2022 года: не менее 60 процентов муниципальных образований внедряют муниципальные программы по укреплению общественного здоровья), 12 муниципальных образований реализуют мероприятия по укреплению общественного здоровья в виде подпрограмм в других муниципальных программах, что составляет 12,8 процента от общего числа муниципальных образований. Таким образом, все 94 муниципальных образования Свердловской области участвуют в реализации Национального проекта «Демография» и Регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» («Укрепление общественного здоровья»).

Ежеквартально осуществляется анализ деятельности муниципальных образований по реализации мероприятий по укреплению общественного здоровья с направлением результатов в Правительство Свердловской области, Управляющим округами, Министерство и главам муниципальных образований.

В целях методического взаимодействия с муниципальными образованиями по основным вопросам профилактики хронических неинфекционных заболеваний, на базе муниципального объединения библиотек г. Екатеринбурга, организованы циклы онлайн-семинаров для населения «Будь ближе!», первый цикл был проведен для волонтеров, далее для населения и третий цикл, для жителей «золотого возраста», слушателями циклов стали более 12500 человек.

В рамках исполнения регионального проекта Свердловской области «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек», при поддержке Правительства Свердловской области 29 сентября 2022 года состоялся XIV Уральский Конгресс по здоровому образу жизни (далее – Конгресс) в режиме онлайн. Координаторами Конгресса являлись Министерство, ГАУЗ СО «ЦОЗМП». К конгрессу подключались более 700 участников из всех федеральных округов России, а также из Белоруссии, Армении, Грузии, Казахстана, Узбекистана, Украины. В ходе мероприятия были представлены лучшие российские практики различных ведомств, общественных организаций, научных деятелей по профилактике инфекционных и неинфекционных заболеваний, сохранению и укреплению здоровья населения в любом возрасте.

Министерством с 2015 года проводится конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских поселений, не имеющих статус муниципального образования (далее – Конкурс). Цель Конкурса – активизация и стимулирование деятельности органов местного самоуправления сельских населенных пунктов и жителей сельских населенных пунктов по пропаганде здорового образа жизни. В состав жюри Конкурса входят специалисты областных министерств: здравоохранения, культуры, социальной политики, образования и молодежной политики, представители областного движения «Попечительство о народной трезвости».

Волонтерский центр, расположенный на базе государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – ГБПОУ «СОМК») объединяет в сфере здравоохранения более 7500 добровольцев (волонтеров) ГБПОУ «СОМК» из 12 городов Свердловской области: Екатеринбург, Асбест, Ирбит, Сухой Лог, Нижний Тагил, Алапаевск, Каменск-Уральский, Краснотурьинск, Красноуфимск, Новоуральск, Ревда, Серов. Кроме того, в мероприятиях Свердловской области участвуют добровольцы (волонтеры) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – ФГБПОУ ВО «УГМУ»), медицинского колледжа федерального государственного

бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный университет путей сообщения» (далее – МК ФГБОУ ВО «УрГУПС»). Добровольцы (волонтеры) в сфере здравоохранения в 2022 году активно принимали участие в следующих мероприятиях.

Общероссийская акция взаимопомощи «#МыВместе». Добровольцы (волонтеры) Волонтерского штаба Всероссийской акции взаимопомощи #МыВместе доставляли лекарства и продукты первой необходимости пожилым и маломобильным гражданам, проживающим в Свердловской области, в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19. Всего за 2022 год выполнено 1 600 заявок.

Добровольцами (волонтерами) доставлялись лекарства пациентам с хроническими заболеваниями и инвалидностью, находящимися в федеральных и региональных списках на обеспечение лекарственными препаратами. Всего за 2022 год доставлены лекарства 672 пациентам.

С 21 сентября 2022 года на базе Дома добровольцев по адресу г. Екатеринбург, ул. Крылова, д. 2 функционирует служба психосоциальной поддержки Свердловского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест», ГБПОУ «СОМК и Свердловского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики». По телефону 8-922-03-94-920 в круглосуточном режиме организована работа Горячей линии, профессиональные психологи которой оказывают психологическую помощь и поддержку обратившимся. За период работы количество обработанных обращений составило 208 обращений.

С сентября 2022 года добровольцами (волонтерами) регионального волонтерского штаба Всероссийской акции взаимопомощи #МыВместе организована адресная, психологическая, юридическая помощь семьям мобилизованных и военнослужащих граждан, проживающим в Свердловской области. Сбор заявок на оказание адресной помощи семьям производился в ходе обзвона, выездов в учебные центры мобилизованных граждан, а также по поступившим на федеральную и региональную горячую линию телефонным звонкам. В течение 2022 года количество семей, получивших помощь адресную, психологическую и юридическую помощь, составило 11 500.

С 20 февраля 2022 года на базе ГБПОУ «СОМК» действует круглосуточный центр по сбору гуманитарной помощи для Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики. Добровольцы ГБПОУ «СОМК», добровольцы Свердловского регионального отделения «Российский Красный Крест» и Свердловского регионального отделения «Всероссийский

студенческий корпус спасателей» осуществляют прием, сортировку, и передачу гуманитарной помощи вынужденным переселенцам, прибывшим на территорию Свердловской области. Всего за 2022 год собрано 289 347 кг гуманитарной помощи.

Реализация акции #ДоброВСело. В рамках данной акции осуществлялись выезды «Автопоезда здоровья» в муниципальные образования Свердловской области с целью повышения качества и доступности медицинской помощи жителям отдаленных населенных пунктов в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом Министерства от 26.01.2022 № 121-п «О реализации Всероссийского проекта «#ДоброВСело» на территории Свердловской области в 2022 году» с изменениями, внесенными приказом Министерства от 17.11.2022 № 2613-п.

«Автопоезд здоровья» представляет собой уникальные мобильные медицинские комплексы на базе автомобилей «КАМАЗ»: мобильный «ФАП» со светодиодным экраном, мобильный лечебно-профилактический комплекс «Диагностика», мобильный офтальмологический модуль «Офтальмология», а также передвижной маммограф ГАУЗ СО «СООД», передвижной флюорограф ГБУЗ СО «Областной клинический медицинский центр фтизиопульмонологии и инфекционных заболеваний».

Профилактические мероприятия. В соответствии с приказом Министерства от 27.04.2022 № 900-п «О привлечении населения Свердловской области для проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, включая углубленную диспансеризацию, и диспансерного наблюдения определенных групп взрослого населения» в Свердловской области проводятся профилактические мероприятия «Зеленые субботы».

В рамках Всероссийской акции, приуроченной к Всемирному дню борьбы с сахарным диабетом «Диабет – не сахар» были проведены профилактические акции для населения среди образовательных организаций города Екатеринбурга и Свердловской области. Данные мероприятия проводились с целью повышения уровня грамотности школьников и студентов в вопросах рационального питания и снижения рисков развития эндокринологических заболеваний, особенно ожирения и сахарного диабета, обучили учащихся старших классов принципам рационального питания и составлению здоровой тарелки.

Акция «Будь здоров!» направлена на популяризация здорового образа жизни, снижение риска развития заболеваний среди детей и подростков, а также проведение профилактических мероприятий направленные на профилактику, гриппа, ОРВИ и новой коронавирусной инфекции COVID-19. Охват населения составил более 6000 человек.

Акция «Мама, не кури!» проведена с целью повышения информированности родителей о вреде пассивного курения для детей.

Акция #ВолнаЗдоровьяЕКБ проведена с целью пропаганды здорового образа жизни.

В рамках Регионального этапа Всероссийской донорской акции «Следуй за мной! #ЯОтветственныйДонор», приуроченной к Национальному Дню донора России, волонтерами ГБПОУ «СОМК» и ФГБОУ ВО «УГМУ» проведены мероприятия квиз-игры, информационные квесты, беседы, встречи с донорами в городах Екатеринбург, Нижний Тагил, Каменск-Уральский, Ревда, Красноуфимск, Новоуральск, Асбест, Сухой Лог.

Паллиативная помощь. В рамках реализации областного проекта «Волонтеры паллиативной помощи» добровольцы (волонтеры) проводят акции по информированию населения Свердловской области о возможности получения помощи по уходу за тяжелобольными пациентами.

На территории Свердловской области организована работа мобильного дезинфекционного центра ГБПОУ «СОМК», добровольцы которого прошли обучение по программе «Медицинский дезинфектор» в объеме 432 часов. За 2022 год проведено 55 выездов по дезинфекционной обработке социально значимых объектов (больницы, учебные заведения) с общим охватом 69 000 кв.м.

Проведены обучающие занятия основам добровольчества в сфере охраны здоровья «Школа волонтера-медика 1.0» для студентов ГБПОУ «СОМК», проведены онлайн-слеты по социальному проектированию, сформировано 5 Ресурсных центров медицинского добровольчества в управленческих округах Свердловской области. Созданы школьные отряды волонтеров-медиков в образовательных учреждениях Свердловской области, проведены обучающие семинары «Развитие психологических навыков взаимодействия с пациентами», «Основы оказания первой помощи», «Профилактика ВИЧ/СПИДа» и другие. Организован и проведен II Областной конкурс «Доброволец в сфере охраны здоровья населения Свердловской области – 2022». В рамках проекта «Добровольцы в деле» проведено обучение добровольцев (волонтеров) по программе подготовки «Оказание первой помощи». Проведены 58 выездов в удаленные районы Свердловской области в рамках акции #ДоброВСело. Охват мероприятиями составил 9536 человек.

**Министерством образования и молодежной политики Свердловской области** в 2022 году реализована Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Министерства образования и молодежной политики Свердловской области при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования на 2022 год,



утвержденная приказом Министерства от 17.12.2021 № 392-кн (далее – Программа профилактики на 2022 год).

В рамках Программы профилактики на 2022 год предусматривалась реализация профилактических мероприятий (информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит) и проведение публичных мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований проводилось посредством размещения и поддержания в актуальном состоянии на официальном сайте Министерства текстов нормативных правовых актов, перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования в сфере образования, утвержденных проверочных листов, исчерпывающего перечня документов и материалов, запрашиваемых при проведении проверок по ФГК(Н), руководств по соблюдению обязательных требований.

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, внесению сведений в федеральные информационные системы, порядку приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, требований к размещению информации на официальном сайте, соблюдению прав обучающихся при организации образовательной деятельности).

Материалы публичных мероприятий размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в рубрике «Публичные мероприятия» подраздела «Профилактические мероприятия» раздела «Надзор и контроль в сфере образования» рубрики «Деятельность».

В целях обеспечения доступности сведений о правоприменительной практике в Министерстве, снижения количества нарушений обязательных требований, повышения уровня защищенности охраняемых законодательством Российской Федерации ценностям в сфере образования, 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 ФГК(Н), разработан и размещен на официальном

сайте Министерства график консультирования для контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц.

В отчетном периоде проведены 753 консультирования должностными лицами по телефону, посредством видео-конференц-связи или на личном приеме.

Осуществляется систематическое информирование населения Свердловской области как потребителей услуг (образовательных):

- на официальных сайтах всех государственных образовательных организаций, находящихся в ведении Министерства, размещена информация о реализуемых образовательных программах, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема в образовательную организацию;

- в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства ([minobraz.egov66.ru](http://minobraz.egov66.ru)) создан раздел «Повышение финансовой грамотности»;

- еженедельно проводятся совещания с руководителями органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, в режиме видеотрансляции, в том числе по вопросам реализации федеральных государственных образовательных стандартов общего образования и соблюдения требований законодательства в сфере образования, обеспечивающих право детей на получение качественного и доступного образования;

- организованы и проведены «горячие линии» по вопросам организации образовательной деятельности, приема в 1-й класс;

- согласно мониторингу реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности, в 100 процентов (в 2021 году – 93,47 процента) общеобразовательных организаций реализуются различные курсы, дисциплины, модули, проводятся мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности;

- на сайте Министерства организована работа «горячей линии» по вопросу снижения бюрократической нагрузки на педагогических работников образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, при реализации основных общеобразовательных программ (<https://minobraz.egov66.ru/site/section?id=113>);

- организовано и проведено 2 совещания в рамках реализации мероприятий по предоставлению субсидии на создание дополнительных мест в частных дошкольных образовательных организациях (далее – ЧДОО) в рамках регионального проекта «Содействие занятости на территории Свердловской области»: с получателями субсидии 2022 года (5 организаций); с потенциальными получателями субсидии 2023 года, ЧДОО, осуществляющими свою

деятельность на территории Академического района города Екатеринбурга (представители 7 организаций);

- в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области (далее – независимая оценка качества), проведено 51 мероприятие, включающее размещение в средствах массовой информации материалов (публикаций, сюжетов), которые посвящены проведению и результатам независимой оценки качества в 2022 году, в том числе:

на телеканалах – 25 выходов;

на радиоканалах города Екатеринбурга – 12 выходов;

в «Областной газете» – 2 публикации;

в сетевых изданиях в сети «Интернет» – 12 публикаций;

- в рамках проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в 2022 году (далее – ГИА) проведены мероприятия по информированию населения Свердловской области о порядке проведения ГИА («ЕГЭ для родителей», «Областное родительское собрание», «Пресс-конференция»). Материалы информационных мероприятий о проведении ГИА размещены в средствах массовой информации (телеканалах) – 3 выхода;

- в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» реализовано мероприятие «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», в котором принимали участие Министерство, Министерство социальной политики Свердловской области, а также государственные и муниципальные центры психолого-медико-педагогической помощи, службы ранней помощи, государственные и муниципальные образовательные учреждения, учреждения социального обслуживания населения;

- в 2022 году оказано 261 386 услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе с привлечением некоммерческих организаций, в том числе для родителей детей в возрасте от 0 до 7 лет – 68 715 услуг; граждане, получившие услугу в соответствии с их оценкой качества ее предоставления, удовлетворены оказанной им поддержкой;

- с целью формирования эффективной модели информационно-методического обеспечения образования детей-инвалидов Министерством созданы региональные ресурсные центры:

по организации комплексного сопровождения образования детей с расстройством аутистического спектра (ГБОУ СО «Центр ПМСС «Речевой центр»);

по организации комплексного сопровождения образования детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ГБОУ СО «Екатеринбургская школа-интернат «Эверест», реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»);

по организации комплексного сопровождения образования детей с интеллектуальными нарушениями, тяжелыми и множественными нарушениями развития (ГБОУ СО «Екатеринбургская школа № 3, реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»);

по организации комплексного сопровождения образования слепоглухих обучающихся (ГБОУ СО «Верхнепышминская школа-интернат имени С.А. Мартиросяна, реализующая адаптированные основные общеобразовательные программы»);

- в 2022 году на базе региональных ресурсных центров системно проводились инструктивно-методические семинары, совещания, конференции, вебинары, круглые столы для руководителей, педагогических работников государственных и муниципальных общеобразовательных организаций, реализующих адаптированные основные общеобразовательные программы, родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам образования, воспитания и развития детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья; в 2022 году проведены 32 мероприятия с общим охватом участников – 5782 человека;

Министерством проведены следующие областные мероприятия:

- 26 октября 2022 года – онлайн-форум для родителей (законных представителей) обучающихся и педагогических работников общеобразовательных организаций по теме: «Презентация региональной практики реализации моделей организации образования обучающихся с тяжелым множественными нарушениями развития», в котором приняли участие 290 человек;

- 27 октября 2022 – онлайн-форум для педагогов и родителей «О технологиях сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра в общеобразовательной организации», в котором приняли участие 852 человека: педагоги инклюзивных образовательных организаций, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, педагоги-психологи, тьюторы;

- 1 декабря 2022 года – заседание Ассоциации учителей-логопедов Свердловской области на тему «Реализация нейропсихологического подхода в коррекции речевых нарушений у детей дошкольного и школьного возраста», в котором приняли участие 300 человек;

- 6 декабря 2022 года – IV Межрегиональная научно-практическая конференция «Образование детей с нарушением опорно-двигательного аппарата: равные возможности – новые перспективы», в которой приняли участие 178 человек из регионов Российской Федерации: Свердловской области, г. Санкт-Петербурга, г. Москвы; Челябинской области, Республики Татарстан, Ульяновской области, Ставропольского края, Республики Карелия, Иркутской области;

- 14 декабря 2022 года состоялась Областная научно-практическая конференция «Актуальные вопросы образования детей с расстройствами аутистического спектра», в которой приняли участие 130 человек: руководящие и педагогические работники образовательных организаций, работающие с обучающимися с расстройствами аутистического спектра, из г. Екатеринбурга и Свердловской области, г. Москвы и г. Санкт-Петербурга.

В целях просвещения потребителей по вопросам их прав на сайте Министерства ([minobraz.egov66.ru](http://minobraz.egov66.ru)) создан раздел «Обращения граждан», в котором размещена рубрика «Ответы на часто задаваемые вопросы», рубрика обновляется не реже двух раз в год и в том числе содержит актуальную информацию по вопросам, связанным с качеством образовательных услуг.

На официальном сайте Министерства в подразделе «Доклады» раздела «Защита прав потребителей» (<https://minobraz.egov66.ru/site/section?id=108>) в 2022 году размещен государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области за 2021 год». Также в данном разделе есть переход на информационный портал «Защита прав потребителей Свердловской области» (<https://www.potrebitel66.ru>).

**Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области** в 2022 году активно проводились профилактические мероприятия в отношении подконтрольных субъектов: плановые и «тематические» профилактические визиты (наличие минимального ассортимента лекарственных препаратов в аптечных организациях, порядок формирования розничных цен на препараты Перечня жизненно - необходимых и важнейших лекарственных препаратов, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах в сети «Интернет», 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 402 обращения, содержащих запрещенную информацию, в 71-м случае Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

**Управлением Россельхознадзора по Свердловской области** в 2022 году проводилась профилактика совершения правонарушений, применялся риск-ориентированный подход и активная консультационная помощь представителям бизнес-сообщества.

Специалистами ведомства проведено более 12 тысяч профилактических мероприятий, в том числе 255 профилактических визитов.

Широко используемым мероприятием стало консультирование физических и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию Управления: проведено более 8 тысяч консультаций. Наибольшее количество вопросов поступало по теме оборота пищевой продукции растительного и животного происхождения, содержанию животных.

Кроме того, информирование граждан проводилось посредством размещения информации на официальном сайте Управления, в личных

кабинетах уполномоченных лиц и аттестованных специалистов в информационной системе «Меркурий», с помощью направления писем. Таких мероприятий было проведено около 3 тысяч.

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

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

- ежегодный план проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий;
- нормативные документы по всем отделам;
- информация по лицензированию лекарственных препаратов для животных, информация по таможенному союзу;
- информация о «Реформе контрольно-надзорной деятельности»
- разделы «Противодействие коррупции», «Общественный совет», «Проверка деятельности органов исполнительной власти», «Реформа контрольно-надзорной деятельности»;
- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;
- оперативные оповещения о выявлении некачественной продукции в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

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

г) участие специалистов Управления в проведении онлайн - семинаров:

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

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

В целях профилактики нарушений обязательных требований на официальном сайте Управления опубликовано более 1400 пресс-релизов. На сайте центрального аппарата Россельхознадзора 55 пресс-релиза.

В средствах массовой информации Управление упомянуто более 2,5 тысяч раз. Состоялось 5 пресс-конференции в агентстве ТАСС.

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

**Межрегиональным** **Управлением**  
**Росалкогольрегулирования по УрФО** в 2022 году в режиме видеоконференции для подконтрольных субъектов проведено публичное мероприятие на тему: «Результаты правоприменительной практики в контрольно-надзорной деятельности в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

Большую часть консультаций составляют телефонные консультации, в силу своей оперативности и удобства для подконтрольных субъектов. Таким образом, сотрудники Управления осуществляют постоянную обратную связь с организациями-участниками алкогольного рынка в различных форматах.

На территории Свердловской области, проведено 97 мероприятий (2021 год - 108 мероприятий) по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

Информационные сообщения были направлены через личный кабинет ФСРАР: «По расчету производственной мощности в отношении организаций-производителей» и «Информационное сообщение о необходимости своевременного направления деклараций организациям – пользователям этилового спирта и спиртосодержащей непищевой продукции».

В целях реализации полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Росалкогольрегулированием на территории Уральского федерального округа вынесено 6 (186 – 2021 год) решений о блокировке Интернет-сайтов.

**Отделом (инспекцией) в Свердловской и Челябинской областях Приволжско-Уральского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии** (далее – ПУМТУ Росстандарта) в 2022 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 пресс-конференциях, 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 2022 году проведено 231 мероприятие в онлайн и оффлайн форматах, с целью повышению уровня финансовой грамотности населения. Мероприятиями были охвачены различные целевые аудитории от воспитанников детских садов до представителей трудовых коллективов, также особое внимание уделяется социально уязвимым категориям граждан – пенсионеры, инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, воспитанники организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, малоимущие граждане и др.

Целью проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности является содействие формированию у населения разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам.

В связи с изменением структуры Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и передачи части функционала в Главные управления, просим запросы по подготовке информации в доклад в последующем направлять в Уральское главное управление Банка России.

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

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные центр и пункты для потребителей.

По состоянию на 01 января 2023 года на территории Свердловской области функционирует 31 консультационный пункт для потребителей на базе 14 филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и 1 консультационный центр для потребителей в областном Центре с общим охватом населения более 3,5 миллионов человек, что составляет около 85 процентов жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 99.

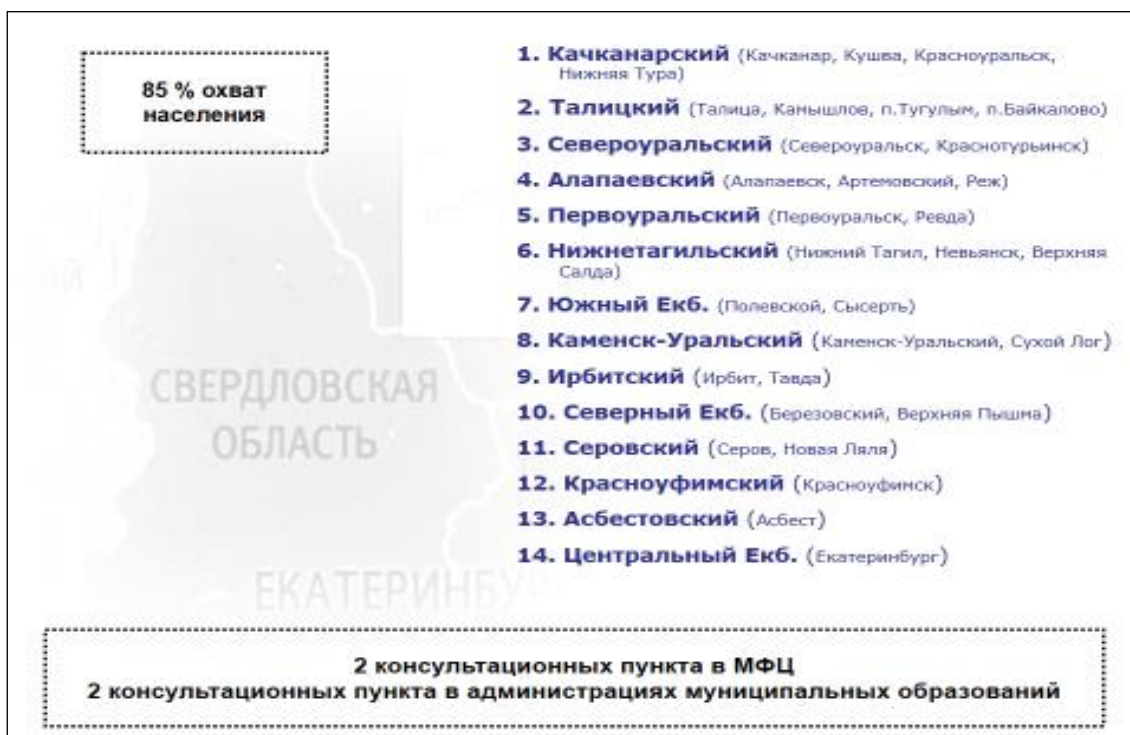


Рис. 99. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Специалисты консультационных пунктов для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Артемовский, г. Асбест, п. Байкалово, г. Березовский, г. Верхняя Пышма, г. Верхняя Салда, г. Ирбит, г. Каменск-Уральский, г. Камышлов, г. Качканар, г. Краснотурьинск, г. Красноуральск, г. Красноуфимск, г. Кушва, г. Невьянск, г. Нижний Тагил, г. Нижняя Тура, г. Новая Ляля, г.

Первоуральск, г. Полевской, г. Ревда, г. Реж, г. Североуральск, г. Серов, г. Сухой Лог, г. Сысерть, г. Тавда, г. Талица, п. Тугулым.

Кроме того, для жителей 2 городских округов Малышевский и Арамилский по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

В 2022 году количество площадок получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе Многофункциональных центров Свердловской области сократилось и составило 2 площадки. Специалисты консультационных пунктов для потребителей осуществляют выездные консультации в г. Лесной, пос. Белоярский.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством электронной почты, через социальные сети, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, а также на созданном официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области <https://кц66.рф/>.

Консультационный центр для потребителей кроме оказания консультационных услуг выполняет функции координатора деятельности консультационных пунктов, осуществляет информационно-методическое руководство деятельностью их деятельностью, а также разрабатывает памятки для потребителей и иные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

Виды деятельности консультационных пунктов для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки, официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;
- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;

- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;

- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;

- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;

- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальные отделы;

- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов;

- наблюдение за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей субъектами предпринимательской деятельности, а также выездные обследования объектов предпринимательской деятельности по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных объектов;

- проведение профилактических визитов субъектов предпринимательской деятельности с целью повышения информированности об обязательных требованиях законодательства по защите прав потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов.

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

В течение 2022 года специалистами оказано 21 350 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 6 896 консультаций в ходе личного приема (32 процента), 13 023 консультации по телефону (61 процент), 663 письменные консультации (3 процента), 768 консультаций (4 процента) с использованием электронных коммуникаций.

Количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей увеличилось на 10 процентов.

Динамика оказанных консультаций за период 2008-2028г.г. приведена на рисунке 100.

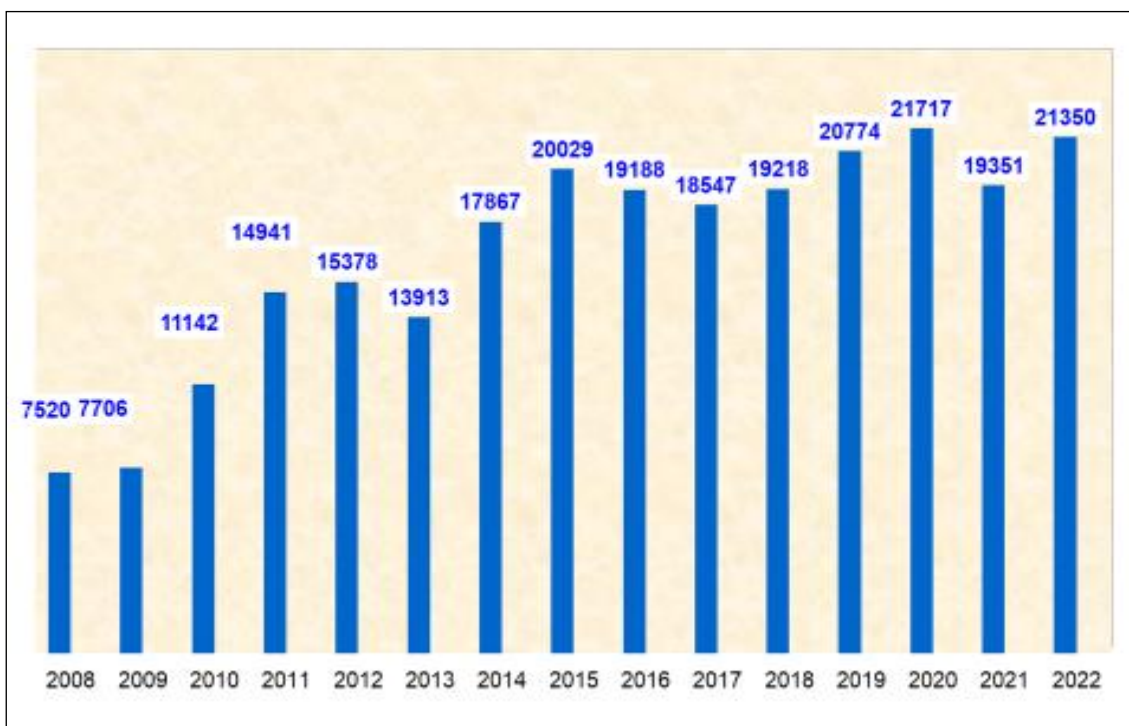


Рис. 100. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2022 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом (рисунок 101).

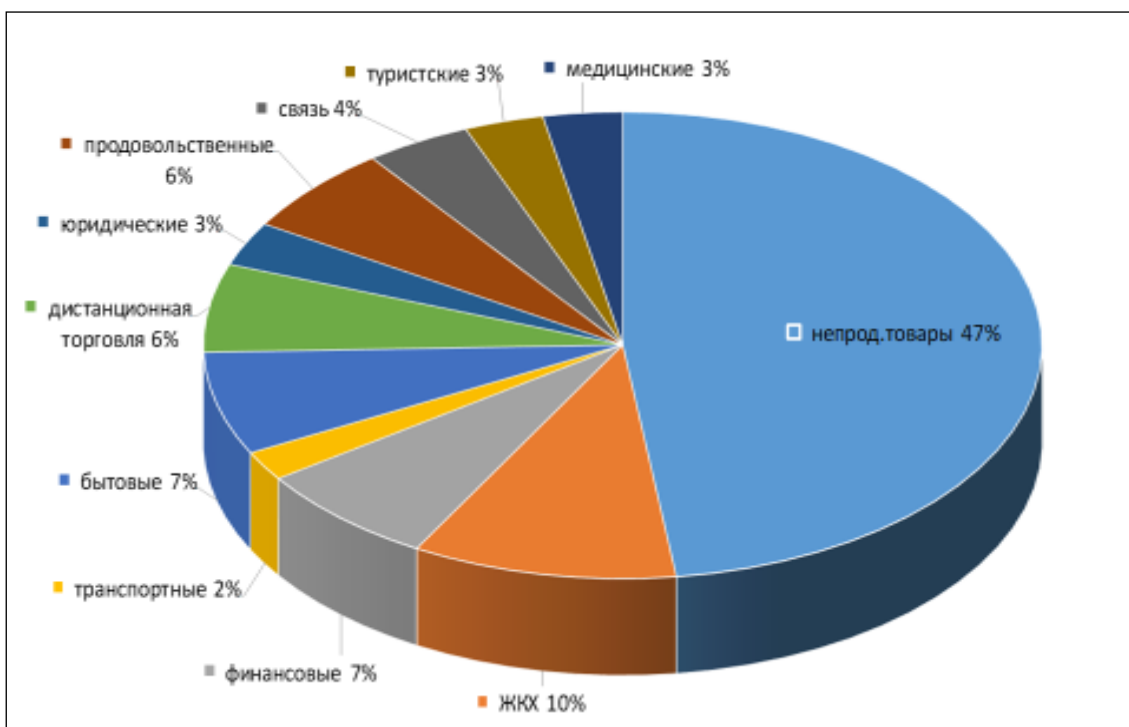


Рис. 101. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

47 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;

7 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;

7 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;

6 процентов по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

6 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;

4 процента по вопросам оказания услуг связи;

3 процента по вопросам оказания туристских услуг;

3 процента по вопросам оказания медицинских услуг;

3 процента по вопросам оказания юридических услуг;

2 процента по вопросам оказания транспортных услуг;

2 процента по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья, образовательных услуг и прочее).

В 2022 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров (на 59 процентов), продажи товаров дистанционным способом (на 52 процента), продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 39 процентов), строительных материалов и изделий (на 35 процентов), продажи продовольственных товаров (на 30 процентов), продажи обуви (на 14 процентов), продажи одежды (на 7 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам оказания образовательных услуг (на 28 процентов), оказания финансовых услуг (на 17 процентов), услуг связи (на 12 процентов), туристских услуг (на 8 процентов), оказания медицинских услуг (на 7 процентов).

В 2022 году снизилось количество обращений по вопросам продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций) (на 32 процента), продажи игрушек (на 25 процентов), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 24 процента), продажи дверей (на 15 процентов), продажи мебели (на 4 процента). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания транспортных услуг (на 11 процентов), оказания услуг общественного питания (на 2 процента).

В 2022 году актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на презентациях, ярмарках) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок, иных изделий обладающих лечебно-профилактическими свойствами, например изделий из шерсти, а также одежды; навязыванием дополнительных платных услуг при продаже

автомобилей с использованием кредитных средств; оказание юридических услуг; бытовых услуг по установке оконных конструкций и ремонту бытовых приборов на дому или в мастерских недобросовестными исполнителями услуг.

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

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- не предоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов;

- не предоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;

- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу или односторонней отмене заказа;

- введения потребителя в заблуждение при покупке товаров дистанционным способом относительно его права на отказ от товара надлежащего качества, в том числе технически сложного товара;

- нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара;

- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;

- продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества;

- не предоставление информации или введение в заблуждение о цене товара при оказании услуг по ремонту технически сложных товаров;

- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей, а также права потребителя на взыскание неустойки в случае нарушения сроков удовлетворения законных требований потребителя и прочие нарушения прав потребителей.

В течение 2022 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 103 претензии по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий снизилось на 3 процента.

Динамика подготовленных претензий за период 2008-2022 г.г. приведена на рисунке 102.

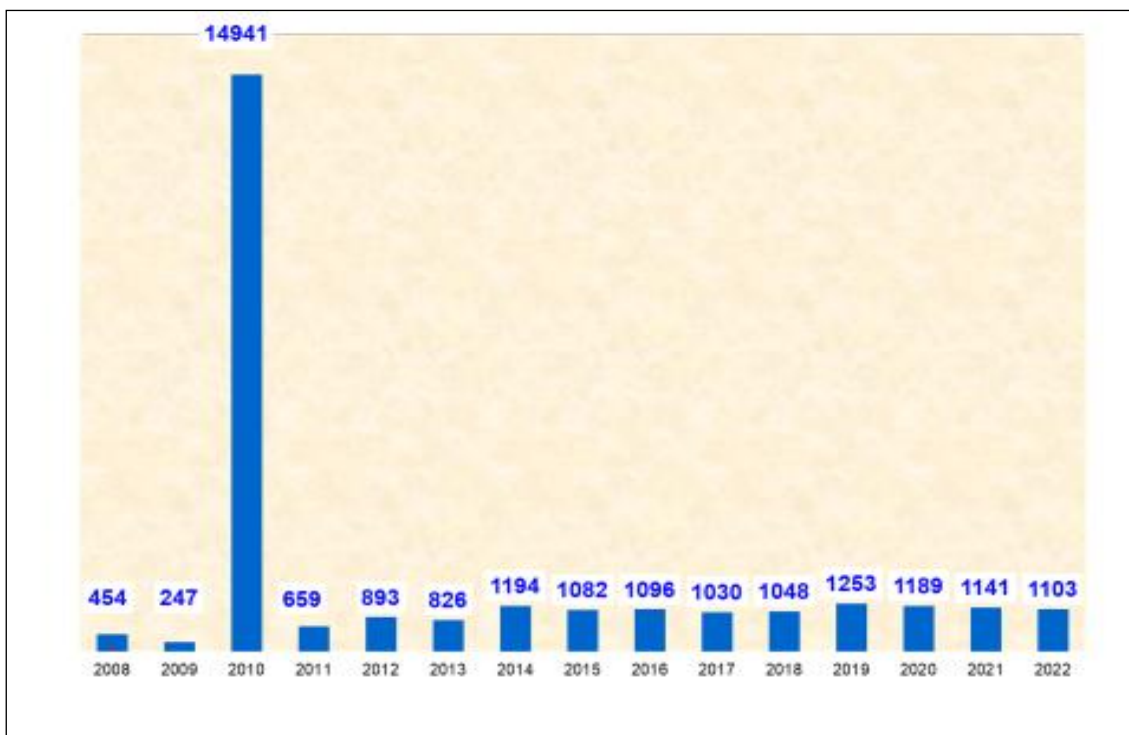


Рис. 102. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (179), оказания финансовых услуг (121), оказания бытовых услуг (97), жилищно-коммунальных услуг (94), продажи товаров дистанционным способом (75), продажи и изготовления мебели (65), продажи одежды (47), оказания туристских услуг (43), продажи мобильных телефонов (36), продажи обуви (36), оказания услуг связи (27), оказания медицинских услуг (23) и иных групп товаров, работ, услуг.

В течение года увеличилось количество подготовленных претензий по вопросам продажи товаров дистанционным способом (на 56 процентов), продажи обуви (на 44 процента). Снизилось количество подготовленных претензий по вопросам оказания образовательных услуг (на 78 процентов), продажи лекарственных средств и изделий медицинского назначения (на 56 процентов), продажи и установки дверей (на 45 процентов).

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 26,5 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 770 претензия, что составляет 79 процентов от числа рассмотренных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила более 13 млн. рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений наблюдалась тенденция отказа от добровольного удовлетворения



требований потребителей. Большая часть претензий по вопросам продажи дорогостоящих товаров на презентациях, на дому, оказания юридических услуг оставались без удовлетворения. Потребители вынуждены были обращаться в суд для восстановления нарушенного права.

В течение 2022 года подготовлено 350 исковых заявлений, что на 5 процентов больше чем в 2021 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 39,5 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2023 года 82 процента исковых заявлений рассмотрены, из которых 272 (94 процента от рассмотренных) в пользу потребителей на сумму 33,6 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2008–2022 г.г. приведена на рисунке 103.



Рис. 103. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (52), оказания туристских услуг (47), оказания юридических услуг (34), оказания финансовых услуг (33), бытовых услуг (28), оказания жилищно-коммунальных услуг (23), продажи товаров дистанционным способом (18), продажи и изготовления мебели (16), продажи одежды (15), продажи мобильных телефонов (13) и прочим группам товаров, услуг и работ.

С целью формирования единой судебной практики по спорам потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ сформирована электронная база судебных решений. Для

формирования единообразной судебной практики по нарушениям в потребительских правоотношениях в течение 2022 года в электронный сборник судебных решений внесено 109 решений по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области в рамках надзорных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2022 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 46,7 миллиона рублей, что на 37 процентов больше, чем в 2021 году.

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2008-2022 г.г. представлена на рисунке 104.

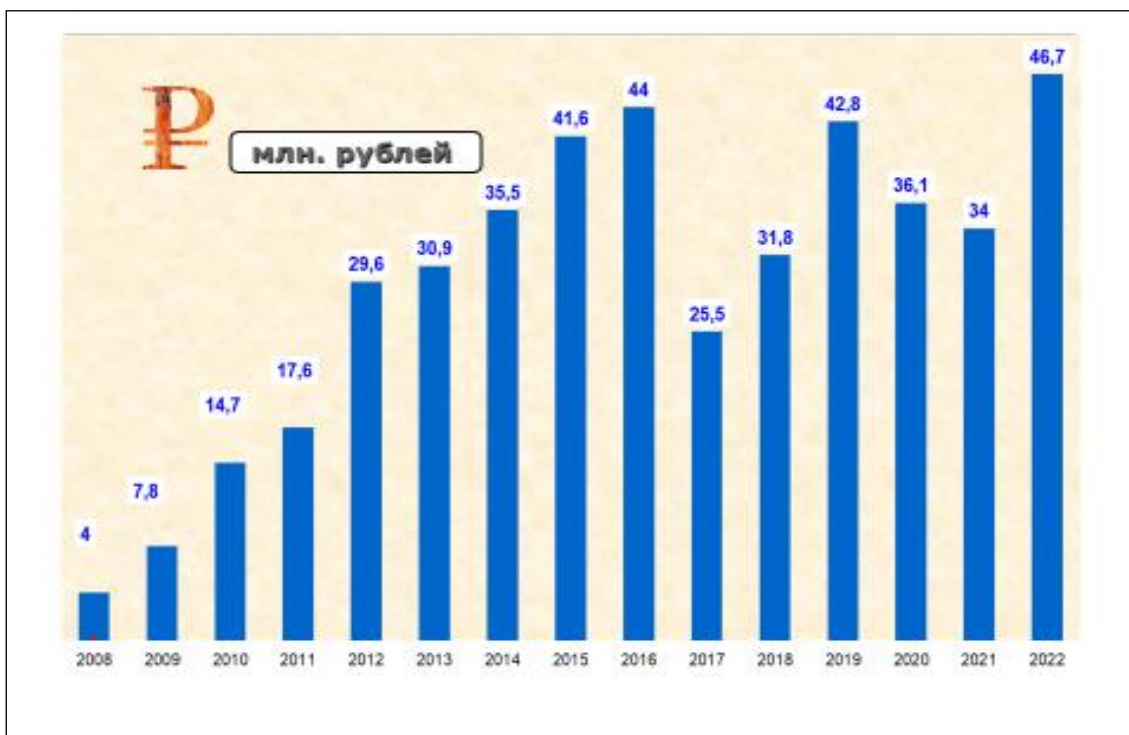


Рис. 104. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане, мобилизованные граждане и их семьи и другие категории (лица признанные ограниченно дееспособными и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Более 85 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

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

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2022 году проведены следующие информационные мероприятия:

подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 2 140 публикаций по вопросам защиты прав потребителей, что на 9 процентов меньше чем в 2021 году, в том числе 1 841 публикация (86 процентов от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru), [www.fbuz66.ru](http://www.fbuz66.ru), <https://кц66.пф/>, [www.potrebitel66.ru](http://www.potrebitel66.ru), официальные сайты администраций муниципальных образований Свердловской области пр.), а также в различных социальных сетях и 299 публикаций в печатных изданиях, а также выступления на радио и телевидение. Больше всего публикаций подготовлено по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (247), оказания финансовых услуг (182), оказания транспортных услуг (177), вопросам оказания туристских услуг (126), продажи технически-сложных товаров (122), ЖКХ-услуг (73), оказания бытовых услуг (70), продажи обуви (64), парфюмерно-косметических товаров (64), продажи товаров дистанционным способом (61), продажи одежды (61) и прочее.

В 2022 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://кц66.пф/> поступило 385 заявок на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам относящимся к деятельности Центра. По сравнению с предыдущим годом количество поданных заявок на консультацию сократилось на 14 процентов. Наибольшее количество заявок пришлось на январь-февраль и май-июнь 2022 года.

Динамика заявок на консультации через сайт <https://кц66.пф/> представлена на рисунке 105.

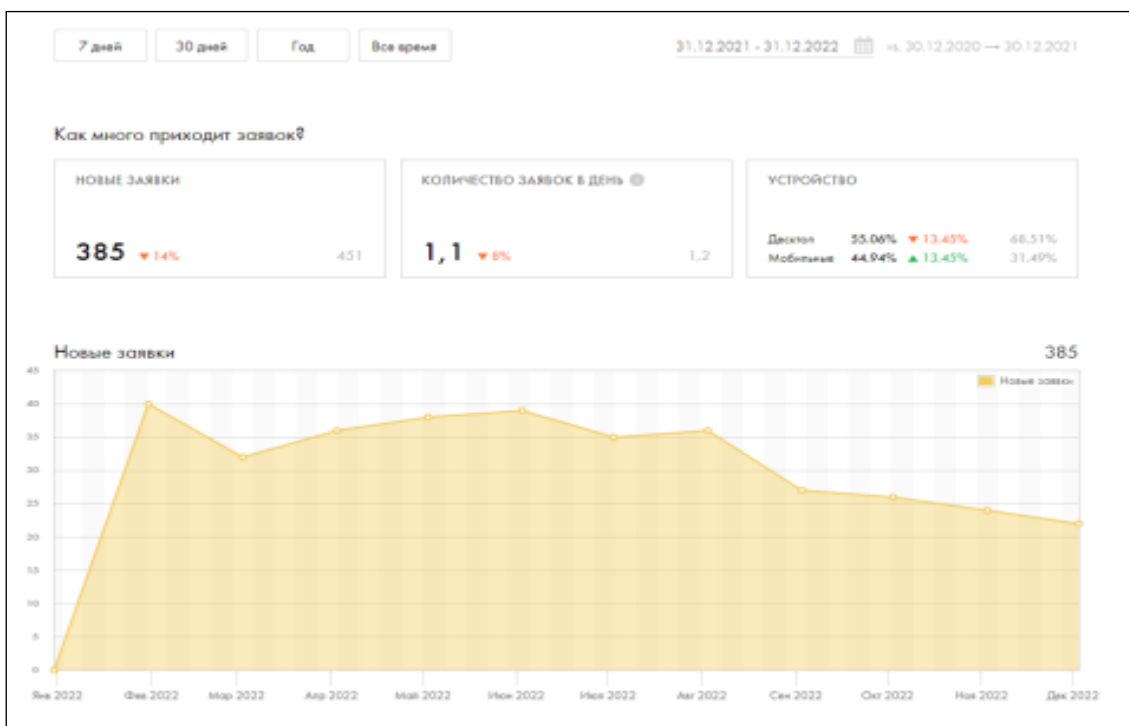


Рис. 105. Информирование и консультирование. Динамика заявок на консультации через сайт консультационного центра для потребителей Свердловской области

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 2022 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) опубликовано 18 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 7 по вопросам продажи обуви, 6 по вопросам оказания медицинских услуг, 3 по вопросам оказания транспортных услуг, 2 по вопросам оказания юридических услуг.

Проведено 12 тематических «горячих линий», в том числе по вопросам продажи продовольственных групп товаров, парфюмерно-косметических товаров, оказания транспортных услуг, по вопросам реализации детских товаров, новогодних товаров, организации детского отдыха, услуг каршеринга и прочим вопросам.

Проведено 328 образовательных мероприятий, из них 42 мероприятия в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 286 мероприятий в формате семинаров и других

форм обучения, в том числе 70 мероприятий по общим вопросам применения потребительского законодательства, 53 по вопросам оказания финансовых услуг, 38 мероприятий по вопросам продажи товаров дистанционным способом, 15 мероприятий по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг 14 мероприятий по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, 10 мероприятий по вопросам оказания бытовых услуг.

Разработано (актуализировано) 4 памятки для потребителей по темам:

- «Покупаем обувь»;
- «Услуги каршеринга»;
- «Услуги такси»;
- «Услуги агрегаторов такси».

В течение года распространено более 27,5 тысяч памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, продажи одежды и обуви, продажи товаров дистанционным способом, общим вопросам потребительского законодательства, продажи технически-сложных товаров, оказания транспортных услуг, туристских услуг.

## Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (п. 7 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения 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 2022 году, в защиту прав неопределенного круга лиц, по сравнению с 2021 годом увеличилось. В 2022 году было подано 77 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2021 году – 60 исков), из которых 61 был рассмотрен, 58 удовлетворены (95,1 процента, что на уровне 2021 г.) (рисунок 106).

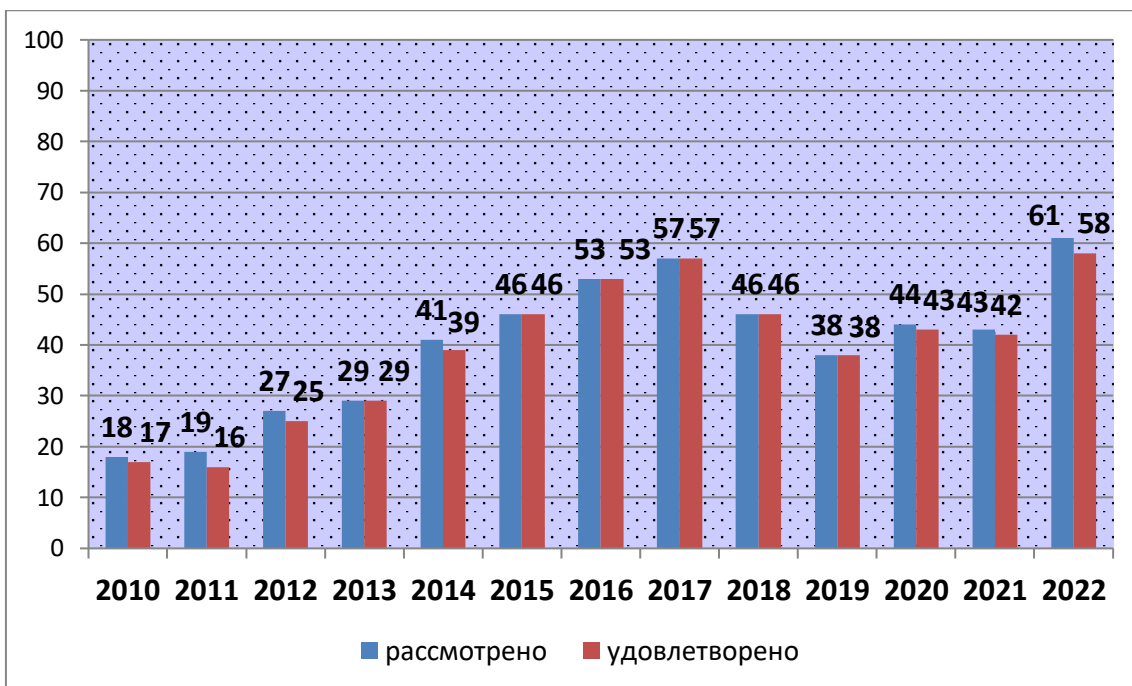


Рис.106. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2010-2022 гг.)

Так, в 2022 году подавались иски в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, торговли, медицинских услуг, образовательных услуг, долевого строительство, прочие виды деятельности, транспортные и гостиничные услуги и др. (рисунок 107).

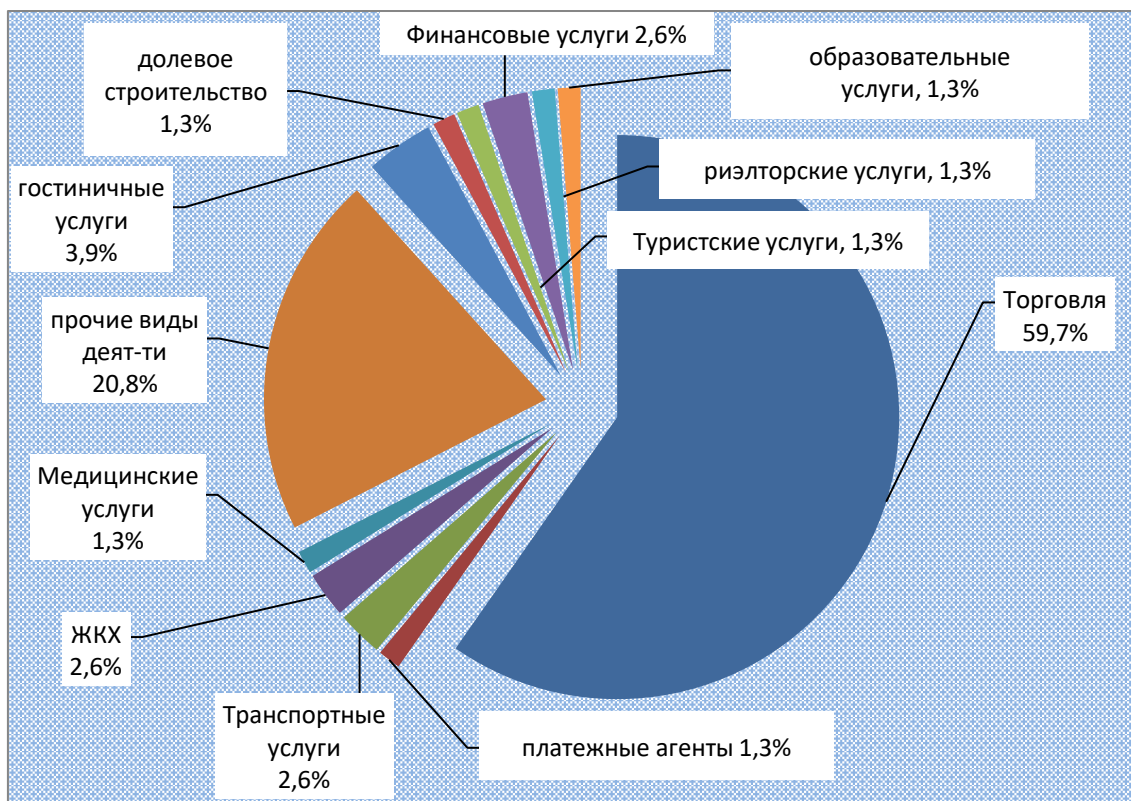


Рис.107. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2022 г.)

В числе удовлетворенных в 2022 г. исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- незаконная продажа стеклоомывающей жидкости, не соответствующей требованиям безопасности (ИП Энгельман В.В., Нижнесергинский районный суд Свердловской области, Дело №2-603/2022; ИП Шишкин, Ачитский районный суд Свердловской области, дело №2-2-170/2022 и др.);

- отсутствие информации в местах оказания услуг, на сайте организации (ООО «Фея», Асбестовский городской суд Свердловской области, дело № 2-942/2022; ООО «Доктор Ведерников», Белоярский городской суд Свердловской области, дело №2-1607/2022; МУП «Банно-прачечный комбинат», Богдановичский городской суд Свердловской области, дело №2-157/2022 и др.);

- некачественное холодное водоснабжение (МУП Энергосервис МО Красноуфимский район, Красноуфимский районный суд Свердловской области, дело №2-1-1194/2022; МУП ТГО «Единая управляющая компания ТГО», Администрация ТГО, Талицкий районный суд Свердловской области, дело №2-713/2022, №33-13008/2022 и др.);

- ограничение на бесплатное пользование туалетами на территории автовокзала (- ГУП СО «СООПА», Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга, дело № 2-1204/2022);

- продажа товаров без маркировки средствами идентификации, в том числе, по нарушениям, выявленным в ходе наблюдения в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) (ИП Гатаулиной Р.Р., Артемовский городской суд Свердловской области, дело № 2-207/2022; ИП Хишов С.Н., Алапаевский городской суд Свердловской области, дело №2-67/2022; ИП Зиеев С.Н., Железнодорожный районный суд г. Екатеринбурга, дело № 2- 1529/2022; ИП Калматай К.Ж., Калининский районный суд г. Челябинска, дело №2-445/2022; ИП Сафаров Д.С., Синарский районный суд г. Каменск-уральского, дело №2-1382/2022; ИП Шодмонов Д.Х., Мошковский районный суд Новосибирской области, дело №2-1248/2022 и др.);

- включение в условия договора условий о невозможности обмена подарочного сертификата на деньги, в том числе, по истечении срока его действия (ООО «Борк», Пресненский районный суд г. Москвы), дело №2-6072/2021; ООО «Победа», Тверской районный суд г. Москвы, дело № М-6307/2021; ООО «Екатеринбург Яблоко», Ленинский районный суд г. Екатеринбурга, дело №2-8961/2021 и др.);

- включение в договоры с потребителями ущемляющих условий (ИП Мамута В.Н., Ленинский районный суд г. Екатеринбурга, дело



№2-4537/2022; ООО «Специализированный застройщик «ПИК-Урал», Гагаринский районный суд г. Москвы, дело №2-7630/2022 и др.);

- установление различных цен в отношении одного товара в зависимости от способа оплаты (ИП Харьков Н.П., Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга, дело №2-4280/2022;

- и др.

Кроме того, помощь в подготовке исковых заявлений гражданам (в том числе, на основе положительных решений судов по искам в защиту неопределенного круга потребителей) оказывают Консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Справка:

1. Качканарский территориальный отдел Управления, действуя в защиту интересов неопределенного круга лиц, обратилось в городской суд города Лесного к индивидуальному предпринимателю Хахуновой Е.А. с иском, в котором просит признать противоправными действия ИП Хахуновой Е.А. в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в повторной реализации одного и того же экземпляра товара, реализации товара немаркированного средствами идентификации. Обязать ИП Хахунову Е.А. прекратить данные противоправные действия: не допускать повторную реализацию одного и того же экземпляра товара, не допускать реализацию товара немаркированного средствами идентификации. Обязать ИП Хахунову Е.А. опубликовать настоящее решение суда в средствах массовой информации в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу.

Решением Городского суда города Лесного требования Управления удовлетворены (дело №2-1252/2022).

2. Центральным Екатеринбургским отделом Управления в ходе мониторинга телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте ООО «Победа», оказывающего услуги по торговле детскими товарами под брендом «Дочки-Сыночки», было обнаружено размещение «Правил приобретения и использования подарочного сертификата с гибким номиналом на товары розничной сети», нарушающих права потребителей.

Так, например, пунктами 2,6 и 9 Правил предусмотрено, что номинал сертификата должен быть меньше суммы заказа, а использование сертификата, как денежного средства, возможно только лишь спустя 24 часа с момента активации подарочного сертификата на кассе.

Кроме того, срок действия сертификата составляет 1 год и по истечении этого срока средства на подарочном сертификате аннулируются.

Выявленные нарушения прав потребителей стали поводом для составления иска от неопределенного круга лиц к ООО «Победа» и передачи его на рассмотрение в Тверской районный суд г. Москвы, который своим решением от 2 ноября 2022 года поддержал позицию Управления, признал противоправными действия, допущенные ООО «Победа» в части утверждения некоторых пунктов в правилах приобретения и использования подарочного сертификата с гибким номиналом на товары своей розничной сети, и обязал общество с ограниченной ответственностью привести их в соответствие с требованиями законодательства, защищающего права потребителей (дело № М-6307/2021).

3. В 2022 году в Центральный Екатеринбургский отдел Управления обратился житель Екатеринбурга с жалобой на отказ в возврате денег по подарочной карте гипермаркета «Hoff» с истекшим сроком действия (ООО «Домашний интерьер», г. Екатеринбург, ул. Репина, 94). Отказ базировался на условиях публичной оферты, размещенных на сайте <https://hoff.ru/podarochnye-karty/>.

Руководствуясь установленными правовыми актами в области защиты прав потребителей, специалисты Центрального Екатеринбургского отдела Управления составил в отношении ООО «Домашний интерьер» иск от неопределенного круга лиц с требованием прекратить противоправные действия и привести в соответствие с законом условия приобретения и использования своих подарочных карт. Иск был передан на рассмотрение в Савеловский районный суд г. Москвы.

Суд первой инстанции не поддержал иск Управления, но его решение было обжаловано ведомством в городском суде г. Москвы, который отменил решение суда первой инстанции и признал действия ООО «Домашний интерьер» в части условий приобретения и использования подарочных карт противоправными в отношении неопределенного круга лиц (дело 2-3074/2021 ~ М-1361/2021 Савеловский районный суд г. Москвы, иск удовлетворен).

4. Асбестовский ТО Управления, действуя в защиту интересов неопределенного круга лиц, обратилось в суд к ООО «Доктор Ведерников» с иском, в котором просит признать противоправными действия ООО «Доктор Ведерников» в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в отсутствии на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведений:

- о данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- о режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Решением Белоярского районного суда Свердловской области требования Управления удовлетворены частично (дело №2-1607/2022).

5. В адрес Нижнетагильского ТО Управления неоднократно поступали письменные обращения граждан о нарушении указанного права со стороны ГУП СО СООПА.

Специалистами Нижнетагильского ТО Управления предпринято ряд мер, направленных на предотвращение и восстановление нарушенного права потребителей:

- Объявление Предостережения о недопустимости нарушения прав потребителей;
- Проведение административного расследования в отношении юридического лица, в результате которого доводы заявителей подтвердились и юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ. Позиция административного органа нашла свое подтверждение и в выводах Арбитражного суда Свердловской области при обжаловании вынесенного Постановления о административном наказании хозяйствующим субъектом.

Указанные меры не привели к изменению ситуации со стороны исполнителя услуги.

Меры профилактического и административного воздействия, принимаемые Территориальным отделом, не обеспечили соблюдение Ответчиком требований действующего законодательства и не оказали должного воздействия на ГУП СО СООПА.

В связи с этим Нижнетагильского ТО Управления выступило с исковым заявлением в защиту неопределенного круга лиц.

В результате рассмотрения гражданского дела (№ 2-1204/2022) судьей Чкаловского районного суда города Екатеринбург Свердловской области вынесено решение об удовлетворении исковых требований Территориального отдела. Указано признать действия

Государственного унитарного предприятия Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» при оказании услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом на пользование пассажирами туалетами, размещенными в здании автовокзала, расположенного по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 25, за плату противоправными в отношении неопределенного круга лиц за период с января 2019 года по март 2021. Обязать Государственное унитарное предприятие Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» в течение 10 дней с момента вступления решения суда в законную силу довести до сведения потребителей информацию о принятом решении на официальном сайте организации [www.autovokzal.org](http://www.autovokzal.org).

Юридическое лицо не обжаловало данное Решение суда.

С момента удовлетворения иска и до настоящего времени обращений граждан по таким нарушениям со стороны хозяйствующего субъекта не поступало.

Всего в 2022 году предоставлено в суд 313 заключений в защиту прав потребителей, рассмотрено 281 дела, удовлетворено 279 исков, по которым Управлением давались заключения (99,3 процента, а в 2021г. – 98,5 процента) (рисунок 108).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (99,3 процента).

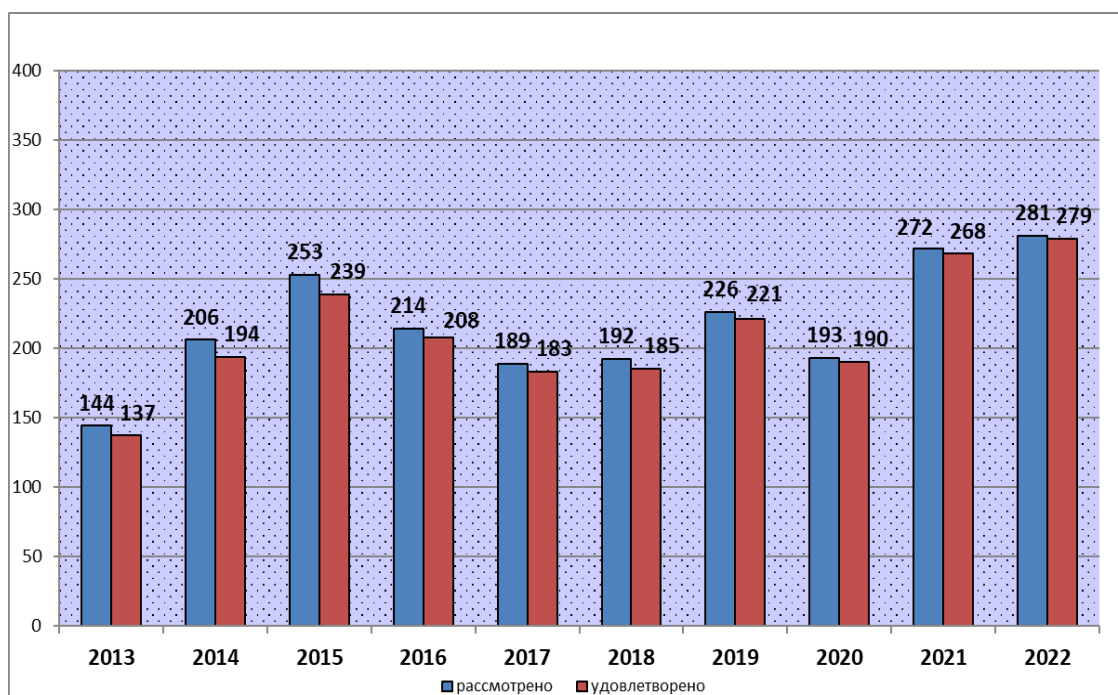


Рис. 108. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2013-2022 гг.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2022 году, приходится на прочие виды деятельности (34,2 процента), торговлю (23,6 процента), жилищно-коммунальные услуги (11,5 процента), туристские услуги (7,0 процентов), финансовые услуги (6,1 процента), бытовые услуги (6,1 процента), транспортные услуги (4,5 процента) (рисунок 109).

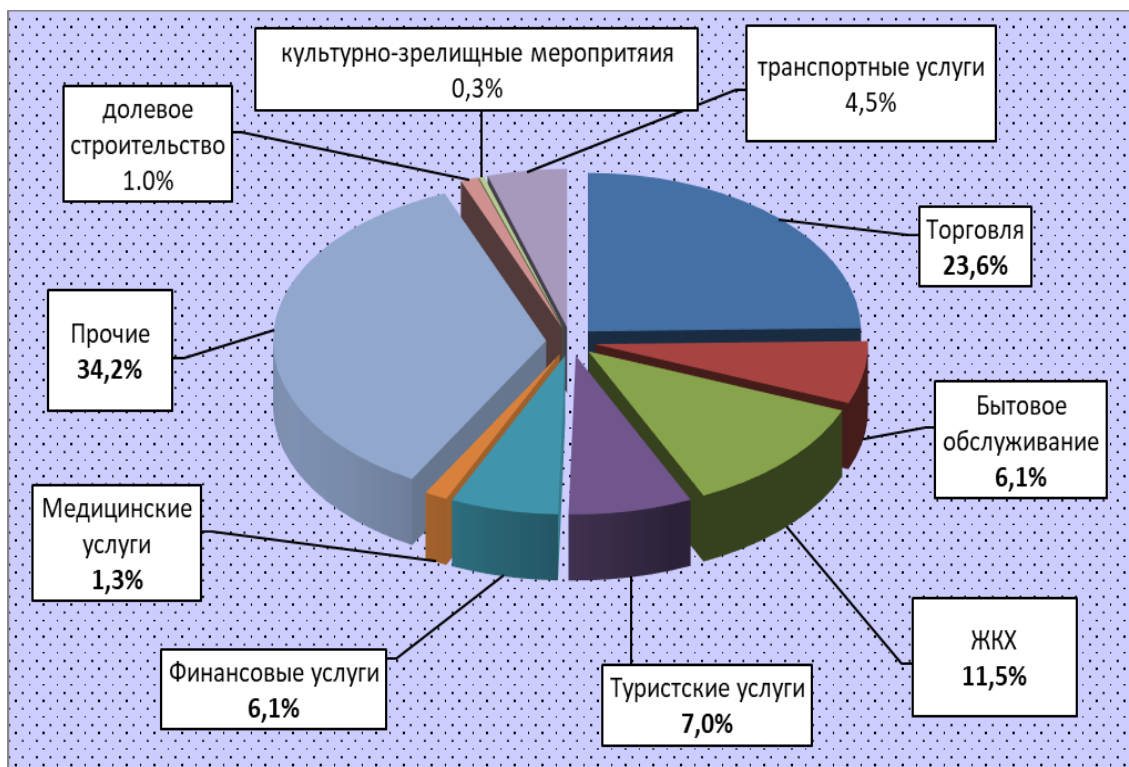


Рис.109. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2022 г.)

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с заключением в защиту прав потребителей, составила более 30,8 млн. рублей.

Справка:

1. Потребитель приобрела в ПАО «Аэрофлот» авиабилеты по маршруту Екатеринбург-Москва-Дубай и обратно до Екатеринбурга. В тот период, когда пассажирка должна была совершить перелет, действовали особые условия по авиаперевозке, связанные с новой коронавирусной инфекцией. Обязательным условием было наличие ПЦР-теста на COVID-19. Потребитель до регистрации на рейс обратилась в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для проведения ПЦР-диагностики на COVID-19. При регистрации на авиарейс в Екатеринбурге, сотрудница компании сообщила, что тест сделан в неаккредитованной лаборатории, поэтому принят к перевозке пассажира в ОАЭ быть не может. Во время

пересадки в Москве, потребителю было предложено сняться с авиарейса и сдать ПЦР-тест в другой лаборатории. Так как в ближайшие сутки рейсов не оказалась, потребитель вынуждена была вернуться в Екатеринбург. По возвращению в Екатеринбург, потребитель обратилась с претензией по возврату стоимости авиабилетов в связи с односторонним отказом авиакомпании от перевозки. Претензия потребителя осталась без удовлетворения.

В ходе рассмотрения гражданского дела Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области было дано письменное заключение по делу, исковые требования потребителя были поддержаны Управлением.

Привлеченное к участию в рассмотрении дела ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» суду пояснило, что в соответствии с утвержденными Роспотребнадзором методическими рекомендациями, организации разрешено проводить диагностику COVID-19 в соответствии с имеющимся санитарно-эпидемиологическим заключением о возможности проведения работ с возбудителями инфекционных заболеваний человека III-IV патогенности (методом ПЦР или другими методами). Требования к обязательной аккредитации по данному показателю не регламентированы. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было внесено в Реестр медицинских организаций Свердловской области, допущенных к лабораторной диагностике COVID-19.

Кроме того, в суде была опрошена свидетельница, которая пояснила, что незадолго до истца, также, совершала перелет по аналогичному маршруту, при этом ПЦР-тестирование на выявление коронавирусной инфекции она проводила в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Результат исследования был принят авиакомпанией как надлежащий.

По результатам рассмотрения гражданского дела, мировой судья судебного участка № 4 Кировского судебного района, временно исполняющий обязанности мирового судьи судебного участка №10 Кировского судебного района решил исковые требования потребителя удовлетворить частично и взыскал в ее пользу стоимость авиабилетов по маршруту следования в ОАЭ туда-обратно, стоимость билетов по маршруту Москва-Екатеринбург, стоимость ПЦР-теста, иных убытков, неустойку за нарушение сроков оказания услуг, компенсацию морального вреда, штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Всего на общую сумму более 132 тыс. рублей (решение от 31 января 2022 года, дело № 2-6/2022).

В рамках апелляционного обжалования решения суда, вышестоящий суд уменьшил размер штрафа за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. В остальной части решение мирового судьи осталось без изменения.

2. Алапаевским ТО Управления дано заключение в защиту прав потребителя по иску Р. к ООО «Специализированное финансовое общество Спутник Финанс», Коммерческому банку Инвестрастбанк АО в лице конкурсного управляющего государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» о защите прав потребителей - о признании договоров уступки права требования недействительными. Между ней и АО Банк ИТБ (АО) был заключен кредитный договор, по которому она обязательства не исполняла. АО Банк ИТБ (АО) обратился в суд о взыскании с нее суммы долга по данному кредитному договору. Судебным приказом мирового судьи судебного участка № 2 Алапаевского судебного района по гражданскому делу № 2-692/2015 с нее в пользу АО Банк ИТБ (АО) взыскана задолженность по кредитному договору, в том числе основной долг и проценты. На основании данного судебного приказа судебным приставом-исполнителем МРОСП по ИОИП УФФСП по Свердловской области в отношении истца возбуждено исполнительное производство.

АО Банк ИТБ (АО) уступило право требования по кредитному договору ООО «Т-Капитал» на основании договора уступки прав.

ООО «Т-Капитал» уступило право требования по кредитному договору ООО «Специализированное финансовое общество «Спутник Финанс».

Согласно ответа МРОСП по ИОИП УФФСП по Свердловской области установлена ошибка в исполнительном документе, выданного мировым судьей судебного участка № 2 Алапаевского судебного района по делу № 2-692/15 от 14.11.2015, а именно удвоение суммы взыскания.

Установлено полное погашение истцом задолженности по кредитному договору. Однако, ООО «Специализированное финансовое общество «Спутник Финанс» требовало с Р. погашения задолженности по кредитному договору, несмотря на то, что фактически она все долги и проценты по данному кредитному договору она уплатила. В связи с указанным истец просил договор уступки требований, заключенный между АО Банк ИТБ (АО) и ООО «Т-Капитал» и договор уступки требований, заключенный между ООО «Т-Капитал» и ООО «Специализированное финансовое общество Спутник Финанс», признать недействительными. Решением от 20.09.2022 по делу № 2-1158/2022 требования были удовлетворены. Признаны недействительными договор уступки прав требований, заключенный между АО Банк ИТБ (АО) и ООО «Т-Капитал» и договор уступки прав требований, заключенный между ООО «Т-Капитал» и ООО «Специализированное финансовое общество Спутник Финанс».

3. Качканарским ТО Управления дано заключение в защиту прав потребителя по иску Р. к ИП Иванову А.М.

В августе 2021 г. Р. О.В. на сайте Академии красоты «Эколь» оставила заявку на курсы по обучению - «Тейпирование» и произвела оплату курсов в полном объеме в размере 8800 руб. Услугу последняя не получила, обучение все время переносилось, т.к. был не набор группы. 25 декабря 2021 г. Р. О.В., приехав в офис по адресу: г. Екатеринбург, ул.Шейкмана, д. 9, написала заявление о возврате денежных средств, в связи с тем, что оплаченное обучение не производилось, предложенные индивидуальным предпринимателем сроки обучения потребителя не устраивают. Ответ на претензию не получила. Требования истца: расторгнуть договор оказания услуг, взыскать неустойку, моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований. 01.11.2022 г. Мировым судьей судебного участка №2 судебного района, в котором создан Кушчинский городской суд Свердловской области, требования удовлетворены (дело № 2-5016/2022).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей, группы потребителей (рисунок 110).

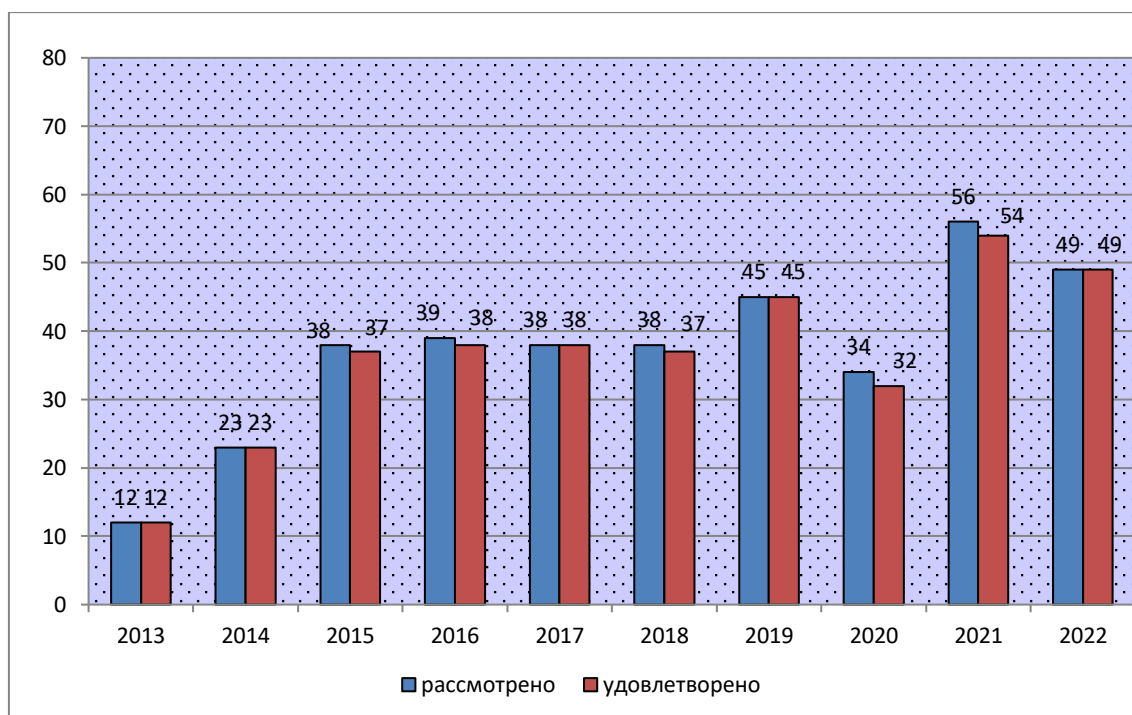


Рис.110. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей, группы потребителей (2013-2022 гг.)

В 2022 году территориальными отделами Управления в защиту прав потребителя (группы потребителей) было подано 65 исков, в 2021 году – 54.

Из 49 рассмотренных исков – удовлетворены 49 (100 процентов).



Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;

2) проблема носит принципиальный для Управления или территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);

3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

В связи с внесением изменений в ряд федеральных законов, в том числе в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей», ГПК РФ, АПК РФ, КАС РФ Управлением в конце 2019 года было дано поручение Территориальным отделам, организовать работу по подаче исков в защиту прав группы потребителей, в том числе по ранее выигранным искам в защиту неопределенного круга лиц (например, по услугам ЖКХ), по результатам анализа обращений граждан, также было указано, что для инициирования подачи групповых исков можно использовать сообщения в СМИ.

Так, Управлением в 2022 г. подано 4 иска в защиту группы потребителей:

- ООО «Ладочки шоу» - отмена концерта Макса Барских (Управление);

- АО «ФПК» - нарушения при перевозке пассажиров железнодорожным транспортом, качество услуг (Каменск-Уральский ТО);

- АО АК «Уральские авиалинии» – невозврат денег за отмененные рейсы (ЦЕО);

- МУП ЖКХ «УЖКХ ТГО» - некачественное водоснабжение (Талица).

Все указанные иски удовлетворены. Также удовлетворен поданный в 2021 г. иск в отношении ООО «ТУР» - отмена концерта группы «Руки вверх» (Управление).

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с иском в защиту прав конкретных потребителей (группы потребителей), составила порядка 4,3 млн. рублей.

Справка:

1. Талицкий ТО Управления обратился в суд в интересах группы потребителей с иском к МУП ЖКХ «УЖКХ ТГО», Администрации Тугулымского городского округа о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества.

Согласно протокола лабораторных испытаний установлено несоответствие питьевой воды, отобранной в централизованной сети до ввода в дом, гигиеническим нормативам, а именно:

Так, в адрес Управления поступила коллективная жалоба на качество холодного водоснабжения. Проведена экспертиза, согласно протокола лабораторных испытаний вода не соответствует требованиям по показателям:

Мутность (по каолину), при величине допустимого уровня, не более 1,5 мг/дм<sup>3</sup>, результат составил- 52,0 мг/дм<sup>3</sup> -ПНД Ф 14.1:2:3:4.213-05

Железо, при величине допустимого уровня, не более 0,3 мг/дм<sup>3</sup>, результат составил- 16,5 мг/дм<sup>3</sup>-ГОСТ 4011-72

Привкус при величине допустимого уровня не более 2 баллов, результат составил-3 балла- ГОСТ Р 57164-2016

Цветность при величине допустимого уровня не более 20 градусов, результат составил- 71,5 градуса - ГОСТ 31868-2012

Запах при величине допустимого уровня 20 градусов С - не более 2 баллов, результат составил- 3 балла - ГОСТ Р 57164-2016

Марганец при величине допустимого уровня - не более 0,1 мг/дм<sup>3</sup>, результат составил- 0,91 мг/дм<sup>3</sup> - ГОСТ 4974-2014

По результатам лабораторных испытаний выдано Экспертное заключение о несоответствии воды требованиям табл. 3.13 СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» по показателям Привкус, Цветность, Мутность, Запах, Железо, Марганец.

Решением Талицкого районного суда Свердловской области исковые требования Управления к МУП ЖКХ «УЖКХ ТГО», Администрации Тугулымского городского округа о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества – удовлетворены (дело №2-798/2022).

2. Центральный Екатеринбургский отдел Управления обратился с иском в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц – потребителей, в отношении общего ответчика – перевозчика по договорам воздушной перевозки ОАО АК «Уральские авиалинии». Предметом спора явились однородные права, связанные с правами

потребителей выразившееся в вынужденном отказе от договоров воздушной перевозки.

Исполнитель в одностороннем порядке отменил рейсы граждан, тем самым нарушил условия договоров воздушной перевозки.

Решением Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга требования Управления удовлетворены (дело №2-4595/2022).

В результате применения Управлением в 2022 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 35,1 млн. рублей (в 2021 году – 44,7 млн. руб.).

Справка:

1. Алапаевский территориальный отдел Управления, действуя в интересах гр. Г., обратилось в суд с иском к ООО «КОМФОРТ ПЛЮС» о защите прав потребителя, в котором просило: расторгнуть договор купли-продажи товара – дорогостоящей вибромассажной накидки от 15.05.2022, взыскать с ответчика денежные средства в размере 89,00 тыс. руб., проценты за пользование кредитом по договору кредитования № от 15.05.2022, в размере 20, 1 тыс.руб., неустойку в размере 71,2 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 10,0 тыс. руб., обязать ответчика своими силами и за свой счет в течение пяти рабочих дней со дня выплаты всей суммы осуществить вывоз товара и подарков, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в соответствии с ч.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей.

Заключено мировое соглашение. Ответчик обеспечил погашение кредита в размере 84,1 тыс. руб., компенсировал истцу проценты за пользование кредитом 23,1 тыс. руб., компенсировал истцу затраты на услугу банка по смс-информированию 3,6 тыс. руб., компенсировал моральный вред в размере 5,00 тыс.рублей (Алапаевский городской суд, дело №2-1259/2022).

2. Качканарский территориальный отдел Управления, действующее в интересах гр. Б. обратилось к мировому судье с иском о защите прав потребителя, взыскании с ООО «ХАЙЕР ЭЛЕКТРИКАЛ АППЛАЕНСИС РУС» стоимости накопительного водонагревателя – 8,3 тыс. руб., разницы в цене товара, установленной договором и ценой соответствующего товара на момент вынесения решения – 18,8 тыс. руб., компенсации морального вреда - 10 тыс. руб., а также штрафа, указав, что истцом 17 июля 2015 г. был приобретен водонагреватель стоимостью 8,3 тыс. руб., на бак водонагревателя которого установлен

гарантийный срок - 84 месяца со дня передачи товара потребителю. В пределах гарантийного срока в товаре проявился недостаток - подтекание воды в верхней части водонагревателя. Истец обратился с претензией к ответчику, однако истцу было отказано, в связи с чем он вынужден обратиться с настоящим иском в суд.

Заключено мировое соглашение. Общество с ограниченной ответственностью «Хайер Электрикал Эпплаенсис РУС» обязуется выплатить гр. Б. сумму в размере 35,1 тыс. руб. (8,3 тыс. руб. - стоимость водонагревателя, разницу в цене 18,8 тыс. руб., моральный вред 8,0 тыс.руб.) (Судебный участок № 2 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело №2-100/2022).

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:

- доверие государственным и муниципальным учреждениям (нарушители часто представляются работниками социальных фондов, управляющих компаний; ссылаются на помощь в исполнении решения суда, для чего нужно внести пошлину);

- бережливость, что определяет наличие накоплений, которые стремятся «освоить» нарушители; а также склонность доверять устным разъяснениям (не подкрепленным документами), «скидкам», «акциям».

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

- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;

- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;

- продажа неоправданно дорогостоящих массажных накидок, посуды, постельного белья, в том числе, на дому или на «презентациях»;

- продажа и навязывание установки газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон в квартирах граждан;

- мисселинг в финансовой сфере (подмена договоров путем обмана, например, вместо договора вклада потребитель заключает договор страхования или займа);

- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

## **Опыт защиты прав социально уязвимых потребителей отдельных категорий**

Управлением в 2022 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп.

Так, в 2022 году специалистами Управления рассмотрено 570 обращений от социально-уязвимых групп населения (в 2021 году – 149 обращений).

Проведено 73 контрольных (надзорных) мероприятий, из них 71 с нарушениями (в 2021 году проведено 40 контрольных (надзорных) мероприятий, из них 38 с нарушениями). По фактам нарушений прав таких граждан вынесено 31 постановление о назначении административного наказания (в 2021 году – 37), предоставлено 31 заключение в суды (в 2021 году – 52 заключения) и подано 19 исков в защиту прав данных граждан (в 2021 году 25 исков), в адрес хозяйствующих субъектов направлено 165 предложений о добровольном урегулировании спора (в 2021 году – 19 предложений). Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 3,9 млн. рублей (в 2021 году - 4,4 млн. рублей).

### **I. Просвещение социально уязвимых категорий граждан.**

С целью просвещения на потребительскую тематику социально уязвимых категорий потребителей Управление и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» активно взаимодействуют с Министерством социальной политики Свердловской области, Министерством высшего и профессионального образования Свердловской области.

Просветительские мероприятия проводились на базе комплексных центров социального обслуживания населения, в которых также принимали участие инвалиды и лица с ограниченными возможностями, на базе школ и т.д. Так, мероприятия проводились на базе: ГАУ ДО «Верхнесиячихинская ДШИ», Красноуфимский производственный участок филиала «МРСК Урала» «Свердловэнерго» ПО Западные электрические сети», ГАУ КЦСОН Ачитского района, Местное отделение СООО ветеранов, пенсионеров Артинского ГО, ГАУ «КЦСОН г. Алапаевска и Алапаевского района», ГАОУ СОН СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района», Центральная городская библиотека им. А.И. Чечулина МБУК «ЦБС», актовый зал Асбестовского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Думы МО (г. Каменск-Уральский), актовый зал Каменск-Уральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ГАУСО СО КЦСОН Красноуфимск, ГАУСО СО КЦСОН Ачит, Д/с № 34 г.Ревда, Д/с «Солнышко» п.Бисерть, Д/с № 34 г.Ревда, 16. СОШ №

45 пгт.Шаля, Филиал СОШ № 45 пгт.Шаля, Всероссийской общество инвалидов г. Первоуральска, ГАУ КЦСОН «Осень» города Первоуральска», общеобразовательное учреждение МАОУ СОШ №9 и т.д.

Кроме того, в 2022 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принято участие в составе жюри в «Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста».

Управление в 2022 году проводило мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, который прошел под девизом: «Справедливые цифровые финансовые услуги».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 46 администрациями муниципальных образований.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы: «Жизнь без купюр», «творческий конкурс для детской и подростковой аудитории», «на лучшее оформление информационного стенда, его наполнения по теме Всемирного дня прав потребителей памятками, информационными буклетами, брошюрами», «по лучшему освещению вопросов защиты прав потребителей в СМИ», «творческий конкурс «Моя банковская карта», «конкурс рисунков на тему «Финансовая грамотность в рисунках в период пандемии», «Потребитель года – 2021» и др.

С целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей разработаны информационные материалы. Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция на тему «Особенности покупки товаров на маркетплейсах». Также запланировано создание серии видео-памяток для потребителей цифровых финансовых услуг и иных актуальных вопросов потребительского законодательства с использованием сети «Интернет» по следующим темам: как защитить права потребителя при получении цифровых финансовых услуг; покупка товаров в социальных сетях; выбираем юридические услуги; и другие.

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

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами Управления и Центра организованы и проведены «горячие линии» и «дни открытых дверей».

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 14 по 25 марта 2022 г. оказано 1293 консультации, из которых 821 – по телефону, 204 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (213 консультаций) и оказания услуг ЖКХ (140

консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (136 консультаций).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 78 претензий на сумму к возмещению вреда около 2,0 млн.руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг, оказания туристских услуг, и прочие вопросы.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ЕМУП «Спецавтобаза» (вывоз твёрдых коммунальных отходов), САО «ВСК» (услуги страхования), ООО «Кадастровый центр» (бытовые услуги), ИП Орлова Т.И. (г. Качканар, туристские услуги). ООО Хоум Кредит энд Финанс Банк (финансовые услуги), ООО «Тур24» (туристские услуги, г. Нижний Тагил), ООО «Ветеринарная клиника» (г. Первоуральск), продажа непродовольственных товаров - ООО «РТК», ООО «Ритейл Групп», ООО «МВМ», ООО «Автоэкспресс», ООО «Д.С.Дистрибьютер», ООО Сервисный центр «ИНТЕС» (г. Серов), а также ИП Хуснутдинов А.Р. (г. Екатеринбург, юридические услуги), ООО «Дигестъ» (г. Екатеринбург, юридические услуги) и другие.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 39 исковых заявлений на сумму к возмещению около 4 млн.руб., из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг и другие.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ООО «Максимум» (финансовые услуги), ООО «ПИМ Почта» (дистанционная продажа товаров), ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс» ООО «Юридический Партнер», ООО «СК «Сбербанк страхование жизни», ОАО «СОГАЗ», ООО «Регион туризм», ООО «ТТ-Трэвел» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 5 торговых центров Свердловской области: ТЦ «ДЕПО», (г. Н.Тагил,), ТЦ «Пирамида» (г. Первоуральск), Магазин «Яблоко» (г. Березовский), ТЦ «Палермо» (г. Полевской), ТЦ «Небо» (г. Серов). Всего на консультации обратился 21 человек, при консультировании роздано более 320 памяток для потребителей.

Всего оформлено 73 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 28 муниципальных образований, в 13 образовательных организациях, в 24 библиотеках и некоторых торговых центрах.



Следует отметить, что многие ежегодно проводимые выездные консультации в торговых центрах были сокращены в связи с введенными ограничительными мерами на территории Свердловской области.

Специалистами Серовского территориального отдела и филиала проведен семинар с предпринимателями, арендующими торговые площади в ТЦ «Небо», на тему «Основные требования к реализации непродовольственных товаров. Обзор обращений потребителей в консультационный пункт». Количество участников составило 34 человека.

Специалистами Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала на базе Центральной городской библиотеки им. А.А.Азовского проведены: «Интеллектуальный марафон «Квиз, Полевской!», Веб-игра «Тайна потерянной копилки» (<https://fincult.info/entertainment/game/tayna-poteryannoy-kopilki/>), оформлена книжная выставка «Я имею право», посвящённая Всемирному дню защиты прав потребителей. Один из разделов книжной выставки «Жизнь без купюр», содержит информацию о том, как быстро, используя минимум времени, а главное безопасно использовать свои банковские карты для совершения расчетов и покупок.

В библиотеке оформлена книжная полка «Права потребителя. Это надо знать», посвященная Всемирному дню прав потребителей - представлена литература о защите прав потребителей: о том, как потребителю отстоять свои права в различных ситуациях (услуги ЖКХ, общепита, транспорта, турпоездки, покупка товара, услуги по страхованию и др.).

Специалистами территориальных отделов принято участие в Аппаратных совещаниях (при главе города МО Сухой Лог, при Администрации Качканарского ГО в совещании Совета по развитию малого и среднего предпринимательства и другое). Специалистами Центрального Екатеринбургского территориального отдела и филиала проведён круглый стол на базе МБУ «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» с участием представителей администрации города.

В Бизнес-галереи «ДЖЕМ» (г. Арамиль) при участии специалистов Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала, комитета по экономике и стратегическому развитию Администрации Арамильского городского округа, Информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Арамильском городском округе проведен конкурс профессионального мастерства среди предприятий бытового обслуживания (парикмахерские услуги). Также специалистами Южного Екатеринбургского территориально отдела и филиала проведены

круглые столы и совещания с участием представителей администраций г. Екатеринбург, г. Полевской, г. Сысерть, г. Арамиль.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей проведено анкетирование потребителей по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов.

Количество анкетированных составило 2184 человек, анкетирование проведено в 35 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся использования дистанционных технологий при оплате товаров и услуг. Например, это такие вопросы, как:

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

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

- Наиболее затруднительным для респондентов стал вопрос «Что такое агрегатор информации о товарах (услугах)» - правильно ответили 48 процентов опрошенных, 37 процентов затруднились дать какой-либо ответ.

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

Информация о мероприятиях представлена на 19 телеканалах, таких, как «Асбест-инфо» (г. Асбест), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил), «Канал С» г. Серов, Телерадиоканал «11 канал» г. Полевской и другие

Осуществлено 11 выступлений на радио: Наше радио (г. Асбест), Радио «Скит» г. Ирбит, Радио «Компас» (г. Каменск-Уральский), Радио «Эхо Москвы» (г. Каменск-Уральский), «Радио Красноуфимск» (г. Красноуфимск) и другие.

Размещено более 150 публикаций в 50 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 49 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», «Инстаграм», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

II. Поскольку отсутствие у детей жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление, в то время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста, они относятся к категории социально уязвимых слоев населения.

Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

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

– техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));

– защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (статья 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе).

Вместе с тем в законодательстве отсутствуют базовые нормы, направленные за защиту прав детей как потребителей при оказании отдельных видов услуг.

В течение 2022 года проведено 132 надзорных мероприятия, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента, нарушения выявлены в 83 мероприятиях (62,9 процента).

В ходе проверок проинспектировано:

1) детские игрушки – 2,939 тыс. ед. продукции, забраковано 22,3 процента продукции;

2) детская одежда – 3,829 тыс. ед., забраковано 91,9 процента продукции;

3) детская обувь – 4,691 тыс. ед., забраковано 73,2 процента;

4) школьно-письменная продукция – 1,395 тыс. ед., забраковано 55,8 процента;

5) детские неперIODические издания – 0,116 тыс. ед., нарушения не выявлялись.

Устанавливались следующие факты нарушений действующего законодательства Российской Федерации:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;

- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре, в том числе, отсутствие средств идентификации на обувных товарах, легкой промышленности;

- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); даты изготовления товара.

По итогам проверок составлено 16 протоколов об административных правонарушениях, должностными лицами Управления, его Территориальных отделов, а также судами вынесено 26 постановлений о назначении административного наказания на общую сумму 890,0 тыс. руб. Выданы предписания об устранении нарушений требований технических регламентов, предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда. Также должностными лицами Управления, его Территориальных отделов объявлено 58 предостережений о недопустимости нарушения действующего законодательства.

### **III. Правовая помощь социально уязвимым категориям граждан.**

1. В Алапаевский ТО обратилась гр. Ч. С жалобой на действия ПАО «Сбербанк», выразившиеся в навязывании ее пожилому отцу дополнительной услуги за плату «Сберпрайм». Специалистами Алапаевского ТО в адрес ПАО «Сбербанк» направлено предложение о добровольном урегулировании спора, возврате денежных средств, списанных банком за навязанную услугу. Возмещено 3999 рублей.

2. Потребителем (пожилой гражданин), в студии стиля «Kira Plastinina» г. Екатеринбург была приобретена женская юбка. На ценнике указана цена 999 рублей, при оплате на кассе 1999 рублей. Требование о возврате разницы в цене было выставлено в торговой точке, а также в претензии направленной юридическому лицу. Данная организация отказалась в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя.

Асбестовский ТО обратился в суд за защитой нарушенных прав потребителя с исковым заявлением.

Решением Мирового судьи судебного участка №2 Асбестовского судебного района Свердловской области исковые требования были удовлетворены (дело №2-2640/2022).

Решение вступило в законную силу.

3. Каменск-Уральским ТО дано заключение по иску гр. Д. (инвалид по зрению 2 группы) к АО «Уральские авиалинии» о возврате уплаченной суммы за несостоявшуюся поездку. Потребителю предоставлена недостоверная информация о перевозке животных. После приобретения билета на собаку в посадке на самолет отказано по причине того, что габариты животного не соответствуют требованиям. Присуждена сумма 212,8 тыс. руб.

4. В Нижнетагильский ТО поступило обращение потребителя (пенсионер) из которого следовало, что он заключил договор купли-продажи транспортного средства с АЦ Гагарина. При оформлении покупки приобретены дополнительные услуги: заявление о присоединении к условиям договора публичной оферты услуг «Стандарт Карта» с ООО «Гарант Контракт», необходимости в котором

потребитель не испытывал. Потребитель решил расторгнуть договор на дополнительные услуги, при этом решение вопроса в претензионном порядке не принесло положительного результата.

В связи с этим Нижнетагильским ТО подготовлен иск в защиту потребителя о взыскании денежных средств. Кировградским городским судом принято решение об удовлетворении требований потребителя (дело №2-561/2022).

5. Первоуральским ТО дано заключение в целях защиты прав потребителя по иску гр. А. (мать двоих детей, один из которых ребенок – инвалид) к ООО «Шоколад».

Гр. А. приобретен туристский продукт на 4х человек, между тем заболел сын и муж гр. А. В связи с чем, она обратилась к турагенту ООО «Шоколад» для получения информации, о возможности изменения договора, в частности, изменения количества туристов, о том, сколько будет стоить замена туриста и какие потери могут возникнуть при отказе от тура. Менеджер ООО «Шоколад» проинформировал, что замена туриста стоит около 10, 00 тыс.руб., при условии отказа от тура, потери Заказчика составят 20-40 процентов от стоимости тура, заменить одного туриста на другого возможно не позднее, чем за 2 дня до вылета, перебронировать тур (изменить даты) тоже возможно. Гр. А. в адрес турагента было направлено заявление о возврате уплаченной стоимости тура. В ответном письме турагент ответил, что Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в связи с чем, Заказчику необходимо написать заявление в адрес Туроператора о минимизации расходов. Далее гр. А. обратилась к туроператору.

Из уплаченных ею по Договору денежных средств в размере 190,7 тыс. руб. возвращено 120,1 тыс.руб.; разница в сумме 70,7 тыс.руб. не возвращена, никаких пояснений по данной разнице гр. А. также не было представлено ни турагентом, ни туроператором.

Мировым судьей судебного участка № 5 Первоуральского судебного района СО – отказано потребителю в требованиях. Первоуральским городским судом СО – удовлетворены требования потребителя апелляционное определение от 21.06.2022 г. Дело № 11-103/22). Общая сумма к возмещению – 30,2 тыс. руб. (ранее, добровольно туроператором ООО «Туроператор БГ» была возвращена истцу часть денежных средств в размере 120,1 тыс. руб., за вычетом фактически понесенных затрат и агентского вознаграждения ответчика).

6. С помощью Северного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, привлеченного судом к участию в делах для дачи заключений в защиту прав потребителей по искам граждан о расторжении договоров купли-продажи и сервисного обслуживания систем водоочистки, восемь жительниц г.

Екатеринбурга, являющихся пенсионерками, смогли вернуть свои денежные средства.

Так, в октябре 2022 года Железнодорожным районным судом г. Екатеринбурга удовлетворено восемь исковых заявлений от граждан, которым обманным путем были навязаны системы водоочистки стоимостью 13, 8 тыс. руб. каждая. Судом установлено, что случаи навязывания ИП Собяниной Л.Л. (ее сотрудниками) покупки систем водоочистки (несмотря на наличие в квартирах действующих, исправных систем водоочистки) происходили массово по сценарию, при котором покупателя запугивали, указывая на произошедший случай аварии по причине неисправности системы водоочистки, сообщали о необходимости предоставить им доступ в квартиры, где такие системы установлены, искусственно создавали при осмотре утечку воды, демонстрируя неисправность осматриваемой системы, указывали на необходимость и срочность замены, сразу производили работы по замене, требовали подписания документов и оплаты.

Судом признано, что сделки заключались потребителями под влиянием заблуждения относительно аварийного состояния систем водоочистки, установленных в их квартирах ранее, с целью замены на исправную, предоставляемую ИП Собяниной для предотвращения аварийной утечки воды, и к такому заблуждению потребителей привели неправомерные, обманные действия работников ИП Собяниной, которые, находясь в квартирах пенсионерок, инсценировали признаки аварийной ситуации, авторитетно утверждая в качестве специалистов, что имеющаяся в квартире пенсионерок системы водоочистки являются аварийными, требуют срочной замены, запугивали потребителей аварийными последствиями бездействия, приводя информацию о случаях аварий и большого ущерба по причине неисправности таких же систем, тем самым оказывали психологическое давление на потребителей, которые в силу преклонного возврата и давления со стороны работников ответчика лишены были возможности критической оценки обстоятельств заключения оспариваемых договоров... (Решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга дела №№11-174/2022, 11-173/2022, 11-172/2022, 11-170/2022, 11-168/2022, 11-169/2022, 11-171/2022, 11-167/2022).

7. В Серовский ТО обратился пенсионер с жалобой на действия ООО «Екатеринбург-2000» при оказании услуг связи, выразившиеся в отказе от переноса его номера телефона в сеть оператора ООО «Т2 Мобайл». Серовским ТО в адрес ООО «Екатеринбург-2000» было выдано предложение о добровольном удовлетворении требования потребителя. Согласно представленной от ООО «Екатеринбург-2000» информации требования потребителя удовлетворены в полном объеме.

8. Мировым судьей Серовского судебного района Серовский отдел был привлечен для дачи заключения по делу в целях защиты прав

потребителей по иску гр. Н. (пенсионерка, инвалид 2 группы) к ООО УК «Серов Веста» в связи с затоплением ее квартиры талыми водами с крыши. В судебном заседании истец предоставила заявление об отказе от исковых требований в связи с тем, что ответчик добровольно произвел выплату по иску на общую сумму 68, 3 тыс.руб., в том числе 5,00 тыс. руб. компенсацию морального вреда, 10,00 тыс.руб. штраф в пользу потребителя.

## **Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2023 году**

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2023 году прошло под девизом: под девизом: «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции». В рамках данного девиза проведение мероприятий предусматривало работу, связанную с оказанием практической помощи потребителям среди различных групп населения в контексте рационального потребления - здоровый рацион питания, органическая продукция, экологически чистая потребительская упаковка, энергосбережение в сфере ЖКХ и другое.

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 62 муниципальных образованиях Свердловской области.

С целью обобщения, разработки информационных материалов для населения по возможностям перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции, защиты прав потребителей в новых условиях направлено предложение о сотрудничестве и взаимодействии, предоставлении имеющихся памяток, буклетов и прочее в адрес Министерства энергетики и ЖКХ Свердловской области. Полученный материал был распространён при проведении мероприятий.

Также, на сайте МФЦ Свердловской области <https://mfc66.ru/> размещена информация о проводимых мероприятиях Всемирного дня прав потребителей.

### **Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей**

- **Конкурс инициатив «Экология жизни»**

Среди жителей Свердловской области проведен областной творческий конкурс «Экология жизни». По условиям данного конкурса участник должен представить письменный информационный материал в форме эссе, предложения, текста-рассуждения, инициативы на тему «Экология жизни», содержащий конкретные авторские предложения, рассуждения на тему улучшения качества жизни и использования экологически чистой продукции и энергии, в том числе, энергосбережения в сфере ЖКХ. Участником могли быть изложены рекомендации в адрес компетентных государственных органов об изменении законодательства, внесении новых норм и правил



использования экологически чистой энергии, продукции, ответственности за нерациональное потребление ресурсов и другое.

Всего на конкурс поступило 39 заявок.

Так, участниками были представлены такие предложения, как:

- «В России неплохо бы установить такие ветряные мельницы и на различные предприятия: например молотить муку, перемешивать раствор цемента, перемешивать различные растворы и краски, или взбивать сливки в масло... Воздух стал бы чище, меньше бы пришлось сжигать природного газа, каменного угля и дров. Надеемся, что в будущем такие времена придут».

- «Хотелось бы, чтобы УК почаще устраивали конкурсы для жителей: 1). «Лучший двор», где победившим улучшали площадки: детские, спортивные; устраивали праздники. 2). «Дом образцового быта», где победителям УК делала бы частичные ремонты в квартирах. Очень привлекает внимание, когда вокруг дома, во дворах – разбиты цветники, красивые заборчики, поделки творческих людей.

- «УК должны заботиться об улучшении качества жизни людей, а не только заботиться об оплате счетов в квитанциях. ЖКХ, УК, все жители города должны понимать, что чистая экология – зависит от всех нас».

- «Дороги... дороги... наши вечно разбитые дороги. Я бы внесла предложение такое: «За строительство дорог дорожникам сначала выплачивать заработную сумму не 100 процентов, а 50 процентов, следующие 50 процентов - через 2 года и то, если дороги не разбились. Думаю, что стали бы делать качественней».

По итогам конкурса конкурсная комиссия определила двух победителей:

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

- Тулуман Людмила Фёдоровна (г. Верхняя Пышма) – победительница представила на конкурс эссе, в котором описала свои достижения как председателя Совета дома. Так, Людмила Федоровна рассказала о том, как под ее руководством дом побеждал в конкурсах на самый зеленый двор. На выигранные деньги были приобретены детский спортивный комплекс и ограждения для цветников возле дома. По инициативе победительницы в доме на 4 подъезда были установлены энергосберегающие светильники с датчиками движения. Кроме того, Людмила Федоровна представила стихи собственного

сочинения, которые размещала в подъездах дома с целью обратить внимание на необходимости сохранения чистоты в доме.

Победители награждены ценными призами.

• **Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2022».**

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера. Всего была принята 21 заявка от жителей области.

«Потребителем года» была признана жительница города Екатеринбург Савченко Татьяна Степановна. Татьяна Степановна заключил договор инвестиционного страхования жизни, однако, по окончании срока его действия не получила какую-либо инвестиционную прибыль. Для того, чтобы понять, нарушены ли ее права, Татьяна Степановна решила обратиться к юристам фирмы ООО «Гарант», полагая, что именно юристы компетентны в решении таких вопросов и окажут ей правовую консультацию. Однако на самом деле консультация сводилась только к обещаниям выиграть ее дело, гарантиям, что она обязательно получит денежные средства. Доверившись профессионализму сотрудников ООО «Гарант», Савченко Т. С. заключила договор и оплатила услуги. Однако, в итоге потребитель получила подготовленные типовые жалобы, адресованные совершенно в неуполномоченные организации. По результатам работы ООО «Гарант» ее ситуация с инвестиционным страхованием никак не разрешилась, более того, Савченко Т. С. поняла, что обещанный юристами результат в принципе и не мог быть достигнут, о чем ей должны были сказать сразу на первой консультации.

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

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

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

Третье место по итогам конкурса было присуждено двум потребителям: Иванову Игорю Владимировичу (г. Артемовский) по

спору с юридической фирмой ООО «Дигесть», которая нарушила срока оказания услуг, не выполнила свои обязательства. А также Крестьяниновой Ольге Геннадьевне (г. Первоуральск), питомцу которой были оказаны некачественные ветеринарные услуги, в результате животное погибло. Потребитель провела судебную экспертизу и доказала оказание услуг ненадлежащего качества.

Все победители награждены ценными призами.

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

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

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

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

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

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

Второе место заняли два специалиста – специалист-эксперт Красноуфимского территориального отдела Управления Мокрушин Борис Александрович по материалам о реализации стеклоомывающей жидкости с нарушением требований. Специалистом был подан иск в защиту прав неопределенному кругу лиц с требованием о прекращении противоправных действий продавцом, в том числе, путем уничтожения продукции, иск удовлетворён. И специалист-эксперт

Североуральского территориального отдела Управления Пестерева Яна Витальевна, представившая материалы по фактам повторной реализации товаров без маркировки, что подтверждалось данными из ГИС МТ.

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

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

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

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

Второе место заняла Паластрова Анастасия Геннадьевна – начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского. Специалист защитила права потребителя, которому был некачественно изготовлен памятник на могилу родителей. После устранения выявленных недостатков памятника изготовителем ситуация еще более усугубилась, памятник стал разваливаться. В добровольном порядке изготовитель не переделывал работу, угрожал потребителю, спор длился почти 2 года. В итоге специалистом был подготовлен иск в суд о взыскании стоимости памятника и убытков в размере более 100,00 тыс.руб., в суде заключено мировое соглашение, денежные средства получены потребителем.

Третье место заняла Разночинцева Регина Дмитриевна - юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала. Специалист защитила права потребителя - заемщика по спору с Банком, отказавшимся принять страховой полис от компании, в которой застраховался потребитель. Специалист смогла доказать, что данный полис соответствует требованиям Банка и Банк не вправе был увеличивать ставку по кредиту.

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

Первое место заняла Дружинина Екатерина Александровна - юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей

Центрального Екатеринбургского филиала. Специалист защитила права потребителя при оказании некачественных стоматологических услуг по протезированию в стоматологии «Белая ладья» стоимостью 140,00 тыс. руб. У потребителя ухудшилось состояние здоровья, проведена экспертиза протезирования, установлено, что оно выполнено некачественно. Потребитель обратился с претензией в стоматологию, но получил отказ, затем подан иск в суд, суд требования потребителя удовлетворил, взыскал со стоматологии стоимость некачественных услуг, убытки, штраф и компенсацию морального вреда – итого более 200,00 тыс.руб.

Второе место заняла Чучкалова Татьяна Алексеевна – экономист консультационного пункта Серовского филиала. Специалист защитила права семьи с ребенком - инвалидом, которой были оказаны некачественные услуги по перевозке из г. Соль - Илецк в г. Серов. В результате поломки автобуса на трассе в жаркий день ребенок потребителя остался без необходимых уколов инсулина, потребитель вынуждена была вызвать такси и оплатить поездку в г. Серов стоимостью 20,00 тыс.руб. При рассмотрении дела в суде стороны заключили мировое соглашение, перевозчиком потребителю возмещена стоимость поездки на такси.

Третье место заняла Краснова Светлана Александровна – начальник консультационного пункта Первоуральского филиала, защитившая права пожилой потребительницы, которая приобрела мебель в магазине «Много мебели». В мебели проявился запах, потребитель обратилась с претензией в магазин на некачественную мебель. В этом же время в мебели были обнаружены насекомые, похожие на клопов, – более 30 штук. Продавец отказался в добровольном порядке забрать мебель и вернуть деньги. Специалистом был подготовлен иск в суд о расторжении договора. Требования судом удовлетворены, с продавца взыскана стоимость мебели, неустойка, штраф, компенсация морального вреда всего в размере 37,00 тыс.руб.

**• Творческие конкурсные мероприятия в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей**

На территории Свердловской области проведено 8 творческих конкурсов для потребителей:

- детский конкурс рисунков и поделок на темы «Живая планета», «Чистая планета», «Здоровая планета» - участие приняли жители 24 муниципальных образований, всего более 180 человек;

- конкурс рецептов «Рецепты здоровья», «Я - за привлекательное и здоровое питание!!!» на территории 7 муниципальных образований, участие приняли 164 жителя области;



**Рис. 111. Всемирный день прав потребителей.  
Работа Евдокимовой В., г. Нижний Тагил**

- конкурс на лучший информационный стенд на тему Всемирного дня прав потребителей на территории 6 муниципальных образований, количество участников – 54 человека;
- конкурс кроссвордов на тему «Защита прав потребителей», участников – 6 человек;
- литературный юмористический конкурс «Рациональное потребление – успешное будущее» на территории г. Красноуфимска;
- конкурс среди СМИ на тему «Лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей» по итогам 2022 года состоялся на территории 2-ух муниципальных образований;
- конкурс на лучшее знание прав потребителей среди радиослушателей «Город FM» (г. Екатеринбург). Предмет Конкурса – определение и выбор радиослушателя «Город FM», имеющего наиболее высокий уровень потребительской грамотности и правильно ответившего на два вопроса, заданных в прямом эфире 15.03.2023;



**Рис. 112. Всемирный день прав потребителей.  
Конкурс радиослушателей «Город FM» (г. Екатеринбург)**

- конкурс видеороликов (лайфхаков) на тему «Экономия энергии или альтернативные способы электроснабжения». В рамках Конкурса участник должен был снять небольшой видеоролик (лайфхак), в

котором автор на своем примере демонстрирует способы экономии энергии или альтернативные способы электроснабжения. Конкурс проведен на территории г. Екатеринбург. Количество участников – более 20.

### **Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей**

Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция на тему «Права потребителя при использовании экологически чистой энергии и продукции». За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

### **Организация и проведение «горячих линий» и «дней открытых дверей»**

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 13 по 24 марта 2023 г. оказано 1262 консультации, из которых 743 – по телефону, 284 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (189 консультаций) и оказания услуг ЖКХ (164 консультации) и продажи товаров дистанционным способом (122 консультации).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 68 претензий на сумму к возмещению вреда около 2,0 млн. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи недовольственных товаров, оказания финансовых услуг.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ООО «ДНС Ритейл», ООО «Валдберриз», ООО «МВМ», ООО «Велес Быт Сервис», ООО «Новый книжный центр», ООО «ВВЦ», ООО «Интернет решения», ООО «Новые Технологии», АО Альфастрахование, ЗАО Кредит Европа Банк, ПАО МТС Банк, ПАО «Сбербанк», ЕМУП «Спецавтобаза», МУП Управление ЖКХ, ЗАО «Курорт Усть-Качка» и другие.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 13 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1,0 млн. рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи недовольственных товаров, оказания финансовых услуг и другие.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ООО «МВМ», ООО «Сеть Связной», ООО «Мегафон

Ритейл», ООО «Пегас Екатеринбург», ООО МФЦЮ «Спутник» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 8 торговых центров Свердловской области: ТЦ «Аврора» п. Верхняя Синячиха г. Алапаевск, г. Нижний Тагил ТЦ «Квадрат», г. Нижний Тагил ТЦ «Магнит Семейный», Нижний Тагил гипермаркет «ГиперЛента», ТЦ «Палермо» г. Полевской, ТЦ «Бажов» г. Сысерть, ТЦ «Небо» г. Асбест. Всего консультации получили 139 человек.



Рис. 113. Всемирный день прав потребителей. Выездное консультирование в торговом центре.

### **Оформление тематических информационных стендов, выставок**

Всего оформлено 93 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам рационального потребления. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 37 муниципальных образований, в 17 образовательных организациях, в 22 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Также, в библиотеках на территории г. Полевского, г. Сысерти, г. Североуральска и других были проведены такие мероприятия, как: выставка «Твои права, потребитель», выставка «Въедливый потребитель», «Имеем право знать!», информационный час «Права человека», викторина «Знакомство с законом РФ «О защите прав потребителей», Интерактивное занятие «Я – потребитель, я имею право!», Выставка «Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав», Квест-игра «Защити свои права» и другие.

### **Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей**

- **Образовательные мероприятия для работающего населения.**



Лекции для трудовых коллективов проведены в 15 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 650 человек.

Начальником Консультационного центра для потребителей Короленко И. А. проведена лекция для специалистов Управления Центрального Банка РФ в УрФО. На лекции присутствовало 66 сотрудников Центробанка в г. Екатеринбург, дистанционно – более 200 человек из других областей.

Примеры организаций, в которых проводились выступления специалистов: ГАУ СОН СО «КЦСОН Артемовского района», г. Нижний Тагил АО «Евраз НТМК», КЦСОН г. Полевской, г. Качканар МБДОУ №28, Ревдинский филиал ГПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» г. Ревда, ООО «Форест» г. Первоуральск, ООО «Клиника Уральская» г. Екатеринбург (для сотрудников предприятия торговли и общественного питания в рамках гигиенического обучения), ПАО «МЗИК» (г. Екатеринбург) и другие.

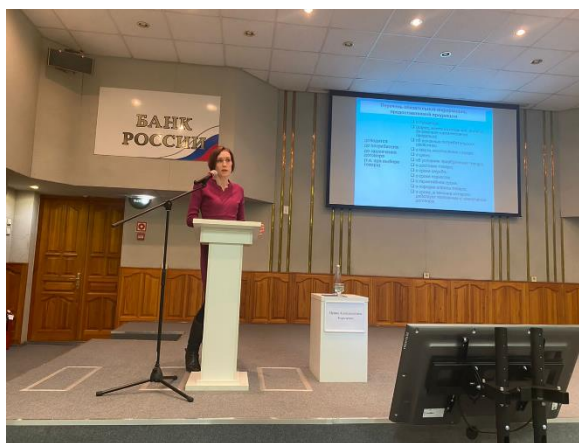


Рис. 114. Всемирный день прав потребителей.  
Лекции для трудовых коллективов.

• **Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.**

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 22 центрах социального обслуживания населения, Домах ветеранов на территории 18 муниципальных образований, лекции прослушали более 400 человек.

Примеры организаций, в которых проводились выступления специалистов: ГАУ КЦСОН г. Алапаевск, ГАУ СОН СО «КЦСОН Артемовского района», г. Нижний Тагил КЦ СОН Ленинского района, ГАУ КЦ СОН «Золотая осень», г. Серов КЦСОН г. Верхотурья, КЦСОН г. Новая Ляля, ГАУ «КЦСОН Байкаловского района», ГАУ СОСО «КЦСОН Талицкого района» и другие.



**Рис. 115. Всемирный день прав потребителей.  
Лекции для потребителей пожилого возраста.**

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

На базе 5 высших учебных заведений состоялось 8 выступлений специалистов по защите прав потребителей, лекции прослушали 380 человек. Выступления прошли в таких ВУЗах, как Технический университет УГМК» г. Верхняя Пышма, в г. Екатеринбург -УрФУ, УрГЭУ, УГМУ, УГЛТУ.

Также в ФГБОУ ВО «УрГЮУ» (г. Екатеринбург) проведена ежегодная Городская олимпиада для студентов.

Для 1400 учащихся средних профессиональных образовательных организаций (техникумы, колледжи) осуществлено 27 выступлений специалистов по темам, посвящённым использованию цифровых финансовых услуг. Выступления состоялись в таких организациях, как (г. Качканар) ГАПОУ СО Верхнетуринский механический техникум, Ревдинский филиал ГПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «ЕТТ им. В.М. Курочкина» г. Екатеринбург, Орджоникидзевский район, (г. Екатеринбург) ГАПОК СО «ЕТЭТ», ГБОУ СПО «СОМК», ГАПОУ СО «Колледж Управления и Сервиса «Стиль» и другие.

В общеобразовательных учреждениях на территории Свердловской области проведено более 120 лекций, которые прослушали около 3000 учащихся.

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

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 52 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о

проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей, организовано оформление тематических стендов.

Специалисты территориальных отделов Управления приняли участие в следующих мероприятиях с представителями администраций муниципальных образований:

- Круглый стол Екатеринбургской Городской Думы,
- Аппаратное совещание при главе города Сухой Лог,
- участие в заседании Думы города Богданович,
- расширенное совещание администрации городского округа Верхняя Пышма с субъектами малого и среднего предпринимательства и другие.

### **Анкетирование потребителей по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов**

Количество анкетированных составило **2715 человек**, анкетирование проведено в **41 муниципальном образовании**. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся экономического использования природных ресурсов, перехода к потреблению экологически чистой энергии. 55 процентов респондентов составили сотрудники различных предприятий и учреждений, 30 процентов - учащиеся образовательных организаций.

Среди анкетированных наибольшее затруднение вызвал вопрос об использовании двухтарифных счетчиков с целью получения максимальной скидки на оплату услуг электроэнергии. Так, только 50 процентов опрошенных верно ответили, что ночной тариф, дающий такую скидку, действует на территории Свердловской области с 23.00 до 07.00 в любые дни. 8 опрошенных заявили, что данный тариф вообще отменен. Такие ответы свидетельствуют о том, что потребители до сих пор не разобрались в изменениях законодательства Свердловской области, произошедших в январе 2023 г.

Также, только 64 процента респондентов смогли правильно ответить на вопрос о том, что такое органическая продукция (экологически чистые сельскохозяйственная продукция, сырье и продовольствие, производство которых соответствует требованиям, установленным законом).

Потребителям было предложено ответить и на вопросы, касающиеся здорового питания: какие продукты являются основными источниками углеводов, в каком из продуктов содержится больше всего белка, какой напиток лучше всего пить в жару.

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

15 марта 2023 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-stalichashche-suditsya-iz-za-nekachestvennyh-uslug>).

Информация о мероприятиях представлена на 14 телеканалах, таких, как «Гарант-ТВ» (г. Асбест), «Альтек Медиа ТВ» (г. Алапаевск), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил), «Телерадиоканал «11 канал» г. Полевской и другие. Всего осуществлено 41 выступление специалистов.

Осуществлено 18 выступлений на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: Наше радио (г. Асбест), Радио «Скит» г. Ирбит, Радио «Компас» (г. Каменск-Уральский), Радио «Эхо Москвы» (г. Каменск-Уральский), «Радио Красноуфимск» (г. Красноуфимск) и другие.

Размещено более 180 публикаций в 65 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 40 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

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

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

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

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 принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2023 годы», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2023 годы» (далее – Региональная программа).

Региональная программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, ее цели и задачи синхронизированы со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, а также Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р.

Цель Региональной программы – развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

Региональная программа включает в себя 58 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей.

Мероприятия Региональной программы обеспечивают комплексную, эффективную и всестороннюю защиту прав потребителей на территории Свердловской области, реализация мероприятий предусматривает:

развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постоянно действующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

проведение образовательных мероприятий, направленных на просвещение потребителей всех категорий граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания, особое внимание уделяется социально уязвимым категориям населения (дети, в том числе дети-инвалиды и дети, оставшиеся без попечения родителей, люди пожилого возраста, люди с ограниченными возможностями);

разработку и распространение информационных материалов и социальной рекламы;

повышение правовой потребительской грамотности и ответственности перед потребителями хозяйствующих субъектов;

укрепление кадрового потенциала (в первую очередь, обучение и обмен информацией).

В состав заказчиков Региональной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 4 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, 4 межотраслевых исполнительных органа государственной власти Свердловской области и 94 органа местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования, органы местного самоуправления) (далее – органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области).

На территории Свердловской области с 2019 года в области

защиты потребительского права наблюдается трансформация деятельности органов государственной власти во всех сферах экономики.

В рамках реализации мероприятий Региональной программы, осуществляемых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, числовые значения интегральной оценки эффективности реализации Региональной программы по итогам 3 лет в среднем составляет 97 процентов, что свидетельствует о высокой эффективности реализации Региональной программы.

По итогам 2022 года оценка эффективности Региональной программы составила 97 процентов (2021 и 2020 годы – 96 процентов, 2019 год – 98 процентов).

Реализация мероприятий Региональной программы предусмотрена посредством достижения 18 целевых показателей (далее – ЦП), по итогам отчетного периода годовые плановые значения достигнуты по 18 ЦП, общий процент выполнения ЦП составил 98 процентов.

Стоит отметить, что пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания услуг.

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий, в том числе на территории Свердловской области, является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена Стратегией развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.10.2013 № 2036-р (далее – Стратегия развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации).

В вышеуказанном нормативном правовом акте отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан. В связи с этим защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей «Интернет», обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии.

При реализации мероприятий Региональной программы задачи Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации в отчетном году также реализовывались.

Так, проведено анкетирование потребителей по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов.

Количество анкетированных составило 2184 человека, анкетирование проведено в 35 муниципальных образованиях.

Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся использования дистанционных технологий при оплате товаров и услуг, задан ряд вопросов, таких как:

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

«Какие недостатки имеет дистанционный способ покупки товаров?» респонденты отметили уязвимость перед цифровыми мошенниками – 55 процентов, недоступность услуг в местах с отсутствием сети «Интернет» – 43 процента опрошенных, низкий уровень защищенности персональных данных – 33 процента опрошенных.

Наиболее затруднительным для респондентов стал вопрос «Что такое агрегатор информации о товарах (услугах)?», правильно ответило 48 процентов опрошенных, 37 процентов затруднились дать какой-либо ответ.

Также проведено анкетирование на определение уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг (далее – уровень качества и доступности) в общем количестве потребителей полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью составил 55,1 процента, что выше планового целевого показателя Региональной программы на 6,7 процента, и базового целевого показателя Региональной программы на 71,8 процента (2019 год – 44,9 процента, 2020 год – 53 процента, 2021 год – 54,2 процента).

Стоит отметить, что по ЦП «Удельный вес недовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП – 8 процентов, фактическое значение составило 8,8 процента, уровень достижения ЦП – 90,9 процента, что явилось отклонением достижения ЦП на 9,1 процента (2019 год – 17,8 процента при плановом ЦП 11 процентов, 2020 год – 12 процентов при плановом ЦП 10 процентов, 2021 год – 10 процентов при плановом ЦП 9 процентов).

На рынке недовольственных товаров в 2022 году Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Свердловской области) проведено 621 надзорное мероприятие, нарушения выявлены в 325 предприятиях – 52,3 процента, всего выявлено 3262 нарушения.

При этом, по сравнению с 2021 годом, увеличился удельный вес забракованной продукции по следующим группам недовольственных товаров:

товары бытовой химии с 14,5 процента до 61,3 процента;

детская обувь с 70,3 процента до 73,2 процента;



детская одежда с 67,9 процента до 91,9 процента.

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам непродовольственных товаров:

детские игрушки с 52 процентов до 22,3 процента;

технически сложные товары с 69,7 процента до 20 процентов;

одежда для взрослых с 91,4 процента до 86,6 процента;

парфюмерно-косметическая продукция с 96,5 процента до 87,7 процента;

мебель с 50,5 процента до 45,1 процента;

ламповая продукция с 25 процентов до 8,7 процента;

обувь для взрослых с 97,5 процента до 83,2 процента.

Снижение удельного веса забракованной продукции преимущественно связано с тем, что характер контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, которые проводятся в отношении продукции (ввиду отсутствия оснований для проведения контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием), предполагает лишь визуальную оценку продукции, в ходе контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия не могут быть оценены товаросопроводительные документы, осуществлен лабораторный контроль.

В связи с ограничениями по применению административных мер в рамках контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия по итогам выносятся предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, рекомендации по соблюдению обязательных исков, при их невыполнении – подаются иски в защиту неопределенного круга лиц.

Примеры нарушений на рынке товаров, по которым применялись административные меры:

необеспечение наличия ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и иное).

ненаправление ответа на претензию потребителя в отношении заявленных требований;

продажа товаров без маркировки, в том числе средствами идентификации (обувь, шины, фототовары, белье и одежда, духи и туалетная вода);

декларация о соответствии принята на основании протоколов лабораторных исследований, которые фактически не выдавались лабораторией;

в магазине реализуется продукция, в товарно-сопроводительной документации к которой отсутствуют сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

включение в договор ущемляющих условий (например, ограничения в возврате товаров, приобретенных дистанционным способом, по техническим причинам возврат товара возможен не ранее,

чем через 3 (три) дня с момента покупки товара, продавец оставляет за собой право уточнения стоимости и наличия товаров, а также стоимости услуг до момента отгрузки, продавец не несет ответственности за сохранность мебели после отгрузки в транспортную компанию, за неиспользованный подарочный сертификат не возвращаются денежные средства и иное.

По итогам реализации мероприятий Региональной программы дополнительно необходимо обратить внимание на следующие ЦП:

«Количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области» при плановом ЦП – 1700 единиц на 100 тыс. населения, фактическое значение составило 1106 единиц на 100 тыс. населения, уровень достижения показателя – 65 процентов, что является положительным достижением ЦП (2019 год – 1112 единиц на 100 тыс. населения, 2020 год – 1347 единиц на 100 тыс. населения, 2021 год – 1340 единиц на 100 тыс. населения);

«Удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП – 18 процентов, фактическое значение составило 1,4 процента, что является высоко положительным достижением ЦП, так как значительно снижено запланированное количество продовольственной продукции, не соответствующей требованиям качества и безопасности (в 2019 году при плановом ЦП 22 процента фактическое значение составило 17,1 процента, в 2020 году при плановом ЦП 21 проценте фактическое значение составило 9,2 процента в 2021 году при плановом ЦП 20 процентов фактическое значение составило 6,5 процента).

В целом по итогам года удельный вес неудовлетворительных результатов лабораторных исследований составил 3,2 процента (2020 год – 3,7 процента, 2021 год – 3,6 процента). Ситуация по санитарно-химическим и физико-химическим показателям качества и безопасности пищевых продуктов по результатам надзорных мероприятий, мониторинга пищевых продуктов и результатов производственного контроля имеет тенденцию к улучшению.

Показатель по Свердловской области превышает в 1,9 раз общероссийский показатель.

По результатам проведенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66) (далее – сайт «Защита прав потребителей») мониторинга об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в отчетном году было опрошено более 2800 человек, выявлено, что 59,1 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права, что выше планового ЦП, запланированного Региональной программой

на 5,5 процента.

По итогам отчетного периода из 58 мероприятий Региональной программы, запланированных в 2018 году, выполнено 58 мероприятий – 97 процентов.

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 проведено 1673 организационных мероприятия (координационных комиссий, коллегий, заседаний, совещаний, межведомственных рабочих встреч по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в регионе).

Например, в рамках Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области, созданной при Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство промышленности и науки), рассмотрены вопросы противодействия незаконному обороту табачной продукции, кондитерских изделий, хлебобулочных изделий, алкогольной продукции, кабельной продукции.

В рамках очередного заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области (далее – заседание), состоявшейся в отчетном году, к участию привлечены представители общественных организаций и открытого акционерного общества Авиакомпания «Уральские авиалинии».

На заседании рассмотрены следующие вопросы:

- «О государственных докладах «О защите прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году» и «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2021 году»;

- «Об обеспечении соблюдения прав потребителей в сфере гостиничных и туристских услуг, а также реализация мер, направленных на информирование туристов о правилах безопасности в сфере туризма на территории Свердловской области»;

- «Об актуальных вопросах защиты прав социально уязвимых категорий потребителей»;

- «О реализации мер, направленных на урегулирование споров с потребителями в связи с отменой регулярных авиарейсов».

В целях эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав в 89 муниципальных образованиях приняты и реализуются комплексные программы по защите прав потребителей (комплексные планы мероприятий, работ), 8 из которых обеспечены финансированием за счет местного бюджета, что выше

запланированного ЦП на 27,1 процента (2019 год – 85, 2020 год – 86, 2021 год – 89).

Так, в городском округе Верхотурский, в рамках реализации плана мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, рассмотрено 270 обращений потребителей (в сфере реализации непродовольственной группы товаров, жилищно-коммунального хозяйства, туристских и финансовых услуг), в том числе 207 устных обращений (консультаций), 39 устных и 24 обращения в электронном виде.

Организовано 23 совещания (семинара) для 292 представителей хозяйствующих субъектов.

В отчетном году органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, поступило более 47 тысяч письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, специалистами оказано порядка 65 тыс. устных консультаций гражданам и организациям.

Например, в органы местного самоуправления поступило более 6,7 тыс. письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимали жалобы в сфере торговли, ЖКХ, транспортных и финансовых услуг.

На базе государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО МФЦ) продолжена реализация проекта «Школа электронных услуг», на базе филиалов ГБУ СО МФЦ специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» распространено 1263 памятки для потребителей и 345 визиток о местах расположения консультационных пунктов, для дальнейшего получения правовой помощи.

Также потребителям оказана помощь в составлении 68 претензий и 2 исков.

В общем, по итогам года, органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, распространено более 100 тысяч экземпляров памяток и брошюр по вопросам потребительского права.

На базе администраций муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов (11 муниципалитетов), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведено 128 консультаций потребителей, также потребителям оказана помощь в составлении 15 претензий и 6 исковых заявлений.

По итогам отчетного года предоставлена 1131 консультация (61,1 процента по вопросам организации торговой деятельности, 13

процента по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, 4,6 процента по вопросам оказания бытовых услуг, 9,2 процента по вопросам оказания финансовых услуг), потребителям оказана помощь в составлении 271 иска.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по учету органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертизы товаров, работ и услуг в Свердловской области, по итогам отчетного периода количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области составило 3,5 процента при плановом ЦП 3,4 процента единиц на 100 тыс. населения (2019 год – 3 процента, 2020 год – 3,2 процента, 2021 год – 3,4 процента).

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 2022 году подготовлены и направлены в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство социальной политики) и Министерство образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Министерство образования и молодежной политики) и их подведомственные учреждения методические материалы, направленные на просвещение и популяризацию вопросов потребительского права.

Мероприятия по обучению граждан пожилого возраста, направленные на повышение правовой и экономической культуры получателей социальных услуг, по итогам 2022 года организованы на

базе отделений в 24 организациях, обучение прошли 1073 гражданина пожилого возраста и людей 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.

По итогам 2022 года в 48 учреждениях по направлению «Финансовая грамотность» прошли обучение 2399 граждан пожилого возраста.

Учитывая увеличивающуюся популярность у граждан пожилого возраста обучающих мероприятий, в рамках проекта «Школа пожилого возраста», в отчетном году расширено количество пунктов реализации мероприятий: в 41 учреждении организовано обучение по направлению «Безопасная жизнедеятельность», в 24 учреждениях по направлению «Правовая и экономическая культура», в 52 учреждениях по направлению «Компьютерная грамотность» и в 48 учреждениях по направлению «Финансовая грамотность». Всего прошли обучение более 7500 граждан пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями здоровья.

Одним из инновационных направлений в обучении финансовой грамотности на территории Свердловской области является профилактика мошеннических действий в отношении пожилых граждан.

В целях реализации данных мероприятий организациями социального обслуживания осуществляется работа с территориальными управлениями МВД России по Свердловской области и советами ветеранов органов внутренних дел Свердловской области.

Основной формой работы является проведение лекций. В отчетном году проведены лекции (семинары) по следующим темам:

«Профилактика мошенничества в отношении граждан старшего возраста»;

«Предоставление государственных услуг при МВД»;

«Коррупция – как социальное явление»;

«Информирование граждан пожилого возраста о мерах защиты от мошенничества в быту»;

«Информационная безопасность».

Также в 2022 году для детей проведено 59 лекций по основам потребительских знаний по следующим темам:

«Возврат товара ненадлежащего качества (на примере обуви)»;

«Как составить претензию. Непродовольственная группа товаров»;

«Продажа товаров дистанционным способом»;

«Как действовать в случае приобретения товара ненадлежащего качества».

Органами и организациями, входящими систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, проведено более 9 тысяч информационных мероприятий, в том числе в онлайн-режиме (семинары, совещания, круглые столы, лекции, в том числе посредством телевидения и радио), из них 2,5 тысячи мероприятий (семинары, лекции, конференции, олимпиады) для потребителей, всего охвачено более 430 тыс. человек, в том числе социально уязвимые категории населения.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведено 780 мероприятий.

Разработано 45 информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе памятки и видео-уроки, 3 стандарта консультирования потребителей по вопросам оказания финансовых услуг.

Посредством муниципальных, региональных и федеральных средств массовой информации, официальных сайтов органов местного самоуправления, организаций, управляющих компаний, образовательных и медицинских учреждений, советов ветеранов, центров занятости распространено более 75 тысяч памяток, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе охвачена социально уязвимая категория потребителей (например, разработана и распространена памятка «Порядок обращения к финансовому уполномоченному»). В 2022 году материалы, пропагандирующие рациональное поведение на потребительском рынке, размещались в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов и организации, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

На сайте <https://www.youtube.com> по ссылке с официального сайта Управления Роспотребнадзора по Свердловской области доступна видео-азбука для потребителя финансовых услуг (18 видеороликов).

Посредством местных СМИ, информационных порталов органов местного самоуправления, официальных сайтов управляющих компаний, образовательных и медицинских учреждений, КЦСОН,

советов ветеранов, центров занятости распространялись материалы, направленные на защиту прав социально уязвимых категорий потребителей от обмана в потребительской сфере, в том числе через социальные сети (телеграмм, Вконтакте).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) подготовлено и размещено 4 информационные статьи на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области».

Кроме того, в 2022 году в сфере ЖКХ Департаментом подготовлено 43 пресс-релиза, 12 – в строительной сфере.

Директор и специалисты Департамента приняли участие в 6 телепрограммах («Новости. Итоговый выпуск»; «Доброе утро Урал» на ГТРК «Урал»; «Стенд» на 4 телеканале, «Акцент» на телеканале ОТВ на тему о необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи, о безопасном использовании газа в быту).

В отчетном году проведено 93 горячие линии, в том числе 5 – Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, в рамках которых проконсультировано порядка 21,1 тыс. человек.

Кроме того, в рамках единого консультационного дня Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» дано 2402 консультации по вопросам потребительского права.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, медицинских организациях, образовательных организациях, учреждениях социального обслуживания населения, объектах транспортной инфраструктуры, помещениях органов местного самоуправления муниципальных образований, торговых объектах, через молодежные организации, добровольческие (волонтерские) объединения и библиотечную сеть, расположенных на территории Свердловской области, распространено более 46 тысяч экземпляров памяток, направленных на повышение потребительской грамотности.

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, проведено более 800 мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Дню пожилого человека, Дню качества, Всероссийской неделе сбережений, Дню правовой помощи детям и иные.

В рамках месячника, посвященного Дню пенсионера в Свердловской области, более 10 000 граждан приняли участие в добровольческой (волонтерской) деятельности в интересах граждан старшего поколения.

Волонтерской деятельностью охвачено порядка 35 тысяч граждан пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав



потребителей, которые прошли под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Мероприятия направлены на максимальное проникновение в широкое общественное сознание идей, связанных с девизом.

В рамках мероприятий осуществлено взаимодействие с 46 администрациями муниципальных образований.

Среди жителей Свердловской области проведен ряд конкурсов:

«Жизнь без купюр»;

«Творческий конкурс для детской и подростковой аудитории»;

«На лучшее оформление информационного стенда» (наполнение по теме Всемирного дня прав потребителей памятками, информационными буклетами, брошюрами);

«По лучшему освещению вопросов защиты прав потребителей в СМИ»;

творческие конкурсы «Моя банковская карта» и «Финансовая грамотность в рисунках в период пандемии»;

«Потребитель года – 2021».

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» разработаны презентация и лекция на тему «Особенности покупки товаров на маркетплейсах».

Также создана серия видео-памяток для потребителей цифровых финансовых услуг и иных актуальных вопросов потребительского права с использованием сети «Интернет» («Как защитить права потребителя при получении цифровых финансовых услуг»; «Покупка товаров в социальных сетях»; «Выбираем юридические услуги»).

Кроме того, за период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено порядка 5000 экземпляров памяток.

В целях консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами организованы и проведены горячие линии и дни открытых дверей.

За весь период проведения мероприятий к Всемирному дню прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей:

подготовили 78 претензий на сумму к возмещению вреда порядка 2 млн. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг, и оказания туристских услуг;

подготовлено 39 исковых заявлений на сумму к возмещению около 4 млн. руб., из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров и оказания финансовых услуг.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 5 торговых центров Свердловской

области: ТЦ «ДЕПО», (г. Нижний Тагил), ТЦ «Пирамида» (г. Первоуральск), магазин «Яблоко» (г. Березовский), ТЦ «Палермо» (г. Полевской), ТЦ «Небо» (г. Серов).

Специалистами Серовского территориального отдела и филиала проведен семинар с хозяйствующими субъектами, арендующими торговые площади в ТЦ «Небо», на тему «Основные требования к реализации непродовольственных товаров. Обзор обращений потребителей в консультационный пункт».

Всего оформлено 73 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам безопасного использования цифровых ресурсов.

Стенды оформлены во всех филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», территориальных отделах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, а также в администрациях муниципальных образований, в 13 образовательных организациях, в 24 библиотеках и некоторых торговых центрах Свердловской области.

Кроме того, специалистами Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала на базе центральной городской библиотеки им. А.А. Азовского проведены «Интеллектуальный марафон «Квиз, Полевской!», веб-игра «Тайна потерянной копилки» (<https://fincult.info/entertainment/game/tayna-poteryanno-kopilki/>), оформлена книжная выставка «Я имею право».

Один из разделов книжной выставки «Жизнь без купюр» содержит информацию о том, как быстро, используя минимум времени, а главное безопасно использовать свои банковские карты для совершения расчетов и покупок.

В библиотеке также оформлена книжная полка «Права потребителя. Это надо знать», на которой представлена литература о потребительских правах в различных ситуациях (ЖКХ, общественное питание, транспорт, турпоездки, покупка товара, услуги по страхованию).

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

Информация о мероприятиях приуроченных к Всемирному дню прав потребителей представлена на 19 телеканалах например, Асбест-инфо» (г. Асбест), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил), «Канал С» г. Серов, Телерадиоканал «11 канал» г. Полевской и другие.

Размещено более 150 публикаций в 50 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте»,

«Facebook», «Инстаграм», официальных сайтах администраций муниципальных образований, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка) проведен Областной конкурс, посвященный Всемирному Дню защиты прав потребителей, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области (далее – Конкурс).

Из 56 поступивших заявок к рассмотрению принято 23, конкурсной комиссией было рассмотрено 98 информационных материалов.

Конкурсные работы охватывали наиболее актуальные и острые темы: «Мусорная реформа», «Цифровое телевидение», качество и безопасность продовольственных и непродовольственных товаров, газовое обеспечение, юридическая помощь «Вопрос-Ответ» и другие вопросы.

Кроме того, на территории региона было распространено порядка 70 тыс. экземпляров памяток по вопросам потребительского права.

В целях пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано более 150 семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведено 94 семинара/лекции/конференции/олимпиады для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,7 тыс. человек, в том числе и социально уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.).

Кроме того, государственные учреждения здравоохранения Свердловской области ежегодно принимают участие в мероприятиях, организованных в рамках Дня правовой помощи детям, который проводится в Свердловской области ежегодно в ноябре в соответствии с утвержденным планом.

В рамках Дня правовой помощи детям дополнительно проводятся консультации для родителей детей-инвалидов по обеспечению социальных гарантий детям-инвалидам медицинскими работниками, юристами, специалистами по социальной работе в медицинских организациях по месту жительства.

Вопросы информационной поддержки родителей детей-инвалидов, в том числе о мерах социальной поддержки, находятся на контроле Министерства здравоохранения.

На официальном сайте Министерства финансов Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» создан раздел «Финансовая грамотность», в котором размещены нормативные правовые документы, а также разъяснительные материалы для населения в сфере повышения финансовой грамотности.

### **Направление 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.**

Всего в области профилактики нарушения обязательных требований в сфере защиты прав потребителей для предпринимателей проведено более 2 тысяч информационных мероприятий, в том числе 850 в режиме видео-конференц-связи (семинары, лекции, открытые студии), участие приняло более 40 тыс. человек.

В 2022 году в рамках проекта «Школа пожилого возраста» в 52 организациях по направлению «Компьютерная грамотность» прошли обучение 1774 граждан пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями здоровья.

В онлайн-формате проведена олимпиада по финансовой грамотности среди граждан пожилого возраста Свердловской области.

Целью мероприятия является овладение гражданами пожилого возраста умением получать и критически осмысливать экономическую информацию, анализировать, систематизировать полученные данные.

В мероприятии приняли участие граждане пожилого возраста, являющиеся слушателями Школ пожилого возраста по направлению «Финансовая грамотность» и работники организаций, занимающиеся организацией обучения финансовой грамотности граждан пожилого возраста Свердловской области.

Для участников мероприятия был проведен мастер-класс «Интернет-шопинг»: секреты выгодных покупок в цифровую эпоху».

В Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделах проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

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

оказывающих гостиничные услуги по теме «Требования, предъявляемые к предоставлению гостиничных и экскурсионных услуг»;

реализующих непродовольственные товары по теме «Правила продажи товаров, на которые установлены возрастные ограничения. Маркировка непродовольственных товаров, в том числе средствами идентификации»;

оказывающих бытовые услуги по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг по ремонту бытовой техники».

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг в отчетном году проведено 1728 надзорных мероприятий:

12 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием; 1313 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия;

161 административное расследование;

123 участия в проверках прокуратуры;

119 непосредственных обнаружения, что на 4,9 процента больше уровня 2021 года (2021 год – 1648 надзорных мероприятий).

В ходе 1002 мероприятий выявлены нарушения (2021 год – 1136).

Помимо этого, специалисты принимали участие в 329 плановых контрольных (надзорных) мероприятиях, проводимых в рамках санитарно-эпидемиологического надзора с целью оценки соблюдения технических регламентов.

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 58 процентов (2021 год – 69 процентов).

В ходе надзорных мероприятий выявлено 6527 нарушений (2021 год – 6495 нарушений).

В среднем при 1 надзорном мероприятии с нарушениями в 2022 году выявлялось 6,5 нарушения (2021 год – 5,7 нарушения).

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области составлено 483 протокола об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2021 год – 1603), вынесено 781 постановление о назначении административного наказания (2021 год – 1271), общая сумма штрафов составила 10,6 млн. руб. (2021 год – 20,7 млн. руб.).

На основании протоколов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области судами вынесено 109 решений о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2021 год – 314), из них 30 – с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2021 год – 94).

Также проведено 6236 профилактических мероприятий (2021 год – 725), из них мероприятий по информированию – 1927, предостережений – 1035, консультирований – 2869, профилактических визитов – 405.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области вынесено 109 предписаний (2021 год – 837 предписаний), в том числе 71 предписание о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда (2021 год – 220), 29 предписаний о приостановке реализации продукции (2021 год – 126).

В отчетном году в суд направлено 313 заключений в защиту прав потребителей (2021 год – 293 заключения), судом рассмотрено 281 дело, в которых Управление Роспотребнадзора по Свердловской области выступило с заключением, 279 исковых заявлений потребителей удовлетворено, что составило 99,3 процента (2019 год –

97,8 процента, 2020 год – 98,4 процента, 2021 год – 98,5 процента).

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц и о ликвидации (прекращении деятельности) подано 142 иска (2019 год – 126 исков, 2020 год – 128 исков, 2021 год – 114), 110 – рассмотрено, 107 – удовлетворено, что составляет 97,3 процента (2021 год – 96,9 процента).

В числе поданных исков 4 иска в защиту группы потребителей (ООО «Ладочки шоу» отмена концерта Макса Барских, АО «ФПК» нарушения при перевозке пассажиров железнодорожным транспортом, качество услуг, АО АК «Уральские авиалинии» невозврат денежных средств за отмененные рейсы, МУП ЖКХ «УЖКХ ТГО» некачественное водоснабжение).

Все вышеуказанные иски удовлетворены, в том числе удовлетворен поданный в 2021 году иск в отношении ООО «ТУР» отмена концерта группы «Руки вверх».

Общая сумма, возмещенная потребителям в результате реализации Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области мер судебной защиты прав потребителей, составила 35,1 млн. руб. (2019 год – 23 млн. руб., 2020 год – 19,4 млн. руб., 2021 год – 44,7 млн. руб.).

В целях добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 908 предложений о добровольном урегулировании спора, из них хозяйствующими субъектами представлены сведения по 519 предложениям, из них 428 удовлетворено, возмещенная потребителям сумма порядка 4,7 млн. руб. (2021 год – 60 предложений о добровольном урегулировании спора).

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований, оказана правовая помощь в составлении 142 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 147 образцов пищевых продуктов с маркировкой «Государственный общесоюзный стандарт» (ГОСТ) (молочные и колбасные изделия, мясо птицы), закупленных в организациях розничной торговли Свердловской области.

Закупка продукции для исследования проводилась на территории г. Екатеринбурга, г. Первоуральска и г. Верхняя Пышма, в объектах торговли различных форматов:

сетевых магазинах международного, федерального,

регионального и местного уровней;

независимой розничной сети региона.

По результатам проведенных лабораторных исследований 61 проба не соответствовала требованиям нормативной документации, что составило 41,5 процента.

Следует отметить, что в период с 2019 по 2021 год доля выявленных некачественных товаров ежегодно снижалась: 2019 год – 43 процента, 2020 год – 37 процентов, 2021 год – 33,8 процента.

По итогам 2022 года наблюдается рост числа выявленных некачественных товаров, предположительно это связано с сокращением количества контрольно-надзорных мероприятий на потребительском рынке.

Так, по сравнению с 2021 годом в 2022 году увеличилась доля выявленного некачественного масла сливочного на 8 процентов с 60 процентов до 68 процентов, молока питьевого на 7 процентов с 25 процентов до 32 процентов, сметаны на 12 процентов с 18 процентов до 30 процентов и колбасных изделий на 17 процентов с 47 процентов до 64 процентов.

В 20 пробах пищевых продуктов 14 процентов выявлены признаки фальсификации, в 2021 году – 12 процентов.

Фальсификация выявлена в молочных продуктах (так, например, использование немолочных видов сырья, добавление в состав растительных масел).

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

Более двух раз с 2021 года зафиксирован фальсификат в продукции следующих изготовителей:

1) Фальсификация масла сливочного:

ООО «Лав Продукт», Московская область;

ИП Клюкин Вячеслав Владимирович, Челябинская область;

ИП Заботина Александра Андреевна, Свердловская область.

2) Фальсификация сметаны:

ООО «Новосибирский молочный комбинат», Новосибирская область.

3) Фальсификация колбасных изделий:

ОАО «Великолукский мясокомбинат», Псковская область;

ИП Куприянова Елена Владимировна, Челябинская область;

ООО МПЗ «Москворецкий», г. Москва;

ООО МПК «Атяшевский», Республика Мордовия;

ООО Агрофирма «Ариант», Челябинская область.

При этом стоит отметить, что в 2022 году улучшилось качество творога, количество нестандартных проб уменьшилось на 6 процентов (с 36,4 процента до 30,4 процента).

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами проб направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка на постоянной основе осуществляется профилактическая работа с недобросовестными местными производителями в части информирования о необходимости доработки программ производственного контроля, проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции, изменения технологических процессов, обучения и повышения квалификации сотрудников.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в отчетном году проведены масштабные мероприятия в деятельности, направленной на обеспечение качества и безопасности пищевой продукции, реализуемой на территории Свердловской области.

По итогам 2022 года на территории Свердловской области исследовано 11 425 проб пищевой продукции по физико-химическим показателям качества, из них 528 (4,6 процента) проб признаны не соответствующими обязательным требованиям (2020 год – 5,3 процента, 2021 год – 5,5 процента).

Удельный вес несоответствующей продукции по физико-химическим показателям в области превышает в 1,5 раза общероссийский показатель.

По отдельным видам пищевых продуктов в динамике за 3 года, в 2022 году в сравнении с 2020 годом, отмечается улучшение физико-химических показателей качества:

птицепродукты – до 3,7 процента (2020 год – 4,1 процента, 2021 год – 6,8 процента);

рыбные продукты – до 4,9 процента (2021 год – 7,2 процента, 2022 год – 8 процента);

кондитерские изделия – до 7,8 процента (2020 год – 8,6 процента, 2021 год – 7,8 процента);

плодоовощная продукция – до 0 процентов (2020 год – 0,9 процента, 2021 год – 1,9 процента);

масложировая продукция – до 3,2 процента (2020 год – 10,8 процента, 2021 год – 7,9 процента);

напитки безалкогольные – до 2,3 процента (2020 год – 5,8 процента, 2021 год – 3 процентов);

детское питание – до 4 процентов (2020 год – 6,2 процента, 2021 год – 6,4 процента);

консервированная продукция – до 11,4 процента (2020 год – 12,8 процента, 2021 год – 26,3 процента);

алкогольные напитки – до 5,6 процента (2020 год – 7,6 процента,



2021 год – 3,2 процента);

БАД к пище – до 0 процентов (2020 год – 7,7 процента, 2021 год – 0 процентов);

консервы – до 11,4 процента (2020 год – 12,8 процента, 2021 год – 26,3 процента) за счет консервов рыбных 10,8 процента, консервов мясных 44,4 процента, консервов мясорастительных 20 процентов, консервов овощных 6,4 процента, консервов молочных 6,3 процента.

При этом отмечается ухудшение показателей качества пищевой продукции в группах:

мясопродукты – до 10,6 процента (2020 год – 9,7 процента, 2021 год – 13,2 процента);

молочная продукция – до 9,7 процента (2020 год – 9,3 процента, 2021 год – 7,5 процента)

хлеб и хлебобулочные изделия – до 1,9 процента (2020 год – 1,5 процента, 2021 год – 1,4 процента);

кулинарные изделия – до 7,9 процента (2020 год – 5,7 процента, 2021 год – 5,3 процента);

минеральная вода – до 2,4 процента (2020 год – 1,9 процента, 2021 год – 6,5 процента).

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области является выявление и пресечение оборота фальсифицированной пищевой продукции.

В целом по сравнению с 2021 годом показатель неудовлетворительных проб по показателям фальсификации снизился в 1,7 раза 0,6 процента (2021 год – 1,04 процента).

Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации отмечается по следующим группам продукции:

консервы мясные – до 60 процентов (2021 год – 72,7 процента);

колбасные изделия – до 7,3 процента (2021 год – 16,4 процента);

рыбная продукция – до 2,5 процента (2021 год – 5 процентов);

консервы молочные – до 4,5 процента (2021 год – 5 процентов).

Увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации отмечается по следующим группам продукции:

сыр до 8,7 процента (2021 год – 2,8 процента);

масло сливочное до 9,5 процента (2021 год – 7 процентов).

Кроме того, за отчетный период не выявлены неудовлетворительные пробы по показателям фальсификации при проведении исследований шоколада (по показателю массовой доли молочного жира в жировой фазе).

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 5 апреля 2013 года № 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.

На территории Свердловской области исследовано 9272 пробы пищевой продукции по санитарно-химическим показателям, из них 132 (1,4 процента) проб признаны неудовлетворительными (2020 год – 1,11 процента, 2021 год – 1,3 процента). Удельный вес несоответствующей продукции по санитарно-химическим показателям превышает в 3,5 раза общероссийский показатель.

Наибольшее количество неудовлетворительных проб, по-прежнему, зарегистрировано по превышению содержания нитратов:

в плодоовощной продукции 80 проб удельный вес составил 2,2 процента (2020 год – 2,3 процента, 2021 год – 2,5 процента);

в упакованной питьевой воде 13 проб удельный вес составил 2,7 процента (2020 год – 1,7 процента, 2021 год – 1 процент).

Кроме того, зарегистрировано превышение гигиенических нормативов по содержанию солей тяжелых металлов:

по содержанию кадмия в картофеле свежем – 2 пробы, свекле свежей – 2 пробы, яйцах – 2 пробы;

по содержанию мышьяка в рыбной продукции – 1 проба.

Также зарегистрировано превышение содержания остаточных количеств пестицидов:

крупа рисовая импортная по содержанию клотианидина – 1 проба;

лук репчатый свежий по содержанию пиретрина, этоксазола, цифлufenамида – 1 проба;

огурцы свежие по содержанию карбендазима – 1 проба;

яблоки свежие по содержанию фуратиокарба, пропаргита – 1 проба.

В 2022 году не зарегистрированы неудовлетворительные результаты по санитарно-химическому загрязнению в группах:

мясопродукты (2020 год – 0,4 процента, 2021 год – 0 процентов);

молочные продукты (2020 год – 0,2 процента, 2021 год – 0 процентов);

кондитерские изделия (2020 год – 0,6 процента, 2021 год – 0 процентов).

В динамике за 3 предыдущих года не регистрируются неудовлетворительные результаты по санитарно-химическому загрязнению в сахаре и кондитерских изделиях, в хлебе и хлебобулочных изделиях, в масложировой продукции, в напитках алкогольных и безалкогольных, в БАД к пище.

За период 2022 года на базе ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Свердловской области» на определение незаявленных веществ (действующих веществ незаявленных пестицидов, антибиотиков и антимикробных препаратов, анаболических стероидов, антигельментиков, бетта-адреностимуляторов, красителей, консервантов, подсластителей, микотоксинов, глицидола, глутена, микробной трансглутаминазы, лактозы, нитрозаминов, генно-модифицированных организмов) исследовано 1254 пробы пищевой продукции, проведено 28 808 исследований.

По результатам лабораторных испытаний по показателю «Микробная трансглутаминаза» установлено несоответствие требованиям нормативных документов в пробе мясной продукции.

В рамках Федерального закона от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» информация о выявлении в обороте несоответствующей продукции направлена для проведения проверки достоверности в адрес изготовителей (поставщиков) и в территориальные отделения Роспотребнадзора по месту их нахождения для принятия мер.

В динамике за последние 3 года отмечается стабилизация показателей качества и безопасности пищевых продуктов по микробиологическим показателям, удельный вес неудовлетворительных проб по итогам 2022 года составил 5,6 процента (2020 год – 6 процентов, 2021 год – 5,2 процента).

Показатель по Свердловской области в 1,8 раза превышает общероссийский показатель.

В динамике за 3 года в 2022 году отмечается снижение показателей микробиологического загрязнения практически во всех приоритетных группах пищевой продукции:

мясопродукты – до 6,1 процента (2020 год – 7 процентов, 2021 год – 6,1 процента);

молочные продукты – до 7,4 процента (2020 год – 8 процентов, 2021 год – 6,5 процента);

рыбные продукты – до 7,9 процента (2020 год – 11,6 процента, 2021 год – 9 процентов);

кондитерские изделия – до 6,8 процента (2020 год – 11 процентов, 2021 год – 9,5 процента);

плодовоовощная продукция – до 2 процентов (2020 год – 9,3 процента, 2021 год – 3,1 процента);

алкогольные напитки – до 3 процентов (2020 год – 3,8 процента, 2021 год – 3,5 процента);

БАД к пище – до 2,1 процента (2020 год – 2,3 процента, 2021 год – 6,9 процента);

консервы – до 11,1 процента (2020 год – 12 процентов, 2021 год – 11,9 процента) за счет консервов рыбных (20,8 процента), в том числе пресервов (21 процент) и икры рыбной (14,3 процента).

При этом, отмечается увеличение показателей микробиологического загрязнения, в группах пищевой продукции:

птицепродукты – до 7,4 процента (2020 год – 8 процентов, 2021 год – 6,5 процента);

кулинарные изделия – до 5,5 процента (2020 год – 5,3 процента, 2021 год – 4,7 процента);

хлеб и хлебобулочные изделия – до 2,4 процента (2020 год – 1,9 процента, 2021 год – 2 процента);

масложировая продукция – до 3,3 процента (2020 год – 2,9 процента, 2021 год – 4,9 процента);

соковая продукция из фруктов – до 9,2 процента (2020 год – 4,9 процента, 2021 год – 1,8 процента).

В группе пищевой продукции «напитки безалкогольные» удельный вес несоответствующих проб по микробиологическим показателям составил 1,9 процента (2020 год – 1,9 процента, 2021 год – 0,9 процента).

Несмотря на положительную тенденцию остается проблема микробиологической безопасности отдельных видов кулинарной продукции блюд «нетрадиционной» кухни и салатов.

В данных видах пищевой продукции на протяжении ряда лет регистрируется самые высокие показатели микробиологического загрязнения.

В 2022 году показатель микробиологического загрязнения салатов составил 17,8 процента (2020 год – 20,5 процента, 2021 год – 18,6 процента), блюд «нетрадиционной» кухни – 16,7 процента (2020 год – 18,5 процента, 2021 год – 16,9 процента).

Неблагоприятная ситуация по микробиологическому загрязнению пищевых продуктов остается:

в предприятиях торговли удельный вес неудовлетворительных проб составил 9,2 процента (2020 год – 6,5 процента, 2021 год – 6,7 процента);

в предприятиях общественного питания удельный вес неудовлетворительных проб составил 6,8 процента (2020 год – 5,6 процента, 2021 год – 5,3 процента). Также, в динамике отмечается увеличение удельного веса неудовлетворительных результатов лабораторных исследований по микробиологическим показателям в предприятиях молокоперерабатывающей промышленности – до 4 процентов (2020 год – 2,2 процента, 2021 год – 1,9 процента).

В предприятиях мясоперерабатывающей промышленности показатель увеличился и составил 6,5 процента (2020 год – 3,1 процента, 2021 год – 5,3 процента).

В предприятиях пивобезалкогольной промышленности процент неудовлетворительных проб уменьшился и составил 1,5 процента (2020 год – 0,9 процента, 2021 год – 0,7 процента).

В период с 2020 по 2022 год не зарегистрированы

неудовлетворительные пробы продукции для питания детей раннего возраста, отобранные в детских молочных кухнях и раздаточных пунктах.

В Свердловской области нагрузке, связанной с микробиологическим загрязнением пищевых продуктов, в отчетном году подвержено 238 803 человека.

Удельный вес неудовлетворительных проб по паразитологическим показателям также имеет тенденцию к снижению – показатель 2022 года составил 0,2 процента (2020 год – 0,3 процента, 2021 год – 0,3 процента).

Удельный вес неудовлетворительных проб пищевой продукции на содержание антибиотиков в 2022 году составил 1,1 процента (2020 год – 1,1 процента, 2021 год – 2,5 процента).

Контаминация пищевых продуктов антибиотиками и антимикробными препаратами (без превышения уровня максимально-допустимого уровня) установлена в 26 пробах молочной продукции, мясной продукции, продукции из мяса птицы (13,7 процента общего количества исследованных проб).

Неудовлетворительных результатов по содержанию радиоактивных веществ в продовольственном сырье и пищевых продуктах в 2022 году, как и в предыдущие годы, не зарегистрировано.

На наличие ГМО в регионе исследовано 66 проб пищевых продуктов, содержание ГМО, как и в предыдущие годы, не обнаружено.

По отдельным группам продовольственных товаров статистика забраковок следующая:

снизился удельный вес забракованной кондитерской продукции на 13 процентов, (2021 год – 23 процента), рыбной продукции на 3,6 процента, (2021 год – 25 процентов),

алкогольной продукции на 31,3 процента, (2021 год – 37 процентов), мясной продукции на 11 процентов, (2021 год – 18 процентов), хлебобулочных изделий на 1,5 процента (2021 год – 9,5 процента);

увеличился удельный вес забракованной масложировой продукции на 13,5 процента (2021 год – 9,2 процента), молочной продукции на 13 процентов (2021 год – 9,8 процента).

По результатам выявления в обороте не соответствующей обязательным требованиям продукции, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе информирование всех участников товарооборота и СМИ.

За отчетный период проведено 4197 контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) (2021 год – 3064), в том числе 88 процентов КНМ без взаимодействия, в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований 14 процентов и выездного

обследования 86 процентов.

Удельный вес проверенных объектов составил 32 процента (2021 год – 20 процентов).

В 2022 году по сравнению с 2021 годом в 2,1 раза уменьшилось количество плановых КНМ – проведено 94 (в 2021 году – 197), что обусловлено ограничениями контрольной (надзорной) деятельности в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

При этом в 1,4 раза увеличилось количество внеплановых КНМ – 4101 (в 2021 году – 2873), 90 процентов удельного веса составляют КНМ без взаимодействия.

На объектах по производству пищевых продуктов, предприятиях общественного питания и торговли пищевыми продуктами выявлено 12 037 нарушений обязательных требований, что на 35 процентов меньше, чем в 2021 году (2021 года – 18 577), что опять же связано с введением моратория на проверки бизнеса в 2022 году в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Основные нарушения на объектах:

обращение пищевой продукции с нарушением обязательных требований по вопросам качества и безопасности, маркировке и информации, товаро-сопроводительной документации, условиям хранения и срокам годности;

неудовлетворительное санитарно-техническое состояние и санитарное содержание производственных объектов;

недостаточный набор производственных и вспомогательных помещений;

несоблюдение поточности технологического процесса производства и реализации;

непроведение 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;

невыполнение производственного контроля;

недоведение 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.

По результатам выявления в обороте не соответствующей

обязательным требованиям пищевой продукции Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе информирование всех участников товарооборота.

Всего рассмотрено 1413 протоколов (2021 года – 3042), из них: предприятия по производству пищевых продуктов – 155 (2021 год – 447);

предприятия общественного питания – 762 (2021 год – 1358);

предприятия торговли пищевыми продуктами – 496 (2021 года – 1237).

Количество наложенных штрафов – 638 (2021 года – 1485), что в 2,3 раза меньше в сравнении с 2021 годом.

Количество наложенных штрафов на юридических лиц – 167 (2021 года – 455), что в 2,7 раза меньше, чем в 2021 году.

Наибольший удельный вес в общем количестве штрафов составляют штрафы за нарушения:

санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения – 23 процента;

санитарно-эпидемиологических требований к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям, и технологиям их производства – 21 процент;

при прохождении обязательных медицинских осмотров, профилактических прививок, гигиенического воспитания и обучения – 19 процентов;

по организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий – 8 процентов;

обязанностей индивидуальных предпринимателей и юридических лиц при соблюдении требований санитарного законодательства – 6 процентов;

санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования – 5 процентов;

санитарно-эпидемиологических требований к сбору, накоплению, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов производства и потребления – 3 процента;

при организации и проведении производственного контроля – 3 процента.

Количество предупреждений – 563 (2021 год – 626).

Удельный вес предупреждений составляет 40 процентов от общего количества рассмотренных протоколов.

Выдано 81 предостережение (2021 год – 21 процент).

В суд направлено 97 протоколов об административном правонарушении (2021 год – 419), в том числе 9 протоколов для

административного приостановления деятельности (2021 год – 11).

Вынесено 169 постановлений о проведении санитарно-профилактических мероприятий (2021 года – 181).

Вынесено 235 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда.

На рынке услуг Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 532 надзорных мероприятия в области защиты прав потребителей всех форм, нарушения выявлены в 416 (78,2 процента).

Выявлено 2521 нарушение обязательных требований.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг:

транспортные с 92,7 процента до 95,5 процента;

медицинские с 58,7 процента до 77,1 процента;

образовательные с 45,3 процента до 67,4 процента;

туризма с 60 процентов до 80 процентов;

юридические услуги с 96 процентов до 100 процентов;

услуги связи с 80,6 процента до 92,9 процента.

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания финансовых услуг с 94,9 процента до 91,3 процента.

Причины увеличения удельного веса мероприятий с нарушениями в том, что в 2022 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, в том числе при навязывании различных дополнительных услуг;

включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (например, ограничивающих ответственность организации или позволяющих ей изменять условия договора в одностороннем порядке);

оказание услуг с нарушением правил оказания услуг (например, отсутствие письменного договора, нарушение требований к его реквизитам).

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров на территории Свердловской области поэтапно внедряется информационная система маркировки товаров, имеющая статус государственной системы.

На отчетную дату в Свердловской области зарегистрировано и работает в государственной информационной системе мониторинга за



оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке (далее – система), более 31 тысячи хозяйствующих субъектов сферы производства, торговли, общественного питания и услуг.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка в рамках полномочий осуществляется информирование, обучение и разъяснительные, в том числе дистанционные, мероприятия по вопросам внедрения системы.

В настоящее время Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка осуществляется вовлечение в систему предприятий, являющихся участниками оборота упакованной воды.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках мероприятий по контролю за маркировкой непродовольственных товаров средствами идентификации в 2022 году проведено 583 надзорных мероприятия (преимущественно, без взаимодействия, из них – 289 в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований в ГИС МТ), нарушения к маркировке средствами идентификации выявлены в 286 надзорных мероприятиях.

Проверено 35,9 тыс. единиц товара, 28,1 тыс. – с нарушениями или признаками нарушений.

В целях обеспечения эффективного контроля качества лекарственных средств, находящихся в обращении, и борьбы с их фальсификацией на территории Свердловской области реализовано внедрение автоматизированной системы мониторинга движения лекарственных препаратов (далее – МДЛП) от производителя до конечного потребителя с использованием маркировки (кодификации) и идентификации упаковок лекарственных средств.

С 01.10.2019 система МДЛП внедрена в отношении препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, страдающих заболеваниями высокочатотных нозологий, с 01.06.2020 система работает в отношении всех маркированных лекарственных препаратов для медицинского применения.

В настоящее время в системе МДЛП работают все участники обращения лекарственных препаратов.

Региональная автоматизированная система лекарственного обеспечения населения (далее – АСУЛО) интегрирована с МДЛП.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 28.12.2017 № 2467-п «О введении в эксплуатацию Федеральной государственной информационной системы мониторинга движения лекарственных препаратов от производителя до конечного потребителя на территории Свердловской области» все аптечные организации Свердловской области, работающие в программе льготного лекарственного обеспечения, оснащены регистраторами выбытия лекарственных препаратов.

При поступлении маркированного льготного лекарственного

препарата в аптечную организацию и его отпуске конечному потребителю информация передается в МДЛП с использованием АСУЛОН.

В целях определения реального уровня финансовой грамотности жителей Свердловской области специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2022 году на вопросы анкеты ответили 1756 жителей в 45 муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области подавляющее большинство из них – женщины (1268 человек, 72 процента)

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 процента, что ниже на 6 процентов, чем в 2021 году.

Также в 2022 году осуществлялась процедура независимой оценки 144 муниципальных учреждений культуры из 70 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.

В процедуре проведения независимой оценки приняли участие 45 655 респондентов, это жители Свердловской области, получающие культурные услуги в муниципальных учреждениях культуры.

По результатам проведения процедуры независимой оценки итоговый показатель по Свердловской области составил 88,3 балла.

По результатам независимой оценки качества:

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» 121 организация культуры (84 процента) получила оценку «отлично» (более 80 баллов), 21 организация культуры (14,6 процента) – оценку «хорошо» (более 60 баллов), 2 организации культуры (1,4 процента) – оценку «удовлетворительно» (менее 60 баллов);

по критерию оценки комфортности условий 138 организаций культуры (95,8 процента) получили оценку «отлично» (более 80 баллов), 6 организаций (4,2 процента) – оценку «хорошо» (более 60 баллов);

по критерию «Доступность услуг для инвалидов» 13 учреждений культуры (9 процентов) получили оценку «отлично» (более 80 баллов), 63 организации (43,8 процента) – оценку «хорошо» (более 60 баллов), 68 организаций (47,2 процента) – оценку «удовлетворительно» (менее 60 баллов);

по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» все организации культуры получили оценку «отлично» (более 94 баллов);

по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все организации культуры получили оценку «отлично» (более 93 баллов).

## **Направление 5. Повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.**

В 2022 году методические материалы по теме защиты прав потребителей финансовых услуг для проведения олимпиады по финансовой грамотности среди пожилых людей направлялись в ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи».

Также проведено 55 семинаров по вопросам защиты прав потребителей непродовольственных товаров, по вопросам защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг, гостиничных услуг и иное, в которых приняли участие хозяйствующие субъекты и представители администраций муниципалитетов.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 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».

Специалисты принимали участие в составе членов жюри, например, в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн.

В декабре 2022 года специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области приняли участие в совещании с представителями администраций муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, курирующих вопросы потребительского рынка на тему «Об итогах развития потребительского рынка Свердловской области в 2022 году», которое проводилось Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка на базе Уральского государственного экономического университета.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области до специалистов органов местного самоуправления доведены актуальные вопросы защиты прав потребителей в 2022 году (по результатам деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области) и информация о некоторых требованиях к маркировке товаров средствами идентификации.

## **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 2022 года подготовлен ряд предложений в части потребительского

права.

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

«Об итогах деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, за 2021 год. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях ограничений проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел в 2022 году»;

«Об итогах деятельности консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год: актуальные проблемы, обзор практики»;

«О судебной защите прав потребителей: практика, актуальные проблемы»;

«Судебная практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год».

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2023–2024 годы для органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории 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 2022 года специалистами общественных организаций предоставлено порядка 1,6 тыс. консультаций потребителям (как и в 2021 году).

Основное консультирование осуществлялось по следующим направлениям: торговля непродовольственными товарами – 46,1 процента, финансовых услуг – 23,9 процента и услуги ЖКХ – 17,7 процента.

По итогам отчетного года общественные организации подали 7 исков в защиту прав потребителей (2021 год – 48 исков), размер ущерба, возмещенного потребителям в досудебном и судебном порядке в результате правовой помощи, составил порядка 1,3 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 2022 году специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области направили в суд 313 заключений в защиту прав потребителей (2021 год – 293 заключения).

Из 281 дела, рассмотренного судом, в котором Управление Роспотребнадзора по Свердловской области выступило с заключением, 279 исковых заявлений потребителей удовлетворено.

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц и о ликвидации (прекращении деятельности) подано 142 иска, 110 рассмотрено, 107 удовлетворено.

Нарушения, ставшие основанием для подачи исков в защиту неопределенного круга потребителей:

незаконная продажа стеклоомывающей жидкости, не соответствующей требованиям безопасности;

отсутствие информации в местах оказания услуг, на сайте организации;

некачественная питьевая вода;

ограничение на бесплатное пользование туалетами на территории автовокзала;

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 договор условий о невозможности обмена подарочного сертификата на деньги, в том числе по истечении срока его действия;

включение в договоры с потребителями ущемляющих условий;

установление различных цен в отношении одного товара в зависимости от способа оплаты и др.

Подаются в суд также иски о блокировке информации на сайтах, на которых осуществляется незаконная продажа товаров, в том числе никотинсодержащей продукции (жидкостей для электронных сигарет) через Интернет, или отсутствует информация о хозяйствующем субъекте, продающем товары (услуги).

Всего Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области было подано 52 заявления.

Как показала практика реализации Региональной программы по итогам 2019, 2020, 2021, 2022 и начала 2023 годов межведомственное взаимодействие органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей в Свердловской области, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей.

Активная же реализация муниципальными образованияами функций в области защиты прав потребителей особенно необходима

рядовым потребителям, которым требуется помощь в быстрой досудебной и судебной защите своих прав.

По итогам реализации мероприятий Региональной программы в 2019–2022 годах достигнуто следующее:

созданы условия для реализации прав потребителей всеми категориями граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;

развита сеть общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Свердловской области для оказания бесплатной консультационной помощи населению, при этом особое внимание уделяется социально уязвимой категории населения;

расширен уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повышается уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ, в том числе юридических фирм;

обеспечено предоставление государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

По итогам реализации Региональной программы в 2022 году уровень достижения ЦП составил 98 процентов, уровень освоения объемов финансового обеспечения к предельному объему – 97 процентов, уровень выполнения мероприятий – 97 процентов.

Оценка эффективности реализации Региональной программы составила 97 процентов, что, согласно методике оценки эффективности реализации Региональной программы, свидетельствует о высокой эффективности реализации.

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

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

В этих целях на территории Свердловской области в 2022 году реализовывалась подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденная постановлением Правительства

Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» (далее – Подпрограмма III).

С 01.01.2022г. постановление Правительства Свердловской области от 23.10.2013г. № 1285-ПП утратило силу. С 01.01.2022 вступило в силу Постановление Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП (ред. от 18.01.2023) «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года»

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

Задачи Подпрограммы III:

- 1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;
- 2) расширение ассортимента, увеличение объемов производства и повышение конкурентоспособности пищевых продуктов товаропроизводителей Свердловской области;
- 3) развитие многоформатной торговли;
- 4) повышение информированности населения Свердловской области в вопросах развития потребительского рынка

Задачи Подпрограммы III:

- 1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;
- 2) расширение ассортимента, увеличение объемов производства и повышение конкурентоспособности пищевых продуктов товаропроизводителей Свердловской области;
- 3) развитие многоформатной торговли;
- 4) повышение информированности населения Свердловской области в вопросах развития потребительского рынка;
- 5) обеспечение населения малонаселенных, отдаленных и труднодоступных сельских населенных пунктов Свердловской области товарами первой необходимости

В рамках обеспечения мероприятий подпрограммы III в 2022 году ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведено 2547 лабораторных исследований 147 проб пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо курицы), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных исследований 61 проба не соответствовала требованиям нормативной документации, что составило 41,5 процента (2021 г. – 34 процента).

В 20 пробах пищевых продуктов (14 процентов от исследованных) были выявлены признаки фальсификации, в 2021 году – 12 процентов.

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

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

Более двух раз за период проведения лабораторных исследований с 2021 года фальсификаты были выявлены в продукции следующих изготовителей.

Фальсификация масла сливочного:

ООО «Лав Продукт» Московская область;

ИП Ключкин Вячеслав Владимирович Челябинская область;

ИП Заботина Александра Андреевна г. Екатеринбург.

Фальсификация сметаны выявлена в продукции ООО «Новосибирский молочный комбинат» Новосибирская область.

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции:

ОАО «Великолукский мясокомбинат» Псковская область

ИП Куприянова Елена Владимировна г. Челябинск

ООО МПЗ «Москворецкий» г. Москва

ООО МПК «Атяшевский» Республика Мордовия

ООО Агрофирма «Ариант» Челябинская область.

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

В свою очередь Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с 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, обучение персонала.

В результате чего, по итогам 2022 года по показателю эффективности подпрограммы 3 «Доля предприятий торговли Свердловской области и товаропроизводителей, продукция которых реализуется на территории Свердловской области, показатели качества и безопасности продукции которых улучшились по результатам проведения лабораторных исследований» удалось достигнуть запланированного уровня – 35 процентов.



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](http://potrebitel66.ru)).

В рамках Подпрограммы 3 Министерством продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

В разделе «Новости» размещено более 400 новостных материалов, органами местного самоуправления в разделе «Муниципальные новости» размещено более 300 новостных материалов, содержащих информацию о выявленных нарушениях, об изменениях и нововведениях в законодательстве Российской Федерации и Свердловской области, об актуальных проблемах на потребительском рынке товаров, работ и услуг, о способах восстановления нарушенных прав, о практике применения законодательства Российской Федерации и Свердловской области, а также методические рекомендации и требования санитарного законодательства.

Посредством сайта проведено 3 анкетирования, направленные на определения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, и уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг.

В анкетировании приняло участие порядка 2500 человек, по данным мониторинга об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в отчетном году, выявлено, что 59,1 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права (2021 г. – 57,2 процента; 2020 г. – 53,2 процента; 2019 г. – 53 процента).

Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг в общем количестве потребителей полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью 58,1 процента (2021 г. – 57,2 процента, 2020 г. – 53,2 процента, 2019 г. – 44,9 процента).

В период с 1 января по 31 декабря 2022 года количество посетителей сайта составило 19,5 тысяч человек.

Кроме того, в 2022 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

Подпрограммой 3 предусмотрено исследование конъюнктуры рынка интернет-торговли Свердловской области. В настоящее время данный сегмент недостаточно исследован, существует проблема отсутствия официальных статистических материалов по его количественным показателям. Проведенное исследование позволило оценить объемы рынка, темпы роста, определить потребительский спрос на услуги интернет-торговли и перспективы дальнейшего развития.

В ноябре проведено 10 лекций для детей по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях г. Екатеринбурга.

Традиционно состоялись областные фестивали качества молочной продукции, мясных, рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива, безалкогольных напитков. Фестивали объединяют и обеспечивают взаимодействие полного круга – участников системы качества пищевых продуктов – производителей, предприятий торговли, потребителей, экспертов и студентов ВУЗов (будущих специалистов в области качества).

В целях повышения эффективности деятельности предприятий потребительского рынка, совершенствования профессионального мастерства специалистов, культуры обслуживания потребителей, Министерством проведено более 30 организационных мероприятий, наиболее значимые из них: областные конкурсы: «Лучший продавец», «Лучший повар», Международный Фестиваль барбекю и другие.

В текущем году Министерством проведены «апрельская» и «ноябрьская» торговые недели, включающие круглые столы, семинары, рабочие встречи по вопросам развития партнерства агропромышленного комплекса и торговли.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Министерством проведен областной конкурс среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей по качеству товаров и услуг.

Развитие потребительского рынка, обеспечение населения качественными и безопасными продуктами питания остается одной из первостепенных задач и инструментом поддержания стабильности в условиях ограничительных санкций. Реализация мероприятий подпрограммы 3 будет продолжена в 2023 году.

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

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности,

Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

Общий объем финансирования – 47,1 млн. руб., объем финансирования в 2022 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 2022 году проведено 94 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,6 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,5 тыс. памяток, размещено 414 информационных, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», областном сайте защиты прав потребителей ([potrebitel66](http://potrebitel66)) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2022 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и

брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Приняты участия в Олимпиаде по финансовой грамотности:

- в ноябре 2022г. принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн;

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 2022 году на вопросы анкеты ответили 1756 жителей в 45 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (1268 человек, 72 процента)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (691 человек), категория от 25-40 лет составила 542 человека, до 25 лет – 310 человек, старше 60 лет – 213 опрошенных.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 74 человека; большинство опрошенных составили служащие (592 человека) и пенсионеры (355 человек), рабочие (324 человека), студенты (217 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 39 процентов опрошенных. Еще 33 процента респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 20 процентов - занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 36 процентов респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 24 процента - печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 21 процент анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, может ли кредитная организация в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору (66 процентов правильно ответили, что не может). 62 процента анкетированных правильно указали порядок досрочного погашения кредита, 60

процентов правильно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом.

Респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами: 49 процентов опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами, 9 процентов указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, 23 процента опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал вопрос, связанный с процедурой банкротства физических лиц через МФЦ - только 71 процент опрошенных правильно ответили, что гражданин может обратиться в МФЦ с заявлением о признании его банкротом при наличии задолженности не более 500,00 тыс.руб. и оконченого исполнительного производства ввиду отсутствия у него имущества.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 50 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.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 процента.

По данным Министерства финансов Свердловской области в рамках реализации мероприятий Комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018-2023 годы», утв. постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП Министерством финансов Свердловской области проведено 4,7 тыс. мероприятий, охват аудитории около 1,7 млн. человек.

## **Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей**

Как показывает практика, в сфере защиты прав потребителей остается немалое количество нерешенных вопросов правового характера.

С учетом предложений органов, входящих в систему защиты прав потребителей, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, проанализировав ситуацию на потребительском рынке товаров и услуг на территории региона, с целью ее улучшения считает необходимым предложить:

1. с целью обеспечения процедуры изъятия из оборота некачественной и опасной продукции внести дополнение в ч.1 ст.14.43 КоАП, в ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ в части введения дополнительного административного наказания – конфискации предмета административного правонарушения;

2. с целью пресечения фактов уклонения хозяйствующих субъектов от проверок внести дополнение в Федеральный закон от 08.08.2001 №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц индивидуальных предпринимателей» по обязыванию хозяйствующих субъектов регистрировать в налоговых органах место фактического осуществления деятельности, в т.ч. при заключении договоров аренды;

3. с целью пресечения реализации спиртосодержащей продукции под видом ароматизаторов пищевых дополнить п. 2. ст. 8 ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», утвержденного Решением Совета Евразийской экономической комиссии, запретом на розничную продажу ароматизаторов в потребительской таре объемом, превышающем 20 мл;

4. внести изменения в статью 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части ужесточения требований к лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному размеру штрафа в отношении юридических лиц;

5. с целью ограничения продажи и потребления алкогольной продукции с 23 часов до 8 часов внести дополнение в п. 5 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», которым установить запрет на подмену розничной продажи алкогольной продукции продажей такой продукции при оказании услуг общественного питания посредством

ограничения перечня таких предприятий общественного питания по типу и классу, а именно ресторанами, кафе и барами;

6. с целью пресечения фактов незаконной продажи табачной продукции дистанционным способом внести изменения в Постановление Правительства РФ от 26.10.2012 № 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» в части наделения Роспотребнадзора полномочиями по принятию решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и указателей страниц сайтов в сети «Интернет», а также сетевых адресов в единый реестр запрещенной информации, в отношении информации о продаже табачной продукции дистанционным способом;

7. с целью дополнительной защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, предусмотреть в Федеральном законе от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» ограничения, связанные с распространением информации, запрещенной для детей, посредством продукции, не являющейся информационной;

8. 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»;

9. с целью предотвращения реализации на потребительском рынке контрафактной пищевой продукции внести дополнение в статью 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 от 09.12.2011 «О безопасности пищевой продукции» в части порядка оформления и обращения товарно-сопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость пищевой продукции;

10. с целью предотвращения поставок в образовательные организации для организации питания детей некачественной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции внести изменения в часть 9 статьи 37 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в части снижения подлежащей обоснованию цены контракта до 15 процентов, а может быть и до 10 процентов (в настоящей редакции обоснование



обязан представлять участник закупки, предложивший цену контракта, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, при этом конкурсы выигрываются при снижении цены на 24,9 процента);

11. с целью пресечения правонарушений при продаже подарочных сертификатов дополнить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» понятием «подарочный сертификат» и установить правила его реализации;

12. с целью обеспечения права потребителей на получение полной и достоверной информации о товаре внести дополнения и изменения в ст. 9 «Требования к маркировке продукции» Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), а именно:

- абзац 5, 6 п. 1 ст. 9 следует изложить в следующей редакции: «наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера» (в действующей редакции указано: «наименование и юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица», что противоречит законодательству и ограничивает права потребителей в случае обращения потребителя при обнаружении в товаре недостатка);

- п. 2 ст. 9 дополнить: размер изделия должен указываться в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции (в действующей редакции указано: «размер изделия» без уточнения требований к указанию, что нарушает права потребителя при правильном выборе товара, а также доказывании в судах правильности указания размера изделия).

13. с целью уменьшения темпов роста просроченной задолженности по кредитам ввести в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» запрет предоставления потребительского кредита (займа) заемщику, не соответствующему критериям платежеспособности, утвержденным Правительством Российской Федерации; установление соответствующих критериев платежеспособности заемщиков;

14. с целью обеспечения соблюдения прав страхователей внести дополнения в ст.8 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»: вознаграждение, выплачиваемое страховщиком страховому агенту, страховому брокеру за осуществление действий, в результате которых заемщик потребительского кредита становится застрахованным или с заемщиком заключается договор страхования, не может превышать десять процентов от размера уплачиваемой страхователем страховой премии;

15. с целью обеспечения прав потребителей финансовых услуг ввести в Кодекс Российской Федерации об административных

правонарушениях статьи, предусматривающей административную ответственность за нарушение закона о потребительском кредите (займе), в том числе, специальную ответственность за навязывание гражданину, обратившемуся в финансовую организацию с целью получения кредита (займа), дополнительных услуг, установить размер штрафа в отношении юридического лица не менее 100,00 тыс.руб.; наделить должностных лиц Банка России правом рассмотрения дел об административных правонарушениях, предусмотренных указанной статьей;

16. с целью исключения фактов злоупотребления правом со стороны исполнителей финансовых услуг утвердить Постановлением Правительства Российской Федерации типовые общие условия договора потребительского кредита, типовые правила страхования (по различным видам страхования), обязательные к применению кредитными и страховыми организациями; внести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» требования об обязательном применении указанных типовых условий, правил;

17. с целью унификации требований к договорам страхования ввести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» понятие «индивидуальные условия договора страхования» и требования об отображении данных условий четким, хорошо читаемым шрифтом в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора; в табличной форме предусмотреть предоставление сведений о наименовании, адресе, размере агентского вознаграждения страхового агента;

18. с целью соблюдения прав потребителей страховых услуг на получение необходимой информации установление в Законе РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» требования о необходимости указания сведений о размере страховой премии, страховой суммы, страховой выплате в рублях;

19. с целью оптимизации работы административных органов в ст. 29.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что дело об административном правонарушении рассматривается по месту его совершения или выявления;

20. с целью оптимизации работы судебных органов власти при рассмотрении жалоб на решения административных органов внести изменения в ч. 1 ст. 208 Арбитражного процессуального кодекса РФ: заявление об оспаривании решения административного органа о привлечении к административной ответственности подается в арбитражный суд по месту нахождения административного органа, которым принято оспариваемое решение о привлечении к

административной ответственности (в настоящее время существенная нагрузка по рассмотрению заявлений об оспаривании решений административных органов ложится на Арбитражный суд г. Москвы - в связи с рассмотрением заявлений трансрегиональных компаний, зарегистрированных в г. Москве);

21. с целью реализации принципов неотвратимости наказания в связи с совершением административных правонарушений установить в ст. 4.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях, что постановление по делу об административном правонарушении не может быть вынесено по истечении одного года со дня совершения административного правонарушения (минимальный срок давности, в том числе, для нарушений против порядка управления – неисполнение предписаний, непредоставление уведомлений о начале осуществления деятельности и пр.)

22. с целью более полной реализации административным органом полномочий по защите прав потребителей внести изменения в ч.2 ст.14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» в части формулировки диспозиции нормы: фразу «включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» изменить на «наличие в договоре условий, ущемляющих установленные законом права потребителей»;

23. с целью обеспечения права потребителей на получение информации внести дополнения в ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» об обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) при оформлении текста договора с потребителем в печатном виде соблюдать размер прописной буквы не менее 2,5 мм; уточнение позволит не допускать нарушения прав потребителей на предоставление информации, которое в настоящее время носит массовый характер;

24. с целью обеспечения гарантий заемщиков в части ограничения полной стоимости кредита внести в ст. 8 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» изменения – наделить Банк России полномочием устанавливать предельные значения полной стоимости потребительского кредита (займа);

25. с целью прекращения противоправных действий со стороны микрофинансовых организаций внести изменения в Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в части запрета заключения микрофинансовой организацией договора микрозайма с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

26. с целью содействия реализации органами государственного надзора, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), органами местного самоуправления права на предъявление исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей необходимо дополнить:

- ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» абзацем следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, 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.

27. с целью обеспечения прав потребителей на получение бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий внести изменение в п.6 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в части конкретизации способа доведения информации до потребителей о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий исключительно в письменной форме с указанием конкретных видов услуг, что в конечном итоге будет являться доказательством исполнения обязанности медицинской организации по информированию потребителей и гарантировать право выбора пациента – получить услугу бесплатно или за плату;

28. с целью повышения уровня законопослушания хозяйствующих субъектов повысить размер санкций за совершение административных правонарушений против институтов государственной власти и против порядка управления – в частности, предусмотренных ч.1 ст.19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания», ст.19.6 КоАП РФ «Непринятие мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению

административного правонарушения» ст.19.7 КоАП РФ «Непредставление сведений», а также иных нарушений против порядка управления и институтов государственной власти;

29. с целью урегулирования правоотношений в сфере управления коттеджными поселками и отдельными домовладениями дополнить Жилищный кодекс Российской Федерации разделом, посвященным правоотношениям в области управления имуществом собственников на территории отдельных домовладений, коттеджных поселков;

30. с целью повышения уровня правовой защищенности пассажиров принять на уровне Правительства Российской Федерации постановление, утверждающее правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, содержащего нормы о защите прав потребителей (в настоящее время действуют федеральные авиационные правила, утвержденные приказом Министерством транспорта РФ);

31. в целях учета интересов малолетних пассажиров Управление полагает целесообразным дополнить положения Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82, обязанностью перевозчика предоставить лицу, следующему совместно с ребенком (детьми) в возрасте до 12 лет, при приобретении билета право самостоятельного выбора места без взимания дополнительной платы, поскольку п. 84 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 в настоящее время изложен так, что данные требования по размещению ребенка до 12 лет могут быть невыполнимы при регистрации;

32. с целью обеспечения реализации прав пассажиров в п.51 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» установить изменение паспортных данных пассажира в системе регистрации без взимания дополнительной платы;

33. внести в КоАП РФ изменения, предусматривающие ответственность лиц, осуществляющих предоставление информационных услуг в сфере перевозок пассажиров и багажа лаковым такси (агрегаторов), за передачу заказов лицам, не имеющим соответствующего разрешения;

34. с целью обеспечения безопасности дорожного движения усилить роль государства в регулировании и контроле деятельности автотранспортного комплекса, а именно вернуться к лицензированию деятельности по перевозкам грузов автомобильным транспортом, по перевозкам опасных грузов автомобильным транспортом, по перевозке пассажиров легковым автотранспортом на коммерческой основе, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств,

осуществляемая на коммерческой основе, по транспортно-экспедиционному обслуживанию на грузовом и пассажирском автомобильном транспорте (деятельность автовокзалов и автостанций, операторов на маршрутах движения автобусов).

35. с целью упрощения процедуры возбуждения и рассмотрения дел об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ст. 11.14.1 КоАП РФ, считаем целесообразным рассмотреть возможность внесения изменений в «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ в части назначения административного наказания без составления протокола, предусмотренной ч. 3 ст. 28.6 КоАП РФ за нарушения в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси, а также внесение изменений в ч. 2 ст. 23.36.1 КоАП РФ в части наделения полномочиями по рассмотрению административных дел от имени органа, осуществляющего региональный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси не только руководителя и заместителя органа исполнительной власти, но и специалистов, осуществляющих контрольно-надзорные функции.

36. внести в Федеральный закон от 21 апреля 2011 года № 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» изменения, предусматривающие обязанность лиц, обращающихся с заявлениями на получение разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации, сообщать информацию о месте фактического осуществления деятельности на территории соответствующего субъекта;

37. законодательно урегулировать вопрос, связанный с изъятием разрешений из оборота при их аннулировании, прекращении действия разрешения;

38. с целью улучшения транспортного обслуживания населения, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта принять нормативные правовые акты, направленные на:

- разработку на уровне субъектов Российской Федерации единого порядка допуска перевозчиков на маршруты перевозок пассажиров общего пользования и отстранения от маршрута;

- создание в каждом субъекте Российской Федерации единого органа или организации управления, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта;

- обеспечение штатов аппаратов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления специалистами по транспортному обслуживанию населения;

39. с целью улучшения качества подготовки водителей автотранспортных средств повысить значимость Министерства

транспорта Российской Федерации в вопросах организации подготовки кадров в данной отрасли:

- разработать государственную регламентированную систему подготовки и переподготовки педагогических кадров для автошкол (преподавателей и мастеров производственного обучения, инструкторов);

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки водителей автотранспортных средств, с включением в неё, в том числе, тематики по изучению психофизиологических особенностей деятельности водителя (с обязательной проверкой психофизиологических возможностей кандидатов в водители), антиаварийной психологической подготовке водителей, а также психологической подготовке водителей в условиях возникновения действий террористического характера других экстремальных ситуаций;

- лицензирование и государственный контроль деятельности учебных заведений по подготовке и переподготовке водителей автотранспортных средств передать Министерству транспорта Российской Федерации или ввести обязательную аккредитацию Министерством транспорта Российской Федерации автошкол, готовящих водителей категорий С, Д, Е.

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки специалистов автотранспортного комплекса;

40. 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, лицезом счете, с которого осуществляется списание денежных средств

на оплату таких услуг, и сервисном номере, установленном оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

41. с целью обеспечения соблюдения прав абонентов при предоставлении услуг мобильных платежей дополнить «Правила оказания услуг телефонной связи», утвержденные постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, следующими положениями: «Денежные средства, внесенные абонентом в счет оплаты услуг телефонной связи и услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, могут использоваться для оплаты иных услуг при условии наличия у лица, в счет оплаты услуг которого списывается плата, договора с оператором связи. По требованию потребителя оператор предоставляет абоненту информацию о наименовании и адресе указанного лица. Списание платы с лицевого счета в целях оплаты услуг третьих лиц должно осуществляться с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на осуществление оператором таких действий. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

42. 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»;

43. 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»;

44. с целью надлежащего информирования абонентов услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи об изменении тарифов дополнить пп. «е» п. 24 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных



постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 абзацем следующего содержания: «Абонентам услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, об изменении тарифов сообщается посредством автоинформатора и в тексте счета, выставляемого абоненту за услуги телефонной связи»;

45. с целью учета интересов абонентов при исчерпании аванса на лицевом счете абонента изложить пункт 29 «Правил оказания услуг телефонной связи», вступивших в силу с 15.01.2015, в формулировке пункта 43 «Правил оказания услуг подвижной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328: «При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента»;

46. с целью регламентации порядка представления детализации счета дополнить п/п «г» п. 26 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, положением следующего содержания: «Детализация счета может быть запрошена абонентом за период оказания услуг, не превышающий три года, предшествующих дате ее запроса. Детализация счета предоставляется без взимания платы до трех раз в год, свыше трех раз в год за предоставление детализации с абонента может взиматься дополнительная плата»;

47. с целью соблюдения прав абонентов при изменении тарифного плана п. 33 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, изложить в следующей редакции:

«1. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента заключения договора об оказании услуг связи (изменения тарифного плана) прошло более одного месяца. 2. При изменении тарифного плана по инициативе абонента плата за такое изменение не взимается в случае, если в отношении данного абонента применяется тарифный план, о внесении изменений в который оператором сообщено абонентам в установленном порядке, в период с момента сообщения абоненту об изменении применяемого в отношении него тарифного плана до истечения двух месяцев с момента внесения таких изменений»;

48. 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;

49. 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 правонарушениях);

50. 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)»;

51. 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);

52. 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;

53. 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;

54. 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);

55. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания юридических услуг, правила оказания услуг в области отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, экскурсионных услуг и др.);

56. 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;

57. 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»;

58. 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;

59. 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»);

60. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушениях процедуру контроля исполнения представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

61. 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;

62. 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;

63. в связи с распространенной практикой деятельности недобросовестных юридических фирм утвердить правила предоставления платных юридических услуг и ввести повышенные организационные требования к деятельности лиц, предоставляющих такие услуги; разработать и принять Единые стандарты качества юридической помощи.

64. 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);

65. 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;

66. 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.

67. 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.

68. Принять нормативный акт, регулирующий вопрос оборота метанола и исключаящий его нецелевое использование.

69. Внести изменения в продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в части:

- исключения п. 16 («Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если

продажа ... подразумевает предварительное согласование условий ...»), так как ссылка на «непредназначение товара для продажи» позволяет злоупотреблять отменой заказа потребителя в одностороннем порядке со стороны исполнителя;

- установления положений в общем разделе о необходимости проведения предпродажной подготовки товаров на предмет наличия необходимой информации (маркировки), комплектности, упаковки, качества товара (по внешним признакам);

- установления положений в общем разделе: «Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона»

72. С целью гарантии законности оборота продукции и ее безопасности закрепить в Федеральном законе от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» требования о том, что вся продукция, находящаяся в обороте на территории Российской Федерации, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей ее прослеживаемость. В случае, если продукция подлежит обязательному подтверждению соответствия, в товаросопроводительной документации должны содержаться по каждому наименованию продукции сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Изготовитель, исполнитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), продавец не вправе осуществлять оборот продукции, не имеющей указанные товаросопроводительную документацию.

73. С целью 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.

74. С целью совершенствования государственного контроля (надзора):

- внести в Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий по программе проверок, а также дополнить основания для проведения со стороны органов Роспотребнадзора контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», наступлением события, указанного в программе проверок (без согласования с органами прокуратуры);

- предусмотреть в ст.ст. 74, 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность применения по итогам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия мер, предусмотренных п. 1 и 2 ч. 2 ст. 90 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ (предписание об устранении выявленных нарушений, принятие предусмотренных законодательством РФ меры по недопущению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям или прекращению его причинения);

- ч. 2 ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» дополнить следующей нормой: «Контролируемому лицу может быть рекомендовано представить сведения о принятии мер по обеспечению соблюдения требований, указанных в предостережении»;

- ввиду отсутствия у контрольных (надзорных) органов достоверных данных о всех лицах, приступающих к осуществлению деятельности, в ч.7 ст. 52 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» заменить обязанность контрольного (надзорного) органа предложить проведение профилактического визита лицам, приступающим к осуществлению деятельности в определенной сфере, не позднее чем в течение одного года с момента начала такой деятельности, на право контролируемого лица обратиться в контрольный (надзорный) орган за проведением профилактического визита, и если лицо на момент обращения приступило к определенному виду деятельности не более года назад, проведение такого профилактического визита является обязательным для контрольного (надзорного) органа;

- в ч. 1 ст. 67 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность привлечения контрольным (надзорным) органом свидетеля, участвующего в

проведении контрольной закупки, к непосредственному осуществлению сделки;

- в ч. 4. ст. 72 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» урегулировать вопрос о действиях инспектора в случае неполучения в установленный срок документов (пояснений) от контролируемого лица в рамках документарной проверки;

- в ст. 89 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть более упрощенный порядок рассмотрения возражений на акт контрольного (надзорного) мероприятия (лишь в случае несогласия контролируемого лица с результатами рассмотрения возражений предусмотреть обжалование в соответствии с нормами, установленными для обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц);

- предусмотреть в постановлении Правительства РФ от 30.06.2021 № 1100 «О федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре)» и постановлении Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» возможность проведения контрольной закупки в случае выявления в рамках выездного обследования признаков нарушений обязательных требований;

- в ч. 13 ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность приостановления контрольного (надзорного) мероприятия не на срок осуществления экспертиз или испытаний, а до получения их результатов, поскольку экспертизы и испытания осуществляются сторонними экспертными организациями и для их оформления, получения, регистрации также требуется время;

- в Постановлении Правительства РФ от 16.04.2021 N 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415» увеличить сроки для внесения информации, поскольку отдельные документы (информацию) объективно невозможно внести в указанный срок в связи с общими правилами делопроизводства в организации (например, информация о результате экспертизы продукции (товаров), результатах выполненных работ, оказанных услуг вносится в течение 1 рабочего дня с момента проведения экспертизы и (или) инструментального обследования и (или) испытания; однако для получения инспектором данные результаты по завершении должны быть направлены экспертной организацией в



орган государственного контроля, пройти регистрацию в установленном порядке, получить резолюцию руководителя и лишь затем передаются инспектору, что часто занимает до 3 суток; информация о несогласии контролируемого лица на проведение профилактического мероприятия вносится в течение рабочего дня с момента получения контрольным (надзорным) органом, хотя также для регистрации в установленном порядке, ознакомлении руководителя, проставления резолюции, передачи инспектору требуется минимум до 3 суток); предусмотреть внесение предмета профилактического мероприятия только в отношении предостережений и тех профилактических визитов, в ходе которых оценивается соблюдение обязательных требований (внесение предмета профилактического визита, представляющего собой профилактическую беседу, занимает значительное количество рабочего времени инспектора и нецелесообразно, поскольку не имеет информационной ценности; ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» уже регламентирует содержание профилактического визита, а именно необходимость ознакомления с обязательными требованиями, предъявляемыми к деятельности контролируемого лица либо к принадлежащим ему объектам контроля).

## Заключение

В 2022 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

Всего в 2022 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 333 млн. руб. (2020 г. – 350 млн. рублей, 2021 г. – 400 млн. руб.).

Некоторое снижение уровня предотвращённого ущерба связано с тем, что возможности принятия мер по изъятию продукции, не соответствующей обязательным требованиям, по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия ограничены, а контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием могли проводиться по узкому перечню оснований, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: детские игрушки (с 52 процента до 22,3 процента), технически сложные товары (с 69,7 процента до 20 процентов), одежда для взрослых (с 91,4 процента до 86,6 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 96,5 процента до 87,7 процента), мебель (с 50,5 процента до 45,1 процента), ламповая продукция (с 25 процентов до 8,7 процента), обувь для взрослых (с 97,5 процента до 83,2 процента), мясная продукция (с 18 процентов до 3,2 процента), рыбная продукция (с 25 процентов до 4 процентов), масложировая продукция (с 9,2 процента до 1,1 процента), алкогольная продукция (с 37 процентов до 24,1 процента), кондитерские изделия (с 23 процентов до 15,6 процента).

В том числе, с целью информирования потребителей о выявленных несоответствиях продукции требованиям технических регламентов активно осуществлялась работа с Государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей.

В 2021 г. в ГИР ЗПП внесено 1169 материалов («Информационно-аналитические материалы» - 1 материал; «Судебная практика» – 212 материалов; «Новости» – 41 материал; «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» -

непродовольственная продукция – 915 материалов), в 2021 г. – 1630 материалов. В «Виртуальной приемной» размещено 171 ответ на обращения граждан (в 2021 г. - 180 ответов гражданам).

Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

Несколько снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания финансовых услуг (с 94,9 процента до 91,3 процента).

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 2,4 тыс. звонков.

Координация деятельности органов, входящими в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2022 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2021 году, вопросы защиты прав социально уязвимых категорий потребителей в Свердловской области, реализации мероприятий, направленных на обеспечение соблюдения прав потребителей в сфере гостиничных и туристских услуг, а также реализация мер, направленных на информирование туристов о правилах безопасности в сфере туризма на территории Свердловской области, а также о реализации мер, направленных на урегулирование споров с потребителями в связи с отменой регулярных авиарейсов.

В 2022 г. Управление принимало участие в реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП и комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП.

Органами местного самоуправления 85 муниципалитетов в 2022 г. реализовывали программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (из 94 муниципалитетов) (в 2020 г. – 86, в 2021 г. – 89).

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2022 году дано порядка 21,4 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2021 г.- 20 тыс. консультаций), составлено 350 исков (2020 г. - 333 иска , 2021 г. - 335

иска) и 1103 претензии (2020 г. - 1189 претензий, 2021 г. – 1141 претензия).

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

В 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении продукции: товары бытовой химии (с 14,5 процента до 61,3 процента), детская обувь (с 70,3 процента до 73,2 процента), детская одежда (с 67,9 процента до 91,9 процента), молочная продукция (с 9,8 процента до 13 процентов), хлебобулочных изделий (с 9,5 процента до 30,5 процента).

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: транспортные (с 92,7 процента до 95,5 процента), медицинские (с 58,7 процента до 71,1 процента), образовательные (с 45,3 процента до 67,4 процента), туризма (с 60 процентов до 80 процентов), юридические услуги (с 96 процентов до 100 процентов), услуги связи (с 80,6 процента до 92,9 процента).

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

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

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

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направлено на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно

развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая дотационность местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций вообще невозможно.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, такие мероприятия могут проводиться с согласия контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий, а возможность проведения контрольных

(надзорных) мероприятий по фактам большинства нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей.

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 2022 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2023 году предлагается:

1. всем органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей:

1.1. продолжение активной работы в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным (исходя из структуры поступающих жалоб, объема выявляемых системой государственных органов нарушений) сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, туризма, транспорта, финансовых услуг, медицинских услуг, в том числе, в части профилактических и иных мер, которые не ограничены Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»;

1.2. обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по отдельным сферам потребительского рынка (особое внимание – маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция и деятельность владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); рынок юридических услуг; туристские и экскурсионные услуги, гостиничные услуги культурно-зрелищные услуги, транспортные услуги; каршеринг; реализация социально уязвимым гражданам дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому; услуги общественного питания; бытовые услуги (в части деятельности недобросовестных ремонтных организаций); финансовые услуги (особенно, обман потребителей);

1.3. обеспечение работы в области защиты прав потребителей в связи с проведением в августе 2023 г. Международного фестиваля университетского спорта 2023 (в дополнение к приоритетам, изложенным выше - бытовые услуги (все виды), услуги по прокату автомобильного транспорта и услуги платных стоянок, деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений, деятельность организаций, расположенных на территории объектов туристской и транспортной инфраструктуры);

1.4. противодействие обороту продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в том числе фальсифицированной пищевой продукции, недостоверному декларированию продукции;

1.5. обеспечение защиты прав социально уязвимых граждан и

граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (в т.ч. участники СВО, члены их семей как потребителей).

1.6. содействие распространению информации о недобросовестной деятельности юридических фирм, в том числе, о наличии на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) подраздела «Недобросовестная деятельность юридических фирм» в разделе «Защита прав потребителей».

1.7. содействие в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кц66.рф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

1.8. продолжать обеспечение реализации иных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений на потребительском рынке, своевременное информирование населения о выявленных нарушениях, способах восстановления нарушенных прав в том числе, через средства массовой информации, единый информационный сайт «Защита прав потребителей» [www.potrebitel66.ru](http://www.potrebitel66.ru), сайты администраций муниципальных образований,

1.9. принимать активное участие в реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», реализации муниципальных программ и планов мероприятий по защите прав потребителей.

2.Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

2.1. обеспечить разработку и принятие муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

2.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

2.3. обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная 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 касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

3.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

3.2. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование в сети Интернет общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;

3.3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц, групповых исков, а при необходимости содействовать в объединении потребителей для обращения в адрес органов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области для рассмотрения вопроса об обращении с групповым иском;

3.4. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 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 инициируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

4.5. в условиях ограничений в проведении контрольных (надзорных) мероприятий, введенных Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.