

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 2020 ГОДУ»**

г. Екатеринбург  
2021 год

Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области 2019 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., Галныкина И.В., Егорова В.В., Журавлева В.А., Набеева О.А., Суханов И.И., Таушканова Н.Ю., Трофимова С.Е.

© Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2021 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 .....	22
2.1.1.Хлебобулочные изделия .....	27
2.1.2.Масложировая продукция .....	29
2.1.3.Молочная продукция.....	30
2.1.4.Мясная продукция .....	34
2.1.5. Рыбная продукция .....	39
2.1.6. Кондитерские изделия .....	42
2.1.7. Алкогольная продукция.....	44
2.1.8. Табачные изделия .....	53
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 .....	61
2.2. Непродовольственные товары .....	67
2.2.1. Товары детского ассортимента .....	73
2.2.1.1. Детские игры и игрушки.....	77
2.2.1.2. Детская обувь.....	78
2.2.1.3. Детская одежда .....	80
2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента .....	82
2.2.2. Обувь.....	83
2.2.3. Одежда .....	90
2.2.4. Мебель .....	98
2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения .....	104
2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области .....	108
2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия .....	112
2.2.8. Товары бытовой химии.....	117
2.3.9. Электронная коммерция.....	121

<b>Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг .....</b>	<b>127</b>
<b>3.1. Жилищно-коммунальные услуги .....</b>	<b>131</b>
<b>3.2. Медицинские услуги.....</b>	<b>155</b>
<b>3.3. Туристские услуги.....</b>	<b>182</b>
<b>3.4. Услуги связи .....</b>	<b>192</b>
<b>3.5. Долевое строительство жилья .....</b>	<b>204</b>
<b>3.6. Финансовые услуги.....</b>	<b>211</b>
<b>3.7. Платные образовательные услуги .....</b>	<b>239</b>
<b>3.8. Транспортные услуги .....</b>	<b>253</b>
<b>3.9. Платные юридические услуги.....</b>	<b>271</b>
<b>Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей .....</b>	<b>285</b>
<b>4.1. Деятельность органов местного самоуправления .....</b>	<b>285</b>
<b>4.2. Деятельность общественных объединений потребителей .....</b>	<b>290</b>
<b>Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов .....</b>	<b>295</b>
<b>Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей .....</b>	<b>313</b>
<b>Глава 7. Судебная защита прав потребителей.....</b>	<b>325</b>
<b>Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей.....</b>	<b>334</b>
<b>Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2020 году .....</b>	<b>346</b>
<b>Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка .</b>	<b>362</b>
<b>10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2024 годы» .....</b>	<b>362</b>
<b>10.2 Реализация подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие</b>	

<b>агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года».....</b>	<b>406</b>
<b>Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей .....</b>	<b>412</b>
<b>Заключение .....</b>	<b>429</b>

## **Введение**

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2020 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) и Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 7 п.2 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, осуществляла деятельность 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.

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 2020 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, Уральским управлением государственного автотранспортного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - Уральское УГАДН Ространснадзора), Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора), 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), Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе (далее - Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в УрФО), Межрегиональным управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по УрФО), Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – УМТУ Росстандарта), Екатеринбургской таможней Уральского таможенного Управления (далее – Екатеринбургская таможня), Уральским таможенным Управлением, Уральской электронной таможней, 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 защиту прав потребителей обеспечивает 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, 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 2020 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 23 октября 2013г. № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года», в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». Целью подпрограммы является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов, защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья населения в результате нарушений действующего законодательства. Мероприятия в области защиты прав потребителей в 2020 г. реализуются в рамках данной программы.

В 2020 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 2020 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 2020 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2019 году, вопросы повышения финансовой грамотности населения в Свердловской области, итоги реализации мероприятий, направленных на ознакомление учащихся с основами положений Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», информация о мерах, направленных на обеспечение соблюдения прав потребителей со стороны туроператоров и турагентов в условиях распространения новой коронавирусной инфекции, итоги реализации мер, направленных на противодействие правонарушениям на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе в отношении социально уязвимых категорий населения.

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 2020 году на заседании Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции, пищевой продукции.

В 2020 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 условиях распространения новой коронавирусной инфекции, в связи с введенными ограничениями, особую актуальность приобрели вопросы защиты прав потребителей туристских, транспортных и зрелищных услуг.

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 стратегии по защите прав потребителей в следующем году на территории Свердловской области, 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 2020 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 99 тыс. обращений, что меньше на 7,4 процента уровня 2019 года (в 2018 году рассмотрено 99 тыс. обращений, в 2019 г. – 107 тыс. обращений).

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

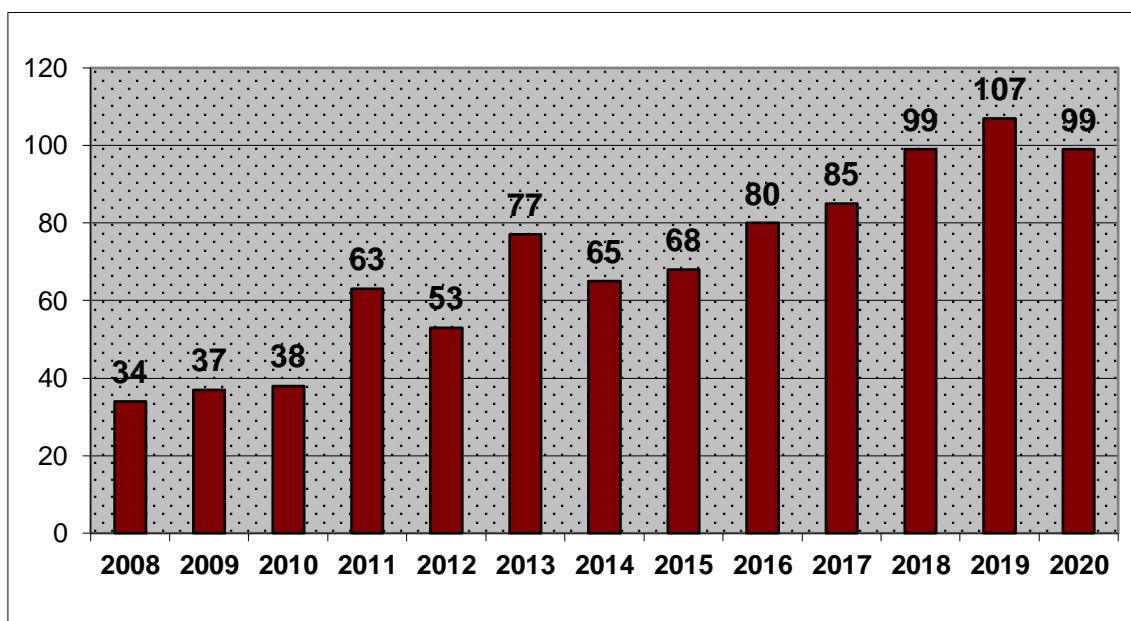


Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс. обращений (2008-2020 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (26,5 процента), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (16,1 процента).

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

Таблица 1.

## Структура и динамика обращений граждан

№ п/п	Вид деятельности	2020 год		
		Количество обращений	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2019 годом, процентов
	Всего	98649	100,0	-7,4
1	Торговля	24271	24,6	-6,9
2	Жилищно-коммунальные услуги	33638	34,1	-26,5
3	Бытовые услуги	3167	3,2	-10,4
4	Финансовые услуги	11001	11,2	-11,0
5	Услуги связи	2198	2,2	-12,4
6	Туристские услуги	1995	2,0	+196,9
7	Услуги транспорта	3336	3,4	+127,2
8	Медицинские услуги	5575	5,7	+113,9
9	Строительство	1843	1,9	+21,8
10	Общественное питание	655	0,7	-20,9
11	Образовательные услуги	727	0,7	+35,4
12	Прочие	10243	10,4	+17,9

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2020 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (34,1 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (24,6 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (11,2 процента в структуре всех поступивших обращений).

Существенно увеличилось число обращений граждан в сфере оказания медицинских услуг (в 2 раза), туризма (почти в 3 раза), транспорта (более чем в 2 раза), что обусловлено санитарно-эпидемиологической обстановкой и введенными ограничениями. Потребителей волновали вопросы возврата денежных средств за несостоявшиеся туры и авиаперелеты, в сфере предоставления медицинских услуг - вопросы качества медицинской помощи, в том числе, во взаимосвязи с новой коронавирусной инфекцией.

Несколько снизилось число обращений граждан в сфере общественного питания (на 21 процент), услуг связи (на 12 процентов), финансовых услуг (на 11 процентов), бытовых (на 10 процентов), торговли (на 7 процентов), что также во многом обусловлено ограничениями в деятельности отдельных организаций, самоизоляцией граждан, снижением уровня доходов.

## **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 2020 года проведено 6,7 тыс. проверок, что в 3,4 раза меньше, чем в 2019 году (2018 г. – 18,9 тыс. проверок, 2019 г. – 22,5 тыс. проверок), что обусловлено ограничениями в проведении проверок, введенными постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 N 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2020 г. проведено 2391 контрольно-надзорных мероприятия (2018 г. – 3214 контрольно-надзорных мероприятия, 2019 г. – 4266 контрольно-надзорных мероприятий), выявлено 5250 нарушений (2017 г. - 11712 нарушения, 2019 г. – 9621 нарушение).

Уральским УГАДН Ространснадзора в 2020 г. проведено 54 проверки (в 2018 г. - 1266 проверок, в 2019 г. - 1945 проверок), выявлено, в том числе по результатам проверок, рейдов и иных форм мероприятий, 3701 нарушение (в 2018 г. - 2748 нарушений, в 2019 г. - 1803 нарушения).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2020 году проведено 996 проверок (в 2018 г. - 704 проверки, в 2019 г. - 716 проверок), выявлено 779 нарушений (в 2018 г. - 896 нарушений, в 2019 г. - 1413 нарушений).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2020 году в сфере потребительского выявлено 99 правонарушений (в 2018 г. - 2705 правонарушений, в 2019 г. - 465 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2020 году проведено 149 проверок (в 2018 г. - 244 проверки, в 2019 г. - 159 проверок), выявлено 81 нарушение (в 2018 г. - 1032 нарушения, в 2019 г. – 3803 нарушений).

Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг по УрФО в 2020 г. составлено 173 мотивированных заключения о выявлении признаков административных правонарушений (2019 г. – 234 заключения).

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2020 г. в ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлено 17 нарушений (в 2018 г. – 47 нарушений, в 2019 г. – 51 нарушение).

РЭК Свердловской области в 2020 г. проведено 71 контрольно-надзорное мероприятие (в 2018 г. – 185 контрольно-надзорных мероприятий, в 2019 г. - 155 контрольно-надзорных мероприятий), выявлено 157 нарушений (в 2018 г. – 97 нарушений, в 2019г. – 115 нарушений).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в 2020 г. проведено 1226 проверок (в 2018 г. - 10225 проверок, в 2019 г. - 11151 проверка), выявлено 12780 нарушений (в 2018 г. – 29581 нарушение, в 2019 г. – 24553 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2020 г. проведено 226 проверок образовательных учреждений (в 2018 г. - 646 проверок, в 2019 г. – 886 проверок), выявлено 3411 нарушение (в 2018 г. - 6435 нарушений, в 2019 г. - 4853 нарушения).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2020 г. году проведено 1295 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2018 г. - 1216 проверок, в 2019 г. – 1318 проверок), выявлено 32 нарушения (в 2018 г. - 795 нарушений, в 2019 г. - 315 нарушений).

Министерством транспорта Свердловской области в 2020 г. проведено 7 проверок (в 2019 г. – 1 проверка), выявлено 19 нарушений (в 2019 г. – 6 нарушений).

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО в 2020 г. проведено 201 проверка (в 2018 г. - 182 проверки, в 2019 г. – 346 проверок), выявлено 194 нарушения (в 2018 г. - 213 нарушений, в 2019 г. – 346 нарушений).

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу проверки в 2020 г. не проводились (в 2018 г. - 275 проверок, в 2019 г. – 19 проверок), в ходе деятельности выявлено 16 нарушений (в 2018 г. - 815 нарушений, в 2019 г. - 22 нарушения).

Екатеринбургской таможней в 2020 г. проведено 44 проверки (2019 г. – 5 проверок), выявлено 27 нарушений (в 2019 г. - 4 нарушения).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проведено 9 проверок (в 2018 г. – 24 проверки, в 2019 г. - 2 проверки), в ходе проверок выявлено 10 нарушений.

УМТУ Росстандарта в 2020 году проведено 29 проверок (в 2018 г. - 158 проверок, в 2019 г. - 188 проверок), выявлено 10 нарушений (в 2018 г. - 61 нарушение, в 2019 году – 61 нарушение).

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.

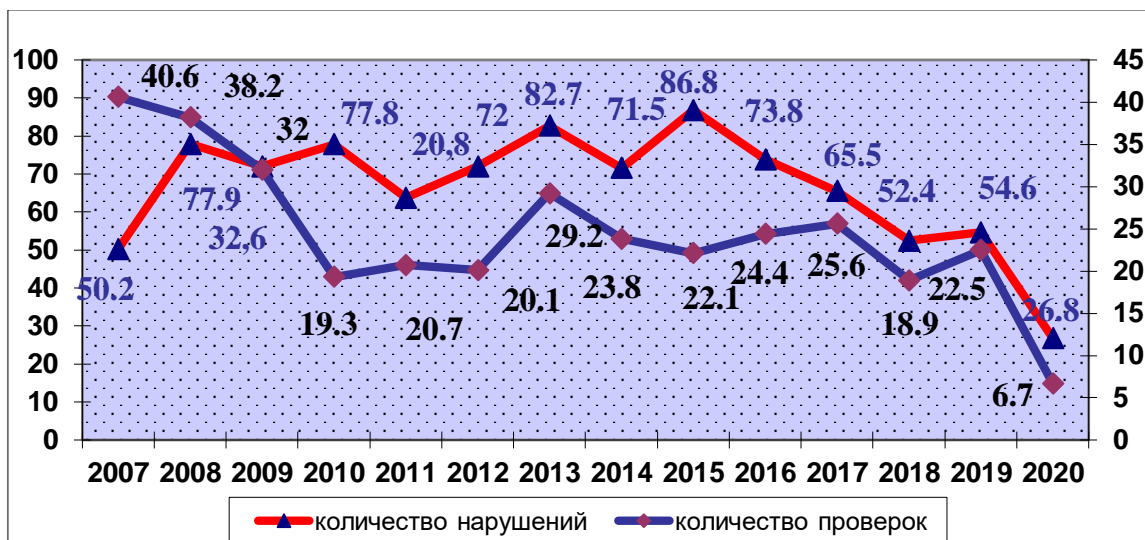


Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2007-2020 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 26,8 тыс. нарушений (в 2018 г. – 52,4 тыс. нарушений, в 2019 г. – 54,6 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2019 г. снизилось в 2 раза, что также обусловлено ограничениями в отношении проверок.

В то же время среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольно-надзорном мероприятии в 2020 году несколько увеличилось и составило 4 нарушения (2018 г. – 2,7 нарушения, в 2019 г. - 2,4 нарушения на одно контрольно-надзорное мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2020 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 2019 годом, процентов
	Всего:	26756	100,0	-51,0
1	Торговля	4151	15,5	-52,2
2	Жилищно-коммунальные услуги	2445	9,1	-83,2
3	Бытовые услуги	300	1,1	-6,0
4	Финансовые услуги	707	2,6	-8,3
5	Услуги связи	77	0,3	-34,2
6	Туристские услуги	126	0,5	+59,5
7	Услуги транспорта	3825	14,3	+93,9
8	Медицинские услуги	219	0,8	-94,9
9	Капитальный ремонт и строительство	10590	39,6	-20,3
10	Общественное питание	167	0,6	-57,7
11	Образовательные услуги	3503	13,1	-60,6
12	Прочие	646	2,4	-45,2

В 2020 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере торговли (15,5 процента), строительства и капитального ремонта (39,6 процента), услуг транспорта (14,3 процента).

Обращает на себя внимание увеличение количества выявленных нарушений в сфере оказания услуг транспорта (в 2 раза), туризма (на 59,5 процента).

Наибольшее снижение числа выявленных нарушений наблюдается в сфере оказания услуг жилищно-коммунального хозяйства (на 83,2процента) и медицинских услуг (на 94,9 процента).

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

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

Если рассматривать динамику жалоб в сфере торговли, поступающих непосредственно в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, то также можно отметить ежегодный рост данных обращений.

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

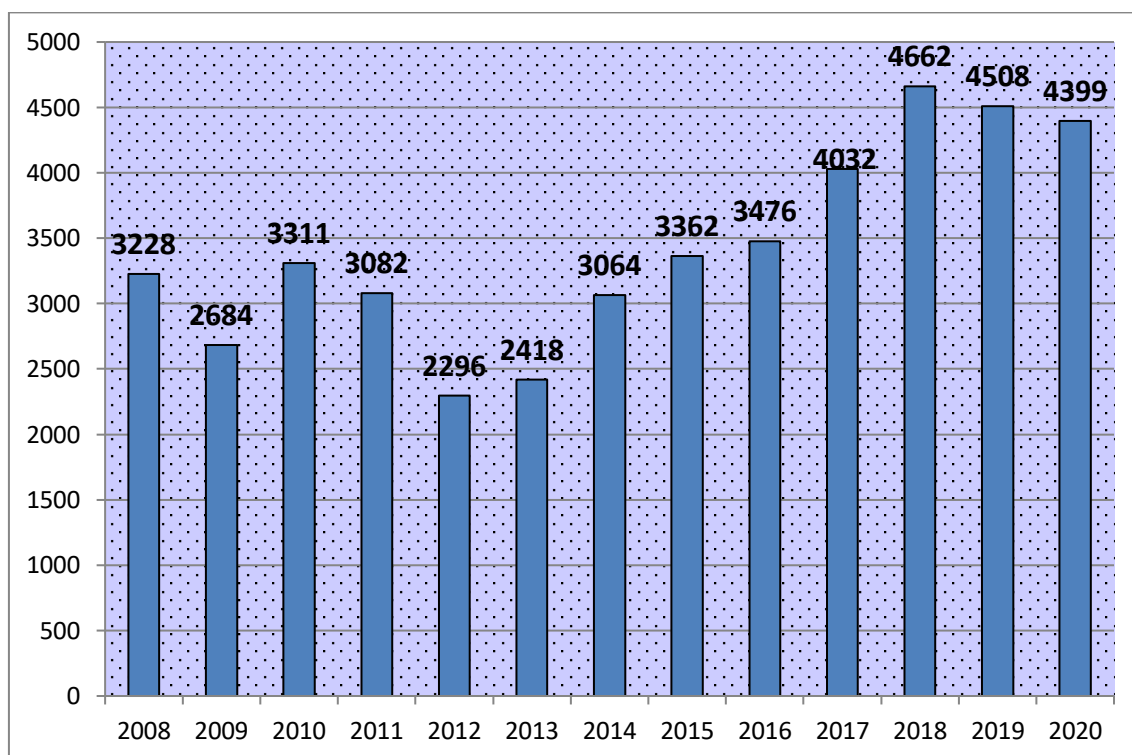


Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2019 годом в 2020 году количество жалоб на предприятия торговли снизилось на 2,4 процента.

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 1133 контрольно-надзорных мероприятия за соблюдением норм и правил торговли, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции (в 2018 г. – 1117 контрольно-надзорных мероприятий, в 2019 г. – 2314 контрольно-надзорных мероприятия).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 3048 нарушений (в 2018 г. - 6740 нарушений, в 2019 г. - 6617 нарушений).

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

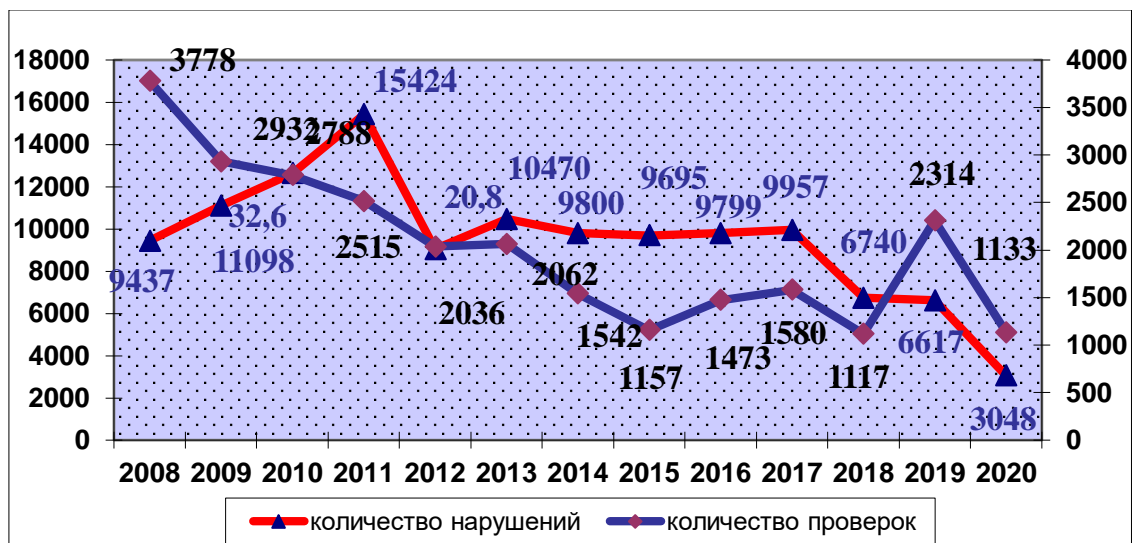


Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2008-2020 гг.)

В ходе одного надзорного мероприятия выявляется в среднем около 2,7 нарушения. Это обусловлено спецификой структуры проверок (в ходе проверок по приказам Роспотребнадзора оценивался ограниченный объем пунктов нормативных документов).

Структура выявленных правонарушений по данным 2020 года представлена на рисунке 5.

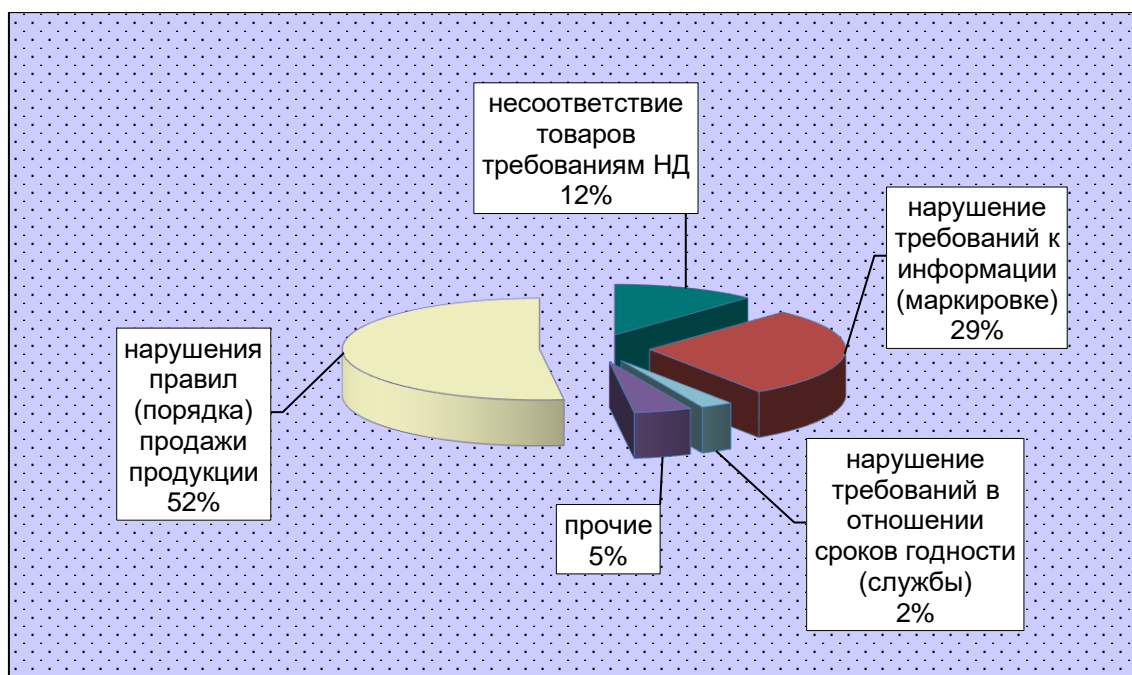


Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 52 процента - приходится на нарушение правил продажи, 41 процент правонарушений связан с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами.

Структура выявленных правонарушений в сравнении с 2020 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, массовый характер носят нарушения правил маркировки продукции, отсутствие товаросопроводительных документов либо их ненадлежащее оформление, несоответствие продукции требованиям технических регламентов или иным обязательным требованиям, отсутствие обязательного подтверждения соответствия продукции или нарушение данных процедур.

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 укрупнению наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;

- 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.);

- 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;

- недостоверное декларирование продукции - фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, в 2020 году оценивается в 47,6 млн. руб.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 843 протокола об административных правонарушениях (2018 г. – 1182 протокола, 2019 г. – 2145 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 658 постановлений о назначении административного наказания (2018 г. - 1053 постановления, 2019 г. – 1816 протоколов), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 10,3 млн. руб. (2018 г. - 14,4 млн. руб., 2019 г. – 14 млн. руб.).

В 2020 году судом принято 129 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров (2018 г. – 223 решения, 2019 г. – 215 решений), из них 45 – с конфискацией некачественной и опасной продукции, конфисковано продукции (2018 г. – 54 решения с конфискацией, 2019 г. – 72 решения с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 430 обязательных для исполнения предписаний (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации) и 67 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2018 г. – 632 предписания и 58 представлений, 2019 г. – 1331 предписаний и 49 представлений).

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

В 2020 г. судами удовлетворено 50 исков потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2018 г. - 48 исков, 2019 г. – 63 иска), а также 41 иск в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 31 – в защиту неопределенного круга лиц) (в 2018 г. – 50 исков, в 2019 г. - 42 иска). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 6 млн. рублей (2018 г. - 3,5 млн. рублей, 2019 г. – 6,2 млн. руб.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2019 год в сфере торговли было оказано 9,2 тыс. консультаций (2019 г. – 11,5 тыс. консультаций), подготовлено 637 претензий (2019 г. – 692 претензии), 159 исковых заявлений (2019 г. – 216 исковых заявлений).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 15,6 млн. руб.

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 1,5 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 контрольно-надзорных мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время особенно актуальным вопросом является внедрение риск-ориентированной модели 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.

13.07.2015 года внесены изменения в Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», добавлена статья 8.1. Применение риск-ориентированного подхода при организации государственного контроля (надзора).

Роспотребнадзором разработаны и внедрены в деятельность методические рекомендации «Риск-ориентированный подход к осуществлению контрольно-надзорной деятельности территориальными органами Роспотребнадзора». Указанный подход

дает возможность надзорным органам отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание оценке наиболее проблемным секторам экономики.

В 2020 году Управлением проведено 414 надзорных мероприятия в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 127 выявлены нарушения, что составило 30,7 процента. По сравнению с 2019 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения снизился в 2,5 раза. Всего выявлено 681 правонарушение. При этом при одной проверке в среднем выявляется около 2 правонарушений.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 112 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

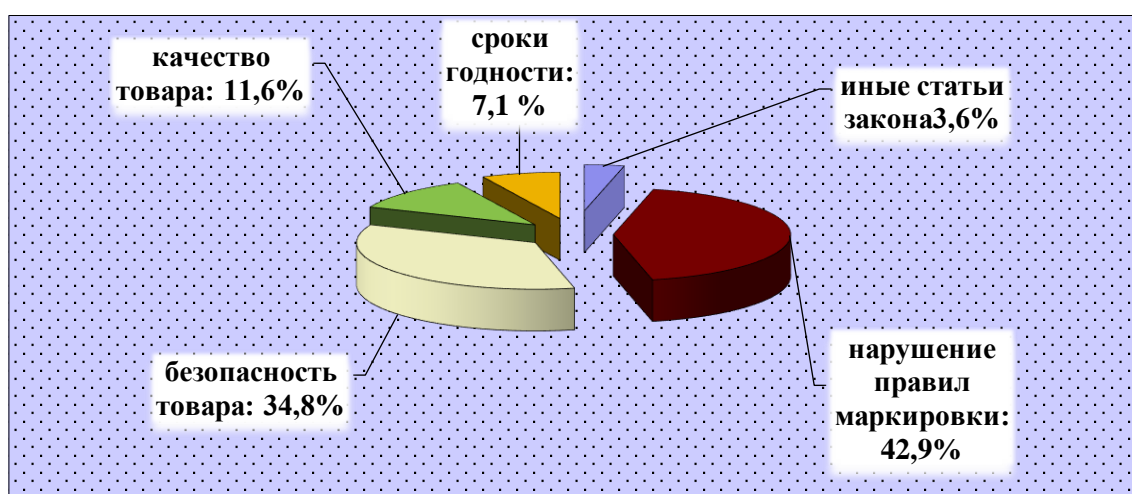


Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

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

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

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

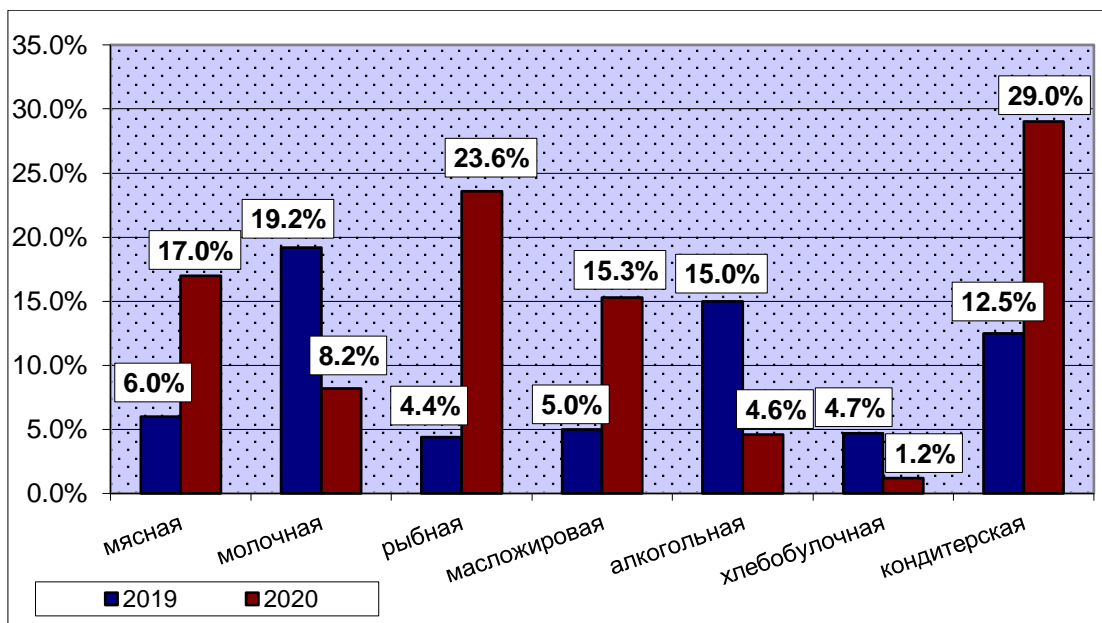


Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- увеличился удельный вес забракованной мясной продукции (2020 г. – 17 процентов, 2019 г. – 6 процентов), рыбной продукции (2020 г. – 23,6 процента, 2019 г. – 4,4 процента), кондитерских изделий (2020 г. – 29 процентов, 2019 г. – 12,5 процента), масложировой продукции (2020 г. – 15,3 процента, 2019 г. – 4,9 процента);

- снизился удельный вес забракованной молочной продукции (2020 г. – 8,2 процента, 2019 г. – 19,2 процента), хлебобулочных изделий (2020 г. – 1,2 процента, 2019 г. – 4,7 процента), алкогольной продукции (2020 г. – 4,6 процента, 2019 г. – 15 процентов);

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.



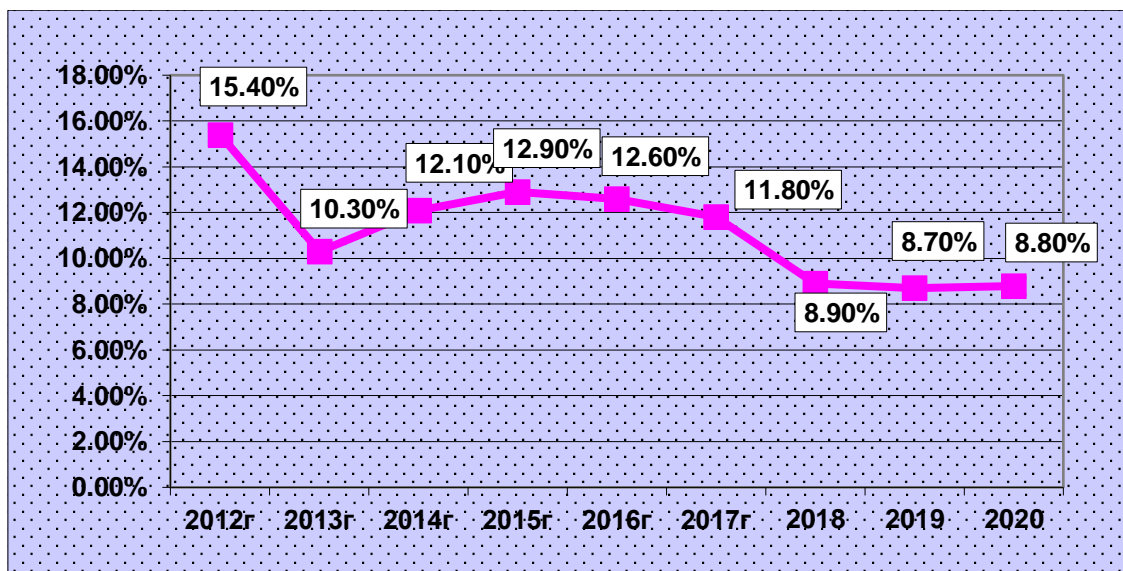


Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

По сравнению с 2019 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, остался на прежнем уровне. 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 2020 году представлена на рисунке 9.

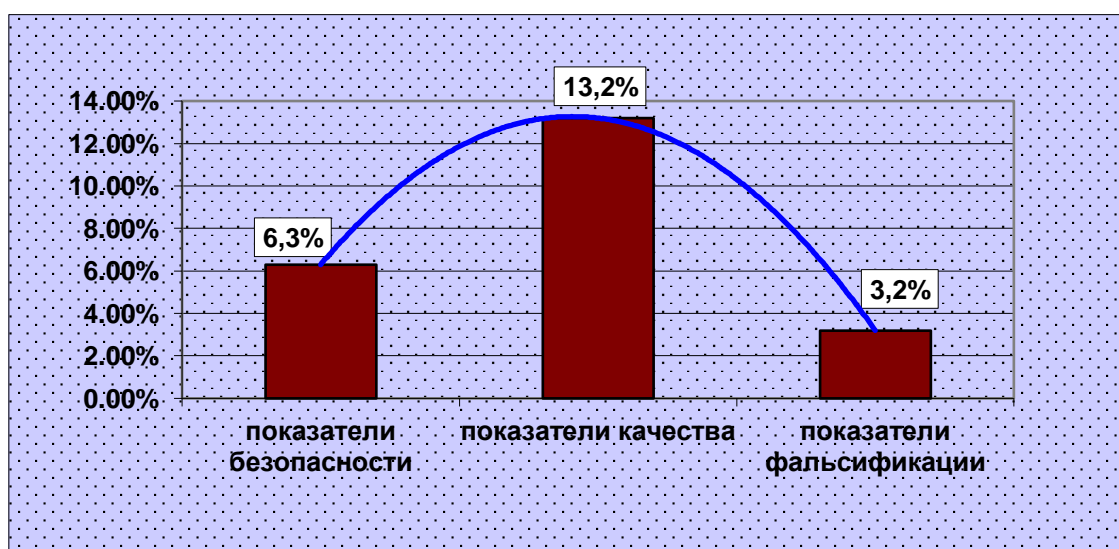


Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении проверок установлены многочисленные факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной

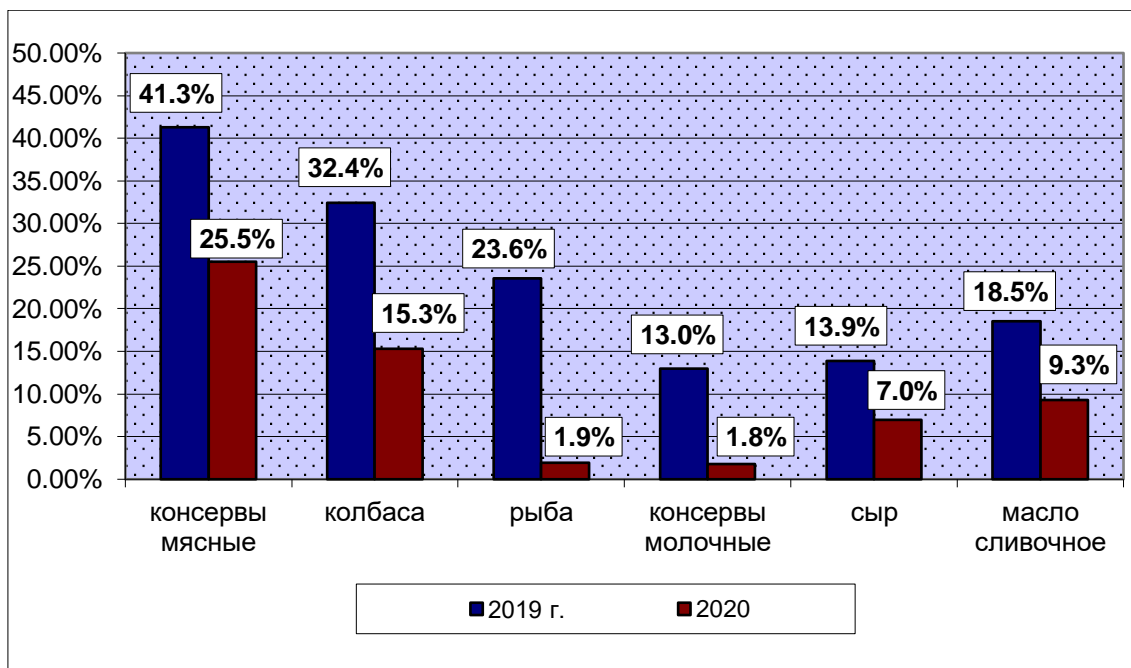
продукции. Главной целью фальсификации является получение незаконной прибыли за счет удешевления себестоимости продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции наряду с намеренным введением потребителя в заблуждение относительно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

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

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

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

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках надзорных мероприятий, в 2019 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.

### **2.1.1.Хлебобулочные изделия**

В 2020 году качество хлебобулочных изделий проверено в 66 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 должным образом оформленных сопроводительных документов, в том числе документов обязательного подтверждения соответствия, нарушение условий и сроков хранения продукции.

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2020 году проинспектировано 22,4 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,259 тонны или 1,1 процента от проверенного (в 2019 году – 4 процента). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2019 годом уменьшился в 3,6 раза.

Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

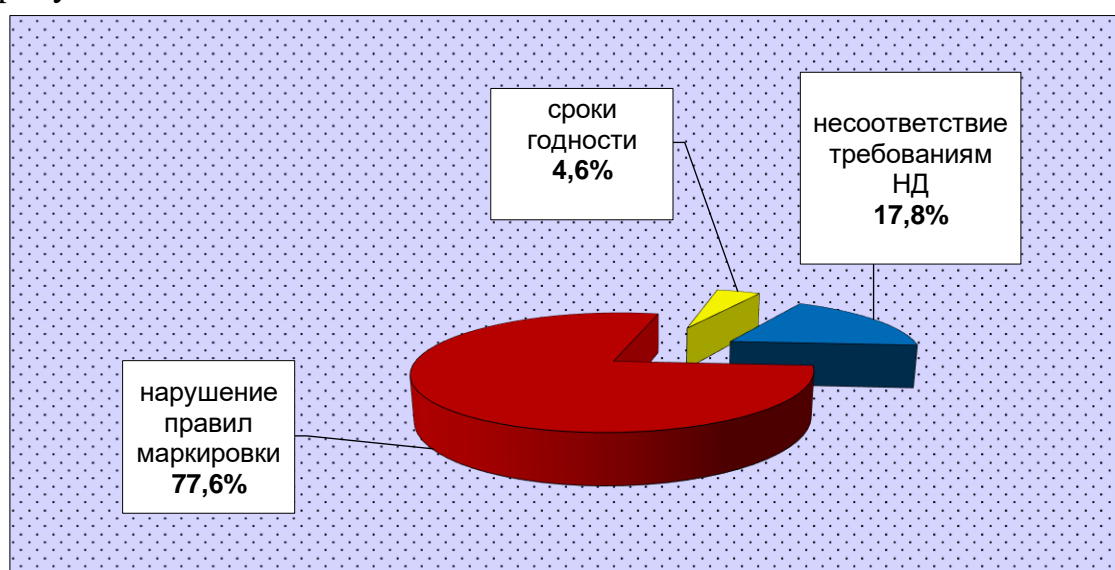


Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 2,9 раза и составил в 2020 году – 17,8 процента (в 2019 году – 6 процентов). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки снизился в 1,1 раз и составил – 77,6 процента (в 2019 году – 89 процентов), по причине истекшего срока годности уменьшился незначительно и составил – 4,6 процента (в 2019 году – 5 процентов).

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

В рамках проведенных проверок в 2020 году исследована 91 проба хлебобулочных изделий, из них не соответствовала требованиям нормативных документов 1 проба (тиамин (витамин В1)) – 1,1 процента (в 2019 году – 1,9 процента). Удельный вес

неудовлетворительных проб по сравнению с 2019 годом уменьшился в 1,7 раза.

Справка

С неполной информацией о товаре на маркировке:

ИП Шмархина Л.Г. в магазине «Купец» (Свердловская область, г. Красноуфимск).

С истекшим сроком годности:

ИП Алахвердиев П.Э.о. в киоске (Свердловская область, г. Североуральск).

ИП Чудинова О.Е. в магазине «Урал» (г.Нижний Тагил)

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 2020 году по сравнению с 2019 годом процент забракованной масложировой продукции остался практически на том же уровне. Всего проверено 1,614 тонны масложировой продукции, забраковано 0,082 тонны, что составило 5 процентов (в 2019 году – 5 процентов).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

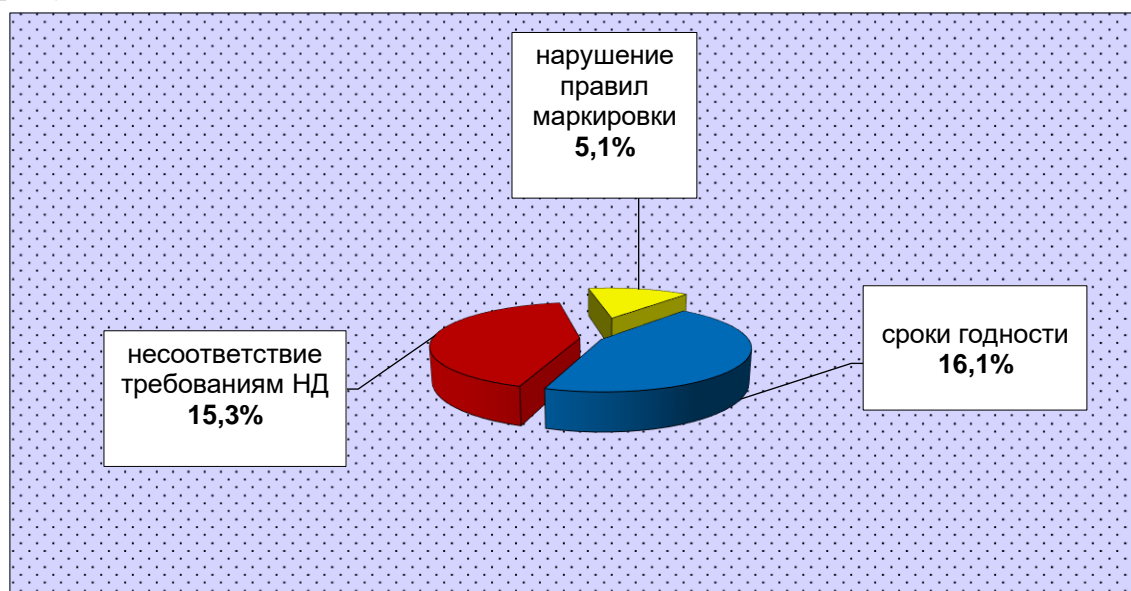


Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2020 году по сравнению с 2019 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов уменьшился в 4,5 раза и составил 15,3 процента (в 2019 году – 69 процентов), по причине нарушения правил

маркировки уменьшился в 3,5 раза и составил 5,1 процента (в 2019 году – 18 процентов) при одновременном увеличении удельного веса забракованной масложировой продукции по причине истекшего срока годности в 1,2 раза, который составил 16,1 процента (в 2019 году - 13 процентов). По критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции не изменился и составил 0процента (в 2019 году – 0 процентов).

В рамках проведенных проверок в 2020 году отобрано и исследовано 19 проб масложировой продукции, из них 1 проба соответствует требованиям нормативных документов по показателю «Кислотное число» (в 2019 году удельный вес забракованной продукции составил 0 процентов).

Основными нарушениями при реализации масложировой продукции является продажа масложировой продукции с неполной информацией о товаре на маркировке, с нарушением условий хранения, с истекшим сроком годности.

### 2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2019 годом в 2020 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 2,5 раза. Всего в 2020 году проинспектировано 89,5 тонны молочной продукции, забраковано 17,2 тонны, что составило 19 процентов (за 2019 год - 19 процентов).

Структура забраковок не изменилась. По-прежнему большая часть молочной продукции браковалась по причине несоответствия требованиям нормативных документов, технических регламентов по качеству, а также по нарушению правил маркировки.

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

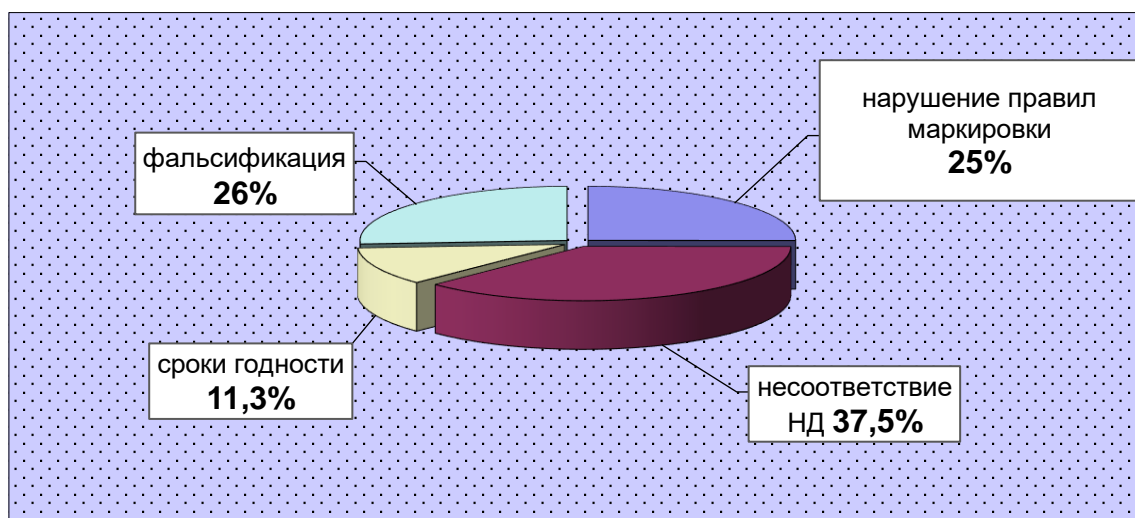


Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 1,6 раз и составил в 2019 году – 37,5 процента (в 2019 году – 22,7 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки уменьшился в 2,8 раза и составил 25 процентов (в 2019 г. – 69 процентов), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции увеличился в 4,4 раза и составил 26,2 процента (в 2019 году – 5,9 процента), по причине истекшего срока годности удельный вес увеличился в 4,7 раза – 11,3 процента (в 2019 году – 2,4 процента).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции.

Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2020 году приведены на рисунке 14.

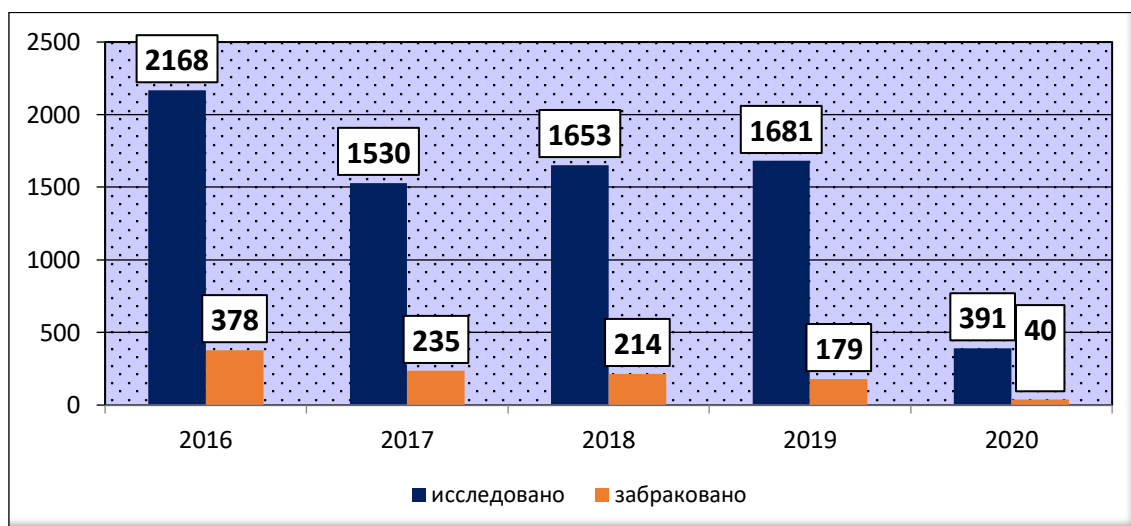


Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований молочной продукции

Всего в рамках проведенных проверок в 2020 году отобрана и исследована 391 проба 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) 40 проб, что составило 10,2 процента (в 2019г. – 10,6 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2019 годом остался практически на том же уровне.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- удельный вес неудовлетворительных проб завозимой молочной продукции меньше, чем удельный вес неудовлетворительных проб молочной продукции, выработанной на

территории Свердловской области, в 1,4 раза и составляет 15,1 процента от числа всех исследованных проб завозимой молочной продукции;

- 37,5 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 подвергаются подделке консервы молочные, сыры и масло из коровьего молока.

Из исследованных 156 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 22 пробы, что составило 14,1 процента (в 2019 году – 17,6 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2019 годом уменьшился в 1,2 раза. В том числе по критериям фальсификации в 2020 году исследовано 95 проб, из них 14 проб – 14,7 процента (в 2019 году – 18,7 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 63,6 процента, причем около 57 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 3,6 раза меньше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 9,7 процента.

Консервов молочных исследовано 18 проб, признана не соответствующей требованиям нормативных документов, технического регламента 1 проба, что составило 5,6 процента (в 2019 году – 16,7 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2019 годом уменьшился почти в 3 раза.

По критериям фальсификации в 2020 году исследовано 10 проб консервов, неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2019 году – 13 процентов), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составила 0 процентов (в 2019 году – 27 процентов).



Из исследованных 36 проб сыра 3 пробы не соответствовали заявленным требованиям, что составило 8,3 процента (в 2019 году – 4,7 процента). По критериям фальсификации неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2019г. – 68 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

**фальсифицированного масла сливочного:**

1) изготовленного на территории Свердловской области: ИП Овчинникова Д.В., ИП Бородулин М.В., ИП Бянов А.Д., ООО ТД «Белая ферма»;

2) завозимого из других регионов: ООО «Маслосыркомбинат «Тюкалинский» (Омская область), ООО «Изобилие» (Челябинская область), ООО «Велда» (Челябинская область), ООО «Росмол» (Челябинская область), ЗАО «Молоко» (Пермский край), ООО «Сигмахолод» (Московская область).

**Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях:** МАУ СОЦ «Солнечный», столовая МБОУ СОШ № 2 (Свердловская область, г. Красноуральск), МБОУ «Сигнальненская СОШ» (Свердловская область, г. Нижняя Тура), ФГАОУ ВО «УрФУ им. первого президента России Б.Н. Ельцина (Свердловская область, г. Березовский), ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» (Свердловская область, г.Ревда), ИП Король Л.Д., пищеблок МАУ «ДОЗЛ им. В. Дубинина (Свердловская область, г.Североуральск), МАДОУ № 6 (Свердловская область, г.Артемовский)

Справка

Продавцы некачественной молочной продукции:

**по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли:** ИП Винтовкин Александр Геннадьевич, магазин «Выгодный» (г. Екатеринбург, Грибоедова ул., 14), ООО «НМД», магазин «Экономный» (Свердловская область, г.Серов), ООО «Ашан», гипермаркет «Ашан» (г.Екатеринбург, ул.Металлургов,87), ООО «Лев», магазин «Супермаркет «Кировский» (г.Екатеринбург, ул.Бебеля, д.130), ООО «Метро Кэш энд Керри» (г.Екатеринбург, ул.Металлургов,85), ООО «Брют», магазин «Пикник» (г.Екатеринбург, ул.Малышева,98).

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

ООО «Лента», Гипермаркет «Лента» (г. Екатеринбург, Дублер Сибирского тракта, 19/1, АО «Торговый дом «Перекресток», супермаркет «Перекресток» (г. Екатеринбург, ул.Мельникова,27),

ООО «Лев», магазин «Супермаркет «Кировский» (г. Екатеринбург, ул. Бебеля, д.130), ИП Комарова Н.Г., универсам «Татищев» (г. Екатеринбург, ул. Татищева, д.77), ООО «Карамель», магазин «Яблоко» (г. Екатеринбург, ул.Восточная,7ж), ИП Полякова М.Н., магазин «Каприз» (Свердловская область, г. Кировград, ул.Калинина,12а), ООО «Брют», магазин «Пикник» (г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.98).

#### 2.1.4.Мясная продукция

В 2020 году проинспектировано 12,6 тонны мясной продукции, забраковано 2,7 тонны, что составило 21,4 процента (в 2019 году – 6 процентов). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2019 годом увеличился в 3,5 раза.

Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

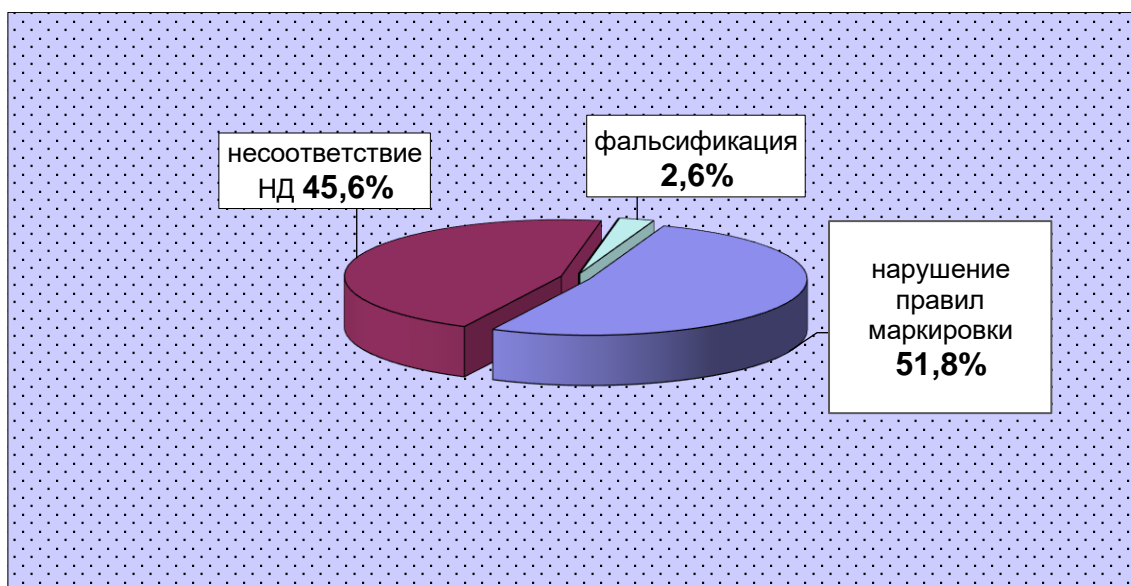


Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2020 году по сравнению с 2019 годом структура забраковок не изменилась. Из них: по сравнению с аналогичным периодом 2019 года в 1,5 раза уменьшился удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества – 45,6 процента (в 2019 году – 69,6 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к увеличению – 51,8 процента (в 2019 году – 22,9 процента), в то же время почти в 1,3 раза уменьшился удельный вес забракованной продукции по причине истекшего срока годности – 22 процента (в 2019 году - 28 процента), удельный вес по причине фальсификации составил 2,6 процента (в 2019 году – 7,7 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 2020 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился и составил – 25 процентов (в 2019 году – 41,3 процента); для колбасы и колбасных изделий уменьшился и составил – 33,3 процента (в 2019 году – 30,4 процента).

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

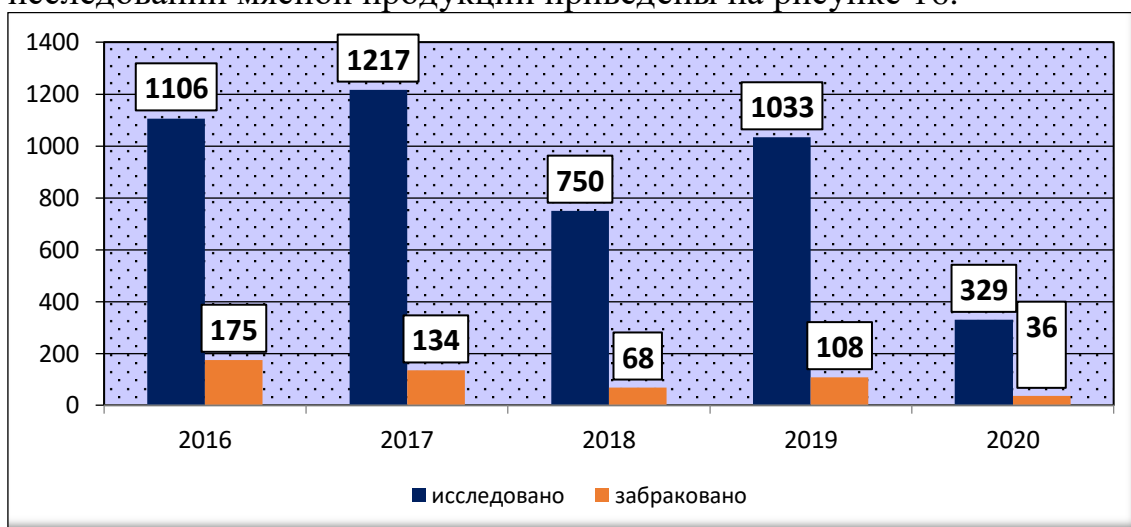


Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований мясной продукции

В 2020 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 329 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 36 проб (10,9 процента), в 2019 году исследованы 1033 пробы мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 108 проб (10,5 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследованы 169 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 13 проб (7,7 процента, в 2019 году – 9,5 процента);

- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследованы 160 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 23 пробы (14,3 процента, в 2019 году – 11,1 процента).

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

33,3 процента от всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на колбасные изделия. Всего колбасных изделий исследовано 55 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 12 проб (21,8 процента, в 2019 году – 9 процентов). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследовано 19 проб, из них не соответствовало требованиям нормативных документов 4 пробы (21 процент, в 2019 году – 6,4 процента); завозимых из других регионов исследовано 34 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 8 проб (23,5 процента, в 2019 году – 10,4 процента).

Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области в 1,1 раза меньше, чем завозимых из других регионов. Как показали результаты лабораторных исследований, именно колбасные изделия наиболее часто подвергаются подделке.

На предмет выявления фальсификации в 2020 году исследовано 24 пробы колбасных изделий, 8 проб (33,3 процента) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по наличию несанкционированных включений (сои, крахмала, каррагинана, клеток камеди гуара, животного белка).

Для сравнения: в 2019 году исследовано 92 пробы колбасных изделий, 28 проб (30,4 процента) признаны не соответствующими заявленным требованиям по составу используемого сырья. Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий по критериям фальсификации по сравнению с 2019 годом увеличился в 1,1 раза.

В том числе:

- колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области, по критериям фальсификации исследовано 8 проб, не соответствовала заявленным требованиям нормативных документов 1 проба (12,5 процента, в 2019 году – 37,7 процента);

- колбасных изделий, завозимых из других регионов, по критериям фальсификации исследованы 16 проб, не соответствовали заявленным требованиям 7 проб (43,8 процента, в 2019 году – 38,2 процента).

Таким образом, удельный вес колбасных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов по критериям фальсификации, изготовленных на территории Свердловской области в 3,5 раза меньше, чем завозимых из других регионов.

Консервов мясных исследовано 24 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 6 проб (25 процентов, в 2019 году – 40,7 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2019 годом уменьшился в 1,6 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 20 проб, 5 проб не соответствовали требованиям нормативных документов по

результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличию грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений), что составило 25 процентов (в 2019 году – 41,3 процента).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

1) **колбасных изделий** по физико-химическим показателям (массовая доля белка):

- завозимая продукция: ИП Чинькова Юлия Викторовна (Челябинская область);

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

- Свердловская область: ООО «Мясная классика»
- завозимые из других регионов Российской Федерации: ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область), ИП Ильтяков Д.В. (Курганская область), ООО «Концерн Митмонд» (Челябинская область), ООО «Орский Мясокомбинат» (Оренбургская область);

3) **консервов мясных** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава: ООО КМПЗ «Балтпроммясо» (Калининградская область), ОАО «Калининградский тарный комбинат» (Калининградская область), ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область), ООО «Курганский мясокомбинат «СТАНДАРТ» (Курганская область), АО «Орелпродукт» (Орловская область), ЗАО «Лыткаринский МПЗ» (Московская область).

Ситуация с мясом кур ухудшилась по сравнению с 2019 г. В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольно-надзорных мероприятий проверено 4,2 тонны мяса птицы, из них 0,5 тонны продукции не соответствовала требованиям нормативных документов и составила 11,9 процента, что в 5,9 раза больше, чем в 2019 году (в 2019 году – 2 процента)

В рамках проверок исследована 121 проба мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 7 проб (5,8 процента, в 2019 году – 13,2 процента), в том числе не соответствовали установленным требованиям по бактериологическим показателям (патогенные, в т.ч. сальмонеллы, БГКП (колиформы), КМАФАнМ) 7 проб из 74 исследованных по данным показателям (9,5 процента), что в 1,2 раза меньше, чем в 2019 году (11,5 процента).

В 2020 году исследовано 2 пробы мяса кур (тушки и их части замороженные) по массовой доле влаги и мясного сока,

выделившихся при размораживании мяса кур. Неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2019 году – 40 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

**по микробиологическим показателям:** ООО «Птицефабрика Акашевская» (Республика Марий Эл), ООО «КУРАТЬЕ» (Свердловская область), АО «Уральский бройлер»(Оренбургская область), ООО «Гурман»(Свердловская область), ООО «Челны-бройлер» (Республика Татарстан), ООО «Уральская мясная компания (Челябинская 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:** ООО «Союз Св. Иоанна Воина», Магазин «Верный» (г. Екатеринбург, Викулова ул., 35/2), АО «ПОЧТА РОССИИ», Екатеринбургский почтамт Управления Федеральной почтовой связи Свердловской области (г. Екатеринбург, Ленина просп., 39), АО «Тандер», Магазин «Магнит»(г. Екатеринбург, Малышева ул., 156), ООО «ИКС 5 Гипер», Магазин «Карусель»(г. Екатеринбург, Малышева ул., 5), АО «Тандер», Магазин «Магнит»(г. Екатеринбург, Малышева ул., 156), ООО «ЕЛИСЕЙ», магазин «Супермаркет «Елисей» (г. Екатеринбург, Бебеля ул., 184), АО «Тандер», магазин «Магнит» (г. Реж, Красноармейская ул., 48), АО «ДИКСИ Юг», Торговый центр «Мегамарт-23»(г. Екатеринбург, Луначарского ул., 205), ИП Розенбах Евгения Олеговна, столовая загородного оздоровительного учреждения «Веселый бор»(г. Серов, 127 квартал Серовского лесхоза), ГБПОУ «СОМК», Ревдинский Центр медицинского образования ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж»(Свердловская область, г. Ревда, Российская ул., 12), МАУ «АКТАЙ», загородное оздоровительное учреждение (пгт Привокзальный, Молодежная ул., 4), ООО «Гастроном Запад», магазин «Гастроном»(г. Нижний Тагил, Зари ул., 31), ИП Вербицкая В.Ю., магазин «Калинка» - «Продукты-фрукты» (г. Верхняя Салда, Энгельса ул., 60/1), ИП Полякова М.Н., магазин «Каприз»(г. Кировград, Калинина ул., 12а), ИП Исаков П.Г., ТД «Ирбитский» ИП Исаков П.Г. (г. Ирбит, Пролетарская ул., 45), ИП Толстов С.А., Магазин «Тритол-9»(пгт Верхняя Синячиха, Октябрьская ул., 7),

Красноуфимское РАЙПО, Магазин №5 «Продукты»(г. Красноуфимск, Сухобского ул., 18).

30,5 процентов от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2019г. – 51,8процента). В основном это относится к мясной продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли.

**Продавцы некачественной мясной продукции по микробиологическим показателям:** АО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ПЕРЕКРЕСТОК», Супермаркет «Перекресток» (г.Екатеринбург, ул.Мельникова,27), АО «ДИКСИ Юг», Торговый центр «Мегамарт-23» (г. Екатеринбург, Луначарского ул., 205), ИП Соседкова Наталья Юрьевна, торговая точка №4 в ТК «Коммерсант» (г. Нижний Тагил, Зари ул., 21а), ИП Михайлова С.В., столовая (Свердловская область, г. Богданович, Советская ул., 3), ООО «КУРИКО», Магазин «КУРИКО»(г. Екатеринбург, Блюхера ул., 30) и др.

### 2.1.5. Рыбная продукция

В 2020 году проинспектировано 52,4 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 1,71 тонны или 3,3 процента от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2019 годом увеличился в 1,4 раза. Структура забраковок приведена на рисунке 17.

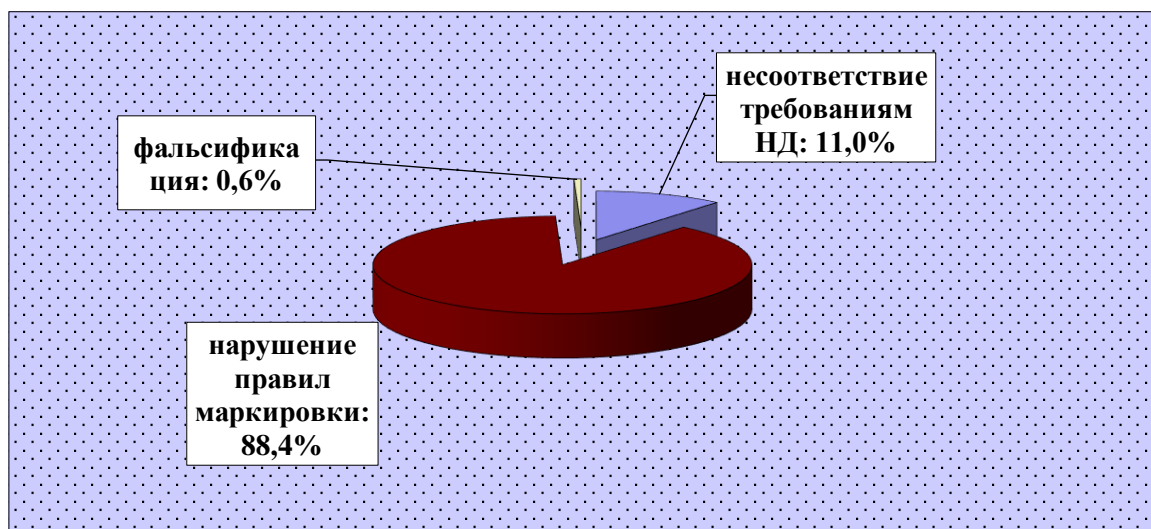


Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

В отличие от 2019 года наибольший удельный вес в структуре забраковок, в 2020 году занимают забраковки по причине нарушения правил маркировки. По причине нарушения требований технических регламентов в 2020 году удельный вес забракованной рыбной продукции составил 11 процентов (в 2019 году данный показатель составлял 70,8 процента).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации по сравнению с 2019 годом снизился, по причине истекшего срока годности в 2020 году продукция не браковалась.

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 106,2 тыс. условных банок консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 52 тыс. условных банок или 49 процентов (в 2019 году данный показатель составлял 74 процента). В структуре забраковок, наибольший удельный вес приходится на консервы рыбные, не соответствующие требованиям нормативных документов по причине нарушения правил маркировки, который составил в 2020 году 48,6 процента.

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

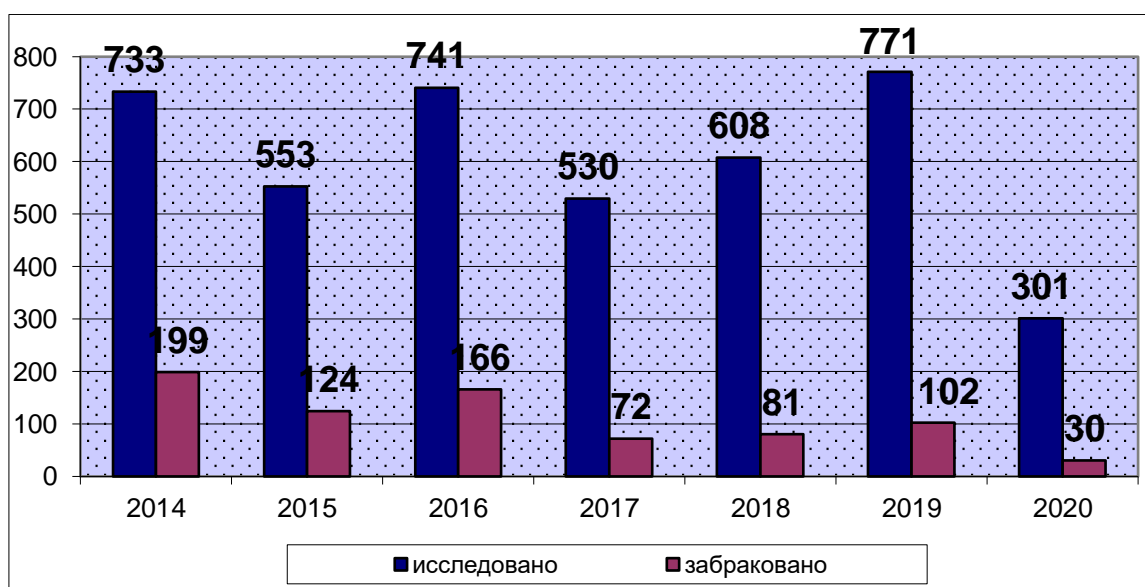


Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований

В 2020 году в рамках проверок проведены испытания 301 пробы рыбной продукции, не соответствовали требованиям нормативных документов 30 проб (10 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2019 годом снизился в 1,3 раза.

По органолептическим показателям (внешний вид, вкус и запах, консистенция) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 8,3 процента проб из 12 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля поваренной соли, белок, масса нетто) – 5 процентов проб из 120 исследованных, по микробиологическим показателям (КМАФАнМ, БГКП (колиформы), дрожжи, плесени) – 13,9 процента проб из 115 исследованных, по паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции), в отличие от 2019 года, неудовлетворительных проб не выявлено.



В том числе консервов рыбных исследовано 115 проб, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 19 проб (16,5 процента, в 2019 году – 17 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2019 годом остался на прежнем уровне. Из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) – 23,1 процента проб из 52 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля рыбы, массовая доля соуса, массовая доля поваренной соли, белок) 1,9 процента проб из 52 исследованных. По органолептическим показателям (вкус и запах, внешний вид и консистенция мяса рыбы, состояние рыбы, цвет и состояние бульона, цвет мяса рыбы, наличие чешуи) в 2020 году неудовлетворительных проб не выявлено.

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

- консервов рыбных по органолептическим и физико-химическим показателям: ООО «Виктория» Московская область (икра зернистая лососевая горбуша соленая по показателю Массовая доля уротропина);
- консервов и пресервов рыбных по микробиологическим показателям: ООО ПК «Путина» Новосибирская область (икра зернистая лососевых рыб по показателю БГКП (колиформы)), ООО «Рыбный мир» Приморский край (икра лососевая (горбуши) зернистая охлажденная по показателю БГКП (колиформы)), ООО «Северный кристалл» Московская область (икра лососевая зернистая (горбуша) по показателю КМАФАнМ) и другие.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по предотвращению действий, способствующих введению в заблуждение потребителей о массе нетто, качестве мороженных рыбопродуктов. На определение массы нетто рыбы, массовой доли ледяной глазури отобраны и исследованы на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» 57 проб мороженой рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 5 проб (8,8 процента, в 2019 году – 23,6 процента).

По данным признакам браковалась продукция, изготовленная на территории Российской Федерации: ООО «ХЛАДПРОМ» Свердловская область, ООО «Агама Роял Гринланд» Московская область, ООО ПП «Айсберг» Челябинская область, ООО «ИНТЕРФИШ» Свердловская область.

Причиной продажи рыбной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, послужило отсутствие в

предприятиях розничной торговли должно проводиться внутриведомственный контроль за качеством поступающей и реализуемой продукции, а также за соблюдением условий хранения при продаже.

Справка

Продавцы некачественной рыбной продукции:

**- консервов и пресервов рыбных:** ИП Журавлева С. В. (магазин «Рыбный мир» г. Нижний Тагил, ООО «ТД «ЕВРАЗИЯ» (г. Екатеринбург), ИП Лаптева Т. А. (магазин «Кедр» г. Невьянск), ООО «ИВЕРИЯ» (г. Серов), АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит») и другие;

**- мороженой рыбной продукции по массе нетто, содержанию ледяной глазури:** ООО «ОПТ И РОЗНИЦА» (г. Екатеринбург), ООО «Гастроном Запад» (г. Нижний Тагил), ИП Шерстобитов С. В. (г. Асбест).

Продавцы некачественной рыбной продукции по микробиологическим показателям: ИП Киндяшев А. Г. (г. Ревда), ИП Нефедова Л. Т. (г. Красноуфимск), ИП Коломенская А. Н. (г. Нижний Тагил), ИП Колосюк А. В. (г. Нижний Тагил), ООО «Элемент-Трейд» (торговая сеть «Монетка»), ООО «МЕТРО КЭШ ЭНД КЕРРИ» (г. Екатеринбург) и другие.

### 2.1.6. Кондитерские изделия

Удельный вес забракованных кондитерских изделий в 2020 году по сравнению с 2019 годом увеличился в 2,3 раза и составил 29 процентов.

В 2020 году проинспектировано 43,4 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 12,61 тонны (29 процентов, в 2019 году – 12,4 процента).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

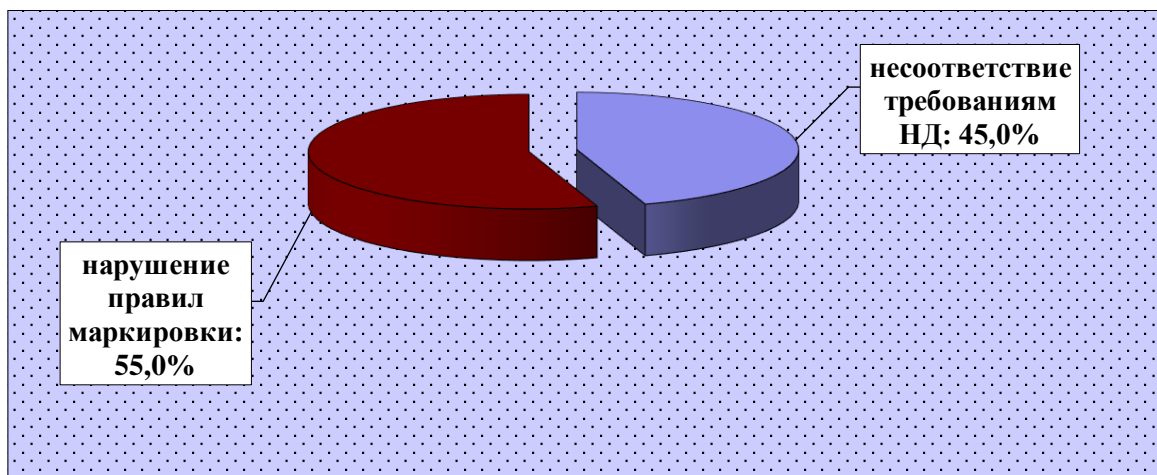


Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок

Основная часть забраковок, 55 процентов, приходится на продукцию, реализуемую с нарушением правил маркировки, таких как:

- отсутствие сведений о месте изготовления продукта;
- отсутствие сведений о применяемых пищевых добавках, в том числе об используемых в процессе изготовления консервантах;
- отсутствие сведений о пищевой ценности продукта;
- отсутствие сведений о составе неоднородных ингредиентов, а также комплексных пищевых добавок, входящих в состав кондитерских изделий;
- отсутствие информации о дате выработки и установленном сроке годности кондитерских изделий;
- недостоверные сведения о сроках годности новогодних наборов кондитерских изделий;
- недостоверные сведения об обязательном подтверждении соответствия на маркировке продукции;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, трудно читаемой.

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

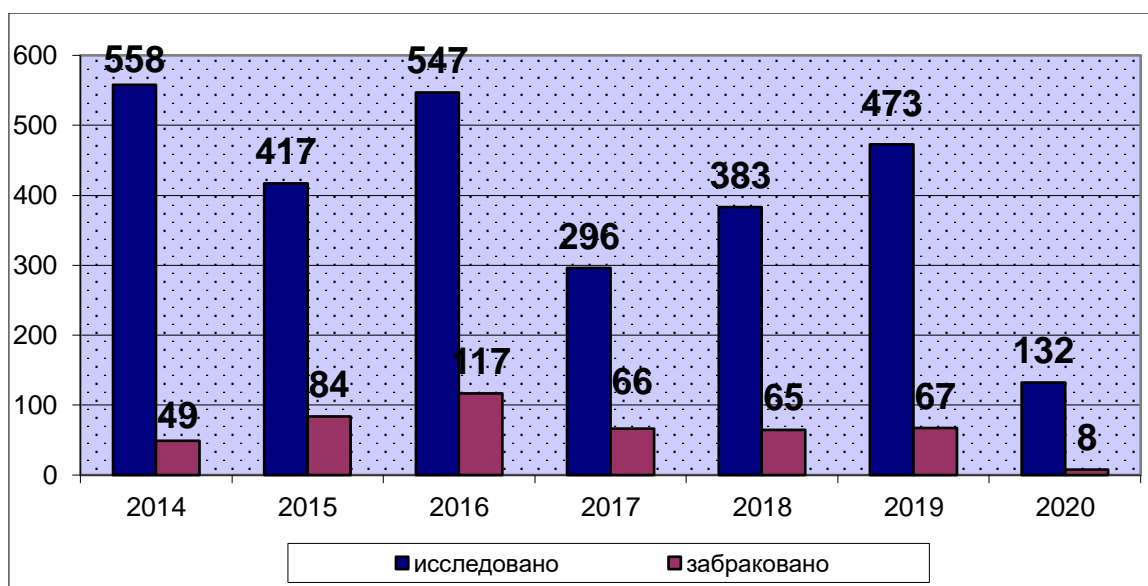


Рис. 20. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований

Всего исследованы 132 пробы кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 8 проб (6 процентов). В 2020 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2019 годом снизился в 2,4 раза. 63 процента от всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям. В

большинстве случаев это кондитерские изделия, отобранные в розничной торговой сети.

Управлением продолжена работа по предотвращению поступления на потребительский рынок Свердловской области фальсифицированных кондитерских изделий (шоколада, какао-порошка). По сравнению с 2016 годом, за период 2017-2020 годов неудовлетворительных проб какао-порошка и шоколада не установлено.

Из исследованных 3 проб шоколада не удовлетворительных проб не выявлено. В тоже время следует отметить, что в 2013 - 2014 годах в основном браковался молочный шоколад по заниженному содержанию молочного жира. По заниженному содержанию какао-продуктов шоколад в 2013 - 2014 годах не браковался, в 2015 году была забракована только 1 проба в отличие от предыдущих лет, в 2016 году забраковано 2 пробы.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- **по микробиологическим показателям:** ООО «Кондитерская фабрика «Волжанка» (Ульяновская область), ИП Ахметов Н. Р. (Пермский край), ООО «Михайловский хлебозавод» (Свердловская область), ИП Зудов А. В. (Свердловская область), ИП Шарий А. В. (Свердловская область).

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

Справка

Продавцы некачественных кондитерских изделий **по микробиологическим показателям:** ООО «Ландыш» (Белоярский район), ООО «БРЮТ» (г. Екатеринбург), ИП Баласанов Р. Ж. (г. Качканар), ИП Лысов А. А. (г. Первоуральск).

### **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 реализуются Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области на системной основе, так как контрольно-надзорные мероприятия в данном сегменте

потребительского рынка являются одним из приоритетных направлений деятельности Управления

Так, в 2020 году Управлением проведено 570 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных проверок представлена на рисунке 21.

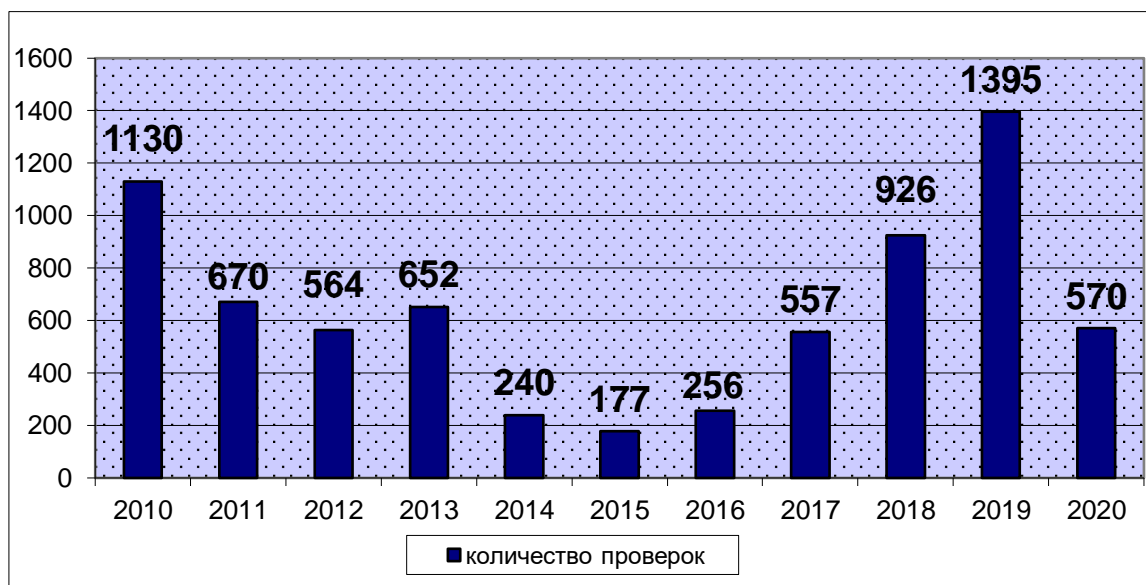


Рис. 21 Алкогольная продукция. Количество проверок

В ходе проверок специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

За отчетный период проверено более 5,3 тыс. литров алкогольной продукции, забраковано 244 литра, что составляет 4,6 процента от проинспектированной продукции. В сравнении с 2019 годом процент забракованной продукции снизился более чем в 3 раза.

Основными причинами забраковки данной группы товаров явились:

- несоответствие требованиям нормативных документов по качеству, безопасности;
- истекший срок годности;
- не соответствие требованиям по маркировке;
- оборот алкогольной продукции без документа, подтверждающего соответствие товара, установленным требованиям (Единым санитарным требованиям), без оценки на соответствие реализуемой алкогольной продукции импортного производства Единым санитарным требованиям.

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 22.

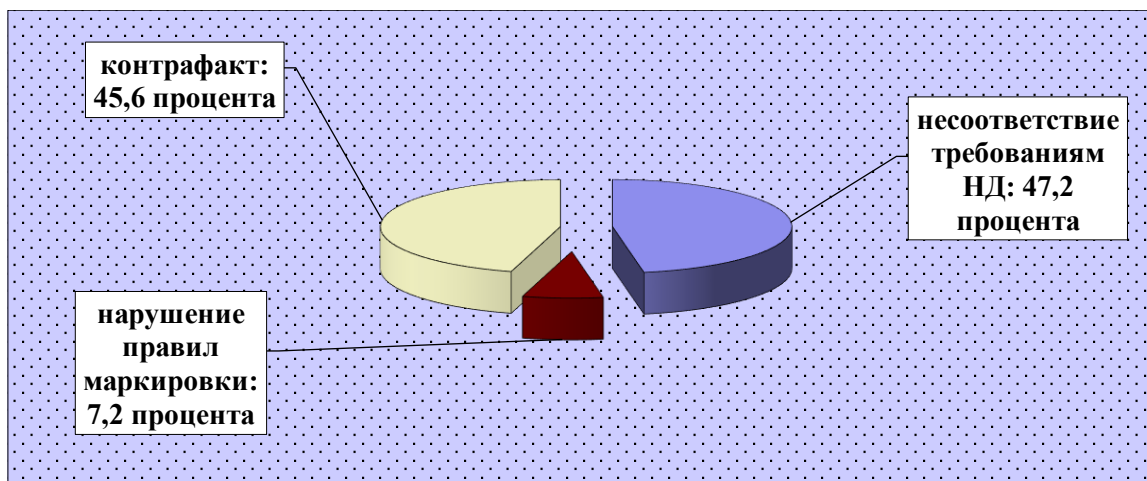


Рис. 22. Алкогольная продукция. Структура забраковок

Основная часть забраковок приходится на соответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 47,2 процента, нарушение правил маркировки, оформление документов не надлежащим образом – 7,2 процента. В отличие от 2019 года, наличие в обороте контрафактной продукции – 0,1 процента. Также как и в 2019 году, по причине истекшего срока годности в 2020 году алкогольная продукция не браковалась.

В рамках проверок проводились лабораторные исследования алкогольной продукции. Сведения о проведенных исследованиях представлены на рисунке 23.

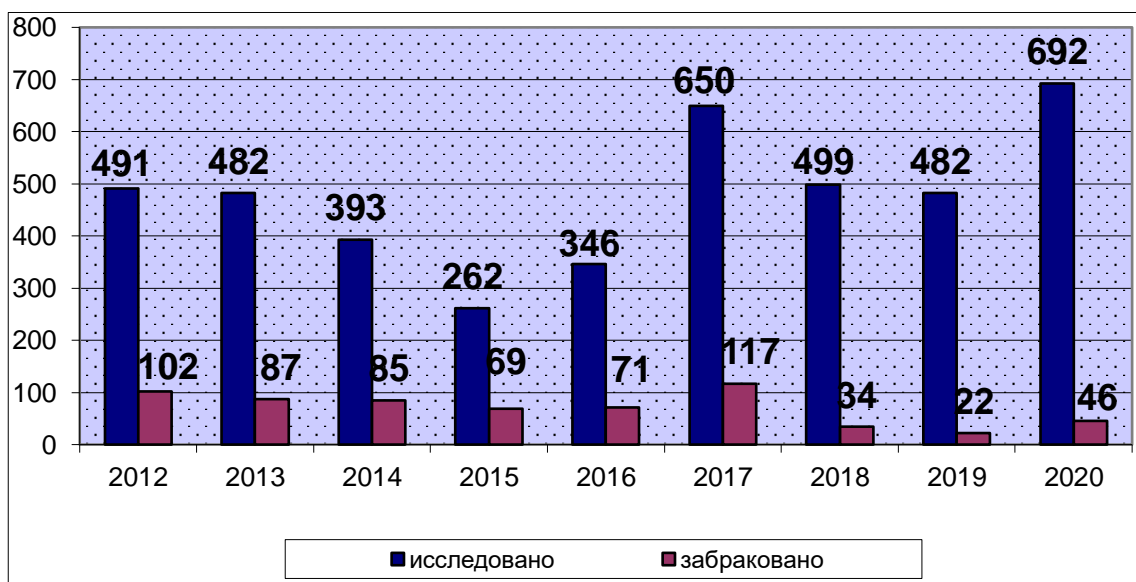


Рис. 23. Алкогольная продукция Результаты лабораторных исследований

В 2020 году в рамках надзорных мероприятий исследованы 692 пробы алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 46 проб, что составляет около 6,6 процента. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2019 годом увеличился в 1,5 раза. Сведения о результатах лабораторных исследований приведены на рисунке.

По результатам лабораторных исследований алкогольная продукция чаще всего бракуется по показателям качества.

Коньяки не соответствуют требованиям нормативных документов по органолептическим показателям (внешний вид, вкус, букет), по физико-химическим показателям (массовой концентрации средних эфиров в пересчете на уксусный эфир, массовой концентрации сахаров, массовой концентрации летучих кислот).

Вина, в том числе столовые, фруктовые, не соответствуют требованиям по показателям: внешний вид (наличие посторонних включений и осадка), вкус (преобладание спиртового тона), аромат, массовая концентрация приведенного экстракта, массовой концентрации остаточного экстракта, массовая концентрация сахаров.

Водки не соответствуют требованиям по показателям: органолептика (внешний вид) – наличие посторонних включений и осадка.

Винные напитки не соответствуют по органолептике – наличие посторонних включений и осадка.

Причинами несоответствия алкогольной продукции требованиям нормативных документов по-прежнему остаются нарушения технологии производства: замена выдержанных коньячных спиртов спиртами с меньшим сроком выдержки, либо не выдержанными коньячными спиртами; замена виноматериала водно-спиртовым раствором, нарушение условий транспортирования и хранения продукции и другие.

В ходе проверок выявлено 102 факта нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

• **реализация алкогольной продукции при отсутствии документов, подтверждающих ее качество и происхождение**

- при проведении административного расследования в отношении ИП Раджабова Х. Д., на объекте павильон «Кебаб Кинг», г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 23/1, зафиксирована реализация алкогольной продукции (пиво) при отсутствии сопроводительных документов. В отношении ИП Раджабова Х. Д. составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Есаулковой М. Г., на объекте магазин «Микс», Свердловская область, г. Серов, п. Ларьковка, ул. Октябрьская, 36, зафиксирована реализация алкогольной продукции (пиво) при отсутствии сопроводительных документов. В отношении ИП Есаулковой М. Г. составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, по результатам рассмотрения вынесено решение о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа на сумму 20 000 рублей.

- **реализация алкогольной продукции при отсутствии маркировки, предусмотренной законодательством Российской Федерации**

- при рассмотрении материалов, поступивших из МО МВД России «Серовский», в порядке ст. 28.1 КоАП РФ, установлено: при проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении ИП Рычаговой К. Ю., на объекте магазин «Пиванычъ», Свердловская область, г. Серов, ул. Углежогов, 26, в обороте обнаружена алкогольная продукция (водка «Царская охота», 0,5 л, в количестве 10 бутылок; водка «Золото славян», 0,25 л, в количестве 22 бутылок) без федеральных 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. По результатам рассмотрения материалов, мировым судьей принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией алкогольной продукции.

- **реализация алкогольной продукции при отсутствии единообразных и четко оформленных ценников**

- при рассмотрении материалов, поступивших из органов МВД, установлено: в магазине «Продукты», ООО «Лесовик», Свердловская область, п. Фабричное, ул. Первомайская, 5, производится продажа алкогольной продукции (пиво) при отсутствии единообразных и четко оформленных ценников.

- **реализация алкогольной продукции при отсутствии информации об изготовителе**

- при проведении административного расследования в отношении ИП Мирная А. О., на объекте магазин «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Умельцев, 9, установлен оборот алкогольной продукции (сидр «Черная смородина») при отсутствии информации об изготовителе. По данному факту индивидуальный предприниматель вызван для составления протокола по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ.

По результатам проверок составлен 121 протокол об административном правонарушении. Вынесено 112 постановлений на сумму 1,9 млн. рублей.

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** (далее - МРУ Росалкогольрегулирования).

Розничные продажи алкогольной продукции (крепкий алкоголь) в Свердловской области составили 7 373,884 тыс. дал. (7 303,934 тыс.



дал. – 2019 год) алкогольной продукции (крепкий алкоголь). Розничные продажи алкогольной продукции в Свердловской области по отношению к УрФО составляют 38,7 процента (в 2019 году – 39,6 процента).

Объем розничных продаж пива, пивных напитков, сидра и медовухи в 2020 году по Свердловской области составили 32 770,197 тыс. дал (41,2 процента от УрФО). Розничные продажи по Свердловской области составляли 30 040,783 тыс. дал.

В 2020 году одним из основных направлений деятельности МРУ Росалкогольрегулирования стало проведение работы по недопущению нарушения обязательных требований по средствам увеличения охвата проверяемых подконтрольных субъектов в рамках осуществления мероприятий без взаимодействия с юридическими лицами.

На территории Свердловской области проведено 891 (444 - за 2019 год) мероприятие по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями на предмет соблюдения обязательных требований. В соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее - Закон № 294-ФЗ) должностными лицами Управления выдано 491 (240 - за 2019 год) предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выполнено 237 предостережений (в том числе по предостережениям, выданным за предыдущий период).

В ходе осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, предусмотренного Федеральным законом от 22.11.1995 № 171-ФЗ и проведенных административных расследований в соответствии с нормами КоАП РФ осуществлено 201 контрольное мероприятие, выявлено 194 нарушения, составлено 206 протоколов.

В части предоставления государственной услуги по лицензированию в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 6 проверок для выдачи (переоформления), продления срока действия лицензий.

В рамках исполнения полномочий по контролю за реализацией остатков этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 2 мероприятия.

Также проведено 10 мероприятий по обследованию технологического оборудования организаций, осуществляющих производство пива, 21 мероприятие по пломбированию и снятию пломб ранее нанесенных на автоматические средства измерения и учета концентрации объема безводного спирта в готовой продукции.

Таким образом, за 2020 год количество контрольных мероприятий, проведенных МРУ Росалкогольрегулирования на территории Свердловской области уменьшилось по сравнению с 2019 года на 41,9 процента и составило 201 мероприятий (2019 год – 346).

На снижение мероприятий в рамках государственного надзора за соблюдением обязательных требований повлияли в этом году:

– изменения, внесенные в пункт 9 статьи 23.2 Закона № 171-ФЗ, устанавливающего порядок и периодичность проведения плановых проверок при осуществлении лицензионного контроля за производством и оборотом этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

– изменения, внесенные в Закон № 294-ФЗ (в редакции, вступившей в силу с 5 января 2019 года в части продления «надзорных каникул» в 2019 – 2020 годах при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в отношении субъектов малого предпринимательства (статья 26.2 Закона № 294-ФЗ);

– меры, направленные на приостановку проведения контрольно-надзорных мероприятий (за исключением деятельности, влекущую прямую угрозу жизни и здоровья граждан) в целях противодействия распространения новой противовирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV.

Перечень основных нарушений за 2019-2020 годы представлен в таблице 3.

Таблица 3.

**Структура и динамика выявленных нарушений, выявляемых МРУ Росалкогольрегулирования**

Виды нарушений	2019 год		2020 год	
	УрФО	Свердловская область	УрФО	Свердловская область
Всего выявлено правонарушений, в том числе:	875	347	562	194
– оборот продукции немаркированной специальной или акцизными марками	23	6	17	6
– оборот продукции маркированной поддельными ФСМ	12	10	3	2
– нарушение требований, предусмотренных лицензией	4	2	4	1
– нарушение сроков представления декларации	79	36	22	9
– несоблюдение минимальных цен	154	63	8	5
– нарушение учёта алкогольной продукции	478	175	312	125

– нарушения правил торговли	0	0	2	2
– продажа дистанционным способом через «Интернет»	46	6	124	9
– прочие нарушения	79	49	80	35

Основные правонарушения связаны с:

– осуществлением поставок алкогольной продукции, сведения о которых не зафиксированы в ЕГАИС, нарушением сроков фиксации информации и внесением недостоверных данных в ЕГАИС (54процента выявляются в ходе контрольных мероприятий и 21процента по результатам мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, ИП);

– действиями, повлекшими причинение вреда жизни или здоровью, нарушениями требований технических регламентов (2 процента выявляются в ходе контрольных мероприятий и 71 процент по результатам мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, ИП).

В целях реализация полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Росалкогольрегулированием вынесено 146 решений о блокировке Интернет сайтов, Управлением составлено 127 протоколов об административных правонарушениях по ч. 8 ст. 13.15 КоАП РФ, судебными органами вынесено 99 постановлений о привлечении к административной ответственности на сумму 344 тыс. руб.

В отношении юридических, должностных лиц, граждан совершивших нарушения действующего законодательства, составлено 206 протоколов об административных правонарушениях, что на 46,07 процента меньше, чем за 2019 год (2019 год – 382).

В отношении субъектов малого и среднего предпринимательства лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение Управлением и судами вынесено 116 постановлений о замене административного наказания в виде административного штрафа предупреждением.

Всего МРУ Росалкогольрегулирования и судебными органами вынесено 86 (2019 год – 86) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа, общая сумма наложенных административных штрафов составила 5236,5 тыс. руб. (2019 год – 11188,50 тыс. руб.). Уплачено (взыскано) лицами, привлеченными к административной ответственности 3893,56 тыс. руб. (2019 год – 4528,66 тыс. руб.).

Всего в 2020 году МРУ Росалкогольрегулирования составлено 206 протоколов об административном правонарушении (в 2019 году – 382 протокола). Вынесено 86 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 5,2 млн. руб. (2019 год – 11,2 млн.руб.), 116 постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения. По решению судов конфисковано и уничтожено 81 тыс. литров алкогольной продукции (2019 год – 237 тыс. литров). Сведения о количестве проведенных мероприятий по контролю и принятых мерах представлены в таблице 6.

В соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Закона № 294-ФЗ должностными лицами Управления выдано 491 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В отношении субъектов малого и среднего предпринимательства лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение МРУ Росалкогольрегулирования и судами вынесено 116 постановлений о замене административного наказания в виде административного штрафа предупреждением.

Общий объем выявленной и изъятой из незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции снизился на 70,91процента по сравнению с 2019 годом. Из нелегального оборота изъято 15702,1 декалитра алкогольной и спиртосодержащей продукции (2019 год – 53984,2 декалитра).

На территории Свердловской области пресечена деятельность 4-х незаконных производств, 14 складских помещений, используемых для хранения этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, 5 фактов розничной торговли без лицензии (ООО «Сабай» (ИНН 6681004532), ООО «Вектор» (ИНН 6670425627), ИП Ханларов Э.Б. (ИНН 667113612682), ИП Вахитов И.Р. (ИНН 660900505560), ИП Шубина К.Е. (ИНН 66031245453)).

Совместно с ГУ МВД России по Свердловской области и УФСБ России по Свердловской области из незаконного оборота изъято 9920,9 декалитров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, 17 единиц основного технологического оборудования, 331476 предметов, 4 ед. автотранспортных средства. Продукция, технологическое оборудование, предметы, автотранспортные средства вывезены в АО «Росспиртпром».

Доля выявленного нелегального оборота алкогольной продукции по сравнению с 2019 годом снизилась за счёт увеличения доли легальной продукции на алкогольном рынке Уральского федерального округа.

В настоящее время особую актуальность имеют вопросы, связанные с появлением на рынке спиртосодержащей непищевой продукции, позиционируемой в качестве лекарственных препаратов для медицинского и ветеринарного применения, фактически используемой в качестве сырья для производства пищевой алкогольной продукции на нелегальных производственных площадках.

Данное направление реализуется совместными усилиями с ГУ МВД России по Свердловской области, УФСБ России по Свердловской области, Управлением Россельхознадзора по Свердловской области, Управлением Росздравнадзора по Свердловской области.

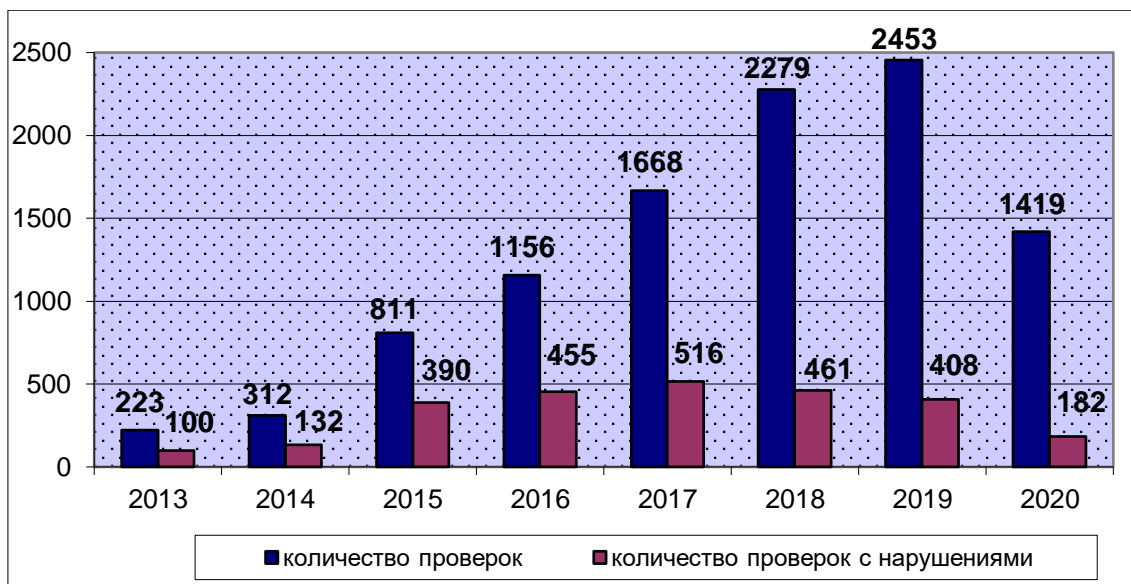
Основной ассортимент такой контрафактной продукции составляют дезинфицирующие средства для объектов ветеринарного и медицинского надзора, содержащие этиловый спирт и (или) фармацевтическую субстанцию спирта этилового (этанол) в различной концентрации (от 70 до 95 процентов), и расфасованные в тару различной емкости от 100 мл. до 21,5 л.

По материалам КУСП, поступившим из ГУ МВД России по Свердловской области проведено 36 проверок, из незаконного оборота изъято 1 786,9 декалитров алкогольной продукции, в том числе 698,9 декалитров фармацевтической субстанции «Этанол» (крепостью 95), продукция передана в АО «Росспиртпром».

В рамках исполнения Постановления Правительства РФ от 28.09.2015 № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» по уведомлениям о готовности, передаче продукции и предметов на хранение, по 339 заявкам осуществлён вывоз и приём для уничтожения/на хранение 613 295 предметов, 279815,978 литров алкогольной продукции, 13 штук основного технологического оборудования, 10 конфискованных автомобилей.

### **2.1.8. Табачные изделия**

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2020 году проверено 1419 объектов, осуществляющих продажу табачных изделий, в 182 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 12,8 процента. Сведения о проведенных проверках представлены на рисунке 24.



**Рис. 24. Табачные изделия. Количество проверок**

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 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» от 23.02.2013 N 15-ФЗ (последняя редакция) (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 2020 года проинспектировано 48 тыс. пачек табачных изделий, забраковано 39 тыс. пачек, что составило 82 процента.

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

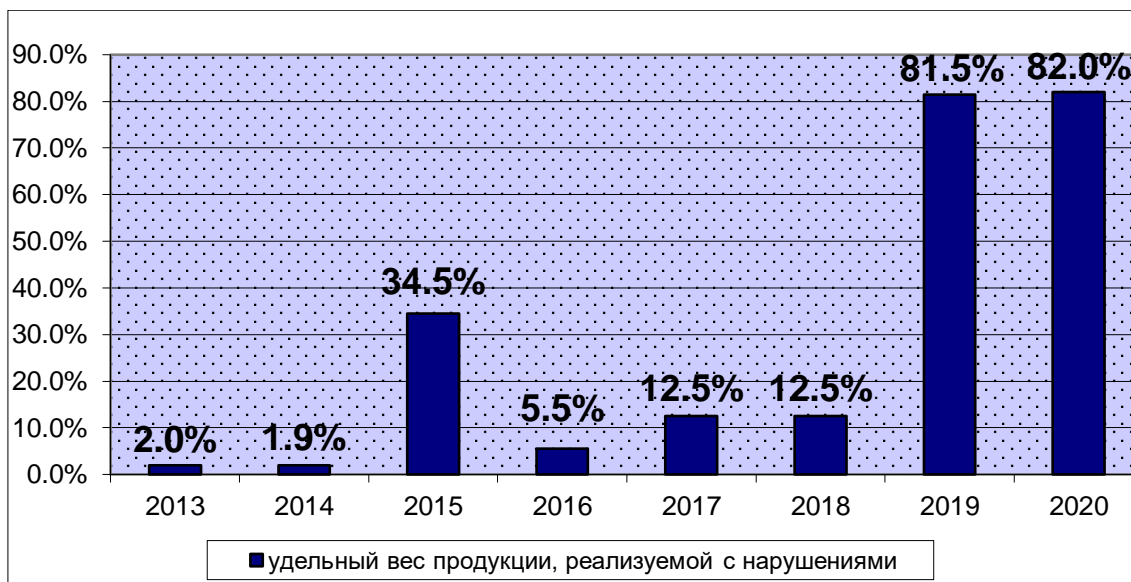


Рис. 25. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

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 344 постановления на сумму 5,4 млн. рублей.

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

С 1 июня 2014 года, вступили в силу отдельные положения указанного закона, устанавливающие:

- запреты на курение в поездах дальнего следования, на судах, находящихся в дальнем плавании, при оказании услуг по перевозкам пассажиров; в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг, услуг торговли, общественного питания, помещениях рынков, в нестационарных торговых объектах; на пассажирских платформах, используемых исключительно для посадки в поезда, высадки из поездов пассажиров при их перевозках в пригородном сообщении.

За нарушения установленного запрета предусмотрена административная ответственность по ч. 1 ст. 6.24 КоАП РФ на граждан в виде штрафа в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей, по ч.3 ст.6.25 КоАП РФ на индивидуальных предпринимателей в виде штрафа в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от шестидесяти тысяч до девяноста тысяч рублей;

- ограничения торговли табачной продукцией и табачными изделиями, в виде запрета на розничную торговлю табачной продукцией: вне магазинов и павильонов; на ярмарках, выставках, путем развозной и разносной торговли, дистанционным способом продажи, с использованием автоматов и иными способами; с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте; на территориях и в помещениях (за исключением магазинов беспошлинной торговли) железнодорожных вокзалов, автовокзалов, аэропортов, морских портов, речных портов, на станциях метрополитенов, предназначенных для оказания услуг по перевозкам пассажиров, в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг.

За несоблюдение ограничений торговли предусмотрена административная ответственность по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей;

- способ доведения информации о табачной продукции, предлагаемой для розничной торговли, посредством размещения в торговом зале перечня продаваемой табачной продукции, текст которого выполнен буквами одинакового размера черного цвета на белом фоне и который составлен в алфавитном порядке, с указанием цены продаваемой табачной продукции без использования каких-либо графических изображений и рисунков. За несоблюдение способа доведения информации о табачной продукции, предлагаемой для розничной торговли предусмотрена административная ответственность по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ;



- требования к обозначению территорий, зданий и объектов, где курение запрещено, посредством размещения знака о запрете курения, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.05.2014г. № 214н. За несоблюдение требований к знаку о запрете курения, обозначающему территории, здания и объекты, где курение запрещено, и к порядку его размещения предусмотрена административная ответственность по ч.1 ст.6.25 КоАП РФ в виде штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от 30 тыс. рублей до 60 тыс. рублей.

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

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

- при проведении административного расследования в отношении ИП Зубовой С. В., на объекте магазин «Пивко», г. Екатеринбург, ул. Шварца, 17, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде штрафа в размере 5 000 рублей.

• **продажа табачной продукции без специальных марок**

- при проведении административного расследования в отношении ИП Самедова Г. Н., на объекте торговый павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 31, установлена реализация табачной продукции при отсутствии специальных марок, а также с акцизными марками других стран. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении гр. Тагиева З. У., на объекте павильон № 6, г. Екатеринбург, ул. Патриса Лумумбы, 4/7, установлена реализация табачной продукции при отсутствии специальных марок, а также с акцизными марками других стран. В отношении гражданина возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Максудова Д. Д., на объектах магазина «Назе», г. Екатеринбург, ул. Декабристов, 20, ул. Крауля, 8, установлена реализация табачной продукции при отсутствии специальных марок, а также при отсутствии информации о товаре и изготовителе на русском языке. В отношении индивидуального предпринимателя

возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, по результатам рассмотрения принято решения о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа на сумму 10 000 рублей.

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

- при проведении административного расследования в отношении ИП Полищук Н. А., на объекте магазин «У пруда», Свердловская область, г. Полевской, ул. Революционная, 35, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, материалы дела находятся в стадии рассмотрения.

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

- при проведении административного расследования в отношении ИП Гуляева А. Л., на объекте магазин «Фасоль», Свердловская область, д. Большое Седельниково, ул. Свердлова, 30а, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 30,35 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МАДОУ «Детский сад № 35 «Юбилейный», Свердловская область, д. Большое Седельниково, ул. Ленина, 35. 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 5 000 рублей;

- при проведении проверки в отношении ИП Калюба С. А., на объекте павильон «Табак», г. Екатеринбург, ул. Победы, 65, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 90 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией ГКОУ СО «Екатеринбургская школа-интернат № 12», г. Екатеринбург, ул. Бакинских Комиссаров, 50а. 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 5 000 рублей;

- при проведении проверки в отношении ООО «Союз Святого Иоанна Воина», на объекте магазин «Верный», г. Екатеринбург, ул. 40 лет Октября, 32, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 84,7 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБДОУ «Детский сад № 318», г. Екатеринбург, ул. Фестивальная, 7а. 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 30 000 рублей;

- при проведении проверки в отношении АО «ТД Перекресток», на объекте магазин «Перекресток», г. Екатеринбург, ул. Победы, 65, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 90 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией ГКОУ СО «Екатеринбургская школа-интернат № 12», г. Екатеринбург, ул. Бакинских Комиссаров, 50а. 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 30 000 рублей;

- при проведении проверки в отношении ООО «Сателлит», на объекте магазин «Красное и Белое», г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 76, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 66,2 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБДОУ «Детский сад Надежда», г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 76а. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, материалы дела находятся в стадии рассмотрения;

- при проведении проверки в отношении ООО «Подымим», на объекте магазин-кальянная «Подымим», Свердловская область, г. Березовский, ул. Гагарина, 27, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 5 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией образовательного учреждения «Детская школа скорочтения IQ007», Свердловская область, г. Березовский, ул. Гагарина, 27. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде предупреждения.

**• реализация табачной продукции при отсутствии документов, подтверждающих качество и безопасность**

- при проведении проверки в отношении ИП Ложкиной А. В., на объекте магазин «Анюта», Свердловская область, с. Чекуново, пер. Советский, 2/2, установлен оборот табачной продукции при отсутствии товарно-сопроводительных документов. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены в суд. По результатам рассмотрения принято решение о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией продукции.

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

- при проведении административного расследования в отношении ООО «ПАЧ», на объекте стоматология «Мила», г. Екатеринбург, ул. Победы, 34, отсутствует знак о запрете курения. В отношении общества с ограниченной ответственностью «ПАЧ» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ.

- **реализация табачной продукции при отсутствии маркировки средствами идентификации**

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Самедова Г. Н., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 31, в обороте обнаружена табачная продукция (смеси для кальянов, в количестве 170 пачек) при отсутствии маркировки средствами идентификации. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Оносовой Т. А., на объекте магазин «Семь кружек», г. Екатеринбург, ул. Щорса, 96, в обороте обнаружена табачная продукция (сигареты, в количестве 22 пачек) при отсутствии маркировки средствами идентификации. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- по материалам, поступившим из органов МВД, установлено: индивидуальным предпринимателем Пунтус Р. В., на объекте торговый павильон «Табакерка», Свердловская область, г. Н. Тагил, ул. Ильича, 23а, в обороте обнаружена табачная продукция (сигареты, в количестве 427 пачек) при отсутствии маркировки средствами идентификации. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- по материалам, поступившим из органов МВД, установлено: индивидуальным предпринимателем Коровиной Н. А., на объекте магазин «БирФиш», Свердловская область, г. Н. Тагил, в обороте обнаружена табачная продукция (сигареты, в количестве 617 пачек) при отсутствии маркировки средствами идентификации. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 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 (далее — Управление Россельхознадзора) действует на основании Положения о Федеральной службе по ветеринарному и фитосанитарному надзору, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 327 «Об утверждении положения о Федеральной службе по ветеринарному и фитосанитарному надзору». Контрольно-надзорные полномочия Управления осуществляются: в сфере ветеринарного надзора, обеспечения здоровья животных, безопасности продукции животного происхождения и лабораторного контроля, в сфере карантинного фитосанитарного контроля, обеспечения качества и безопасности зерна, в области семеноводства, в сфере земельного надзора.

Совместная работа структурных отделов Управления Россельхознадзора организуется и проводится на основании Плана проверок, согласованного с Прокуратурой Свердловской области.

В 2020 году должностными лицами Управления Россельхознадзора проведено 360 плановых и внеплановых проверок выполнения требований законодательства РФ.

#### Нарушения в сфере ветеринарного надзора

Анализ проведенных проверок свидетельствует, что выявляемые нарушения требований законодательства носят типичный характер:

- нарушение ветеринарно-санитарных правил содержания животных;
- нарушение ветеринарно-санитарных правил перевозки, перегона или убоя животных либо правил заготовки, переработки, хранения или реализации продуктов животноводства;
- нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов, действующих на территории ЕАЭС.

ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»:

Основные нарушения:

- в процессе производства в цехах допускается пересечение потоков сырья и готовой продукции;
- отсутствие документа, подтверждающего безопасность сырья животного происхождения;

- отсутствие документа, подтверждающего происхождение продукции животного происхождения, нарушена процедура прослеживаемости пищевой продукции;

- хранения, реализации продукции животного происхождения без маркировки или без признаков проведения ветеринарно-санитарной экспертизы;

- отсутствие приборов учета температурного режима хранения, а также документов, подтверждающих соблюдение температурного режима;

- не соблюдение норм в камере хранения продукции животного происхождения;

- отсутствие и/или несоблюдение принципов ХАССП.

ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»: упакованная пищевая продукция не имеет маркировки (листов-вкладышей) - рыба свежемороженая.

Приказом Россельхознадзора от 23.03.2018 № 268 «Об утверждении ведомственных программ профилактики нарушений обязательных требований» утверждена Программа профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, соблюдение которых оценивается Федеральной службой по ветеринарному и фитосанитарному надзору при проведении мероприятий по федеральному государственному ветеринарному надзору на 2018-2020 годы».

В адрес хозяйствующих субъектов оформлено 124 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований нормативных документов.

#### Нарушения в сфере ветеринарного надзора на государственной границе и транспорте:

- отсутствие разрешений Россельхознадзора Российской Федерации на ввоз поднадзорных грузов;

- нарушения требований Приказа Минсельхоза РФ от 27.12.2016 № 589 «Об утверждении ветеринарных правил организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов, порядка оформления ветеринарных сопроводительных документов в электронной форме и порядка оформления ветеринарных сопроводительных документов на бумажных носителях»;

- нарушения требований Технических регламентов «О безопасности пищевой продукции» ТР ТС 021/2011; «О безопасности рыбы и рыбной продукции» ТР ТС 040/2016 «О безопасности молока и молочной продукции» ТР ТС 033/2013, «О безопасности мяса и мясной продукции» ТР ТС 034/2013.

#### Нарушения в области карантина растений:

В ходе проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 128 нарушений законодательства РФ в области карантина

растений, в том числе в пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» и на складах временного хранения - 40 нарушений порядка ввоза подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации.

по ст. 10.1. Нарушение правил борьбы с карантинными особо опасными и опасными вредителями растений, растений-сорняками возбуждено 9 административных дел,

по ст. 10.2. Нарушение порядка ввоза и вывоза подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 86 административных дела,

по ст. 10.3. Нарушение правил производства, заготовки, перевозки, хранения, переработки, использование и реализации подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 33 административных дел.

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

Выявлено 74 нарушения обязательных требований, в том числе:

- 17 нарушений при проведении плановых проверок. Нарушения выявлены в государственных бюджетных учреждениях, осуществляющих закуп круп на бюджетные средства (госнужды), все по статье 7.18 КоАП РФ, были допущены должностными лицами бюджетных учреждений при закупе, приемке, хранении и использовании круп, закупленных для госнужд – это факты несоответствия используемой продукции требованиям ГОСТов по показателям качества (превышение содержания мучки, ниже нормы показатели доброкачественного ядра, несоответствие по цвету), установленные на основании лабораторных исследований отобранных образцов в ФГБУ «Свердловский референтный центр РСХН»;

- 6 нарушений при проведении внеплановых проверок, из них:

- нарушения допущены при декларировании зерна и крупы, когда в качестве доказательных материалов были использованы недостоверные собственные доказательства или недостоверные доказательства третьей стороны - исследовательских лабораторий. Прекращено действие 20 деклараций.

- 51 нарушение при проведении иных мероприятий. в том числе 13 - в воинских частях при участии в проверках Военной Прокуратуры. Протоколы по этим фактам не оформлялись, информация по выявленным нарушениям при закупе и обороте некачественной продукции передана в Военную Прокуратуру для привлечения виновных лиц к дисциплинарной ответственности, в соответствии со ст. 2.5 КоАП РФ.

Информация об изъятой продукции в а/п Кольцово

Информация об изъятой подкарантинной продукции не соответствующей карантинным фитосанитарным требованиям РФ, перевозимой в ручной клади, багаже и международных почтовых

отправлениях в международном пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» за 2020 год:

- проконтролирован ввоз 144688 мест багажа и ручной клади пассажиров. При досмотре багажа и ручной клади предотвращен ввоз подкарантинной продукции в количестве 0,12 тонн, не отвечающей карантинным фитосанитарным требованиям РФ, у 26 пассажиров. Задержанная подкарантинная продукция изъята и уничтожена.

При досмотре импортных подкарантинных грузов, багажа и ручной клади пассажиров в пункте пропуска выявлено 3 карантинных объекта в 37 случаях. Зараженная продукция в количестве 17690 штук и 12 кг уничтожена.

Информация об изъятой животноводческой продукции не соответствующей ветеринарно-санитарным требованиям РФ, перевозимой в ручной клади, багаже и международных почтовых отправлениях в международном пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» за 2020 год:

- при досмотре ручной клади и багажа пассажиров за 2020 год задержано 90 кг животноводческой продукции. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, уничтожена специализированной организацией. Выявлено 36 нарушений на авиатранспорте, составлено 36 протоколов об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 10.8 КоАП РФ, вынесено 36 постановлений, 31 материал дел передано в таможенные органы для принятия мер.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий должностными лицами Управления Россельхознадзора в 2020 году выдано 401 предписание об устранении последствий выявленных нарушений, до конца 2020 года выполнено – 355.

При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 226 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства. 4 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Кроме того, 91 нарушителю вынесены административные наказания в виде предупреждения.

Вынесено 435 постановлений о наложении административных штрафов на сумму более 2 млн. руб.

Наряду с контрольно-надзорной деятельностью должностными лицами Управления ведутся профилактические мероприятия, направленные на предотвращение нарушений.

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» проводятся публичные обсуждения результатов правоприменительной практики;

в) консультаций по вопросам соблюдения требований законодательства с представителями организаций, индивидуальными предпринимателями – более 4000;

г) участие специалистов Управления Россельхознадзора в проведении 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 Постановления Правительства Российской Федерации от 07 августа 2014 года № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведено 5 контрольных мероприятий. В ходе проведенных мероприятий в 8 случаях выявлено 2,02 тонн запрещенной к ввозу подкарантинной продукции. Продукция в соответствии с законодательством изъята и уничтожена.

В соответствии с планом совместных мероприятий Управления Россельхознадзора по Свердловской области, Екатеринбургской таможни, Уральской оперативной таможни по реализации

контрольных мероприятий по выявлению нарушений законодательства Российской Федерации при ввозе, вывозе, транзите подконтрольных государственному ветеринарному надзору товаров на 2014-2020 годы, во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 29.07.2015 № 391 «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и постановления Правительства Российской Федерации от 07.08.2014 № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведены совместные проверки в отношении хладокомбинатов (холодильников), охлажденных складов (баз) на предмет наличия мяса и мясной продукции, незаконно ввезенных на таможенную территорию Российской Федерации. За 2020 год санкционной животноводческой продукции, незаконно ввезенной на таможенную территорию Российской Федерации, не выявлено.

В рамках межведомственного взаимодействия по полученной из УЭБиПК ГУ МВД России по Свердловской области информации о незаконной деятельности предприятий по обезличиванию, перемаркировке и фальсификации пищевой рыбной продукции, подконтрольной Россельхознадзору, проведено 5 внеплановых выездных проверок в отношении юридических лиц, осуществляющих деятельность на территории г. Екатеринбурга. В результате проверки выявлены факты нарушения законодательства РФ в области ветеринарии. Юридическими лицами осуществлялась реализация продукции неустановленного качества, в процессе реализации продукции в розничные сети, прослеживаемость данной пищевой продукции регулярно нарушалась. По результатам проверок юридическим лицам выданы предписания об устранении выявленных нарушений, составлены 6 протоколов об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. Материалы дел направлены в УЭБиПК для рассмотрения в рамках полномочий, а также переданы в суд для рассмотрения и привлечения к ответственности.

В целях профилактики нарушений обязательных требований на официальном сайте Управления Россельхознадзора на регулярной основе размещаются пресс-релизы и отчеты – всего 1838. На официальном сайте Россельхознадзора опубликован 1431 пресс-релиз, из них 32 в главной новостной ленте. В средствах массовой информации Управление упомянуто 552 раз (из них в печатных изданиях 77 раз, на радио -10 и на телевидении – 26). Состоялось 3 пресс-конференции в агентстве ТАСС.

## 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).

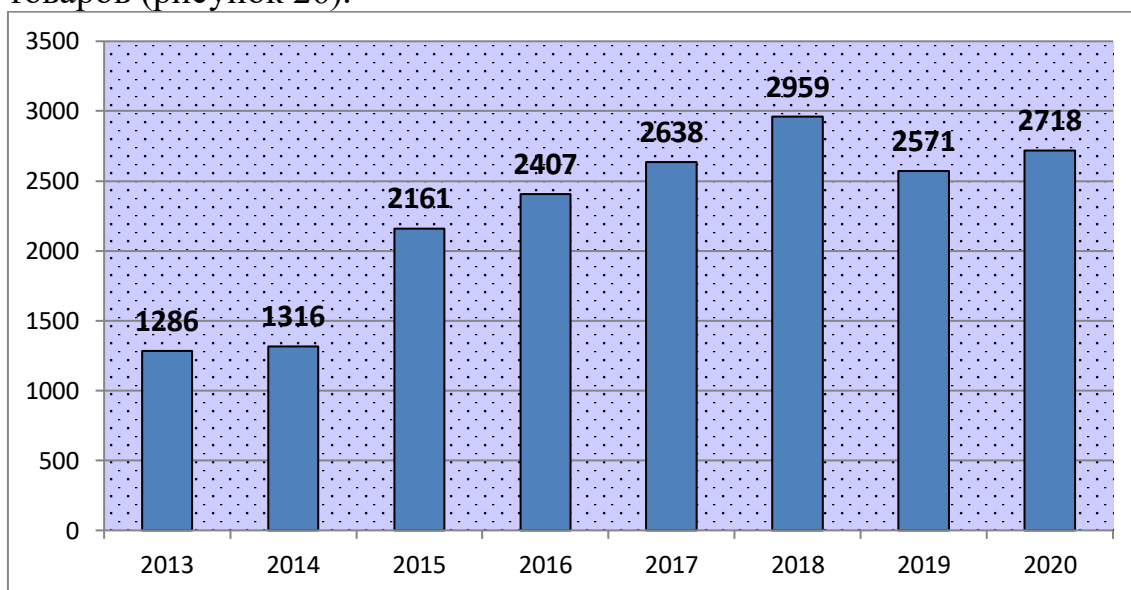


Рис.26. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродовольственных товаров

В 2020 году на продажу непродовольственных товаров поступило 2728 обращений потребителей, что на 5,7 процента больше, чем в 2019 году.

В структуре всех поступивших в 2020 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют примерно 17 процентов.

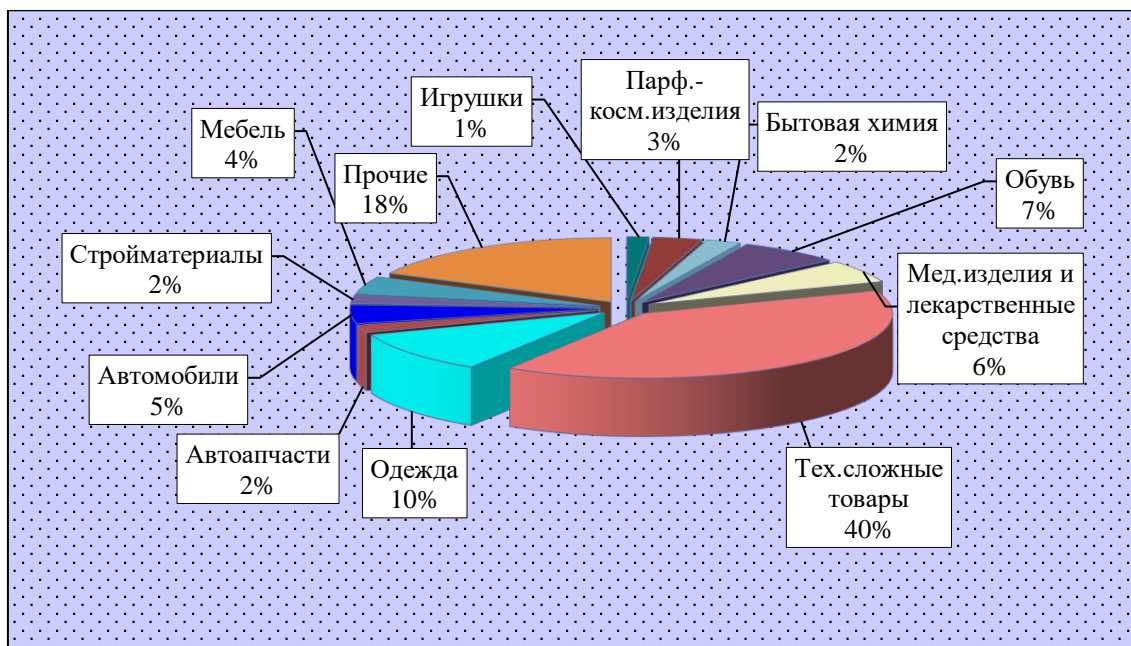


Рис.27. Непродовольственные товары. Структура обращений потребителей

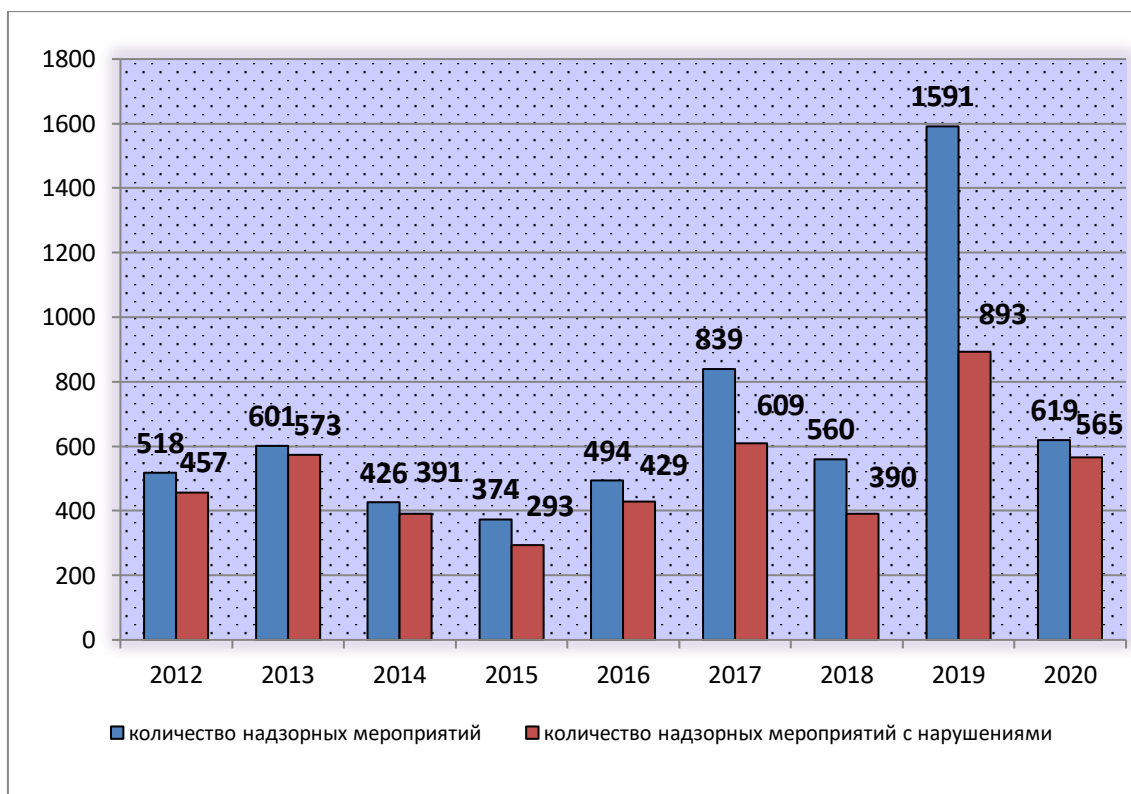
Структура поступающих обращений крайне разнообразна (рис. 27). Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 40 процентов от всех обращений потребителей на непродуктивные товары. Также большое число обращений поступает в отношении одежды (10 процентов) и обуви (7 процентов).

Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот непродуктивных 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;
- включение в договор условия, ущемляющие, установленные законом права потребителя;
- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;

- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;
- отсутствие информации о производителе: его наименовании и местонахождении;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

По жалобам потребителей, а также в плановом порядке Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся проверки. 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, 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.**

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 619 надзорных мероприятий, при этом в ходе 565 надзорных мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило 91 процент от количества проверенных надзорных мероприятий. Всего выявлено 681 нарушение.

Основными нарушениями, допускаемыми хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров в 2020 году, являлись:

- несоответствие продукции требованиям нормативных документов (издательская продукция (шрифтовое оформление), стеклоомывающая жидкость (показатель «метанол»), детские игрушки (показатель «фенол», «индекс токсичности») и пр.);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции;
- недостоверное декларирование продукции;
- продажа товаров без группировки предлагаемых для продажи отдельных видов трикотажных, швейных изделий по видам, моделям и размерам: товар выставлен в торговом зале навалом, вперемешку в инвентарных тележках, что затрудняет возможность выбора и покупки необходимого покупателю товара;
- продажа товаров без предоставления в торговом зале покупателям условий для примерки швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, обуви;
- продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена);
- отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление;
- неведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров;
- непроведение предпродажной подготовки товаров перед их подачей в торговый зал и др.

Результаты надзорных мероприятий Управления показывают, что удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий. В 2020 г. он составил 50,1 процента.

Начиная с 2012 года, Управлением активно анализируется потребительский рынок непродовольственных товаров на соответствие обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза, в частности «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011), «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), «О безопасности парфюмерно-

косметической продукции» (ТР ТС 009/2011), «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011), «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011), «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011), «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012), «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011).

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

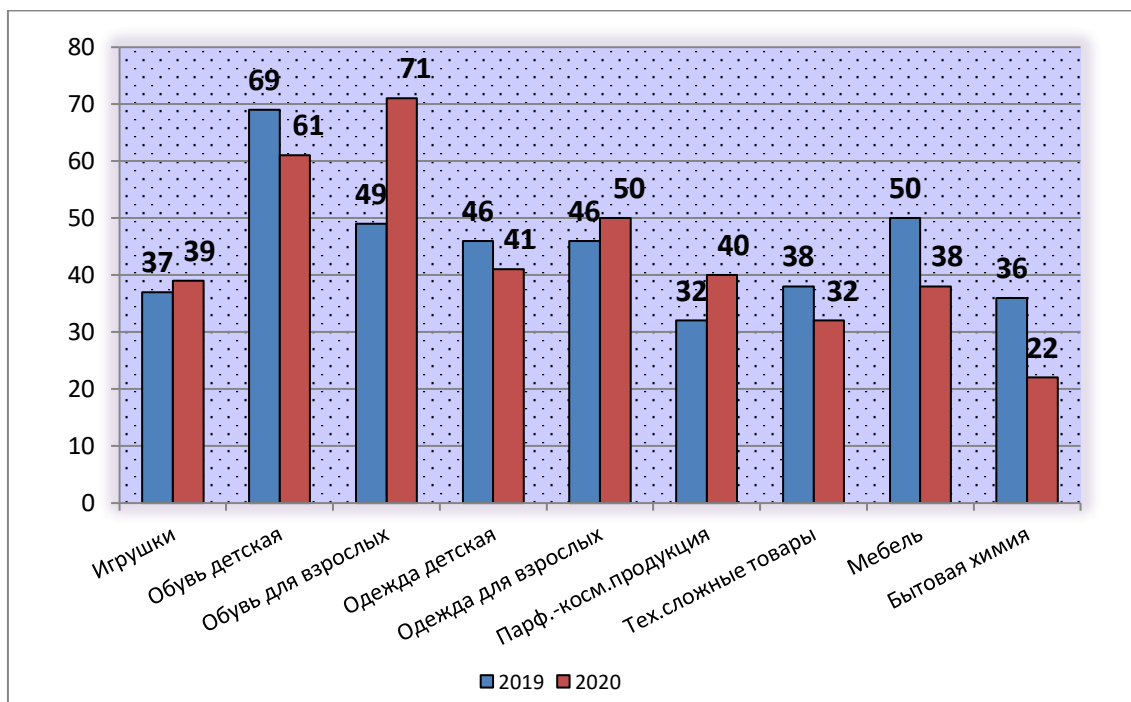


Рис. 29. Недовольственные товары. Удельный вес товаров несоответствующих обязательным требованиям (процентов)

По отдельным группам недовольственных товаров статистика такова: увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении обуви для взрослых (2019 г. – 49 процентов, 2020 г. – 71 процент), одежды для взрослых (2019 г. – 46 процентов, 2018 г. – 50 процентов), парфюмерно-косметической продукции (2019 г. – 32 процента, 2020 г. – 40 процентов), игрушек (2019 г. – 37 процентов, 2020 г. – 39 процентов).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам недовольственных товаров: обувь детская (2019 г. – 69 процентов, 2020 г. – 61 процент), одежда детская (2019 г. – 46 процентов, 2020 г. – 41 процент), технически сложные товары (2019 г. – 38 процентов, 2020 г. – 32 процента), мебель (2019 г. – 50 процентов, 2020 г. – 38 процентов), бытовая химия (2019 г. – 36 процентов, 2020 г. – 22 процента).

Большая часть забраковок недовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной

информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

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;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров (контрафактность продукции).

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

В 2020 году проверено 198 проб непродовольственных товаров, из которых 11,6 процента не соответствовали требованиям безопасности (2019 г. – 11,6 процента).

В разрезе отдельных групп товаров:

- товары бытовой химии: исследовано 30 проб, 7 проб (23,3 процента) не соответствовали обязательным требованиям (2019 г. - 27,5 процента);
- посуда, кухонные принадлежности, упаковка – исследовано 14 проб, несоответствие не выявлялось (2019 г. – 1,4 процента);
- парфюмерно-косметические средства и средства гигиены полости рта: исследовано 28 проб, 1 проба (3,4 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов (2019 г. - 4,9 процента);
- детские игрушки: исследовано 18 проб, из которых 1 проба (5,6 процента) не соответствовала требованиям безопасности (2019 г. - 9 процентов);



- детская одежда и обувь: исследовано 50 проб, из которых 8 проб (16 процентов) не соответствовали требованиям безопасности (2019 г. - 7,1 процента);
- детская издательская продукция, канцелярские принадлежности: исследовано 4 пробы, несоответствие не выявлялось (2019 г. - 6 процентов);
- мебель: исследовано 6 проб, несоответствие не выявлялось (2019 г. - несоответствие не выявлялось);
- гигиенические изделия для взрослых и детей: исследовано 12 проб, несоответствие не выявлялось (2019 г. - несоответствие не выявлялось);
- одежда и обувь для взрослых: исследовано 29 проб, из которых 6 проб (20,7 процента) не соответствовали требованиям безопасности (2019 г. - 11,9 процента).

### 2.2.1. Товары детского ассортимента

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

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2020 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары (рисунок 30).

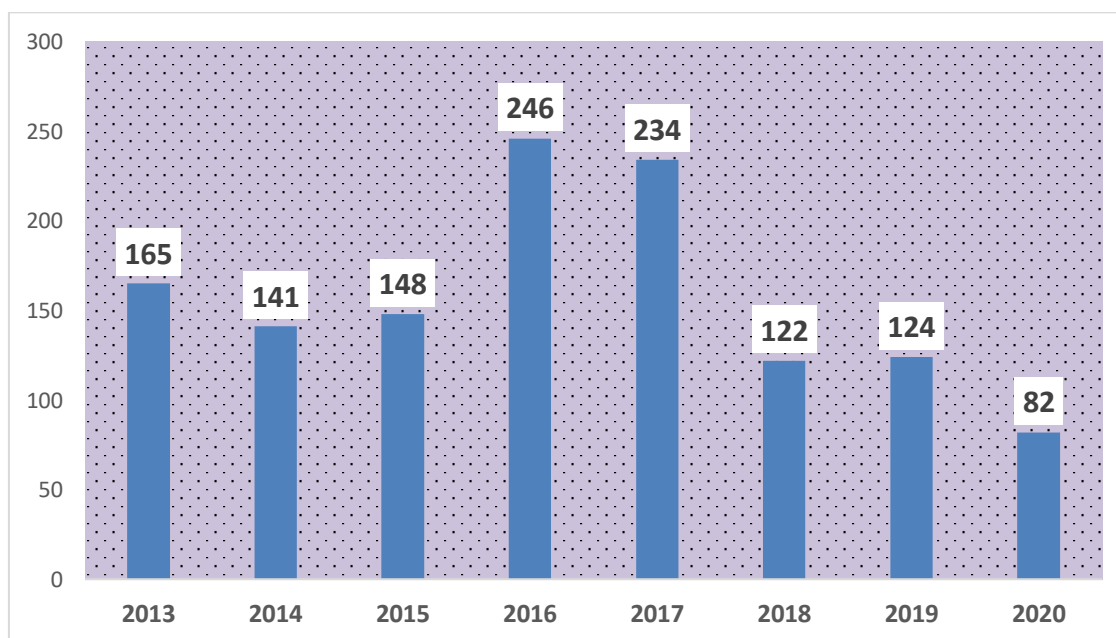


Рис. 30. Товары детского ассортимента. Динамика проведенных надзорных мероприятий за товарами детского ассортимента

За отчетный период проведено 82 надзорных мероприятия предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 59 мероприятиях (72 процента). По сравнению с прошлыми годами число надзорных

мероприятий значительно уменьшилось, из-за введения ограничительных мероприятий связанных с распространением COVID 19.

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 – 14,2 тыс. ед. (2019 г. – 26,8 тыс. ед.), забраковано 39,2 процента продукции (2019 г. - 37,2 процента);
- 2) детская одежда – 1,7 тыс. ед. (2019 г. – 2,9 тыс. ед.), забраковано 41,1 процент продукции (2019 г. - 46,5 процента);
- 3) детская обувь – 1,2 тыс. ед. (2019 г. – 1,2 тыс. ед.), забраковано 63,3 процента (2019 г. – 69,3 процентов);
- 4) школьно-письменная продукция – 726 ед. (2019 г. – 45,1 тыс. ед.), забраковано 69,1 процента (2019 г. - 1,2 процента);
- 5) детские непериодические издания – 8 ед. (2019 г. – 465 ед.), забраковано 37,5 процента (2019 г. – 30,8 процента).

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

- несоответствие продукции обязательным требованиям безопасности и качества, по составу используемого сырья, его массовому содержанию;
- 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;
- наличие на маркировке продукции единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;

- продажа товаров с недостоверной или двойной информацией (о дате изготовления, о наименовании товара, о размере изделия, не обеспечивающей возможность правильного выбора; наличие вводящей в заблуждение потребителя относительно информации об изготовителе, массовой доле (процентного содержания) сырья в материале;

- реализации детских товаров без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям, а также реализации детских товаров без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

- отсутствие книги отзывов и предложений: не доведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и иные нарушения правил продажи отдельных видов товаров.

За 2020 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий проведены исследования 113 проб товаров детского ассортимента, в том числе игрушек, одежды, обуви, издательской и школьно-письменной продукции и пр.

В объеме проведённых исследований установлено 16 фактов несоответствия продукции обязательным требованиям (в 2019 г. – 101 процента, в 2019 г. - 6,8 процента).

#### Справка

Примеры продукции, не соответствующей обязательным требованиям, по показателям безопасности:

1. Босоножки детские «Пчелка Доми». По результатам лабораторных испытаний данный образец не соответствует требованиям действующего законодательства по показателю «высота каблука»;

2. Туфли детские открытые для мальчика, размер 23. По результатам проведения лабораторных исследований установлено, что вышеуказанная продукция не соответствует по механическим показателям, а именно по показателям: «прочность крепления деталей подошвы», «деформация подноска в обуви (общая)». Вышеуказанная продукция также не соответствует по норме нормативного документа, а именно по показателю: «линейные размеры»;

3. Детская обувь «Boys and girls», не соответствует по показателям: «хром общий» фактически 11,6 мг/кг плюс-минус 2,3 мг/кг, при установленном уровне «не более 2,0 мг/кг»;

В адрес нарушителей выданы предписания об устранении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказано 362 консультации по вопросам продажи детских товаров, в том числе 22 процента консультаций по вопросам продажи игрушек, 17 процентов консультаций по вопросам продажи детской одежды, 14 процентов консультаций по вопросам продажи детской обуви, 14 процентов консультаций по вопросам реализации товаров дистанционным способом, 6 процентов консультаций по вопросам продажи детской печатной продукции, 5 процентов консультаций по вопросам продажи детской мебели, 4 процента консультаций по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента и 18 процентов консультаций по вопросам продажи иных групп непродовольственных товаров детского ассортимента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (о подтверждении соответствия детских товаров обязательным требованиям; обязательной маркировки товаров; о правилах и условиях эффективного использования товаров детского ассортимента, например обуви, одежды, игрушек; о гарантийном сроке; об изготовителе и его месте нахождения; 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;

- о несоответствии приобретенного товара дистанционным способом характеристикам, указанным в интернет-магазине.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2020 года было подготовлено 11 претензий в отношении товаров детского ассортимента на общую сумму 54 777 рублей, из них 3 претензии в отношении продажи игрушек ненадлежащего качества или вопросам обмена (возврата) товара надлежащего качества (ИП Кириллова Е.А., зарегистрирована в г. Первоуральск; ИП Гладков О.Н., зарегистрирован в г. Екатеринбург; ИП Бердников, зарегистрирован в г. Кушва); 3 претензии по вопросам возврата (замены) детской одежды не подошедшей по размеру, расцветки (АО «Глория Джинс», зарегистрировано в г. Ростов-на-Дону; ИП Кузьминых Н.Н., зарегистрирован в г. Алапаевск; ИП Петрова О.В., зарегистрирован в г. Артемовский); 2 претензии по вопросам продажи детских товаров дистанционным способом (ООО «Интернет решения», зарегистрировано в г. Москва; ИП Корюкова

Ю.Ю., зарегистрирован в г. Екатеринбург); по 1 претензии по вопросам продажи детской мебели и обуви.

В добровольном порядке удовлетворено 8 претензий на сумму 43 877 рублей, в удовлетворении 2 претензий отказано.

Специалистами подготовлено 1 исковое заявление в отношении ИП Гладкова О.Н. (г. Екатеринбург) по договору купли-продажи некачественного товара детского ассортимента на сумму 10 045 рублей. Иск удовлетворен, сумма возмещенных денежных средств составила 20 080 рублей.

### 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).

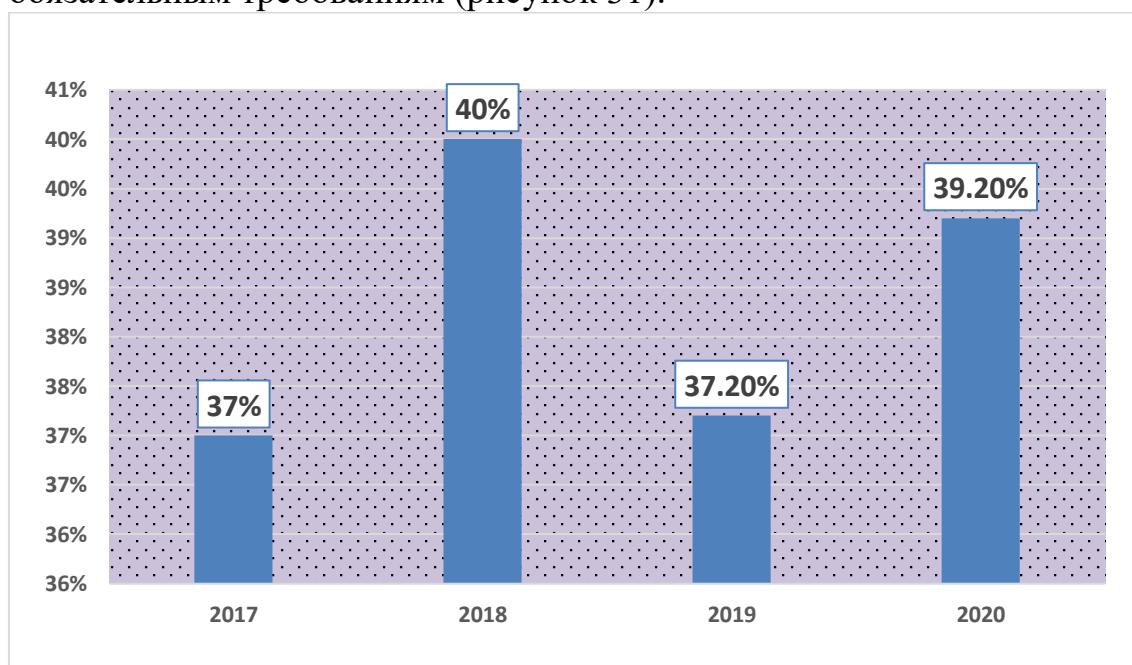


Рис. 31. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

По итогам 2020 года в сравнении с 2019 годом уменьшился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям – на 2 процента.

Дополнительными причинами изъятия детских игр и игрушек из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о возрасте детей, для которых предназначена игрушка; правил эксплуатации игрушки, способах гигиенической обработки, предупредительных надписей;
- без проведения предпродажной подготовки и проверки качества, предлагаемого для продажи товара;

- нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;
- несоответствие игрушек требованиям безопасности по санитарно-химическим, органолептическим, микробиологическим, токсиколого-гигиеническим показателям.

Из 62 исследованных проб детских игрушек, в том числе 57 проб импортного производства, выявлено 6 образцов продукции, из них 9 образцов продукции импортного производства (Китай), не соответствующих требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по химическим, микробиологическим, физико-химическим показателям, что составило 14,5 процентов от числа исследованных проб детских игрушек. Для сравнения в 2019 г. выявлено 5 образцов, не отвечающих установленным требованиям, что составило 9 процентов).

#### Справка

Примеры выявленных нарушений в отношении игрушек:

1. Кукла в пышном наряде, шарнирная, 30 см, пластик, полиэстер, 4-6 цветов арт. 267-737. не соответствует по «диаметру условного графического изображения возраста, для которого не предназначена игрушка», составляет 7 мм при нормируемом значении - не менее 10 мм.

2. Игрушка «Питомец», 1 штука, цена 400 рублей (на упаковку нанесена информация на иностранном языке, информация на русском языке отсутствует, на упаковку нанесена пиктограмма, обозначающая возраст ребенка; документ, подтверждающий соответствие требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (сертификат соответствия) не представлен; товарно-сопроводительная документация на товар не представлена).

#### **2.2.1.2. Детская обувь**

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

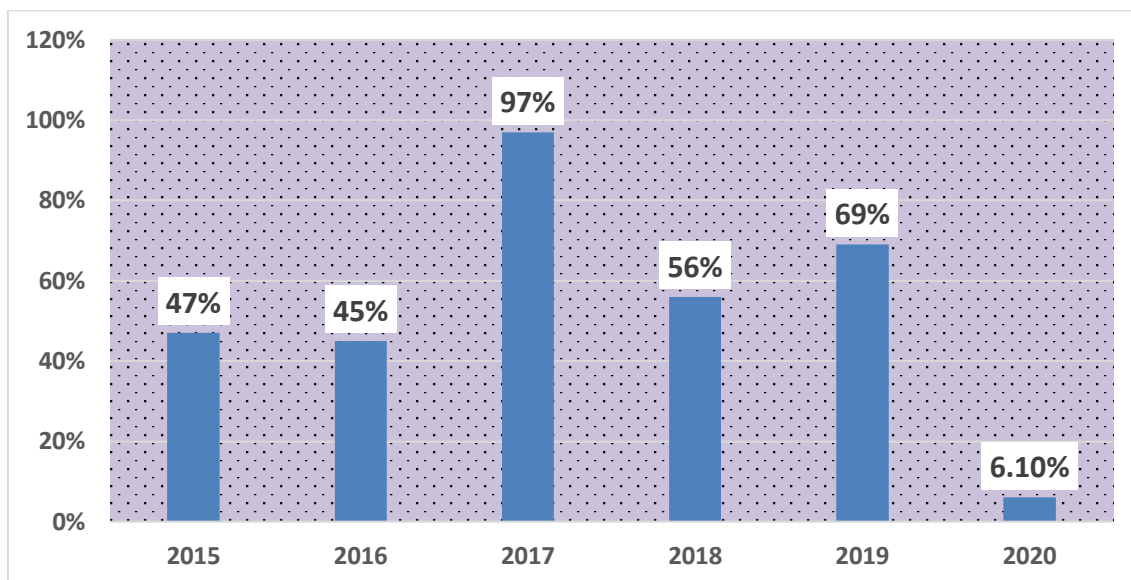


Рис.32. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2020 году проинспектировано 1248 пар обуви, выявлена реализация с нарушениями 76 пар, что составляет 6,1 процента.

Снижение в сравнении с 2019 количества забракованного товара обосновано снижением количества проведенных надзорных мероприятий, в связи с ограничениями работы магазинов в 2020 году, а также с переходом на дистанционный вид проведения плановых проверок.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

- несоответствие реализуемого товара требованиям по биологической, механической безопасности;
- 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.;
- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов;
- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской обуви. Из торговой сети отобрано и направлено на исследования 59 проб. По результатам лабораторных исследований неудовлетворительные результаты выявлены в 15 пробах, что составляет 25 процентов.

#### Справка

Пример нарушения: при проведении плановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя установлена продажа товаров без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а именно: отсутствует наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора; наименование изделия; вид (назначение) изделия; дата изготовления (месяц, год); единый знак обращения на рынке; материал верха, подкладки и подошвы, условия эксплуатации и ухода за обувью:

1) обувь детская сапоги для девочек т.м. «Meitesi», цвет черный с меховой подкладкой размер 35 в кол-ве 1 пара по цене 1530 руб.;

2) обувь детская туфли для мальчиков т.м. «Felezua», арт. TD155-58 цвет черный размер 34 в кол-ве 1 пара по цене 810 руб.;

3) обувь детская туфли для девочек т.м. «Звезда» арт. 836-5 цвет черный размер 31 в кол-ве 1 пара по цене 610 руб.

#### 2.2.1.3. Детская одежда

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

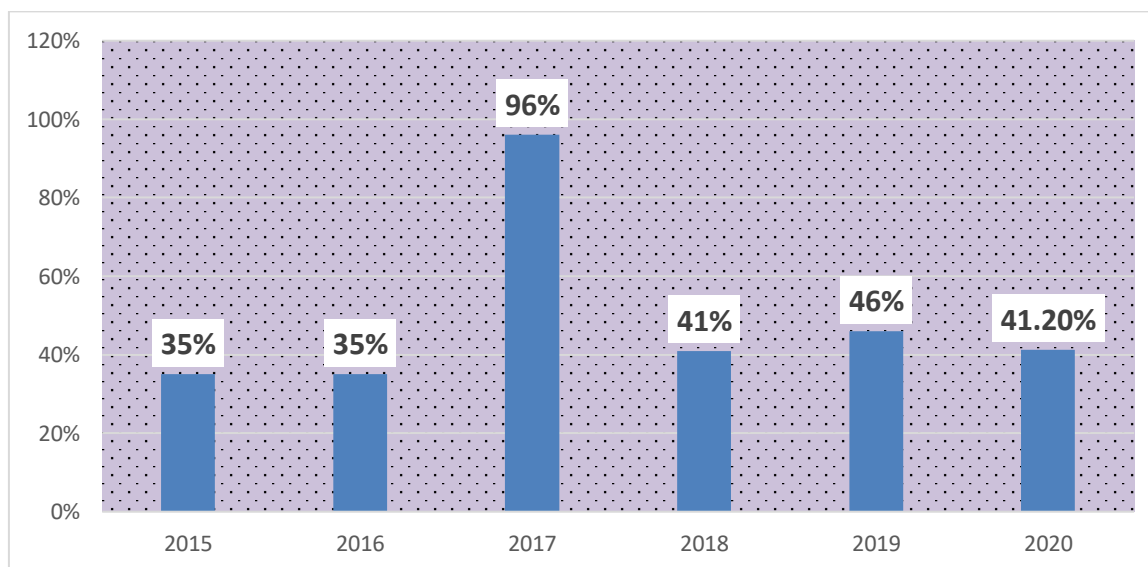


Рис.33. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства



В 2020 году было проинспектировано 1670 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 688 единиц товара, что составляет 41,2 процента (рисунок 33). Значительное уменьшение проинспектированной продукции (в 2019 году проинспектировано 2984 единицы) связано с ограничительными мероприятиями введёнными для предотвращения распространения COVID-19.

Однако удельный вес детской одежды, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Основными причинами изъятия детской одежды из оборота явились:

- несоответствие обязательным требованиям по биологической безопасности;
- 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;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о виде и массовой доли (процентное содержание) исходного сырья, о составе сырья, о виде изделия, о наименовании, адресе изготовителя, уполномоченной организации; об артикуле товара; о размере в соответствии с размерными признаками типовой фигуры; о дате изготовления, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием и др.;
- маркирование продукции единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;
- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов;
- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской одежды, в том числе школьной формы. Из торговой сети отобрано и направлено на

исследования 51 проба, из них 45 проб импортного производства. По результатам лабораторных исследований выявлено 10 образцов продукции импортного производства, не соответствующих требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», что составило 19,6 процента от числа исследованных проб.

#### Справка

При проведении плановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя Нижнетагильским территориальным отделом установлена продажа товаров в отсутствие наименования местонахождения изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора; наименования изделия; вид (назначение) изделия; дата изготовления (месяц, год); единый знак обращения на рынке; размер изделия в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции; символы по уходу за изделием и (или) инструкции по особенностям ухода за изделием в процессе эксплуатации, а именно: 1) куртка для девочек т.м. «Maiyifuo» размер М в кол-ве 1 ед. по цене 510 руб.; 2) футболка для девочек т.м. «CUAON», размер 130, цвет розовый в кол-ве 1 ед. по цене 260 руб., изготовитель Китай; 3) штаны детские для мальчиков т.м. «Geleali», арт 2019П, размер 18 цвет серый в кол-ве 1 ед. по цене 450 руб. В отношении ИП составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, судом назначено административное наказание в виде штрафа в размере 5 тыс. руб. с конфискацией продукции.

#### **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.

Дополнительными 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;

- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;
- нарушение требований, предъявляемых к шрифтовому оформлению издательской продукции;
- ненадлежащее оформление товаросопроводительных документов;
- нарушение требований законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

В 2020 году исследовано на санитарно-химические и токсикологические показатели 78 проб, в данной части выявлены 2 образца книжной продукции, не соответствующие требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», по шрифтовому оформлению.

Виновные лица привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.

#### Справка

Набора для творчества Лепим вместе! «Пластишка. Тесто для лепки» арт. Тдл-002 (изготовитель – ООО «7-Я», г.Ярославль, ул.1905 года, д.15), не соответствующего требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по уровню индекса токсичности, не соответствующего допустимому уровню (обнаружено фактически 0 процента, при установленном уровне от 70 до 120 процента).

### 2.2.2. Обувь

В адрес Управления по Свердловской области продолжают поступать обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже обуви. Так, в 2020 году специалистами Управления рассмотрено 143 письменных обращения граждан.

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 2020 года проводились надзорные мероприятия. За отчетный период проверено 74 объекта, осуществляющий продажу обуви, что на 45,1 процента больше, чем в 2019 году.

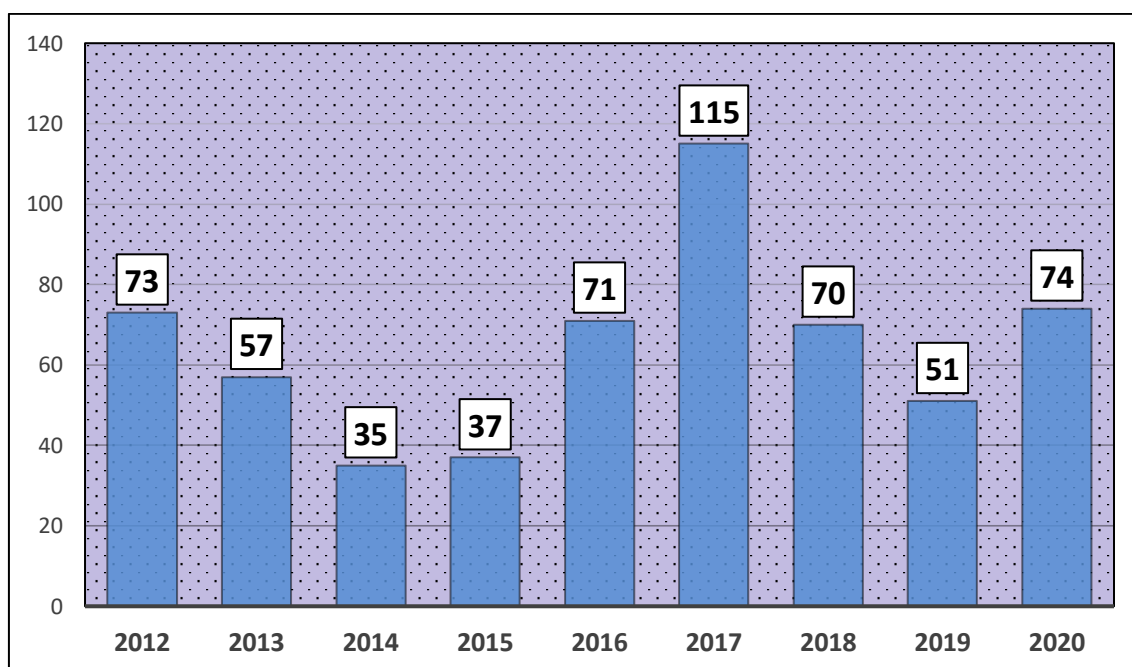


Рис.34. Обувь. Динамика надзорных мероприятий.

Динамика проверок хозяйствующих субъектов, реализующих обувь, указана на рисунке 34.

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).

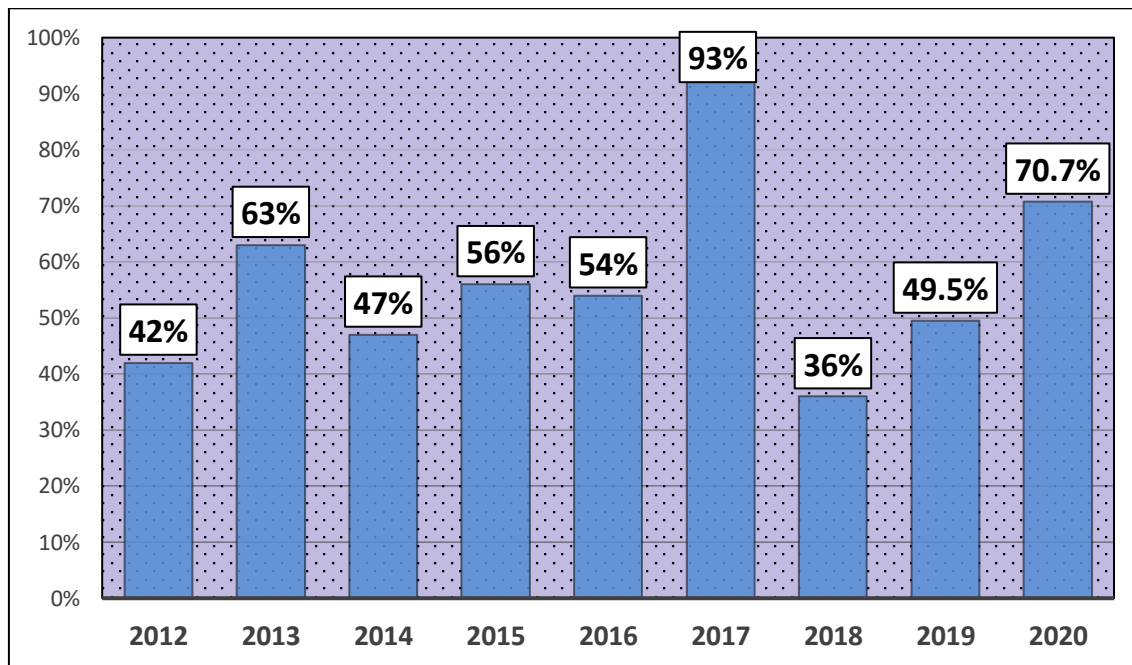


Рис.35. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

При проведении проверок проинспектировано 9472 пары обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 6699 пар, что составляет 70,7 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 35).

Основными причинами забраковки обуви, как и в предыдущие годы, явились нарушение правил маркировки, в частности, средствами идентификации, а также отсутствие документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям.

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

- **продажа обуви без обязательного подтверждения соответствия (декларации о соответствии)** выявлена у ИП Кудратовой С.Б. (магазин, по адресу: г. Заречный, ул. Ленинградская, д. 19а, магазин по адресу: г. Заречный, ул. Ленинградская, д. 23а); ИП Тангиров Т.М. (магазин «Галактика» по адресу: г. Кушва, ул. Союзов, д. 12); ИП Вылегжанин Ф.Г. (магазин «Семейный» по адресу: г. Невьянск, ул. Ленина, 30); ИП Давлатов З.Ф. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу: Верхняя Салда, Энегльса, 87); ИП Книшов М.М. (магазин одежды «Мегагалактика» по адресу: г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 1Б); ИП Бибулатов (магазин

на 1 этаже торгового-делового центра «Свердловск», г. Екатеринбург, ул. Героев России, д. 2, бутик № 4); ИП Хуснутдинова Э.Б. (магазин «Визави» г. Ивдель); ООО «ОКТОБЛУ», (магазин «Декатлон» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Репина 94).

• **продажа обуви без товарно-сопроводительных документов** выявлена у следующих субъектов: ИП Асадова А.И.О. (магазин «Московская ярмарка» по адресу: г. Красноуральск, ул. Ленина, д. 16); ИП Тангиров Т.М. (магазин «Галактика» по адресу: г. Кушва, ул. Союзов, д. 12); ИП Давлатов З.Ф. (магазин «Планета одежды и обуви», по адресу: Верхняя Салда, ул. Энгельса, 87); ИП Скородумовой Е.О. (магазин «Обувь Плюс» расположенный в ТЦ «Пассаж» по адресу: г. Первоуральск, просп. Ильича, 28 «В»); ИП Бибулатов (магазин, расположенный на 1 этаже торгового-делового центра «Свердловск», г. Екатеринбург, ул. Героев России, д. 2, бутик № 4); ИП Гусейнов З.Г. (магазин «Семья» г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе, 14), магазин «STYLE», г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж); ИП Хуснутдиновой Э.Б. (магазин «Визави» г. Ивдель); ИП Броян Т.Г. (отдел в тц «Галерея» г. Серов, Октябрьской революции ул., 5); ИП Намазовой А.Н. магазин «Дом одежды и обуви в Кругляшке» по адресу: г. Серов, Л. Толстого ул., 16).

• **продажа товаров без маркировки на упаковке изделий.** Реализация обуви без маркировки была установлена при проведении проверок в отношении: ИП Маматова М.Н. в магазине «Галактика» (Свердловская область, г. Реж, ул. Красноармейская, д. 26); ИП Толмачев А.С. (магазин «Золотая шайба» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д.10); ИП Тангиров Т.М. (магазин «Галактика» по адресу: г. Кушва, ул. Союзов, д. 12); ИП Асадова А.И.О. на объекте магазин «Московская ярмарка по адресу: г. Красноуральск, ул. Ленина, д. 16); ИП Броян Т.Г. (магазин «Эконом Плюс» по адресу: г. Нижний Тагил, пр. Ленина, 64); ИП Махмудов Б.Т. магазин «Заходи» по адресу: г. Новоуральск, Автозаводская ул., 21); ИП Алиев С.В. (магазин «7-Я» по адресу: г. Верхняя Салда, Воронова ул., 11); ИП Книшов М.М. магазин одежды «Мегагалактика» по адресу: г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 1Б); ИП Скородумова Е.О. (магазин «Обувь Плюс» расположенный в ТЦ «Пассаж» по адресу: г. Первоуральск, просп. Ильича, 28 «В»); ИП Гусейнов З.Г. (магазин «Семья» по адресу: г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), магазин «STYLE» по адресу: г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж; ИП Намазова А.Н. магазин «Дом одежды и обуви в Кругляшке» по адресу: г. Серов, Л. Толстого ул., 16); ООО «ОКТОБЛУ» (магазин «Декатлон», расположенный по адресу: г. Екатеринбург, ул. Репина, 94); ИП Умаров А.Д. (магазин «Планета одежды и обуви») по адресу: г. Екатеринбург, ул. Щорса, 29.

• **продажа товаров подлежащий обязательной маркировке средствами идентификации без соответствующей маркировки** выявлена у следующих субъектов: ИП Маматова М.Н. в магазине «Галактика» (Свердловская область, г. Реж, ул. Красноармейская, д. 26); ИП Толмачев А.С. (магазин «Золотая шайба» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д.10); ИП Мадмуратова О.Т. (магазин промышленных товаров «Мир одежда и обувь» (Свердловская область, город Заречный, ул. Курчатова, д.17); ИП Алиев С.В. (магазин «7-Я» по адресу: г. Верхняя Салда, Воронова ул., 11); ИП Давлатов З.Ф. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу: Верхняя Салда, Энегльса, 87); ИП Книшов М.М. (магазин одежды «Мегагалактика» по адресу: г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, 1Б); ИП Заргаров К.Ф. (магазин «Центр одежды и обуви для всей семьи» по адресу: г. Серов, ул. Заславского, 21); ИП Умаров А.Д. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу г. Екатеринбург, ул. Щорса, 29).

• **продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством.** Например, без указания на маркировке потребительской упаковки даты изготовления, вида материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви, наименование товара, наименование страны происхождения товара; модели, полноты изделия, сведений об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, наименования изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, юридического адреса изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, состава сырья, единого знака обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, информации об условиях эксплуатации и ухода за обувью.

Данные правонарушения установлены у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Мадмуратова О.Т. (магазин промышленных товаров «Мир одежда и обувь» (г. Заречный, ул. Курчатова, д.17); ИП Кудратовой С.Б. (магазин по адресу: г. Заречный, ул. Ленинградская, д. 19а, магазин по адресу: г. Заречный, ул. Ленинградская, д. 23а); ИП Волкова О.А. (магазин «Варан 1» по адресу: г. Невьянск, Ленина ул., 21); ИП Вылегжанин Ф.Г. (магазин «Семейный» по адресу: г. Невьянск, ул. Ленина, 30); ИП Буянова С.Г. (магазин «Семейный» по адресу: Невьянский район, п. Цементный, Свердлова ул., 6); ИП Махмудов Б.Т. (магазин «Заходи» по адресу: г. Новоуральск, Автозаводская ул., 21); ИП Алахиаров Нури, (магазин «Московская ярмарка» по адресу: г. Невьянск, Октябрьский проспект, 2/2); ИП Алиев С.В. (магазин «7-Я» по адресу: г. Верхняя Салда, Воронова ул., 11); ИП Броян Т.Г. (отдел в ТЦ «Галерея» по адресу: г. Серов, Октябрьской революции ул., 5); ИП Намазова А.Н. магазин

«Дом одежды и обуви в Кругляшке» по адресу: г. Серов, Л. Толстого ул., 16;

- **продажа товаров без информации на русском языке.** Данные правонарушения установлены у ИП Алиева С.В. (магазин «7-Я» по адресу: г. Верхняя Салда, Воронова ул., 11); ИП Брояна Т.Г. (отдел в ТЦ «Галерея» по адресу: г. Серов, Октябрьской революции ул., 5);

- **реализация товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров.** Так, к продаже хозяйствующими субъектами предлагалась обувь с товарными знаками: «LACOSTE», «Calvin Klein», «Adidas», «Reebok», «Puma», «Nike». Правонарушения установлены в рамках проведения надзорных мероприятий и на основании полученной информации от правообладателей у ИП Воюш Е.Е. (магазин «Exclusive» по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Академика Шварца, 17); ИП Маматова М.Н. (магазин «Галактика» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д. 26); ИП Толмачева А.С. (магазин «Золотая шайба» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д. 10); ИП Мадмуратова О.Т. (магазин промышленных товаров «Мир одежда и обувь» по адресу: г. Заречный, ул. Курчатова, д. 17); ИП Кудратовой С.Б. (магазин по адресу: г. Заречный, ул. Ленинградская, д.19а); ИП Гусейновым З.Г.; ИП Намазовой А.Н. (магазин «Дом одежды и обуви в Кругляшке» по адресу: г. Серов, ул. Л. Толстого, 16);

- **реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии**

Факт данного правонарушения установлен при проведении проверок в магазине «Робек» (г. Екатеринбург) ИП Заостровских М.А. и на других объектах;

- **невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) требования федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, о представлении в соответствующий орган материалов указанной проверки, установлено в отношении изготовителя ООО «Леопард» (Нижнесергинский район, р.п.Атиг) и выразилось в не предоставлении документов по Требование федерального органа исполнительной власти о предоставлении документированной информации по результатам**



проведения проверки достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технического регламента.

**•производство обуви без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации.** В результате контрольно-надзорных мероприятий установлено, отсутствие на обуви обязательной информация о наименовании и месяце изготовления изделия, а также о наименовании страны, где изготовлена продукция у производителя обуви ООО «Сти-Лекс» (территории МО городской округ Богданович).

По результатам надзорных мероприятий должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 и 14.7, ч. 2 ст. 14.10, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 2 ст. 14.10, ч. 2 ст. 14.46.2, ч. 15 ст. 19.5, ст.19.33 КоАП РФ. В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания о прекращении нарушения требований технических регламентов, о прекращении нарушения прав потребителей, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказана 549 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви. Прирост к 2019 году составил 7 процентов.

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, использованных материалах, 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, износостойкости;
- о реализации товара с признаками контрафактной продукции;
- об отказе от проведения независимой экспертизы обуви;
- об отказе продавца обменять товар надлежащего качества;

- обязательной маркировки обуви средствами идентификации.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2020 года было подготовлено 48 претензий на сумму 126 тысяч рублей. В добровольном порядке удовлетворено 44 претензии на сумму 105 тысяч рублей, что составляет 92 процента от подготовленных.

В течение 2020 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 4 исковых заявления по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви на сумму 12 тысяч рублей. Иски подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов:

ООО «Карри» (магазин расположен в г. Нижний Тагил) по вопросу продажи товара ненадлежащего качества. Иск удовлетворен;

ИП Сапожников А.Н. (г. Кушва) по вопросу продажи мужских ботинок ненадлежащего качества. Потребитель отказался в суде от исковых требований;

ИП Косарева О.Н. (магазин расположен в г. Туринск) по вопросу продажи женских сапог ненадлежащего качества. Иск удовлетворен;

ИП Никонова В.В. (магазин расположен в г. Серов) по вопросу отказа от товара надлежащего качества не подошедшего по размеру. Иск удовлетворен.

Сумма возмещенных денежных средств потребителей составила более 9 тысяч рублей.

### **2.2.3. Одежда**

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

Так, в 2020 году специалистами Управления рассмотрено 217 письменных обращений.

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 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 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 2020 года проведено 67 надзорных мероприятий предприятий торговли, в том числе и изготовителей.

Снижение количества надзорных мероприятий в первую очередь, связано с введением ограничений по проведению внеплановых проверок и отсутствием оснований для проведения надзорных мероприятий, так как основное количество обращений потребителей связано с требованиями гражданско-правового характера.

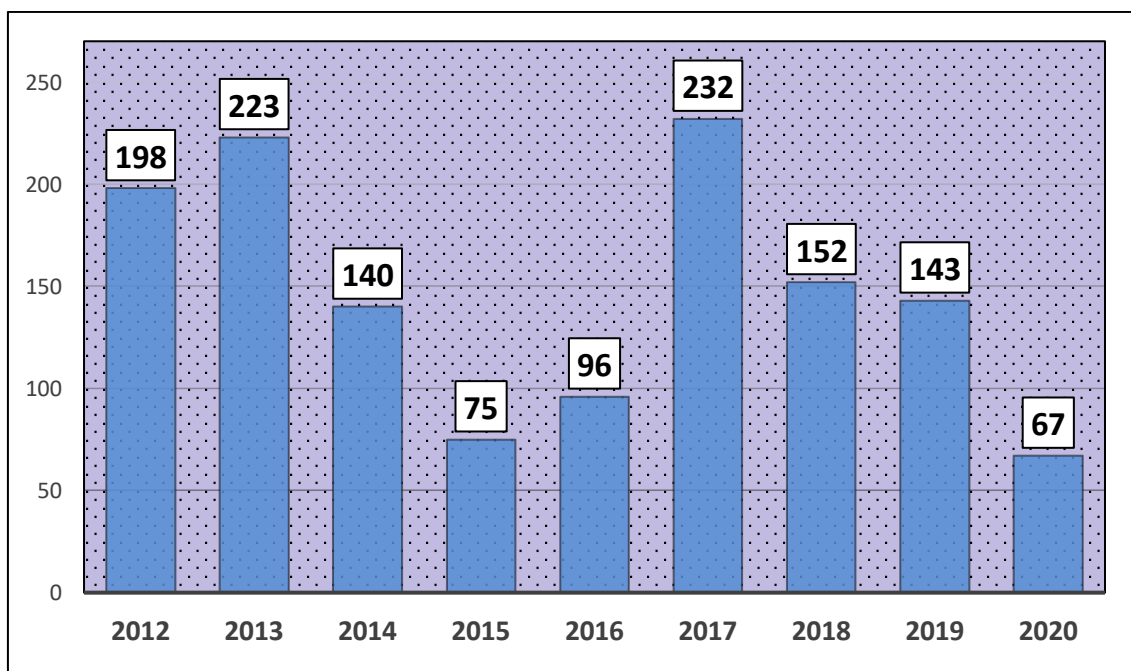


Рис.36. Одежда. Динамика надзорных мероприятий

Динамика проверок хозяйствующих субъектов, реализующих одежду, указана на рисунке 36.

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).

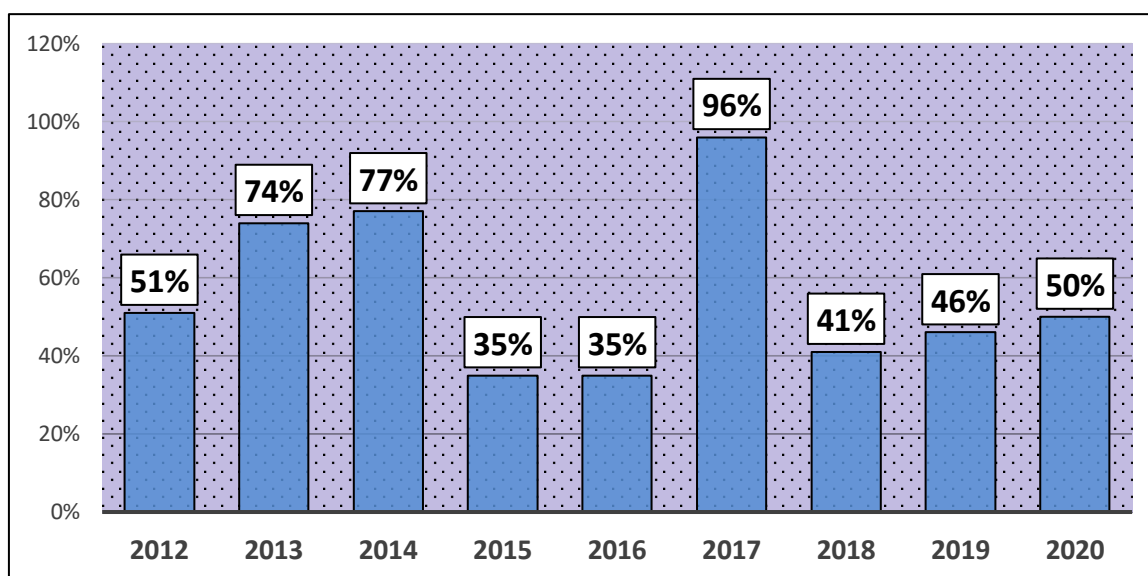


Рис.37. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2020 году было проинспектировано 7771 единица товара, выявлена реализация с нарушениями 3917 единиц товара, что составляет 50 процентов (рисунок 37).

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

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

- реализация товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у ИП Умарова А.Д. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Щорса, 29); ИП Сияхакова А.Д. (магазин «Эконом Маркет» по адресу: г. Полевской, мкр. Зеленый Бор-1, дом 4а); ИП Эргашева Э.Х. (магазин «Мир одежды и обуви» по адресу: г. Арамилы, ул. 1 Мая, 65); ИП Убайдова М.Т. (магазине «Эконом Марка» по адресу: г. Камышлов, ул. Гагарина, д. 3); ИП Броян Т.Г. (магазин «Эконом Плюс» по адресу: г. Нижний Тагил, пр. Ленина, 64);

- **продажа товаров без информации и маркировки на русском языке** выявлена у ИП Умарова А.Д. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Щорса, 29); ИП Эргашева Э.Х. (магазин «Мир одежды и обуви» по адресу: г. Арамил, ул. 1 Мая, 65); ИП Хузориева М.Ш. (магазин «Мега планета» по адресу: г. Камышлов, ул. Комсомольская, д. 19); ИП Умаров И.Х. (магазин «Караван» по адресу: г. Серов, ул. Заславского, 12); ИП Лаптев В.П. (магазин «Твой стиль» по адресу: г. Новая Ляля, ул. Розы Люксембург, 75);

- **продажа одежды без обязательного подтверждения соответствия декларации (сертификата) о соответствии** установлена у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Комлева Ф.Ф. (магазин «Модерн» по адресу: г. Березовский, Гагарина ул., 18);

- **продажа товаров замаркированных знаком соответствия без прохождения процедуры подтверждения соответствия в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании** выявлена в магазине «Скарлет» (г. Краснотурьинск) ИП Коломенцевой Л.Н;

- **реализация товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров.** К продаже предлагалась одежда с товарными знаками «Lacoste», «Calvin Klein», «Adidas», «Reebok», «Puma», «Nike», «Bosco» с признаками контрафактности. Правонарушения были выявлены у ИП Воюш Е.Е. (магазин «Exclusive» по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Академика Шварца, 17); ИП Убайдова М.Т. (магазин «Эконом Марка» по адресу: г. Камышлов, ул. Гагарина, д. 3); ИП Хузориева М.Ш. (магазин «Мега планета» по адресу: г. Камышлов, ул. Комсомольская, д. 19); ИП Броян Т.Г. (магазин «Мир одежды и обуви» по адресу: г. Серов, Октябрьской революции ул., 5); ИП Тоиров А.С. (магазин «Планета одежды и обуви» по адресу: г. Нижний Тагил, Восточное шоссе, 19, литер «А»); ИП Мадмуратова О.Т. (магазин промышленных товаров «Мир одежда и обувь» по адресу: г. Заречный, ул. Курчатова, д. 17); ИП Маматов М.Н., (магазин «Галактика» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д. 26);

- **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.

Выявлена: ИП Воюш Е.Е. (магазин «Exclusive» по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Академика Шварца, 17); ИП Климова В.А. (магазин «Кыштымский трикотаж» по адресу г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 17); ИП Броян Т.Г. (магазин «Мир одежды и обуви» по адресу: г. Серов, Октябрьской революции ул., 5, магазин «Эконом Плюс» по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Дружинина, 41-2, магазин «Эконом Плюс» по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4); ИП Михайлов Н.А. (магазин «Мирель» по адресу: г. Нижний Тагил, Строителей ул., 27); ИП Тоиров А.С. (торговая точка «Планета» по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Восточное шоссе, 19а); ИП Дронова Г.В. и ИП Смирнова Н.А. (на городской ярмарке, расположенной по адресу: г. Серов, ул. Ленина, д. 128 (район Т.Ц. «Тайга»)); ИП Умаров И.Х. (магазин «Караван» по адресу: г. Серов, ул. Заславского, 12); ИП Лаптев В.П. (магазин «Твой стиль» по адресу: г. Новая Ляля, ул. Розы Люксембург, 75); ИП Жданова Т.Н. (магазин «Подарочный» по адресу: г. Качканар, ул. Свердлова, 33); ИП Баротов Ш.Т. (магазин «Мир одежды и обуви» по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, д. 27); ИП Маматов М.Н. (магазин «Галактика» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д. 26); ИП Гермер О.В. (магазин «Элита» по адресу: г. Артемовский, ул. Мира, д. 7); ИП Толмачев А.С. (магазин «Золотая шайба» по адресу: г. Реж, ул. Красноармейская, д. 10);

• **продажа меховых изделий с контрольными (идентификационными) знаками, не содержащими достоверных сведений, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 11.08.2016 № 787, а именно: информации о виде меха изделия, о цвете изделия, о стране - производителя, об описании изделия, о наименовании производителя товара (наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя), о торговой марке, о коде товара по ТН ВЭД ЕАЭС, о дате и номере декларации соответствия.**

Правонарушение установлено у ИП Ивасенко Е.Н. в торговом помещении магазина Империя Меха ТЦ «Манго» по адресу: г. Лесной, ул. Победы, 31);

• **реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.** Факт данного правонарушения установлен в магазине «Проспект плюс» по адресу: г. Асбест, ул. Мира, д. 4 (ИП Трушников А.А.);

• **продажа одежды без товарно-сопроводительных документов** выявлена у ИП Грачева А.М. (магазин «Зима, Лето» г. Алапаевск); ИП Султанова А.С. магазин «Бишкек» (г. Реж); ИП

Маматов М.Н. (магазин «Мир одежды и обуви Галактика» г. Реж); в магазине «MEGA планета одежды и обуви» ИП Зиёева Ф.Н. (г. Реж); ИП Пищальникова С.Н (магазин «Фея» г. Асбест); в торговом центре «Падишах» (г. Ивдель) ИП Пашаев А.А.О; в магазине «Анпаш» (г. Екатеринбург); ИП Долгова Н.И. магазин «Барон» (г. Екатеринбург); у ИП Енькова А.В и ИП Ивасенко Е.Н. в торговом помещении магазина «Империя Меха ТЦ «Манго» по адресу: г. Лесной, ул. Победы, д. 31); ИП Ждановой Т.Н. (магазин «Подарочный» по адресу: г. Качканар, ул. Свердлова, д. 33);

- **реализация одежды без надлежащих оформленных ценников (цена цифровым значением зафиксирована на этикетке изделия)** выявлена в магазине «Эконом Марка» (пгт Пышма) ИП Убайдова М.Т.;

- **реализация товаров, достоверные сведения о которых не переданы в информационный ресурс маркировки, в соответствии с п. 4 Постановления Правительства Российской Федерации от 11.08.2016г. №787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции» Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» установлена в ООО «Селен» и др.**

- **продажа меховых изделий без контрольных (идентификационных) знаков**

- **продажа товаров с недостоверной или двойной информацией, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно информации**

Так, в магазине «Снежная королева» (г. Нижний Тагил) ООО «СК «Трейд» информация о размере изделия для женщин, не приведена в соответствии с типовой размерной шкалой (таблица 5,6 ГОСТ 8765-93 «Одежда меховая и комбинированная. Общие технические условия»), а именно указан двойной размер, двойной размерный признак «рост», а также отсутствует размерный признак «обхват груди», «обхват бедер»;

- **недостоверное декларирование соответствия продукции.**

Факт недостоверное декларирование, установлен в ходе проведения административных расследований в отношении: ООО «Изида» (г. Екатеринбург), где в основу декларации положены лабораторные исследования, которые фактически не проводились, протоколы лабораторных испытаний не выдавались (Изделия перчаточные трикотажные второго слоя для взрослых, из хлопчатобумажной, шерстяной, льняной, смешанной пряжи, из пряжи из искусственных, синтетических волокон (нитей), в том числе с

вложением из хлопчатобумажных, эластомерных нитей, в том числе с покрытием из полимерных материалов, в том числе с элементами из натуральной, искусственной кожи, текстильных, полимерных материалов, в наборах и отдельными предметами, в том числе пропитанные: перчатки, митенки, рукавицы, варежки, изготовитель: «YIWU ZHOUSIMA CRAFTS COMPANY LIMITED» (КИТАЙ, F3, NO 781, CHOUZHOU NORTH ROAD, YIWU CITY, ZHEJIANG), декларация о соответствии ЕАЭС N RU Д-CN.НА30.B.01614 от 25.06.2018).

По результатам надзорных мероприятий должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5, по ч. 1, ч. 2 ст. 14.8, по ч. 1, ч. 2 ст. 14.7, по ч. 2 ст. 15.12, по ст. 14.15, ч. 1, ч. 2, ст. 14.43, по ст. 14.45, ч. 2 ст. 14.10, по ч. 1 ст.14.46, ч.2 ст. 15.12, ч. 15 ст. 19.5, по ст. 19.33 КоАП РФ. В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания: об устранении нарушений требований технических регламентов, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

#### Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления в порядке п. 1 ч. 1 ст. 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, при участии Управления экономической безопасности и противодействия коррупции ГУ МВД России по Свердловской области выявлено, что физическое лицо Гуань Хунцюань без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и без государственной регистрации в качестве юридического лица, являясь собственником реализуемой продукции, осуществлял хранение и продажу товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации (480 пар мужских носков с не полной информацией на маркировке, а именно: отсутствовало наименование страны-изготовителя; наименование изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица; дата изготовления). В отношении Гуань Хунцюаня составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Мировым судьёй судебного участка № 5 Железнодорожного судебного района Гуань Хунцюань признан виновным в совершении правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 и привлечен к



административной ответственности в виде административного штрафа в размере 2000 (две тысячи) рублей с конфискацией предмета административного правонарушения (480 пар мужских носков черного цвета).

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказана 622 консультации по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды, прирост к 2019 году составил 21 процент.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму при выявлении недостатков в товаре;

- об отказе продавца от замены товара ненадлежащего качества;

- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре, в том числе отсутствие информации на русском языке (о потребительских свойствах товара (например, способах ухода за изделием, составе изделия), подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, маркировке товара, изделия и прочее);

- о нарушении права потребителя на безопасность товара;

- о реализации товара с признаками контрафактной продукции;

- 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 2020 года было подготовлено 51 претензия на сумму 226 тысяч рублей. В добровольном порядке удовлетворено 45 претензий (88 процентов от подготовленных) на сумму 124 тысячи рублей. В удовлетворении трех претензий на сумму 94 тысячи рублей отказано.

В течение 2020 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 11 исковых заявлений по вопросам продажи одежды на сумму 328 тысяч рублей. Иски подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Бельетаж», ИП Николаев О.С., ООО «Лиза Гранд» (г. Нижний Тагил), ИП Сулова О.И. (г. Полевской), ИП Боголепов В.А. (п. Арти) по вопросам отказа продавца от замены (возврата) товара надлежащего качества; ИП Плотников Ю.Н. (г. Первоуральск), ИП

Пелымская Е.Э. (г. Серов), ИП Омонов А.А. и ИП Султанова Т.С. (п. Буланаш Артемовского района) по вопросам непредоставления потребителю обязательной информации о товаре; ИП Улитина Т.Ю. (г. Пермь), ИП Саркисян А.С. (Ставропольский край) по вопросам продажи товара ненадлежащего качества. Восемь исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 447 тысяч рублей. В удовлетворении одного искового заявления на сумму 3 тысячи рублей отказано.

#### 2.2.4. Мебель

В течение 2020 года в адрес Управления поступали обращения потребителей на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации и изготовлении мебели.

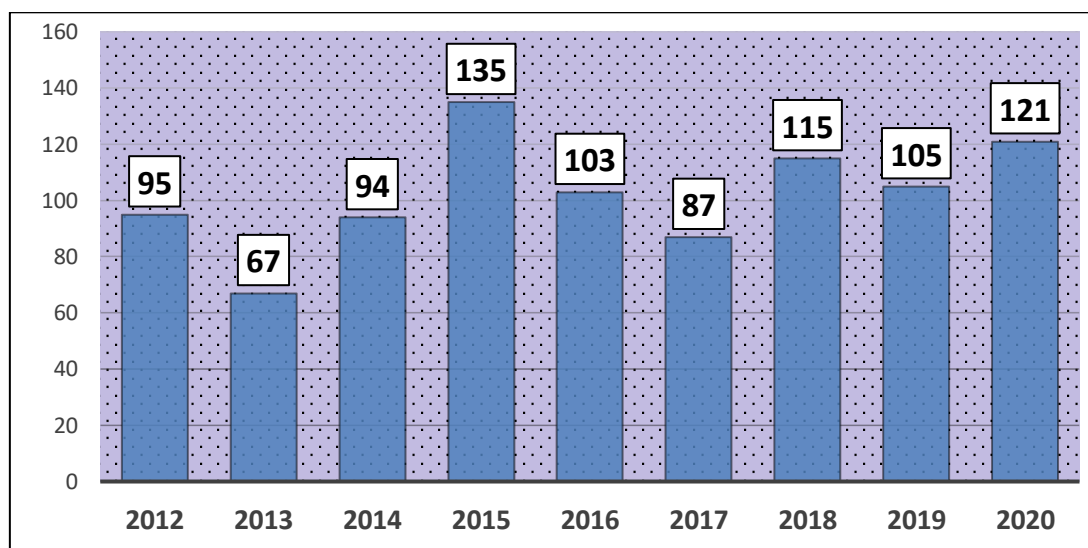


Рис. 38. Мебель. Динамика обращений потребителей.

В 2020 году специалистами Управления рассмотрено 121 письменное обращение граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2019 годом удельный вес письменных обращений увеличился на 15,2 процента (рисунок 38).

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, в частности, 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 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», который 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.

Управлением в 2020 году проводились надзорные мероприятия с целью выявления и пресечения правонарушений при продаже мебели или оказании услуг по ее изготовлению. Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 39.

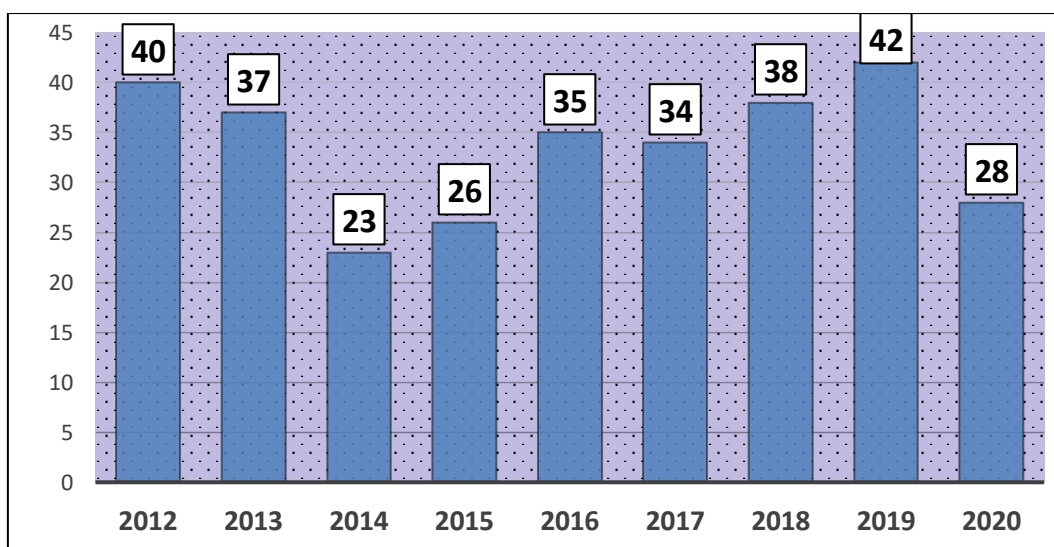


Рис.39. Мебель. Динамика надзорных мероприятий

В 2020 году проведено 42 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности.

В ходе надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 1343 единицы мебели. Установлены факты реализации с нарушениями 509 единиц продукции, что составило 37,9 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.

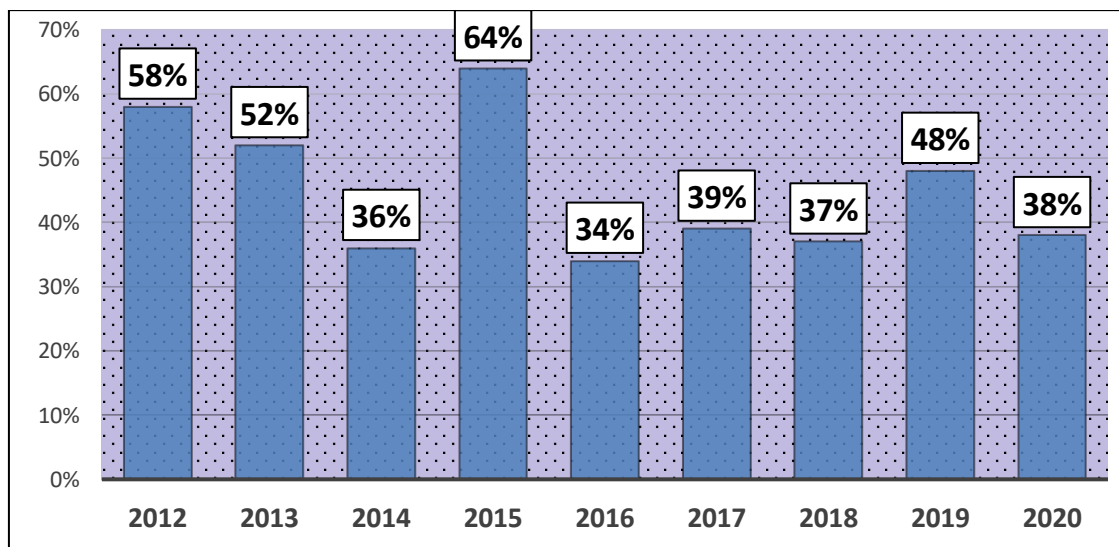


Рис.40. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующего требованиям законодательства

По сравнению с 2019 годом удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, уменьшился на 10 процентов. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 40.

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.

По результатам надзорных мероприятий применены меры административного воздействия. Должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности ч. 1 ст. 14.8 по ч. 2 ст. 14.46, ст. 14.15, ст. 14.45, ч.1, ч.2 ст.14.43, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. В адрес нарушителей выданы предписания «О прекращении нарушений прав потребителей», «О разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда».

#### Справка

Качканарским территориальным отделом в магазине «Строитель» (624300, Свердловская обл., г. Кушва, Гвардейцев ул., 1а) ИП Лешуковой Н.Ю. было выявлено нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (на этикетке отсутствовала информация о материалах, из которых изготовлена мебель). В отношении ИП Лешуковой Н.Ю. 21.10.2020 г. составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.45 КоАП РФ.

Нижнетагильским отделом Управления при проведении плановой проверки магазина «Светофор» по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Балакинская, 2 ООО «ТОРГСЕРВИС бб» обнаружено отсутствие информации о гарантийном сроке, о сроке службы, установленным изготовителем.

В ходе плановой проверки ИП Заикина А.А. в магазине «Инсети» по адресу: Свердловская область, г. Невьянск, ул. Карла Маркса, 7 выявлено, что на отдельные товары (мебель для ванных комнат) не сохранена упаковка, отсутствует информация о наименовании и месте нахождения изготовителя; о дате изготовления; отсутствует единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

Северным Екатеринбургский отделом Управления в ходе внеплановой проверки гипермаркета «Дом» по адресу г. Екатеринбург, ул. Победы, 63 (ООО «Сити строй») выявлена реализация товара без прохождения обязательной процедуры подтверждения соответствия требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции». Кроме этого, были выявлены товары (тумба под раковину т.м. Cersanit) которые не содержат маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, и у которых отсутствует упаковка с инструкцией по сборке, на которой должна размещаться необходимая информация для потребителя.

Талицким отделом Управления в ходе плановой проверки ИП Масловой И.Н. в магазине «Мебель» по адресу Свердловская область, г. Камышлов, ул. Карла Маркса, д. 51 выявлена продажа мебели без документов, подтверждающих, прохождение необходимой процедуры оценки (подтверждения) ее соответствия требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», а также без указания в сопроводительной документации сведений о декларации (сертификате) о соответствии.

Центральным Екатеринбургским отделом в рамках проведения административного расследования в отношении ООО «ТД Седьмое небо» , на объекте: цех по производству матрасов (620033, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Проезжая ул., 9-а, литер П) выявлено, что на маркировке Матраса в детскую кроватку «Кроха» (Этикетка, Наклейка) не указано полное наименование продукции, позволяющее его идентифицировать и отличить товар от другого, в частности, не указано наименование изделия мебели по эксплуатационному (детская) и функциональному (для лежания) назначению. Также на маркировке изделий отсутствуют сведения об адресе (месте нахождения) производства продукции (указан только

юридический адрес). В отношении ООО «ТД «Седьмое небо» вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ на сумму 50 000 рублей.

В рамках проведения внеплановой выездной проверки в отношении ИП Старцевой К.Б. магазин «Много мебели» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Амундсена, д.65 установлено, что на ряд товаров отсутствует информация о цене товара, а также не указано полное наименование по функциональному назначению.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2020 году оказано 924 консультации по вопросам защиты прав потребителей при продаже, изготовление мебели. Количество оказанных консультаций в сравнении с 2019 годом снизилось на 22 процента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара;
- качества товара, в том числе, отказа продавца от удовлетворения заявленных потребителем требований в связи с выявленными в товаре недостатков, а также способах защиты нарушенных прав потребителей;
- передачи потребителю товара не соответствующего образцу (описанию);
- 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 2020 года с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 57 претензий по вопросам продажи и изготовления мебели на сумму 1,4 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 42 претензии (74 процента от подготовленных документов) на сумму 735 тыс. рублей.

Оказана правовая помощь обратившимся гражданам в составлении 26 исковых заявлений на сумму 1,2 млн. рублей. Судами удовлетворено 17 исков. Сумма возможного ущерба потребителей по решениям судов составила 773 тыс. рублей. В удовлетворении 1 иска

на сумму 49 тыс. рублей отказано. Остальные иски по состоянию на 01.01.2021 года не рассмотрены.

Наибольшее число претензий и исков были подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Старцева К.Б (6 претензий, 6 исковых заявлений), зарегистрирована в г. Саратов (магазин «Много мебели»); ООО «Стиль мебель» (2 претензии, 4 исковых заявления), зарегистрировано в г. Нижний Тагил; ИП Карбанова Е.И. (1 претензия, 2 исковых заявления), зарегистрирована в г. Нижний Тагил и других.

### 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 (рисунок 41).

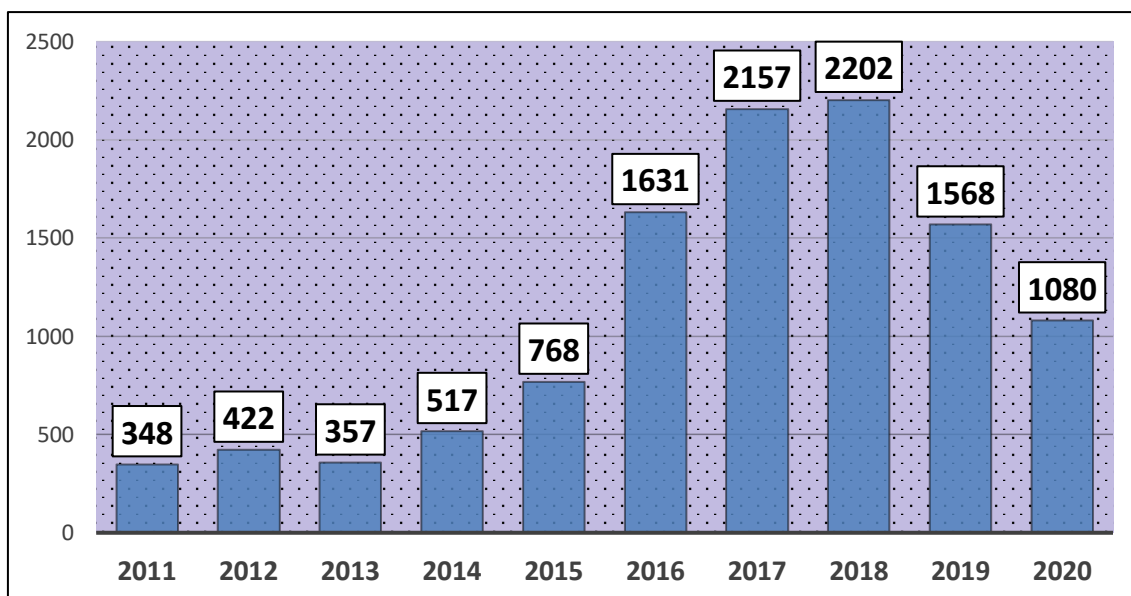


Рис.41. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей.

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, начиная с 2018 года, наблюдается уменьшение количества жалоб на технически сложные товары бытового назначения. В 2020 году поступило 1080 жалоб, что на 32 процента ниже уровня 2019 года и на 51 процент ниже уровня 2018. Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения для потребителей также остаются абонентские радиостанции (сотовые телефоны).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2020 года проводились надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения.



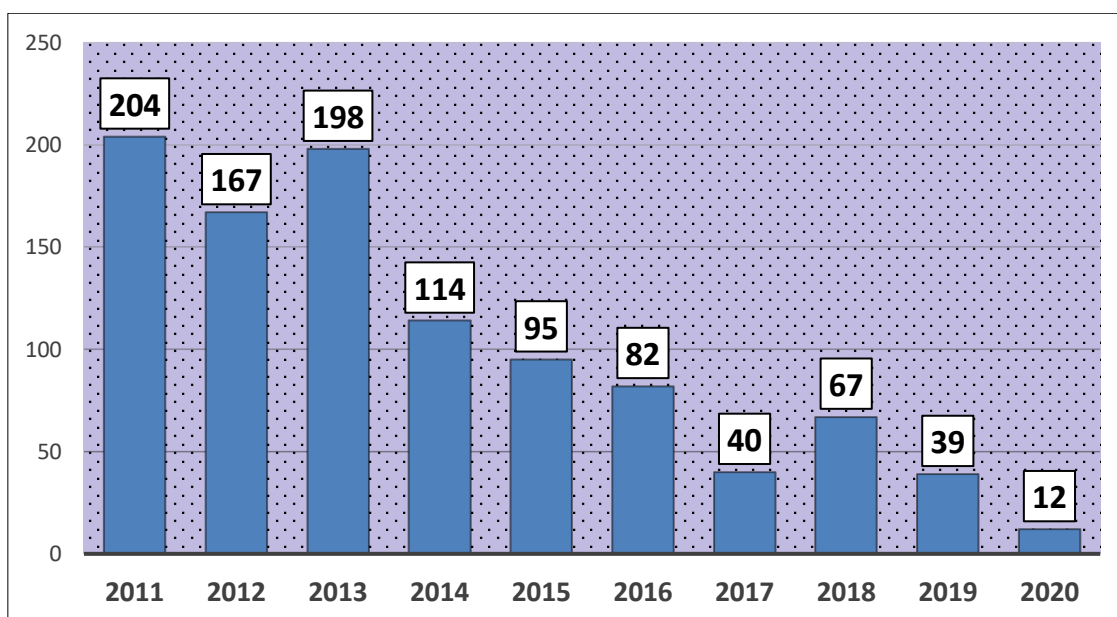


Рис.42. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 12 надзорных мероприятий предприятий торговли, реализующих технически сложных товаров бытового назначения. По сравнению с 2019 годом количество надзорных мероприятий снижено, что, в первую очередь, связано с введением ограничений по проведению внеплановых проверок и отсутствием оснований для проведения надзорных мероприятий, так как основное количество обращений потребителей связано с требованиями гражданско-правового характера (рисунок 42).

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

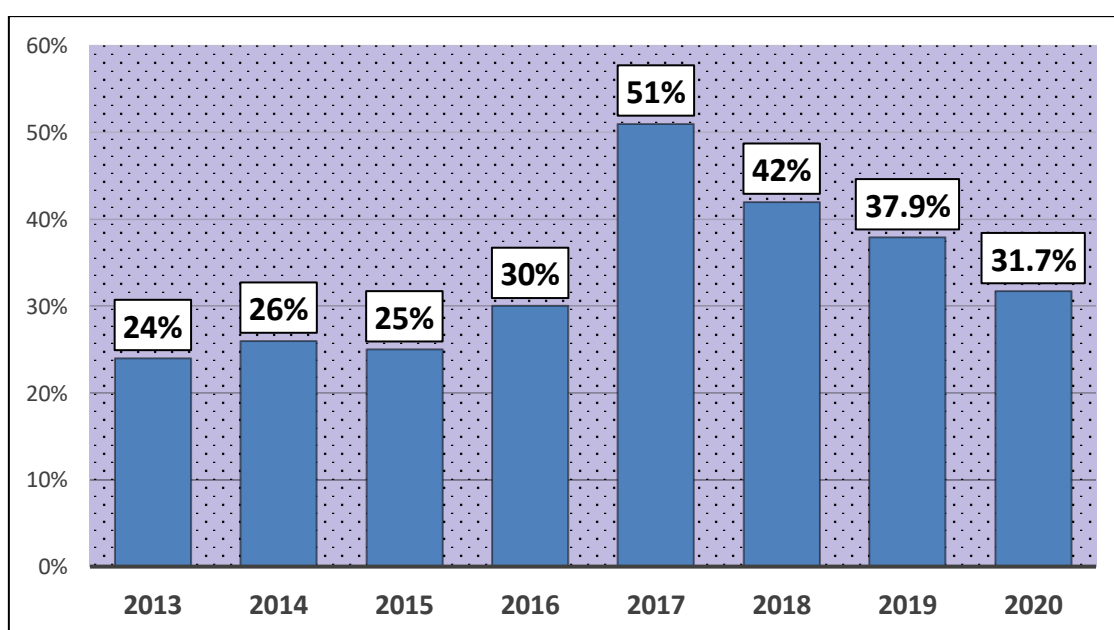


Рис.43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям.

Удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям уменьшился на 6,2 процента. В 2020 году проинспектировано 574 единицы технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 182 единиц товара с нарушениями, что составляет 31,7 процента (рисунок 43).

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;

- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке;

- продажа товаров с информацией, вводящей потребителя в заблуждение относительно места изготовления;

- 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 «ПЕГАС»;

- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии была выявлена в интернет-магазине ООО «Интеллект» (сайт <https://www.intel-ekt.ru/>) и в магазине «Tele2» ИП Гордеев А.В., в магазинах «ОВИ» ООО «ОБИ Франчайзинговый Центр»;

- реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным, была выявлена в магазине «ДНС» ООО «ДНС Ритейл», расположенном по адресу 620042 г. Екатеринбург, ул. Победы, 65. Так, ООО «ДНС Ритейл» допустило реализацию стиральных машин HAIER HW70-BP12758 и HAIER HW70-12829A, подлежащих маркировке о классе энергетической эффективности, без такой информации на маркировке

товара и в прилагаемой технической документации сведений о классе энергетической информации;

- продажа товаров без информации о товаре и изготовителе на русском языке;

- иные нарушения Правил продажи отдельных видов товаров, в том числе отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление; не доведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и другие.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч.2 ст.9.16 (ООО «ДНС Ритейл»), ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8, ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 1, ч.2 ст. 15.12, ч. 15 ст. 19.5 КоАП РФ. В адрес нарушителей выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей и об устранении нарушений законодательства о техническом регулировании, предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписания о приостановлении реализации продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказано 4055 консультаций по вопросам продажи технически-сложных товаров, из них 2866 консультаций по продаже технически сложных товаров бытового назначения, компьютеров; 1189 – мобильных телефонов.

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;

- 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;

- непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, об эффективном способе использования товара, отсутствие информации на русском языке, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия, информации о стоимости дополнительных платных услуг, и др.);

- навязывания дополнительных платных услуг (например, дорогостоящих юридических услуг при продаже автомобилей, дополнительных консультаций по настройке оборудования при

продаже телефонов, обуславливание приобретение мобильных телефонов дополнительными сим-картами и другое);

- нарушения срока доставки предварительно оплаченного товара.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2020 году было подготовлено:

- 239 претензий (в т. ч. 55 претензий по договорам купли-продажи мобильных телефонов, 17 претензий по договорам купли-продажи автомобилей, 19 - по договорам купли-продажи автозапчастей) на сумму 3,6 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 195 претензий на сумму 2,4 млн. рублей, это 82 процента от составленных.

Большая часть претензий подготовлена в отношении следующих хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары: АО «Связной логистика», ООО «Сеть Связной», зарегистрировано в г. Москва (26 претензий); ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края (23 претензии); АО «РТК», зарегистрировано в г. Москва (14 претензий); ПАО «ВымпелКом», зарегистрировано в г. Москва (8 претензий); ООО «Уют» (магазин «Корпорация Центр»), зарегистрировано в г. Ижевск (6 претензий); ООО «МВМ» (магазин «М.Видео»), зарегистрировано в г. Москва (5 претензий); ООО «Ситилинк», зарегистрировано в г. Москва (4 претензии) и прочие.

- 44 исковых заявления (в т. ч. 13 исков по договорам купли-продажи мобильных телефонов, компьютеров и мобильных телефонов, 7 - по договорам купли-продажи автомобилей и автозапчастей) на сумму 1,3 млн. рублей, из них 25 рассмотрены в пользу потребителя на общую сумму 1,4 млн. рублей (57 процента от подготовленных исков). В удовлетворении 4 исков потребителей на сумму 315 тыс. рублей судами было отказано.

Больше всего исковых заявлений было подготовлено в отношении ООО «Сеть Связной», зарегистрировано в г. Москва (8 исковых заявлений); ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края (3 иска); АО «РТК», ООО «Автопрайм», АО «Мегафон Ритейл», зарегистрированы в г. Москва (по 2 иска) 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 2020 году проведено 21 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (в 2019 и 2018 году - 47).

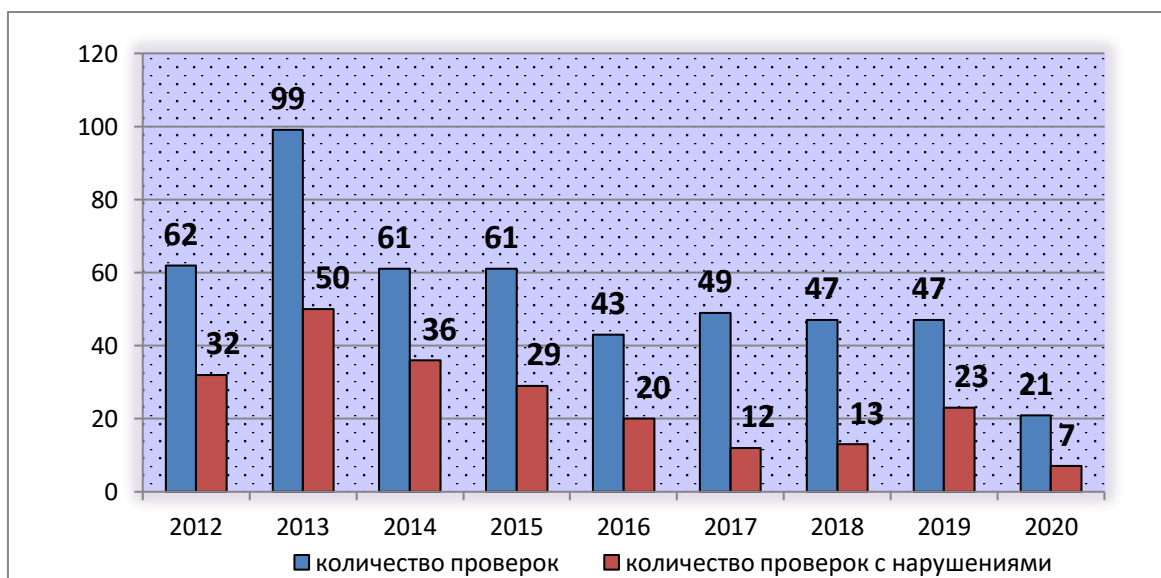


Рис.44. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 33,3 процента мероприятий (2018 г. - 27,7 процента, 2019 г. - 48,9 процента). В сравнении с предыдущим годом удельный вес проверок с нарушениями снизился на 15,6 процента (рисунок 44).

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

В 2020 году было проинспектировано более 3,7 тыс. единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось свыше 2 тыс. единиц, что составило 54 процента от общего числа проинспектированной продукции (в 2019 г. - 37,1 процента).

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2019 года, удельный вес забракованной продукции увеличился, что свидетельствует о повышении эффективности надзора в данной сфере рынка (рисунок 45).

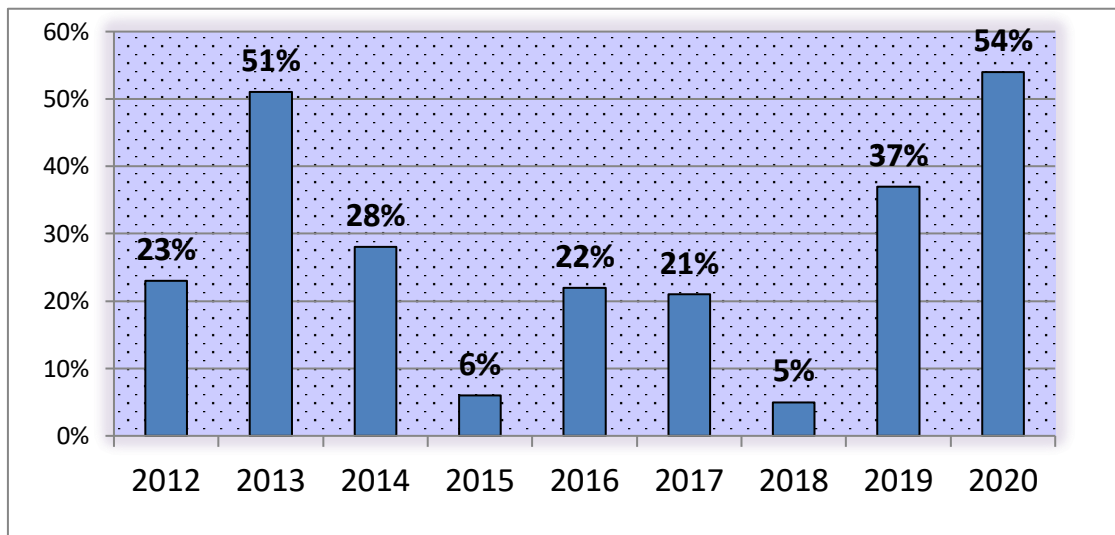


Рис.45. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

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

Качканарским отделом Управления проведено административное расследование в отношении ООО «ТОРГСЕРВИС 66» (620085, Свердловская обл., г. Екатеринбург, 8 марта ул., 212-331) на объекте магазин «Светофор» (624330, Свердловская область, г. Кушва, ул. Коммуны, д.82). По окончании административного расследования обнаружена реализация товара: Светодиодные лампы (импортер ООО «А Зет» 142072, г. Домодедово, мкр.Востряково, влад. «Триколор», стр. 4, изготовитель Китай, состав пластик алюминий, 4000 К, холодный свет, 7 Вт, цоколь E14, в упаковке 3 шт., по цене 118,90 руб.), без информации о классе энергетической эффективности (в технической документации, в маркировке, на этикетках)

Согласно ведомости по партиям товаров на складах на 15.05.2020 г. (склад Кушва, ул. Коммуны, д. 78), представленной директором магазина «Светофор» Чобан А.Г., на остатке числятся Лампа ECO Led 7W E14 упаковка 3 шт.- 324 шт. На данный товар составлен протокол ареста товаров.

В отношении ООО ТОРГСЕРВИС 66» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ. Судом назначен штраф 50 тыс.руб.

Также реализация продукции осуществлялась без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии в отношении данных ламп. По данному факту составлен протокол по ст. 14.45 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 100 тыс. руб.

Хозяйствующему субъекту выданы предписания о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, а также предписание об устранении нарушений.

#### Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в отношении ООО «ИКЕА ДОМ» проведена плановая проверка (с применением дистанционного взаимодействия). В ходе осмотра маркировки инспектированной продукции выявлены нарушения требований ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», а именно на товар РИЭТ Светодиод E14 200 лм 303.887.35 (количество 1065 шт.) отсутствуют эксплуатационные документы.

В отношении ООО «ИКЕА ДОМ» вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ст.14.43 ч.1

КоАП РФ на сумму 50 000 рублей. ООО «ИКЕА ДОМ» выдано предписание об устранении нарушений, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

### 2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

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

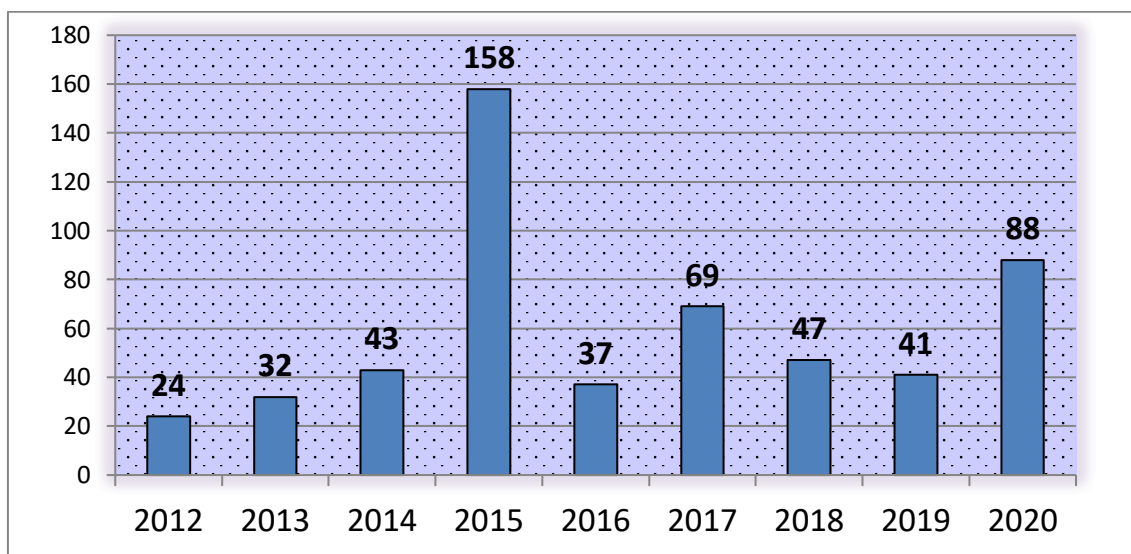


Рис.46. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что по сравнению с 2019 годом количество жалоб на данную группу товаров в 2020 году увеличилось в 2 раза (рисунок 46). Многие жалобы касались недоставки парфюмерно-косметической продукции, приобретенной дистанционно, в установленный срок.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2020 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.



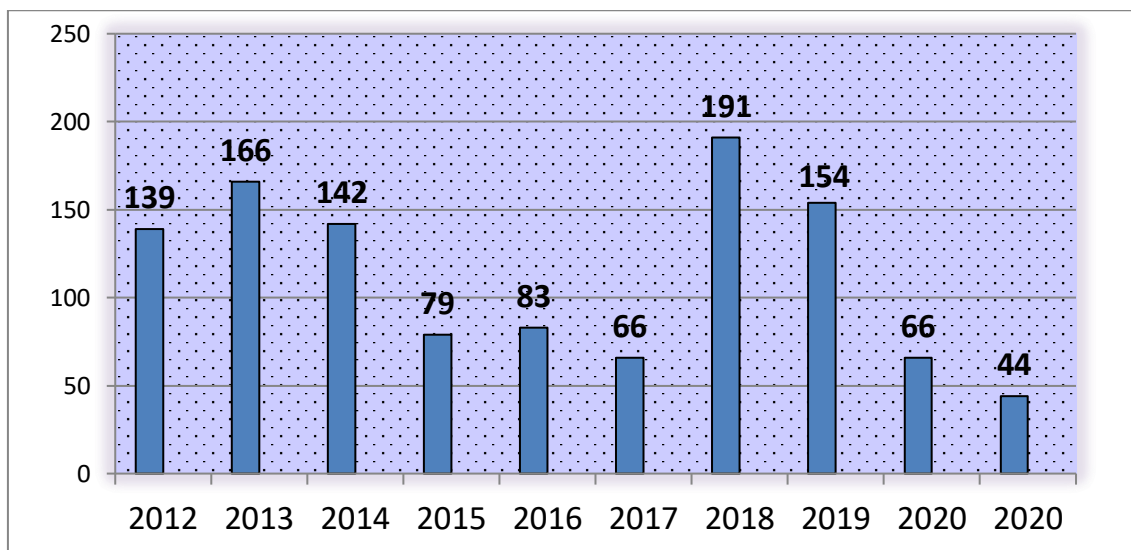


Рис.47. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 44 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию (рисунок 47).

Снижение числа надзорных мероприятий в 2020 году связано с ограничениями в проведении проверок.

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

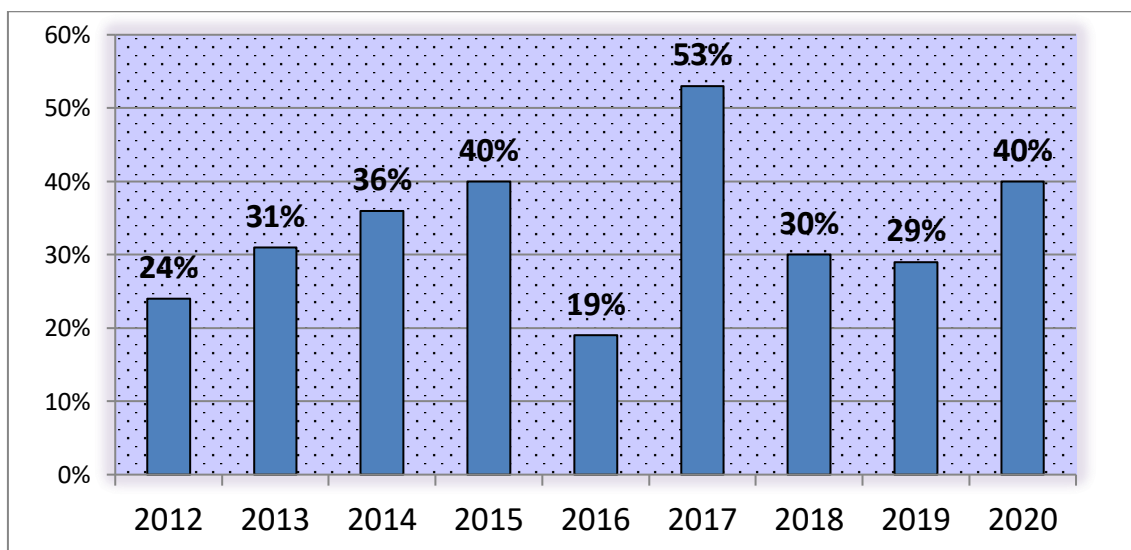


Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей заявленным требованиям

В 2020 году было проинспектировано около 3 тыс. единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 1,2 тыс. единиц товара с нарушениями, что составило 40 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, увеличился на 11 процентов (рисунок 48).

Основная часть забраковок парфюмерно-косметических изделий приходится на нарушение правил маркировки и отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих безопасность реализуемых изделий для жизни и здоровья граждан.

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий осуществлялись лабораторные исследования парфюмерно-косметических товаров. В период 2020 года исследована 28 проб, 1 проба (3,4 процента) не соответствовала требованиям нормативных документов (2019 г. - 4,9 процента).

Это продукция «Ополаскиватель для полости рта с экстрактом ромашки «Для всей семьи», изготовитель ООО «Ренессанс Косметик», Алтайский край 656062, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Звездная, 15б, продавец ООО «ТОРГСЕРВИС 66», Магазин «Светофор», г. Каменск-Уральский, О.Кошевого ул., 3, по показателю «индекс токсичности».

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа парфюмерно-косметических изделий с нарушением правил продажи;
- продажа продукции без обязательного подтверждения соответствия товара установленным требованиям;
- недостоверное декларирование продукции.

#### Справка

Каменск-Уральским отделом Управления проведено административное расследование в отношении ООО «ПКФ Профснаб», в ходе которого было установлено, что на потребительской упаковке солнцезащитного средства «СЕКРЕТЫ ЗАГАРА» «Молочко защитное для загара» указана информация о SPF-факторе защиты, в то время как производитель не проводил какие-либо исследования своей продукции на наличие ультрафиолетовых фильтров. Также не проведено исследование продукции на токсикологические показатели: кожно-раздражающее действие, на клинические (клинико-лабораторные) показатели: раздражающее действие, сенсибилизирующее действие.

Декларирование продукции признано Управлением Роспотребнадзором по Свердловской области недостоверным.

В отношении Общества составлены протоколы об административном правонарушении по ст. 14.43, 14.44 КоАП РФ, назначены административные наказания. Также Обществу выданы предписания о прекращении действия деклараций о соответствии.

Действие деклараций о соответствии также было прекращено заявителем на основании предписаний Территориального отдела, о чем внесены сведения в Единый реестр деклараций о соответствии.

Также отделом подан иск в защиту неопределенного круга лиц к ООО «ПКФ Профснаб».

Красногорским районным судом города Каменска-Уральского Свердловской области удовлетворил иск, обязал изготовителя прекратить противоправные действия, которые нарушают права неопределенного круга потребителей на качество, безопасность и информацию, путём прекращения производства и реализации парфюмерно-косметической продукции поименованной в декларации соответствия ЕАЭС N RU Д-RU.НВ32.В.09901/20:

- молочко защитное для загара SPF 20
- молочко защитное для загара SPF 25
- молочко защитное для загара SPF 30
- молочко защитное для загара SPF 35
- молочко защитное для загара SPF 45+

Решение вступило в законную силу.

По результатам проверок возбуждено 37 административных дел, вынесено 29 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, с наложением штрафов свыше 1 млн. руб.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43, ч. 2 ст. 14.46.2, ч. 4 ст. 14.46.2, ст. 14.44, 14.15 КоАП РФ.

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

#### Справка

В адрес Управления в ноябре 2020 года поступили сведения о массовом отравлении кожным антисептиком в Республике Саха (Якутия). При этом изготовителем был ИП Калинин А.В., Свердловская область, адрес производства - Сысертский район.

В рамках расследования массового отравления и предотвращения причинения вреда:

- в течение 2 часов с момента получения информации осуществлен выход на объект по адресу производства, указанному на маркировке. Произведен отбор проб и арест продукции. Всего у ИП Калинина А.В. арестовано 4879,5 л. продукции; также произведен арест и отбор проб в гипермаркете «Сима-Ленд» (основной поставщик продукции); по результатам лабораторных исследований установлено, что концентрация метанола в пробах составляет от 62 до 69 процента при норме 3,5 процента;

- оперативно проинформированы органы прокуратуры и внутренних дел;

- в отношении ИП Калинина и ООО «Симаарт» вынесены предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда; ИП Калинину А.В. выдано предписание о прекращении действия декларации о соответствии (выполнено);

- подан и удовлетворен судом иск к ИП Калинину А.В. о запрещении деятельности, причиняющей вред;

- направлена информация в Управления Роспотребнадзора по месту нахождения поставщиков для принятия мер в рамках компетенции;

- проинформировано Правительство Свердловской области – о необходимости информирования медицинских, образовательных и иных социальных учреждений, промышленных и иных предприятий об опасности продукции, необходимости ее выявления и обеспечения хранения в местах ограниченного доступа и немедленном информировании Управления;

- с органами полиции обследовано более 1100 объектов, обнаружена продукция на 73 предприятиях (учреждениях), арестовано (изъято) около 5 тыс. литров продукции;

- в связи с возбуждением уголовного дела административное дело прекращено, арестованная продукция подлежит передаче следственным органам в качестве вещественных доказательств по уголовному делу, с этой целью следственными органами во взаимодействии с органами полиции осуществляется ее изъятие.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказано 62 консультации по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее), что на 11 процентов больше чем в 2019 году.

Большая часть обращений, это 31 процент касался вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества; 22 процента вопросов непредоставления информации о товаре (составе продукции, цене товара, условиях приобретения, подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, безопасному использованию и пр.); 10 процентов консультаций по вопросам возврата (обмена) товара надлежащего качества и прочим вопросам.

При продаже парфюмерно-косметической продукции потребители чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: АО «Тандер», зарегистрировано в г. Краснодар (сеть

магазинов «Магнит Косметик») (31 процент консультаций), ИП Коровин А.В., зарегистрирован в г. Омск (сеть магазинов «Парфюм Лидер») (21 процент консультаций); ООО «Аромалюкс», зарегистрировано в г. Санкт-Петербург (сеть магазинов «Рив Гош») (15 процентов консультаций), ООО «Алькор и Ко», зарегистрировано в г. Москва (сеть магазинов «Лэтуаль») (5 процентов консультаций) 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.

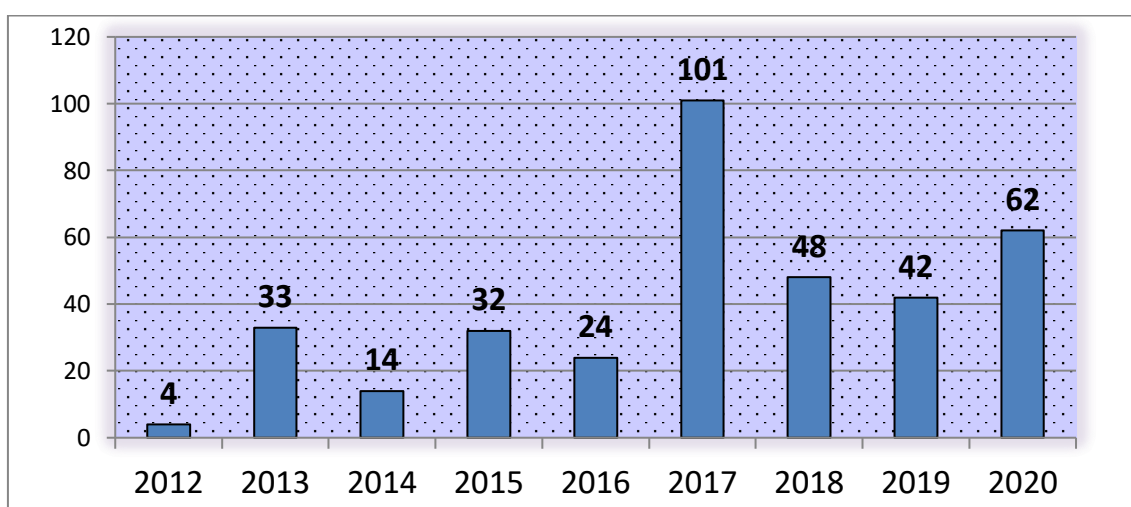


Рис.49. Товары бытовой химии. Динамика обращений

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

В 2020 году поступило 62 обращения на качество и безопасность товаров бытовой химии, что в 1,5 раза больше, процента меньше, чем в 2019 году. Основная доля поступивших обращений так же, как и в предыдущих годах, приходится на реализацию некачественной стеклоомывающей жидкости для автомобилей (рисунок 49).

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

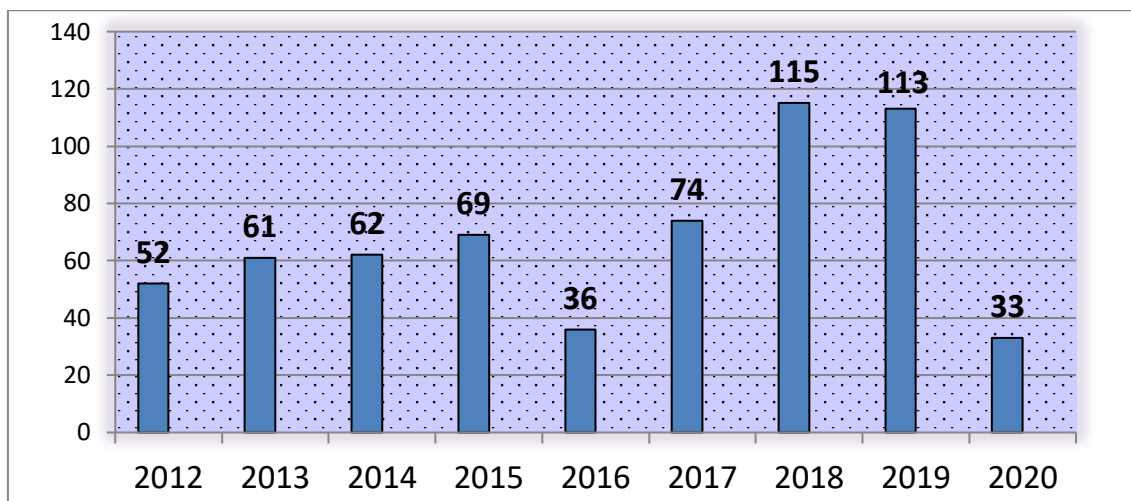


Рис.50. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных надзорных мероприятий видно, что в сравнении с 2019 годом число надзорных мероприятий в 2020 году снизилось, что обусловлено ограничениями в проведении проверок (рисунок 50).

За 2020 год проведено 33 надзорных мероприятия предприятия, производящих и реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 14 мероприятиях (2019 г. – 43,3 процента, 2020 г. – 42,4 процента).

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

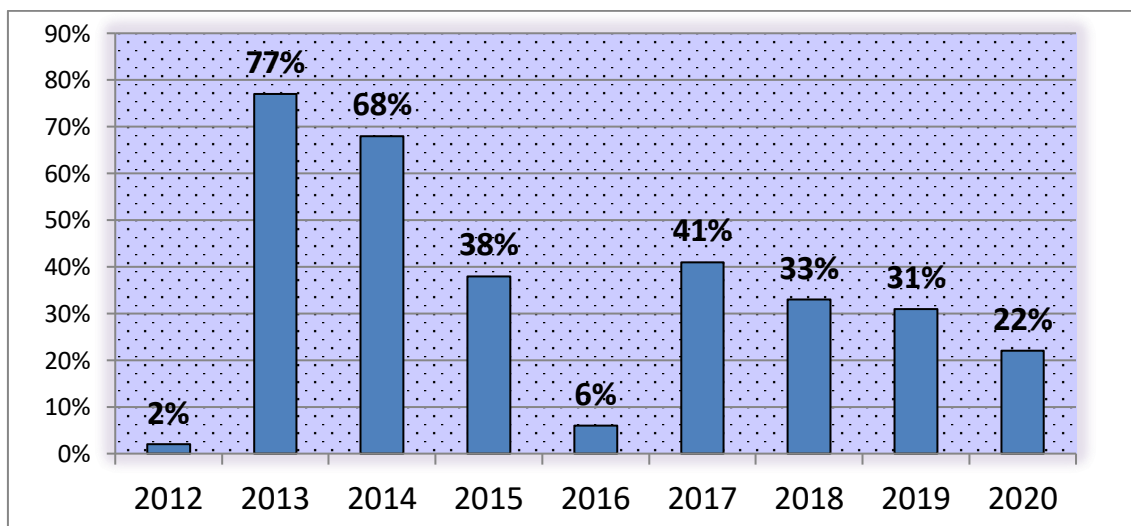


Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

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 2020 году проинспектировано 1,6 тонны товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве почти 359 л., что составляет 22 процента (рисунок 51).

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);
- реализация продукции без документов, подтверждающих ее безопасность;
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

По результатам проверок возбуждено 28 административных дел, вынесено 34 постановления о назначении административного наказания, в том числе, в виде штрафов на общую сумму 905 тыс. рублей.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8, ч.2 ст.15.12, ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ.

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

#### Справка

Серовским отделом Управления проведена контрольная закупка в отношении индивидуального предпринимателя Готмана Д.В. на объекте: магазин «Аккумуляторный мир», г. Серов. Была закуплена стеклоомывающая жидкость.

Согласно протоколу лабораторных испытаний, экспертному заключению исследованный образец Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная ICE DRIVE (-30), дата изготовления: 09.09.2019г., срок годности 5 лет, изготовитель: ООО «Техномаркет», 197198, г.Санкт-Петербург, ул.Воскова, д.13, корпус 3 (литер Д), офис 1-3Д, не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 г. № 299, по показателю «Метанол» (результат испытаний - более 0,5 процента, величина допустимого уровня - не более 0,05 процента), содержание метанола в пробе составляет 12 процентов.

За выявленные нарушения индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч.2 ст. 14.43

КоАП РФ и наказанию в виде штрафа в размере 30 тыс. рублей. Продукция в количестве 40 единиц снята с реализации.

Из 30 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 7 проб - неудовлетворительные (17,8 процента).

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

- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная -30\*С, изготовитель ООО «ПРОМЖИДКОСТЬ», Нижегородская область;
- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная «Драйв» комфорт» до -30, изготовитель ООО «Гелиос», г. Москва;
- Стеклоочиститель зимний -20\*С незамерзающая стеклоомывающая жидкость, изготовитель ООО «Текохим», г. Санкт-Петербург
- AutoLux -30\*С незамерзающая жидкость для стеклоомывателя, изготовитель ООО «Техномаркет», г. Санкт-Петербург
- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная до -30\* Comfort plus, изготовитель ООО «ЕвроХимГрупп», Ульяновская область
- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная ICE DRIVE (-30), изготовитель ООО «Техномаркет», г. Санкт-Петербург.

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 центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказана 51 консультация по вопросам продажи товаров бытовой химии, что на 22 процента больше чем в 2019 году.



Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества (47 процентов консультаций);
- непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене и условиях приобретения товаров и прочее) (29 процентов обращений);
- обмена (возврата) товара надлежащего качества (14 процентов консультаций);
- безопасности товара (6 процентов обращений) и иным вопросам.

При продаже бытовой химии чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: АО «Тандер», зарегистрировано в г. Краснодар (сеть магазинов «Магнит» и «Магнит косметик») (10 процент консультаций); ООО «Агроторг», зарегистрировано в г. Санкт-Петербург (сеть магазинов Пятёрочка») (10 процентов консультаций) и других.

В 2020 году подготовлена 1 претензия в адрес ИП Дрыгин К.Д. (г. Первоуральск) с требованием о замене растворителя ненадлежащего качества. Требование потребителя продавцом было удовлетворено.

### 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.).

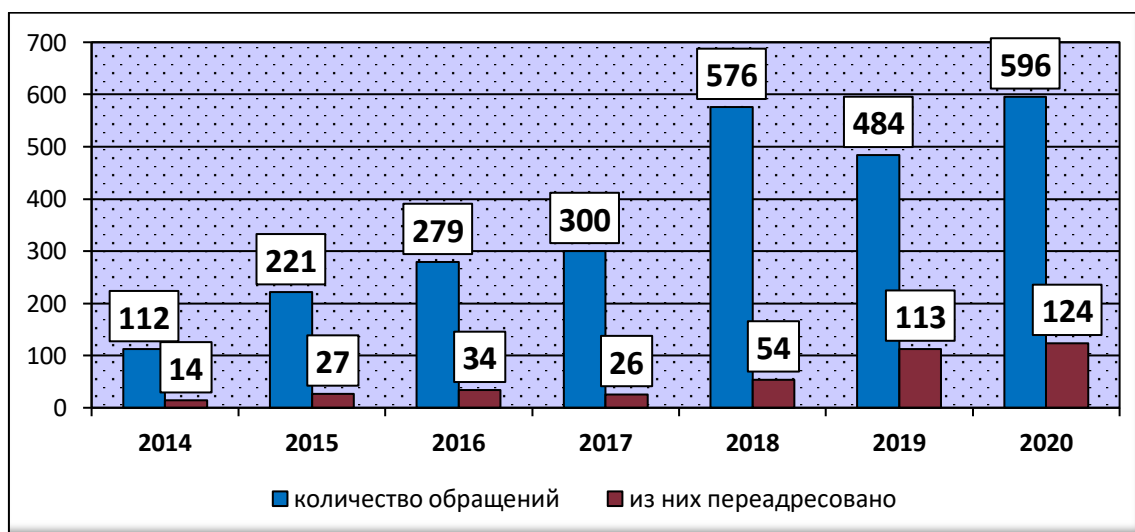


Рис. 52. Электронная коммерция. Динамика поступивших обращений (2014-2020 гг.)

В 2020 г. наблюдается увеличение числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2019 годом (на 23 процента). Это связано как с естественным ежегодным развитием сферы электронной коммерции, так и особенностями потребительского рынка в 2020 году, обусловленными пандемией новой коронавирусной инфекции (самоизоляция граждан, сокращение или полное прекращение работы отдельных торговых предприятий традиционных форм работы и пр.).

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2020 году – технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности (сотовые телефоны, автозапчасти, одежда, обувь, игрушки, кожгалантерейные изделия, парфюмерно-косметические изделия и прочие товары).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2020 г. рассмотрено 596 жалоб на продажу товаров через Интернет-магазины или заключение договоров оказания услуг дистанционным способом, переадресовано 124 обращения, что составило 21 процент от количества поступивших.

Преимущественно, обращения переадресуются по месту заключения договора – в иные Управления (в основном, Управление Роспотребнадзора по городу Москве), либо в правоохранительные органы. Основанием для переадресации в правоохранительные органы обращений с жалобами на дистанционный способ продажи товаров в 2020 году являлось наличие описания мошеннических действий продавца (перевод денежных средств на расчетный счет физического лица в банке либо на счет физического лица, открытый в электронном платежном сервисе, или оплата наличными денежными средствами при получении товара в отделении почты России, отсутствие при этом сведений о хозяйствующем субъекте (наименование и место нахождения продавца либо достоверное наименование, местонахождение продавца).

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 расторжения договора купли – продажи товара со ссылкой на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55;
- 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 (аннулирование заказов).

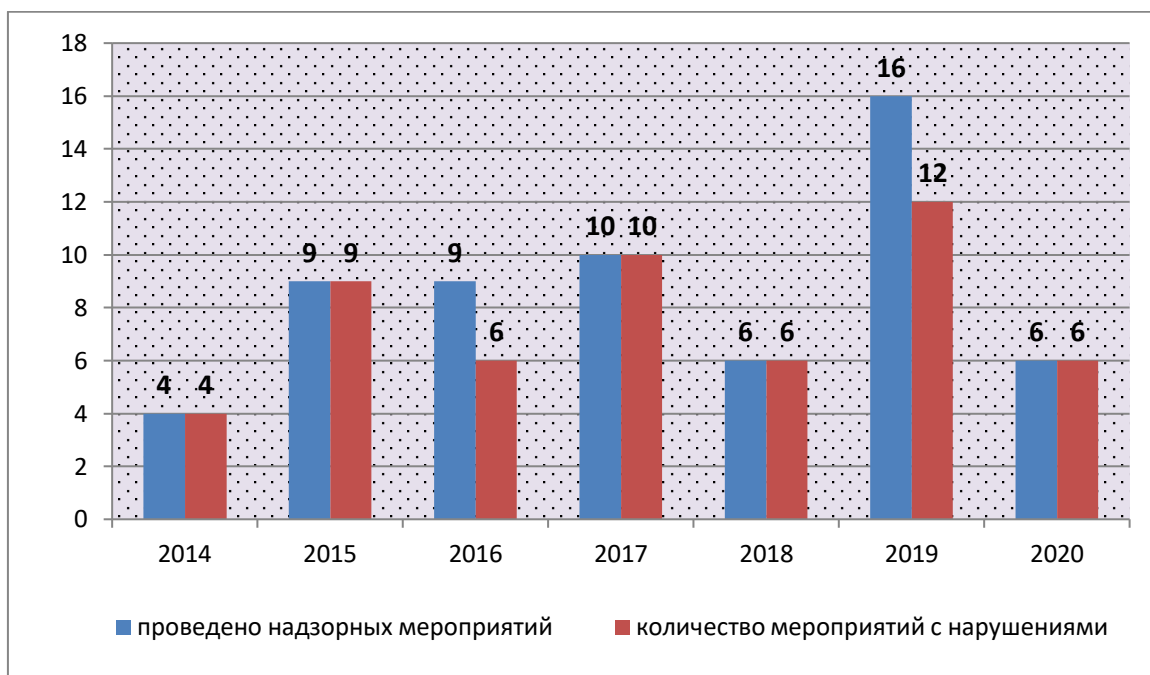


Рис. 53. Электронная коммерция. Динамика надзорных мероприятий (2014-2020 гг.)

Всего в 2020 году проведено 6 надзорных мероприятий в области электронной коммерции (рисунок 53), в рамках которых выявлено 47 нарушений.

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре и изготовителе;
- 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 продажи отдельных видов товаров.

Справка

Серовским отделом Управления в отношении ООО «Вайлдберриз» непосредственно обнаружено нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: потребителем был приобретен в интернет-магазине «Wildberries» товар: вызывная панель домофона «ML-20 hd, Slinex», артикул 12352483, номер заказа 9896644767. При установке домофона был выявлен недостаток в товаре, Потребитель обратился в пункт выдачи товара с намерением вернуть некачественный товар. В пункте выдачи было разъяснено, что необходимо оформить претензию через личный кабинет на сайте. Претензия была оформлена потребителем, однако на сайте, в личном кабинете потребителя претензия была отклонена, по причине того, что потребителю необходимо самому обратиться в сервисный центр и провести диагностику и далее с выданным заключением повторно обратиться с претензией в интернет-магазин. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

В отношении Общества был составлен протокол об административном правонарушении и вынесено постановление о назначении административного наказания.

#### Справка

Управлением по результатам административного расследования в отношении ООО «ДАЙМОНД», установлен обман потребителя: потребителем на сайте [www.sellitem.ru](http://www.sellitem.ru) («Бутик полной моды») был сделан заказ на два платья (артикул: 307; состав: 80% полиэстер и 20% вискоза; производство: Европа) стоимостью 2 165 рублей. Для оформления заказа М...Е.Г. в графе «заказать по акции» указала свой номер телефона, после чего на номер мобильного телефона заявителя поступил звонок с абонентского номера +7 (989) 706-07-82. При этом самостоятельно отправить заказ в корзину для покупки у потребителя не получалось. Доставка осуществлялась АО «Почта России» с оплатой товара при получении наложенным платежом. Общая стоимость покупки составила 4330 рублей

В почтовом отделении при получении в присутствии работников почтового отделения был оформлен акт на выдачу и осмотр посылки. При вскрытии посылки обнаружено, что вместо двух платьев в посылке находилась женская сорочка и бумага общей

массой 0,114 гр., масса тары 295 гр. При этом на сайте в ассортименте магазина на момент заказа данный товар отсутствовал.

ООО «ДАЙМОНД» было привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

По результатам проведенных мероприятий в 2020 г. составлено 9 протоколов об административном правонарушении, вынесено 6 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафов. Вынесено 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Судами удовлетворено 27 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной и алкогольной продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказана 870 консультация по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 9 процентов больше чем в 2019 году.

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

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредставление информации о наименовании продавца, его адресе и невозможности его установить; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара, об обязательном подтверждении соответствия товаров;
- несоответствия полученного товара информации о характеристиках товара, размещенной на сайте;
- отказа продавца принять товар надлежащего качества;
- нарушения сроков возврата уплаченных денежных средств при отказе потребителя от товара надлежащего качества;
- непредоставления документов, подтверждающих заключение договора-купли-продажи товара;
- продажи товаров ненадлежащего качества;
- отказа продавца от удовлетворения законных требований потребителя и нарушения сроков их удовлетворения.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2020 года было подготовлено 50 претензий на сумму 442 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 27 претензий на сумму 228 тыс. рублей, что составляет 52 процента от подготовленных.

В течение 2020 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в

Свердловской области» подготовлено 11 исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 251 тысяча рублей. Семь исков было удовлетворено, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила 120 тыс. рублей. В удовлетворении одного искового заявления на сумму 7 тыс. рублей было отказано.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Малеев К.В., зарегистрирован в г. Магнитогорск Челябинской области; ООО «МВМ», ООО «Топ-Шоп Почта», зарегистрированы в г. Москва; ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края; ООО «Автосфера», зарегистрировано в г. Серов; ИП Корецкий И.А., зарегистрирован в г. Карпинск и других.

### 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.

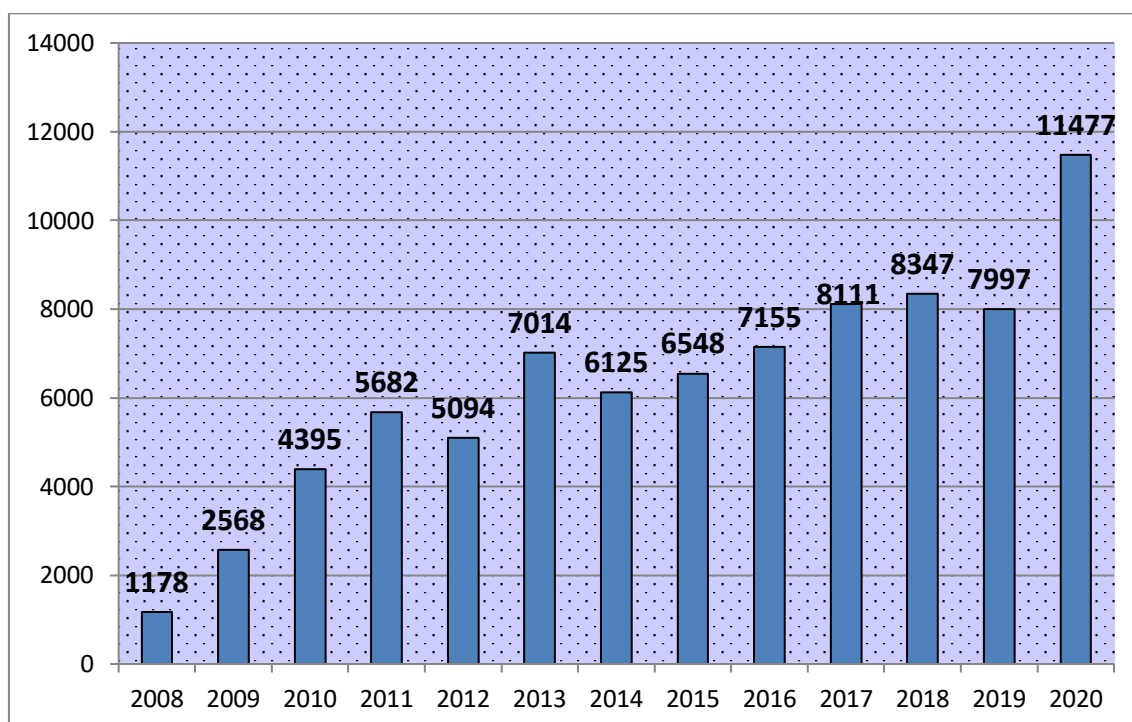


Рис. 54. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2008-2020 г.г.)

В 2020 году поступило в Управление 11,5 тыс. обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 43,5 процента больше, чем в предыдущем году (рисунок 54).

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 72 процента (2019 г. - 64 процента).

Рост числа обращений в сфере оказания услуг обусловлен изменением ситуации на потребительском рынке в связи с распространением новой коронавирусной инфекции и введением ограничительных мероприятий (что обусловило рост обращений по вопросам туризма, транспорта, сферы развлечений, а также предоставления медицинских услуг).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 55.

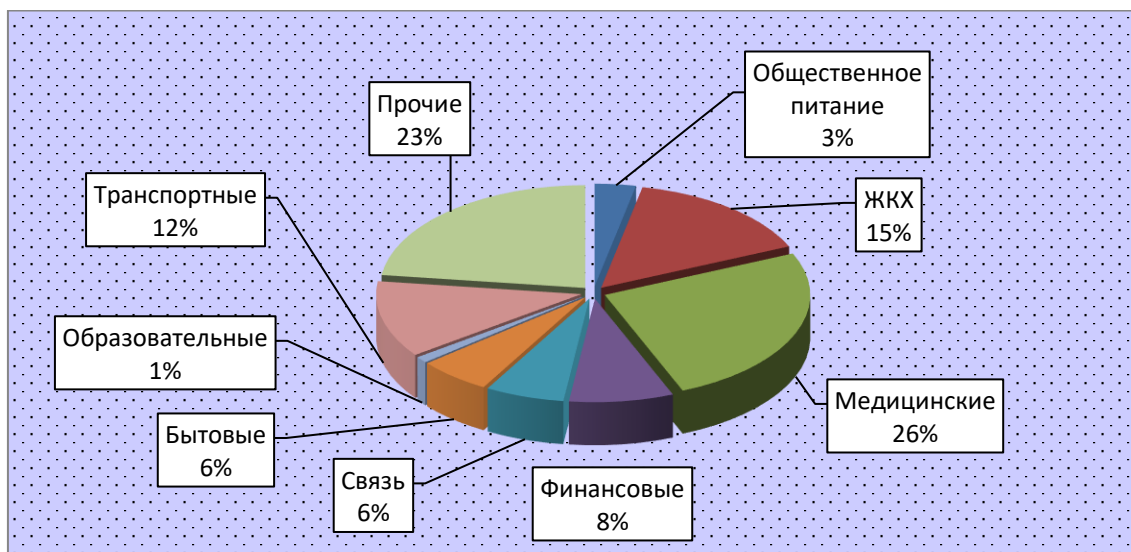


Рис. 55. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2019 годом изменился. Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются медицинские услуги – 26 процентов (2019 г. – 5 процентов), услуги жилищно-коммунального хозяйства – 15 процентов (2019 г. - 31 процент), транспортные услуги – 12 процентов (2019 г. – 4 процента), финансовые услуги – 8 процентов (2019 г. - 16 процентов).

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению региона Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся проверки, административные расследования, должностные лица службы участвуют в проверках органов прокуратуры в качестве специалистов, принимают меры в порядке непосредственного обнаружения в соответствии с ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ.

Динамика проведенных надзорных мероприятий в сфере оказания населению услуг в период с 2008 года по 2020 год представлена на рисунке 56.



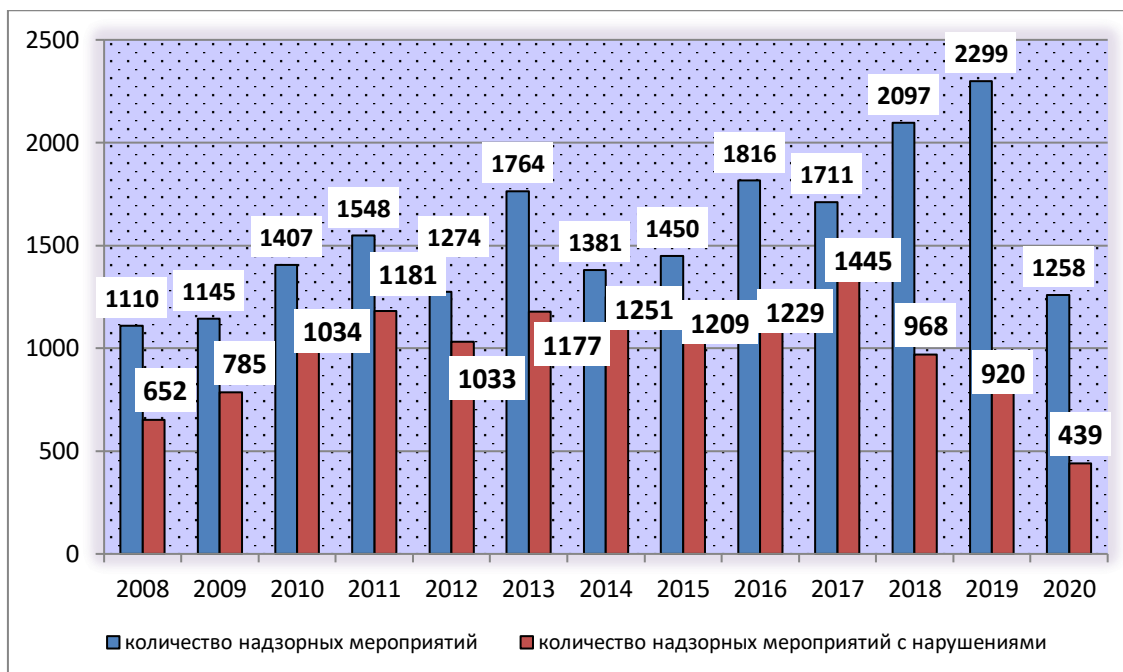


Рис.56. Услуги. Динамика проведенных проверок и административных расследований

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2020 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 1258 надзорных мероприятий, при этом нарушения выявлены в 35 процентах надзорных мероприятий (2018 г. – 46 процентов, 2019 г. - 40 процента).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило 1,8 нарушения (2018 г. – 2,4 нарушения, 2019 г. – 1,3 нарушения).

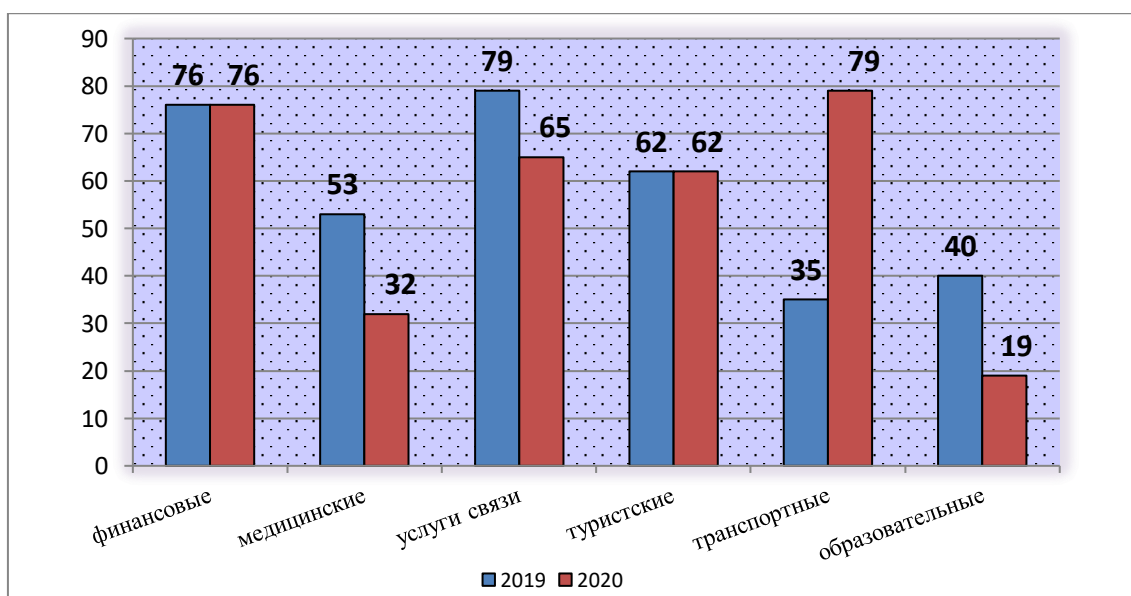


Рис.57. Услуги. Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения

На высоком уровне остался удельный вес контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления туристских услуг (62 процента) и финансовых услуг (76 процентов).

Увеличился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания транспортных услуг (с 35 до 79 процентов).

Несколько снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг - связи (с 79 до 65 процентов), образовательных услуг (с 40 до 19 процентов) и медицинских услуг (с 53 до 32 процентов).

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 591 протокол об административных правонарушениях (2018 г. – 969 протоколов, 2019 г. - 694 протокола), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 555 постановлений о назначении административного наказания (2018 г. – 865 постановлений, 2019 г. – 587 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 7,7 млн. руб. (2018 г. - 10,2 млн. руб., 2019 г. - 7,8 млн. руб.). В 2020 году судом принято 62 решения о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке услуг (2018 г. – 105 решений, 2019 г. – 59 решений).

В адрес исполнителей выданы 205 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 37 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (2018 г. - 779 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 70 представлений, 2019 г. – 438 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 31 представление).

В 2020 г. судами удовлетворено 140 исков потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2018 г. - 137 исков, 2019 г. - 158 исков), а также 34 иска в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них

12 – в защиту неопределенного круга лиц) (2018 г. - 59 исков, 2019 г. – 41 иск).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 13,4 млн. рублей (2018 г. - 12,8 млн. рублей, 2019 г. – 17 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2020 год в сфере оказания услуг было оказано 10,1 тыс. консультаций (2019 г. – 10,1 тыс. консультаций), подготовлено 552 претензии (2019 г. – 562 претензии), 174 исковых заявления (2019 г. – 222 исковых заявления) .

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям услуг возмещено около 20,6 млн. руб. (2019 г. - 23 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере услуг проведено порядка 3 тыс. мероприятий.

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

Услуги жилищно-коммунального хозяйства являются не только одними из самых распространенных потребительских услуг, но и имеют статус социально значимых, поскольку сложно себе представить нормальную жизнь без электроснабжения или при отсутствии подачи горячей воды.

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции коронавирусом (COVID-19) Правительством Российской Федерации были приняты антикризисные меры, в том числе для потребителей жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ).

Так, до 1 января 2021 года в России был введен мораторий на начисление и взыскание неустойки по долгам за ЖКУ. Приостановлено взыскание неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременных и (или) внесенных не в полном размере платы за жилое помещение, коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт.

Кроме того, гражданам, получающим субсидии на оплату жилого помещения и ЖКУ, продлено право на получение указанных субсидий без дополнительного подтверждения, если срок предоставления субсидии истекает в период с 1 апреля по 1 октября 2020 года.<sup>1</sup>

С 01.07.2020 вступили в силу изменения в части электрической энергии, внесенные Федеральным законом от 27.12.2018 № 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации», а

---

<sup>1</sup> Информация Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 15 мая 2020 года «О моратории на оплату услуг ЖКХ в период пандемии коронавируса»

именно:

1) введено понятие «интеллектуальная система учета электрической энергии (мощности)»;

2) МКД, вводимые в эксплуатацию после осуществления строительства, должны быть оснащены индивидуальными, общими (для коммунальной квартиры) и коллективными (общедомовыми) приборами учета электрической энергии, которые обеспечивают возможность их присоединения к интеллектуальным системам учета электрической энергии (мощности) с 1 января 2021 года;

3) обязанность по обеспечению коммерческого учета электроэнергии полностью перекладывается на электроснабжающую организацию с 1 июля 2020 года;

4) предусмотрена возможность установки технических средства удаленного ограничения режима потребления при необходимости.

Контроль за соблюдением перечисленных требований в области ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти.

На территории Свердловской области Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) является исполнительным органом государственной власти Свердловской области, уполномоченным на осуществление регионального государственного жилищного и регионального государственного строительного надзора, регионального государственного контроля (надзора) в области долевого строительства многоквартирных домов (далее – МКД) и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области, контроля за деятельностью жилищно-строительного кооператива, связанной с привлечением средств членов кооператива для строительства МКД, лицензирование предпринимательской деятельности по управлению МКД, осуществление лицензионного контроля на территории Свердловской области, обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в МКД, расположенных на территории Свердловской области.

Согласно данным Департамента на территории Свердловской области управление МКД осуществляют 2 424 юридических лица и индивидуальных предпринимателя, из них 484 управляющих компании, 1940 товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов. Так, 30 469 МКД находятся под управлением управляющих компаний, 2615 под управлением товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов, 3401 под непосредственным управлением, собственниками жилых

помещений в 402 МКД не выбран способ управления.

Одним из важнейших направлений в жилищно-коммунальной сфере является обеспечение сохранности, надлежащего содержания и ремонта существующего жилищного фонда и качества предоставления коммунальных услуг.

Большинство нарушений, связанных с управлением многоквартирным домом (в частности, с начислением платы за коммунальные услуги и содержание общего имущества, работой аварийно-диспетчерской службы), охватывается диспозицией ст. 7.23.3 КоАП РФ. Для отдельных нарушений правил управления многоквартирными домами административная ответственность предусмотрена специальными статьями (статья 7.23.2. КоАП РФ предусматривает административную ответственность за нарушение требований законодательства о передаче технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов частью 1 статьи 13.19.2 КоАП РФ установлена ответственность за нарушение порядка предоставления, размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства и др.). Полномочиями по составлению протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных указанными статьями, наделены должностные лица органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих региональный государственный жилищный и строительный надзор, рассмотрение дел осуществляется судами.

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.

В то же время 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 2020 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1740 обращений потребителей по вопросам оказания ЖКУ, что на 30,3 процента меньше по сравнению с 2019 годом (2 498) (рисунок 58).

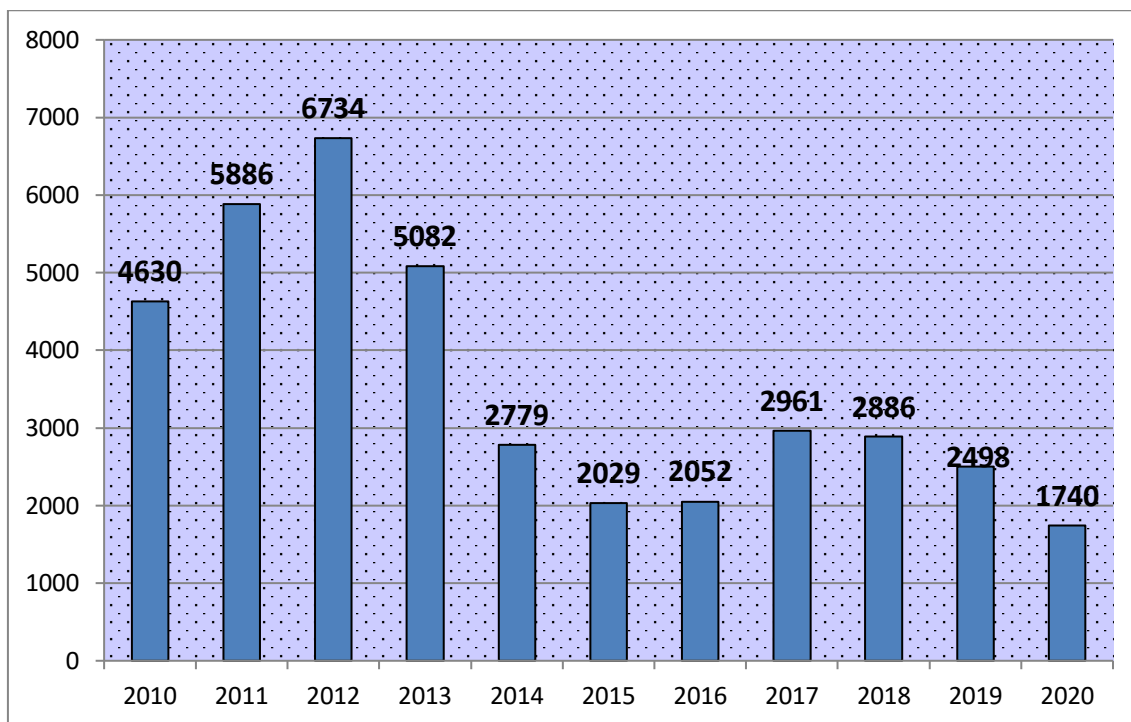


Рис. 58. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2010-2020 гг.)

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 (3182 обращения), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (523 обращения), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (603 обращения).

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ (6048 обращений) 2 101 обращение (34,7 процента) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2020 году Управлением проведено 42 надзорных мероприятия в отношении субъектов ЖКХ, что на 45,4 процента меньше по сравнению с 2019 годом.

Нарушения были выявлены в ходе проведения 8 мероприятий (19 процентов от общего числа проведенных мероприятий).

В ходе надзорных мероприятий, проведенных в 2020 году, выявлены нарушения 34 пункта нормативных документов в области защиты прав потребителей. По сравнению с 2019 годом количество выявленных нарушений пунктов нормативных документов уменьшилось на 3 пункта.

Из органов прокуратуры в 2020 году по фактам нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг поступило 14 материалов, из Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области материалы не поступали.

Структура выявленных в 2020 году правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг, представлена на рисунке 59.

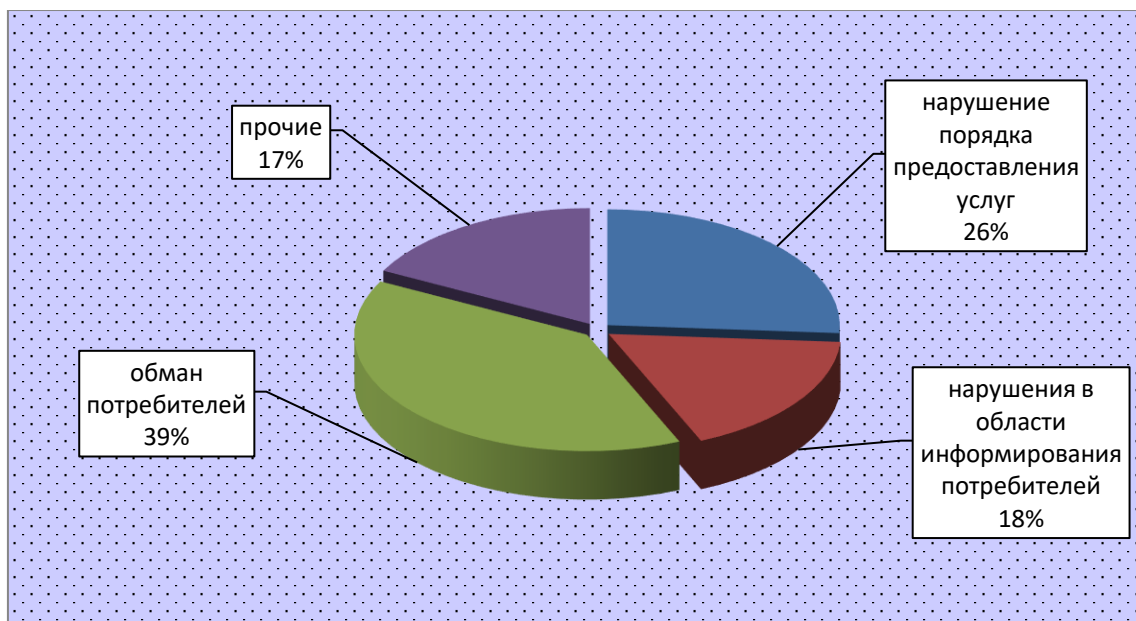


Рис. 59. Жилищно-коммунальные услуги. Структура выявленных правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг (2020 г.)

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 23 постановления о назначении административного наказания.

Общая сумма наложенных Управлением штрафов в отношении субъектов ЖКХ в 2020 году составила 204 тыс. руб.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей, в связи с совершением которых Управлением в 2020 году выносились постановления о назначении административного наказания, сформировалась следующим образом:

1) **39 процентов** (2019 г. – 21 процент) – нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги: обман потребителей, нарушение порядка ценообразования (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);

- начисление расходов мест общего пользования исключительно собственникам жилых помещений, в то время как действующими Правилами предусмотрено распределение этих расходов между всеми собственниками помещений в доме, что приводит в конечном итоге к завышению платы собственникам жилых квартир;

- выставлением платы без применения показаний общедомовых приборов учета;

2) **18 процентов** (2019 г. – 21 процент) – 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) **26 процентов** (2018 г. – 26 процентов) - нарушения порядка предоставления услуг (ст. 14.4 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с нарушением порядка оказания услуг, предусмотренного правилами предоставления коммунальных услуг, правилами содержания общего имущества, например, в части:

- оказание услуг при отсутствии письменного договора;

- нарушение требований к составу сведений в договоре об оказании коммунальных услуг;

- порядка приостановления оказания услуг и пр.

4) **17 процентов** – прочие нарушения (включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, нарушение установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой услуг).

Помимо мер административного воздействия Управлением также применяется такая мера как подача судебных исков в защиту прав неопределенного круга лиц.

В 2020 году подготовлено и направлено в суд общей юрисдикции 7 исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг (4 исковых заявления удовлетворены), 2 исковых заявления в интересах защиты прав конкретного потребителя, 2



исковых заявления в защиту группы потребителей, которые на отчетную дату судом рассмотрены не были.

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц:

- к МУП «Горкомхоз МО «г. Красноуфимск», Администрации ГО Красноуфимск, ОМС «Управление муниципальным имуществом ГО Красноуфимск» о признании действий по поставке холодной (питьевой воды) не отвечающей требованиям безопасности противоправными;

- к «Управляющая компания Дзержинского района» о признании действий по поставке холодной (питьевой воды) не отвечающей требованиям безопасности противоправными;

- к МУП «Комэнергоресурс» г.Североуральск о признании противоправными действий по поставке горячей воды ниже установленной температуры;

- к МУП ЖКХ «Луговское» о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества.

В 2020 году было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 40 мероприятий, связанных 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 2020 г. было оказано 1880 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 69 претензий, из которых 50 удовлетворено, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 594,48 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 10 исковых заявлений, судом рассмотрено 8 исков, из них 8 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 390,94 тыс. руб.

#### Справка

Примеры судебной практики:

1. В консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась жительница г. Екатеринбурга на действия управляющей компании ООО «УК «РЭМП Железнодорожного района».

Квартира оборудована индивидуальными приборами учета ГВС, ХВС и Э/энергия. Потребитель Р. передавала показания приборов учета в электронной форме. О том, что на приборы установлена антимагнитная пломба Р. не знала. О свойствах и назначении пломбы в момент установки ей не сообщалось, инструкция по обращению не выдавалась. Получив квитанцию за очередной месяц в графе перерасчета Р. обнаружила перерасчеты на сумму 2039,19 руб., а расчеты за ГВС произведены исходя из норматива. Р. обратилась в управляющую компанию с просьбой произвести снятие контрольных показаний прибора учета и произвести перерасчет исходя из фактического потребления (по прибору учета). В дневное время, когда Р. была на работе, сотрудники управляющей компании провели проверку, сняли антимагнитную пломбу с прибора ГВС и составили акт, в котором расписалась не совершеннолетняя дочь Р. По результатам проверки составлен акт, согласно которому прибор учета ГВС был не исправным, а на антимагнитной пломбе обнаружены повреждения.

Р. заменила индивидуальный прибор учета. Однако в следующей квитанции ей доначислили за ГВС сумму в размере 32086,61 руб. (произвели доначисления с применением коэффициента 10 за несанкционированное подключение к системе ГВС). Так как сотрудник Управляющей компании составил акт с нарушениями (не зафиксировал состояние магнитной пломбы перед ее снятием, составил акт в отсутствие собственника квартиры, а доначисления были произведены по двухкомпонентному тарифу на ГВС тремя строками) специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд, с требованиями признать действия Управляющей компании не законными, обязать исполнителя услуг исключить из квитанции начисленную сумму, возместить компенсацию морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Специалисты консультационного пункта приняли участие в судебном заседании в качестве представителя истца-потребителя.

В предварительном судебном заседании УК предложило заключить мировое соглашение.

Стороны пришли к соглашению о том, что для соблюдения баланса интересов сторон, ООО «УК «РЭМП Железнодорожного района» исключает из квитанции суммы доначислений 32086,61 руб., а Р. отказывается от возмещения расходов на услуги представителя и компенсации морального вреда.

Суд утвердил данное мировое соглашение. Перерасчет (списание задолженности) отразили в квитанции за сентябрь 2020 года.

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.**

Департаментом реализуется государственная программа Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2024 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.

Реализация возложенных полномочий в рамках регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля за предпринимательской деятельностью по управлению МКД осуществляется Департаментом путем проведения проверочных мероприятий, в том числе на основании обращений потребителей.

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.

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 том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

В 2020 году в Департамент поступило 26 070 обращений граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий, из них 24 478 обращений в рамках осуществления лицензионного контроля и жилищного надзора.

В сравнении с 2019 годом в 2020 году количество поступивших в Департамент обращений граждан уменьшилось на 19,96 процента (в 2019 году поступило 32 571 обращение).

Обращения граждан, в которых содержатся факты, указывающие на нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, служат основанием для проведения внеплановых проверок.



**Рис. 60. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений, поступающих в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

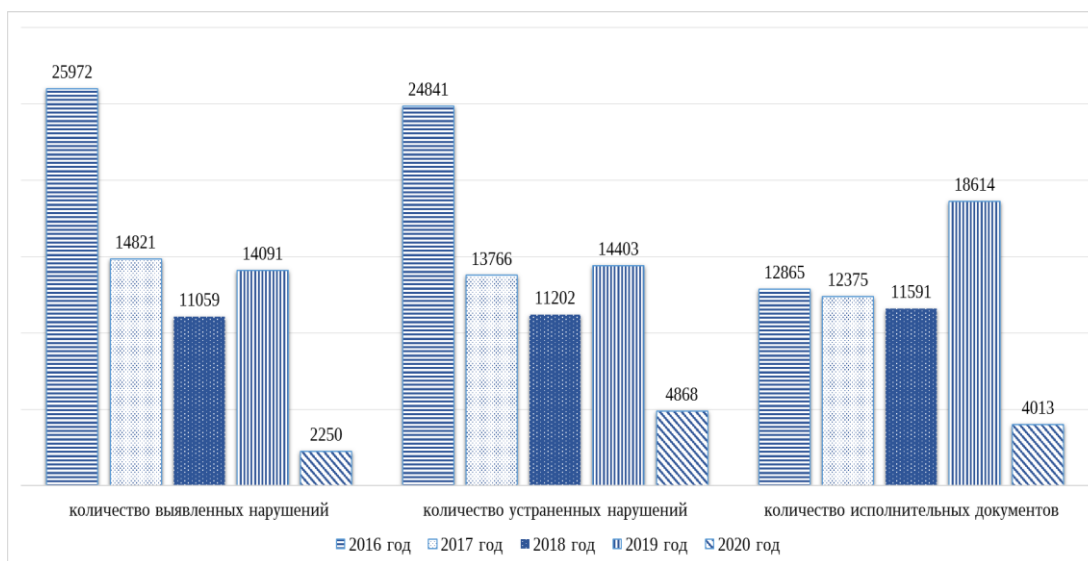
Структура обращений, в зависимости от содержащихся в них вопросах, выглядит следующим образом:

- содержание общего имущества – 21,82 процента от общего количества обращений;
- предоставление коммунальных услуг – 10,71 процента;
- оплата жилищно-коммунальных услуг – 19,05 процента;
- управление жилищным фондом – 2,73 процента;
- государственный строительный надзор – 3,40 процента;
- государственный надзор в области долевого строительства – 0,68 процента;
- выполнение работ по капитальному ремонту – 2,34 процента;
- энергоэффективность и энергосбережение – 3,10 процента;
- твердые коммунальные отходы – 1,82 процента;

– по иным вопросам – 34,34 процента.

Обращения граждан, в которых содержатся факты, указывающие на нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, служат основанием для проведения внеплановых проверок.

В ходе проведения 2350 проверок в 2020 году обследовано 3742 МКД, выявлено 14 091 нарушение обязательных требований жилищного законодательства. Из общего числа проверок 1603 проведены на основании поступивших обращений граждан.



**Рис. 61. Жилищно-коммунальные услуги. Принятые Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области меры по пресечению нарушений жилищного законодательства в целях защиты прав граждан.**

Анализ выявленных в 2020 году нарушений показал, что наибольшая часть выявленных нарушений, как и в прежние годы, относится к нарушениям Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, что составляет 69,9 процента от общего количества нарушений или 1187 нарушений.

Структура выявленных нарушений представлена в Таблице 4.

**Таблица 4**

**Структура нарушений, выявленных Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

Выявленные нарушения	Год			
	2017	2018	2019	2020
Всего	14821	11059	14091	2250
Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда	8206	7031	6690	1306
Правил пользования жилыми помещениями	750	91	231	182
Некачественное предоставление	484	667	512	129

коммунальных услуг населению				
Требований законодательства о раскрытии информации	1306	577	429	82
Порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги	1114	475	533	77
Правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования	847	443	3158	28
Неисполненных предписаний (неисполненных пунктов предписаний)	1230	1268	1851	287
Правил управления МКД	555	349	525	93
Прочих нарушений	329	158	162	66

Снижение количества выявленных нарушений в сфере ЖКХ в 2020 году наблюдается в связи введением мер, направленных на предотвращение распространения и заражения новой коронавирусной инфекцией (2019-nCoV) и установлением моратория на проверки с 1 апреля по 31 декабря 2020 года. Департаментом отменены плановые проверки и завершены внеплановые проверки в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства, за исключением случаев, устанавливаемых Правительством Российской Федерации. Такие случаи были установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее – Постановление № 438) и постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 440 «О продлении действия разрешений и иных особенностях в отношении разрешительной деятельности в 2020 году».

Коммунальные услуги носят возмездный характер, следовательно, социальная значимость коммунальных услуг должна быть обусловлена не только надлежащим качеством, но и финансовой обоснованностью.

В части реализации полномочий Департамента по надзору за порядком начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, соблюдением условий договоров между собственниками объектов жилищно-коммунального хозяйства, производителями услуг и потребителями необходимо отметить следующее.

В целях реализации порядка, установленного частью 9.2 статьи 156 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ), Федеральным законом от 29 июля 2017 года № 258-ФЗ «О внесении изменений в статьи 154 и 156 ЖК РФ и статью 12 Федерального закона от 31.12.2017 № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», с августа 2017 года изменений,

устанавливающих порядок начисления платы и порядок перерасчета размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в МКД, в том числе, в Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме и 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, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (далее – Правила № 491), не внесено.

С целью однозначного применения положений части 9.2 статьи 156 и части 12 статьи 162 ЖК РФ представляется необходимым определить случаи и порядок применения указанных положений, касающихся размера платы за коммунальные ресурсы, потребленные в целях содержания и использования общего имущества МКД.

Следует отметить, что с 01.07.2020 и с 31.12.2020 вступили в силу внесенные изменения в положения пункта 44 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), из которых следует, что в случае когда объем коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, приходящийся на жилое (нежилое) помещение, определенный в соответствии с формулами 11 и 12 приложения № 2 к Правилам № 354, за расчетный период (расчетный месяц) составляет отрицательную величину, то указанная величина учитывается в следующем расчетном периоде (следующих расчетных периодах) при определении объема коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, приходящегося на жилое (нежилое) помещение.

Между тем, Правила № 491, регулирующие порядок оплаты расходов на содержание внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, расходов на оплату холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании общего имущества (за исключением случаев непосредственного управления МКД собственниками помещений в этом доме, а также случаев, если способ управления в МКД не выбран либо выбранный способ управления не реализован), не содержат аналогичной нормы, позволяющей «отрицательный» объем коммунального ресурса, потребленного в целях содержания и использования общего имущества, приходящийся на жилое (нежилое) помещение, за расчетный период (расчетный месяц) учитывать в следующем расчетном периоде (следующих расчетных периодах) при определении объема коммунального ресурса, потребленного в целях содержания и использования общего имущества, приходящегося на

жилое (нежилое) помещение.

При таких обстоятельствах для собственников (пользователей) МКД, в которых выбран способ управления МКД (кроме непосредственного) и реализован, в случаях, предусмотренных частью 9.2 статьи 156 ЖК РФ, при начислении платы исходя из фактических объемов потребления коммунального ресурса, потребленного в целях содержания и использования общего имущества, не установлен порядок учета «отрицательных» объемов соответствующих коммунальных ресурсов в следующем расчетном периоде (следующих расчетных периодах).

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (далее – КоАП РФ) не установлена административная ответственность для ресурсоснабжающих организаций (далее – РСО), товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, являющихся исполнителями жилищных и (или) коммунальных услуг за допущенные нарушения порядка начисления платы за коммунальные (жилищные) услуги. Также, КоАП РФ не установлены полномочия органов жилищного надзора или судов общей юрисдикции по привлечению к административной ответственности РСО, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, являющихся исполнителями жилищных и (или) коммунальных услуг за допущенные нарушения порядка начисления платы за коммунальные (жилищные) услуги.

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования необходимо внести изменения в законодательство Российской Федерации, а именно:

1) урегулировать порядок начисления платы за коммунальные и жилищные услуги, предоставленные собственникам площадей, отведенных для кладовок, гаражных боксов, гаражей, машино-мест в нежилых помещениях, расположенных в МКД (в том числе в части оплаты с учетом площади мест совместного пользования в таких нежилых помещениях собственниками гаражных боксов, гаражей, машино-мест);

2) урегулировать порядок начисления платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению в случае самостоятельного производства исполнителем коммунальной услуги по горячему водоснабжению (при отсутствии централизованных горячего водоснабжения) с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в МКД (теплообменник и другие);

3) усовершенствовать нормативно-правовые акты, регулирующие порядок начисления платы за коммунальные ресурсы, потребленные в целях содержания и использования общего имущества МКД, путем:



– установления порядка учета «отрицательных» объемов соответствующих коммунальных ресурсов в следующем расчетном периоде (следующих расчетных периодах) для собственников МКД (за исключением домов, с непосредственным способом управления, способ управления которыми не выбран или не реализован);

– ограничения предъявления собственникам помещений МКД размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в МКД, превышающей плату, исчисленную исходя из норматива потребления, в случаях предоставления минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД (обязательного перечня услуг) или перечня работ и услуг исходя из которого установлен норматива.

В целях повышения эффективности осуществления государственного контроля (надзора) Департаментом предлагается:

1) установить порядок начисления платы за услугу отопления собственникам (пользователям) помещений в МКД, не имеющих централизованного отопления, в частности установить порядок определения размера платы за услугу отопления в случае если в таком МКД, оборудованном общедомовыми приборами учета ресурсов, потребляемых в целях предоставления услуги по отоплению:

– имеются жилые/нежилые помещения, не оборудованные приборами отопления (неотапливаемые в установленном законом порядке) и в котором ни одно жилое или нежилое помещение не оборудовано индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета тепловой энергии;

– если в таком МКД хотя бы одно, но не все жилые или нежилые помещения оборудованы индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии.

2) ввести административную ответственность РСО, являющихся исполнителями коммунальных услуг, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, являющихся исполнителями жилищных и коммунальных услуг за нарушения порядка начисления платы за коммунальные (жилищные) услуги, а также наделить органы государственного жилищного надзора правом возбуждения и рассмотрения таких дел об административных правонарушениях.

В рамках перехода на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО) в Департаменте организована работа по контролю внедрения новой системы, порядка предоставления, начисления и оплаты услуг вывоза и утилизации отходов.

При поступлении в Департамент обращений граждан по вопросам соблюдения региональными операторами Правил № 354 в части порядка предоставления коммунальной услуги по обращению с

ТКО Департаментом проводятся внеплановые проверки. В 1 квартале 2020 года Департаментом проведены 4 внеплановые проверки по указанным вопросам в отношении региональных операторов ЕМУП «СПЕЦАВТОБАЗА», ООО «Компания «Рифей», ООО «ТБО «ЭКОСЕРВИС». В ходе внеплановых проверок выявлено 3 нарушения (необеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест (площадок) накопления). Организациям, допустившим нарушения, выданы предписания об устранении нарушений. В настоящее время все предписания сняты с контроля в связи с их исполнением.

Также проведены проверки соблюдения обязательных требований к предоставлению ТКО собственникам и пользователям помещений в МКД в отношении лиц, осуществляющих управление МКД, в ходе которых выявлены:

- 1) нарушение порядка начисления услуги по вывозу и утилизации ТКО,
  - 2) нарушения по организации мест (площадок) накопления ТКО.
- Организациям, допустившим нарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

С целью повышения уровня информированности населения о переходе на новую систему обращения с ТКО на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://nadzor.midural.ru> в разделе «Пресс-центр», а также в разделе «Коммунальные услуги» размещаются информационно-разъяснительные материалы об изменениях законодательства, связанных с введением новой системы обращения с ТКО.

В 2020 году Департаментом проведено 455 проверок в отношении физических лиц на предмет соблюдения правил пользования жилыми помещениями, в ходе которых выявлено 177 нарушений, касающихся самовольной переустановки, перепланировки жилых помещений либо использования их не по назначению.

В 2020 году осуществлен контроль за ходом подготовки жилищного фонда к отопительному периоду 2020/2021 годов. В связи с мораторием на проведение внеплановых проверок обследования жилищного фонда осуществлялись специалистами Департамента в рамках проверок органов прокуратуры.

При проведении обследования 84 МКД, собственники помещений которых выбрали способ управления МКД товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или непосредственный способ управления МКД, выявлено 222 нарушения, допущенных при подготовке жилищного фонда к зиме.

Департаментом в оперативном режиме велась работа по сбору и анализу информации о количестве оформленных на территориях муниципальных образований паспортов готовности жилищного фонда

к отопительному периоду 2020/2021 годов. По состоянию на 22.10.2020 паспорта готовности к зиме имели 100 процента МКД, подлежащих паспортизации на территории Свердловской области.

В рамках подготовки жилищного фонда Свердловской области к работе в отопительный период 2020/2021 года Департаментом организован адресный мониторинг 2046 МКД, собственники помещений которых не приняли решение о выборе способа управления МКД, а также МКД, собственники помещений которых выбрали непосредственный способ управления.

В 2020 году при осуществлении государственного жилищного надзора и лицензионного контроля также значительная доля внимания была уделена и решению проблемы отсутствия полной и достоверной информации о деятельности по управлению МКД, в том числе в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – 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.

Действующим жилищным законодательством, а именно частью 10.1 статьи 161 ЖК РФ, предусмотрена обязанность управляющей организации (товарищества собственников жилья, жилищного кооператива) обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги посредством ее размещения в ГИС ЖКХ.

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 (ред. от 16.10.2017) «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.

В целях контроля за полнотой размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ, в течение 2020 года

Департаментом проведена 51 внеплановая проверка по соблюдению требований к порядку размещения информации в ГИС ЖКХ организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД, поставки ресурсов, незарегистрированных в системе, по итогам которых оформлено 31 предписание об устранении выявленных нарушений жилищного законодательства.

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 (далее – Правила № 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 2020 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.

Одним из наиболее важных направлений оценки эффективности деятельности органа государственного контроля (надзора) является осуществление им контроля за устранением выявленных нарушений.

В 2020 году было выдано 881 предписание об устранении нарушений жилищного законодательства. В целях осуществления контроля за устранением выявленных нарушений организован и осуществляется систематический анализ поступающей информации об исполнении предписаний, проведено 635 внеплановых проверок исполнения предписаний. В результате принятых мер по ранее выданным предписаниям устранено 4868 нарушений обязательных требований жилищного законодательства, в том числе по нарушениям, выявленным в 2018-2019 годах.

В отношении управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД, в случае неприятия в установленный срок мер по устранению выявленных нарушений, применены меры административного воздействия, предусмотренные частями 1, 24 статьи 19.5 КоАП РФ. Всего по итогам года было составлено 50 протоколов по части 1 статьи 19.5 и 58 протоколов по части 24 статьи 19.5 КоАП РФ.

В 2020 году должностными лицами Департамента выдано 159 предостережений о недопустимости нарушения действующего законодательства. В отчетном периоде в Департамент поступили 160 уведомлений об исполнении выданных предостережений (с учетом уведомлений, выданным в 2019 году).

В 2020 году Департаментом принято участие в 288 выездных проверках, проводимых органами прокуратуры. По результатам проверочных мероприятий составлены акты и заключения, которые направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования.

Одной из наиболее важных для решения проблем в Свердловской области остается проблема технического состояния МКД.

Общее имущество МКД в связи с неприятием должных и своевременных мер к надлежащей эксплуатации, в силу физического износа и ряда других факторов приходит в негодность.

По запросам из органов социальной защиты Свердловской области

в 2020 году Департаментом выдано 600 справок о соответствии техническим правилам и нормам жилых помещений для граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных граждан либо не полностью дееспособных граждан, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах.

В 2020 году Департаментом проводилась работа по усилению противоэпидемических мер в местах общего пользования многоквартирных домов, организованная в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 18 марта 2020 года № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCov)».

В организации, осуществляющие управление МКД, расположенными на территории Свердловской области, направлено письмо о принятии мер по обеспечению ежедневного проведения работ по дезинфекции в местах общего пользования многоквартирных домов и еженедельном предоставлении информации о проведенной работе в Департамент. Поднадзорным субъектам также направлены

инструкции и рекомендации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека о порядке проведения дезинфекционных мероприятий в целях профилактики новой коронавирусной инфекции.

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. В настоящее время в программу капитального ремонта включен 28 141 МКД.

Исходя из статистической информации по способу формирования фонда капитального ремонта, размещенной в ГИС ЖКХ (открытая часть), следует, что Свердловская область 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.

Департамент осуществляет контроль за соответствием деятельности Регионального фонда содействия капитальному ремонту общего имущества в МКД Свердловской области установленным жилищным законодательством требованиям.

Департаментом в 2020 году в рамках осуществления контроля за деятельностью Регионального фонда содействия капитальному ремонту общего имущества в МКД Свердловской области (далее – Регионального оператора) проведено 35 проверок (20 проверок по обращениям граждан; 15 проверок по контролю за исполнением ранее выданных предписаний). По результатам проверок деятельности Регионального оператора выявлено 48 нарушений, оформлено 27 предписаний.

На основании поступивших обращений граждан о нарушении их прав действиями Регионального оператора и (или) подрядных организаций, привлеченных Региональным оператором, Департаментом в адрес Регионального оператора направлено 57 предложений о добровольном урегулировании требований заявителей.

Департаментом в 2020 году своевременно и в полном объеме были сформированы и направлены в Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области сведения о

техническом состоянии МКД, являющиеся одним из оснований для актуализации региональной программы капитального ремонта, поскольку в соответствии частью 5 статьи 168 ЖК РФ региональная программа капитального ремонта подлежит актуализации не реже чем один раз в год.

Также своевременно и в полном объеме представлены сведения в Минстрой России во исполнение приказа Минстроя от 22.09.2014 № 576/пр «О порядке предоставления органами государственного жилищного надзора сведений, указанных в частях 1-4 статьи 172 ЖК РФ».

Департаментом созданы и поддерживаются в актуальном состоянии реестры уведомлений и специальных счетов.

По состоянию на 01.01.2021 формирование фонда капитального ремонта на специальных счетах (данные реестра специальных счетов) обеспечивается в 4457 МКД, из которых:

- по 1294 домам владельцем специального счета является Региональный оператор;

- по 1629 домам владельцами специальных счетов являются управляющие организации;

- по 283 домам – владельцы жилищные кооперативы;

- по 1251 дому – товарищества собственников жилья.

Полномочия органа государственного жилищного надзора по ведению реестра уведомлений о выбранном способе формирования фонда капитального ремонта и реестра специальных счетов определены частью 4 статьи 172 ЖК РФ.

В течение 2020 года в Реестр уведомлений внесено 1040 записей из которых:

- 708 записей по вопросам изменения (выбора) способа формирования фонда капитального ремонта;

- 118 записей по вопросам замены владельца специального счета;

- 68 записей по вопросам выбора способа формирования фонда капитального ремонта (применительно к домам, новостройкам, включенным в региональную программу капитального ремонта при ее актуализации в период 2018-2020 годов);

- 146 записей по изменению прочих данных (изменение данных о площади жилых и нежилых помещений в доме, изменение номера специального счета, изменение размера взноса на капитальный ремонт (повышенный размер).

В рамках работы ГИС ЖКХ по итогам 2020 года специалистами Департамента рассмотрено:

- 832 заявки на подтверждение решения (594 заявки одобрено (включено), 223 – отклонено, 15 – отозваны заявителями);

- 107 заявок на подтверждение счета (51 заявка одобрена (включена), 38 – отклонено, 18 – отозваны заявителями).

Реестр специальных счетов, а также Реестр уведомлений размещены на сайте Департамента (<http://www.nadzor.midural.ru>) в разделе «Капитальный ремонт».

Сумма средств, списанных на проведение в 2020 году капитального ремонта составила 1821,05 млн. рублей, что практически на 20 процентов больше чем в 2019 году и в 2 раза больше в сравнении с 2018 годом.

По состоянию на 01.01.2021 формирование фонда капитального ремонта на счете Регионального оператора обеспечивается в 23 227 МКД.

По фактам поступления взносов на капитальный ремонт менее чем 50 процента от подлежащего оплате размера, на протяжении 2020 года Департаментом были уведомлены 44 владельца специальных счетов в отношении 91 МКД.

За истекший 2020 год, из реестра специальных счетов исключена информация об одном МКД. По данному дому изменен способ формирования фонда со специального счета на счет Регионального оператора («общий котел»). Причиной изменения способа формирования фонда капитального ремонта явились обстоятельства, связанные с неуплатой собственниками взносов на капитальный ремонт, которые привели к наличию у них задолженности в размере более чем 50 процента от подлежащих оплате взносов и принятию мер к погашению долгов. Переход (изменение способа) на счет Регионального оператора осуществлен на основании нормативного акта органа местного самоуправления, принятого в рамках части 10 статьи 173 ЖК РФ.

В целях защиты нарушенных прав собственников помещений в домах Департаментом применяются меры, направленные на усиление контроля за формированием фондов капитального ремонта, деятельностью регионального оператора.

Осуществление лицензирования предпринимательской деятельности по управлению МКД призвано повысить эффективность управления МКД, отстранить от управления МКД недобросовестные компании, оказывающие жилищно-коммунальные услуги ненадлежащего качества, повысить конкурентную среду на рынке жилищно-коммунальных услуг.

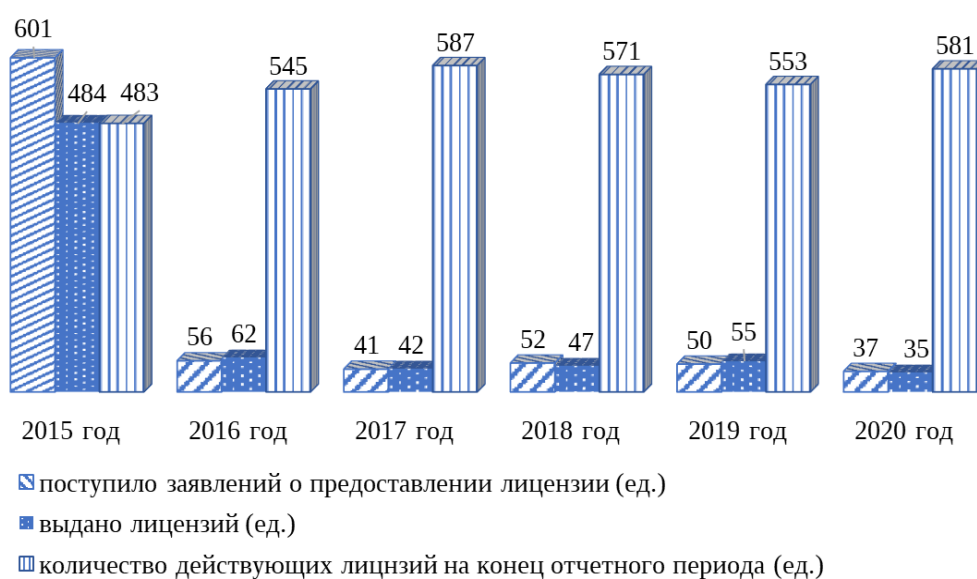
В рамках возложенных полномочий по осуществлению лицензирования и лицензионного контроля за управляющими организациями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению МКД на территории Свердловской области, всего в течение 2014-2020 годов процедуру сдачи квалификационного экзамена прошло 2346 человек, Департаментом выдано 1847 квалификационных аттестатов. За 2020 год процедуру сдачи квалификационного экзамена прошли 116 человек, Департаментом выдано 286 квалификационных аттестатов.



В 2020 году за предоставлением лицензии с заявлением обратилось 37 соискателей лицензий, за переоформлением лицензии обратилось 9 лицензиатов.

По заявлениям в отношении соискателей лицензий проведены внеплановые проверки на предмет соблюдения ими лицензионных требований, по результатам которых по 2 заявлениям приняты отказы в предоставлении лицензии.

В лицензионную комиссию Свердловской области направлено 37 мотивированных предложений о предоставлении либо об отказе в предоставлении лицензии, по результатам рассмотрения которых лицензионной комиссией Свердловской области принято решение о выдаче 35 лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД.



**Рис. 62. Жилищно-коммунальные услуги. Сведения выданных Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области лицензиях**

Общее количество действующих лицензий на конец отчетного периода – 581.

Департаментом в ежедневном режиме осуществляется ведение реестра лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД Свердловской области.

Департаментом рассмотрено 368 заявлений, по которым предоставлены выписки из реестра лицензий; заявления о предоставлении дубликатов, копий лицензий в 2020 году в Департамент не поступали.

По состоянию на 31 декабря 2020 года 97 лицензиатов не имеют в правлении ни одного МКД, что на 38,5 процента больше, чем в 2019 году (по состоянию на 31 декабря 2019 года 70 лицензиатов).

В 2020 году прекращено действие 7 лицензий.

За 2020 год в Департамент поступило 4760 заявлений о внесении изменений в реестр лицензий, из них;

- 3474 принято решения о внесении изменений в реестр лицензий Свердловской области;
- 816 отказано во внесении изменений в реестр лицензий;
- 61 рассмотрение приостановлено;
- 127 изменений в реестр не внесены в связи с судебным актом;
- 19 решений о внесении изменений отменены в связи с судебным актом;
- 234 заявления отозваны на стадии рассмотрения;
- 29 заявлений находятся на рассмотрении.

Департамент принимает предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по пресечению и (или) устранению выявленных нарушений, в том числе составляет протоколы об административных правонарушениях, рассматривает дела об административных правонарушениях в соответствии с КоАП РФ и принимает меры по предотвращению таких нарушений.

В 2020 году Департаментом в рамках возложенных полномочий составлено 782 протокола об административных правонарушениях за нарушения обязательных требований жилищного законодательства к управлению и содержанию жилищного фонда, к предоставлению качественных коммунальных услуг, к раскрытию информации о деятельности по управлению МКД, к энергосбережению.

Общая сумма назначенных Департаментом административных штрафов в рамках жилищного надзора и лицензионного контроля в 2020 году составила 7864,5 тыс. рублей.

Общая сумма назначенных судебными органами административных штрафов по протоколам об административных правонарушениях, составленным должностными лицами Департамента в рамках осуществления жилищного надзора и лицензионного контроля составила 8153,5 тыс. рублей.

## **2. Региональная энергетическая комиссия Свердловской области.**

Всего в 2020 году РЭК Свердловской области проведено 71 контрольно-надзорное мероприятие, в том числе 51 проверка (из них 13 внеплановых) с выявлением нарушений.

По результатам рассмотрения поступивших в РЭК Свердловской области обращений и заявлений было подготовлено 14 мотивированных представлений с информацией о выявленных нарушениях, на основании которых было проведено 14 внеплановых проверок установленного порядка ценообразования. В адрес 1 организации было направлено предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам проведенных проверок выявлено 157 правонарушений, из которых 52 правонарушения выявлено в результате проведения внеплановых проверок.

Основные нарушения, выявляемые при проверках: завышение и занижение тарифов на коммунальные услуги, нарушения в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, а также применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги.

**3. Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (УМТУ Росстандарта) по обращениям граждан на качество (отключение, перепад) электрической энергии, выявляются следующие нарушения:**

- электрическая энергия не соответствует обязательным требованиям, установленным п. 4.2.2 ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» по отрицательному и положительному отклонению напряжения электропитания в точке передачи электрической энергии номинального значения:

- отсутствие сертификата соответствия на электрическую энергию в нарушение требований Постановления Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии».

### **3.2. Медицинские услуги**

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к конституционным правам человека и гражданина.

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента РФ от 31.12.2015 N 683, здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями.

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

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

Динамика письменных обращений представлена на рисунке 63.

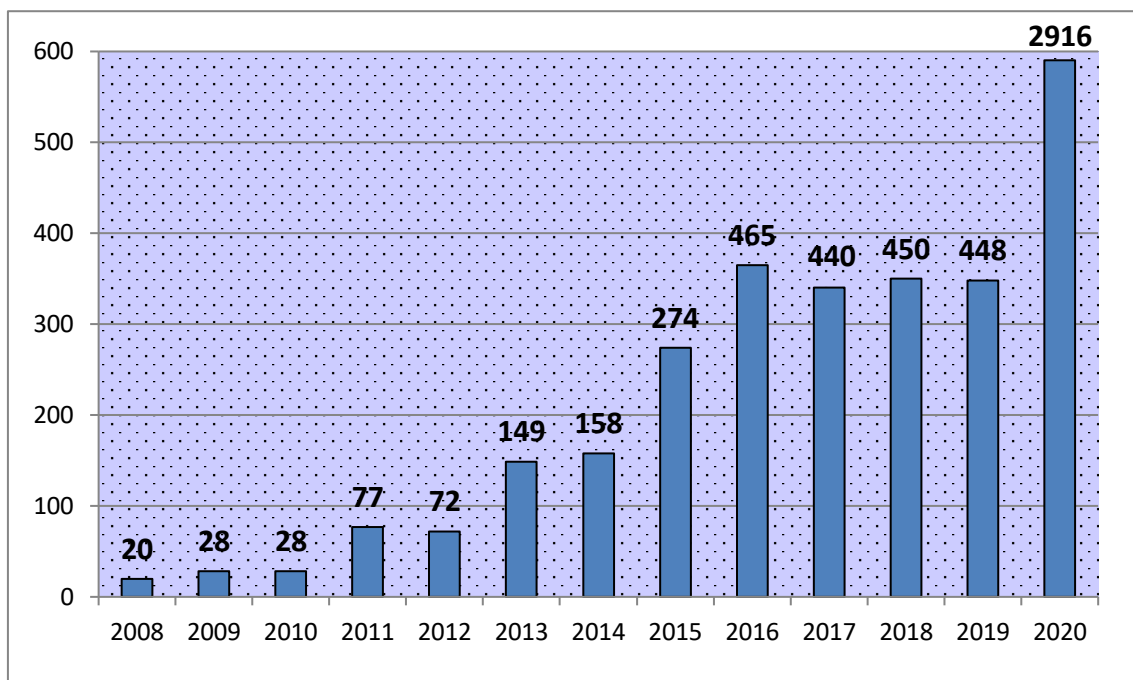


Рис.63. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2008-2020гг.)

По итогам 2020 г. в Управление поступило 2916 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, за аналогичный период прошлого 2019 г. поступило 448 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг.

Таким образом, отмечается существенное увеличение количества поступивших обращений (увеличение в 6,5 раз в сравнении с 2019 годом).

Увеличение количества обращений обусловлено неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), существенно увеличилось количество жалоб в связи с нарушением срока проведения лабораторных исследований, в частности – обследование на COVID-19.

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- на ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 92 процента (в 2019 году - 14 процентов);
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 4 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в том числе, об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.) – 2 процента;
- отказ в заключении договора – 2 процента.

Менее 1 процента в общей структуре поступивших обращений занимают жалобы, связанные с навязыванием

дополнительных платных услуг, несоблюдению требований к письменной форме договора; на отсутствие необходимых условий в договоре; завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги; на нарушение порядка предоставления льгот и преимуществ; на одностороннее изменение условий договора.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 64.



Рис. 64. Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2020г.)

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

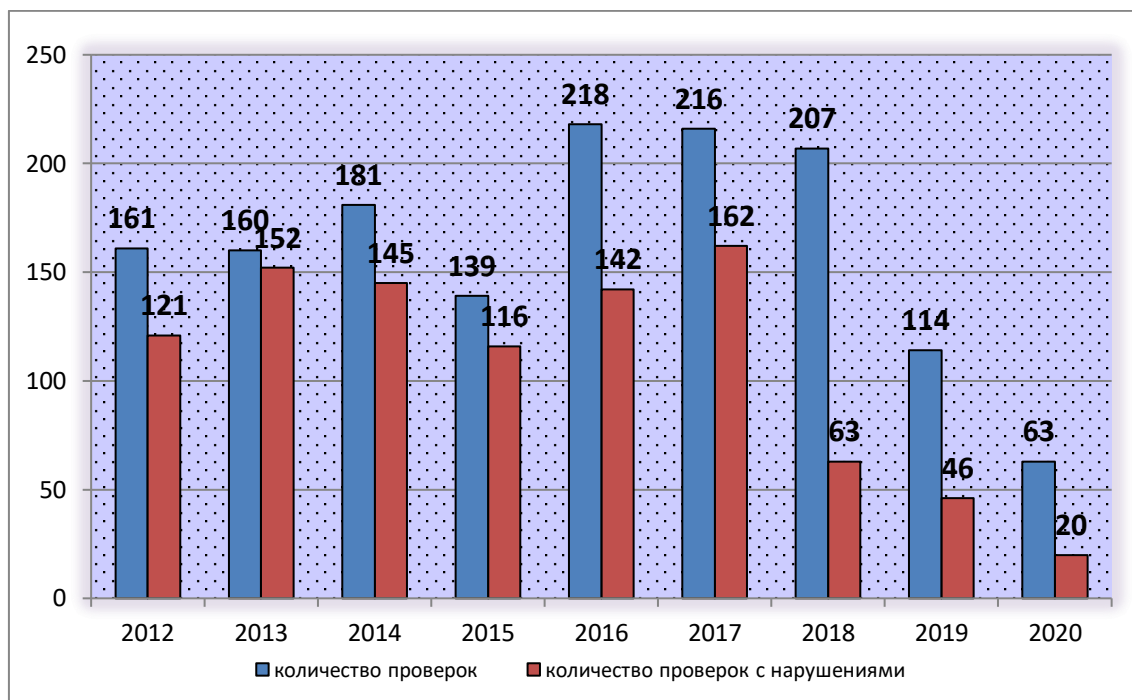
В части вопросов качества оказания медицинских услуг обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

В соответствии с Поручением Правительства РФ от 18.03.2020 г. проведение проверок, в отношении которых применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» было приостановлено в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2020 N 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и

индивидуальных предпринимателей» в 2020 году проведение внеплановых проверок, основанием которых является нарушение прав потребителей, не предусмотрено. Однако при наличии оснований проводились иные контрольно-надзорные мероприятия, в том числе административные расследования.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий представлена на рисунке 65.



**Рис.65. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2012-2020 гг.)**

В 2020 году Управлением проведено 63 контрольно-надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги (в 2019 г. проведено 114 мероприятий), в ходе 20 мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 31 процент (в 2019 г. – 40 процентов).

Всего в 2020 году выявлено 106 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2019 г. – 208 нарушений). В среднем, количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2020 году составило 1,6 нарушения.



Рис.66. Медицинские услуги. Структура выявленных правонарушений в 2020 г.

Структура правонарушений за 2020 г. сформировалась следующим образом (рисунок 66):

**1) 10 процентов** - включение в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Наиболее распространенные нарушения, связанные с включением в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, выявленные должностными лицами в 2020 году:

- ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качества оказанной услуги), за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;
- непредоставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ограничивая потребителя каким – то одним требованием, а также в сроках предъявления претензий;
  - ограничения по форме оплаты,
  - изменение в одностороннем порядке объема и стоимости медицинских услуг;
- отсутствие у потребителя возможности выражения согласия или отказа на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ООО «КДЛ Домодедово Тест», ООО «Клиника семейной медицины», ООО «Медоблако» и пр.

**2) 15 процентов** – нарушения против порядка управления. К указанной группе относятся правонарушения, выразившееся в невыполнении в установленный срок предписаний (ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ). В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ГБУЗ СО «Туринская ЦРБ», ООО «Стоматологическая поликлиника» (г. Асбест) и др.

**3) 20 процентов** – оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ст. 14.4 КоАП РФ).

Наиболее распространенные нарушения, связанные с оказанием населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг, выявленные должностными лицами в 2020 году:

- отсутствие письменной формы договора;
- не обеспечение потребителя индивидуальным комплектом белья (бахилы), в том числе разовым;
- отсутствие официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ООО «Клиника семейной медицины», ГАУЗ СО «Алапаевская ГБ», ООО «НОВОДЕНТ», ООО «ДЕНТОБИОЛЮКС» и др.

**4) 55 процентов** - 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 (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Наиболее распространенные нарушения, связанные с оказанием населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг, выявленные должностными лицами в 2020 году:

- отсутствие информации на вывеске организации, информационных стендах, сайте исполнителя и в договоре: о месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации), о наименовании медицинского учреждения, объеме медицинских услуг, а также об их стоимости; о лицензии на осуществление медицинской деятельности, квалификации и сертификации специалистов, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ООО «Клиника семейной медицины», ГАУЗ СО «Алапаевская ГБ», ООО «НОВОДЕНТ», ГАУЗ СО «Полевская СП», ООО «Центр Современных технологий» и др.



#### Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области по результатам административного расследования в отношении ООО «Клиника семейной медицины» установлено, что в Инструкции для пациента при сдаче анализа на COVID-19, пунктом 3 предусмотрено, что оплата услуг производится строго безналичным платежом на реквизиты Клиники, платеж подтверждается платежным поручением, которое необходимо предоставить до 15.00 за день до дня проведения исследования, платежное поручение необходимо выслать на электронную почту клиники.

Данное условие не соответствует п. 1 ст.16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

ООО «Клиника семейной медицины» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

#### Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области по результатам административного расследования в отношении ООО «Клиника семейной медицины» установлено, что 30 мая 2020 года гражданка обратилась в ООО «Клиника семейной медицины» для заключения договора на оказание платных медицинских услуг (анализ на COVID-19). Медицинские услуги потребителем были оплачены в полном объеме, при этом договор на оказание платных медицинских услуг в письменном виде с потребителем не заключался, услуги оказаны с нарушением сроков.

Установлено, что договор на оказание медицинских услуг № 102 от 29.05.2020, не был подписан сторонами. Платные медицинские услуги предоставлены при отсутствии информированного добровольного согласия потребителя, при этом медицинские услуги потребителем были оплачены в полном объеме.

ООО «Клиника семейной медицины» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

#### Справка

В адрес Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, в городе Полевской и в Сысертском районе поступило обращение гражданина с жалобой на не предоставление полной и достоверной информации об оказываемой медицинской услуги ООО «ДЕНТОБИОЛЮКС».

В рамках административного дела Территориальным отделом проведена экспертиза Договора об оказании платных медицинских

услуг, Договора об оказании платных медицинских услуг. Анализ документов показал наличие нарушения закона в действиях медицинской организации.

В договоре, заключенным с потребителем на оказание платных медицинских услуг обнаружено оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, а именно:

1. Потребителю не выдали экземпляр договора, что подтверждается объяснениями по жалобе потребителя.

2. Не выдан перечень оказанных услуг, являющихся неотъемлемым приложением к договору.

Таким образом, ООО «ДЕНТОБИОЛЮКС» оказало потребителю услугу, не соответствующую требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, общество привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

#### Справка

В договоре на оказание платных медицинских услуг, заключенного между ГАУЗ СО «Полевская СП» и потребителем К\* обнаружено нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе, а именно:

В договоре на оказание платных медицинских услуг № 8089 от 15.11.2019 г., заключенного между ГАУЗ СО «Полевская СП» и потребителем К\*, не указана информация: относительно органа, осуществившего государственную регистрацию юридического лица – ГАУЗ СО «Полевская СП»; о перечне оказываемых услуг; не содержит сведений о порядке изменения договора.

Информация о перечне оказываемых услуг должна быть отражена непосредственно в договоре или в приложении, которое является неотъемлемой частью договора. В этом случае, в договоре делается ссылка на приложение. В нарушение данных норм права договор, заключенный непосредственно с гр. К\* не содержит указания на четкий перечень оказываемых ему услуг.

Согласно экспертного заключения № 66-20-12/11-1006-2020 от 12.03.2020 г. шрифтовое оформление документа договора на оказание платных медицинских услуг № 8089 от 15.11.2019 г., заключенного между ГАУЗ СО «Полевская СП» и потребителем К\* не соответствует пп. 3.2.4 СанПин 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых», что является нарушением п. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей, так как не обеспечивает его удобочитаемость и не позволяет доступным способом ознакомиться с условиями договора, мелкий шрифт не

позволяет потребителю доступным способом ознакомиться с условиями договора, получить полную информацию.

Таким образом, Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Полевская стоматологическая поликлиника» допустило нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услугах, привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст.14.8 КоАП РФ.

#### Справка

В адрес Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, в городе Полевской и в Сысертском районе поступило обращение гражданина с жалобой на не предоставление полной и достоверной информации об оказываемой медицинской услуге, со стороны ООО «Центр Современных медицинских технологий».

По результатам анализа документов установлено. В договоре, заключенным с потребителем на оказание платных медицинских услуг с ООО «Центр Современных технологий» обнаружено нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе, а именно:

- в Договоре об оказании платных медицинских услуг от 29.11.2018 г., заключенным между ООО «Центр современных медицинских технологий», не указана информация о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- согласно п. 2.2.4. Договора, «Заключением настоящего договора Заказчик выражает свое согласие на информирование его о рекламных акциях Исполнителя...»

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). В соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе» распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы.

Таким образом, в тексте договора потребителю не предложено выразить согласие или отказ от получения информационных сообщений об акциях, рекламной и иной информации.

Данная формулировка рассматриваемого пункта фактически лишает потребителя права выбора, тем самым вводит потребителя в

заблуждение относительно дачи обязательного согласия на получение рекламной информации.

Таким образом, ООО «Центр современных медицинских технологий» допустило нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услугах, общество привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Всего за 2020 год по результатам проведенных проверок в сфере платных медицинских услуг вынесено 20 постановлений о привлечении к административной ответственности. Общая сумма наложенных в 2020 году административных штрафов – 79 тысяч рублей (в 2019 г. вынесено 46 постановлений о привлечении к административной ответственности).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2020 году также реализовывались меры судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей. В числе таких мер - подача исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, конкретных граждан, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Количество исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц, поданных в 2020 году – 1, количество удовлетворенных исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц - 1.

Количество исковых заявлений в защиту прав потребителя (группы потребителей), поданных в суд в 2020 году – 2, количество удовлетворенных исковых заявлений в защиту прав потребителя (группы потребителей) – 2.

Количество предоставленных заключений – 7, количество удовлетворенных исковых заявлений потребителей, по делам которых Управление участвовало с заключениями в защиту прав потребителя – 7 (из них 4 заключения по делам о защите прав потребителей в отношении организаций, осуществляющих розничную торговлю незарегистрированными медицинскими изделиями (вибромассажные накидки Nakuto Massaji, Keido, Eri)).

#### Справка

Первоуральским ТО подан иск в защиту прав конкретного потребителя, иск удовлетворен.

Обстоятельства. Между потребителем В. и ООО «МЕДИКАЛ ГРУПП» был заключен договор на оказание комплекса платных медицинских услуг общей стоимостью 85 000 рублей, в который входят: комплекс анализов, консультация врача терапевта, фармакопунктура (гомеопатия) по биоактивным точкам, инфузионная терапия, озонотерапия, ВЛОК (лазерное облучение крови),

капилляромезотерапия. Потребитель В. оплатила медицинские услуги Исполнителю с помощью заемных средств (кредитных денежных средств).

В течении полутора месяца часть медицинских услуг была оказана потребителю, но так как В. не получила обещанного ей Обществом лечебного эффекта от оказываемых ей услуг, договор на оказание платных медицинских услуг был расторгнут, путем составления и подписания соглашения о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг. Потребителю В. фактически были оказаны медицинские услуги на сумму порядка 40 тыс. руб., оставшуюся сумму в размере 45 тыс. рублей Исполнитель обязался возвратить потребителю В. в установленный законодательством срок. Обязательства, оговоренные в соглашении, Обществом не были исполнены.

Несмотря на неоднократные обращения в ООО «МЕДИКАЛ ГРУПП», потребителю В. денежные средства не были возвращены.

В связи с чем, потребитель В. обратилась в Консультационный пункт, где специалистами была подготовлена претензия в адрес Исполнителя (ООО «МЕДИКАЛ ГРУПП»), с требованием о возврате части денежных средств, внесенных по договору возмездного оказания услуг за неоказанные услуги, возмещение убытков. Ответа на претензию от хозяйствующего субъекта не последовало, денежные средства потребителю не были возвращены.

На основании того, что требования потребителя В. не были удовлетворены в досудебном порядке, потребитель В. обратилась в Первоуральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, с просьбой, о защите ее интересов в суде. В связи с тем, что потребителю был нанесен существенный имущественный ущерб, учитывая значимость ситуации, социальный статус потребителя, территориальный орган Роспотребнадзора принял решение о реализации его полномочий на участие в судебном процессе по защите прав потребителя в качестве заявителя (на основании ч. 1 ст. 46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 2 ст. 40 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей»), процессуального истца.

Материалы дела рассматривались мировым судьей судебного участка №3 Ревдинского судебного района Свердловской области. Решением суда исковые требования были удовлетворены.

Общая сумма к возмещению потребителю составила 125 тыс. руб.

Справка

Серовским ТО подан иск в защиту неопределенного круга лиц.

Обстоятельства. На основании поступившего обращения с жалобой на необеспечение пациентов поликлиники Лобвинской

городской больницы (Свердловская область, Новолялинский район, п. Лобва, ул. Кузнецова, 17) расходными одноразовыми материалами (скарификаторы, шприцы перчатки) при сдаче крови по направлению врача и навязывание их приобретения в аптеке, 19 апреля 2019 года в отношении ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница» было проведено административное расследование, в результате которого обнаружено нарушение прав потребителей: включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а именно: в поликлинике Лобвинской городской больницы, на втором этаже находится кабинет №37 «Клиническая лаборатория», где осуществляется забор крови для анализов с 08:00 до 09:00. На момент обследования, в 08:30, возле указанного кабинета стояли пациенты с направлениями от врача для сдачи крови на анализ со своими скарификаторами, купленными в аптеке, расположенной также на втором этаже. В процедурный кабинет № 37 пациенты также стояли со своими шприцами и перчатками. Территориальным отделом подан иск в защиту неопределенного круга лиц к ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница». Решением Новолялинского районного суда от 13.01.2020г. (дело №2-6/2020) удовлетворено исковое заявление о признании действий ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница» по навязыванию дополнительных услуг (приобретение за свой счет расходных материалов (скарификаторы, шприцы перчатки) при сдаче крови по направлению врача) противоправными.

Помимо применения мер по фактам ненадлежащего оказания медицинских услуг также применялись меры при нарушении прав потребителей при продаже изделий медицинского назначения.

#### Справка

На основании поступивших обращений потребителей по факту нарушения прав потребителей при заключении сделок купли-продажи товара - вибромассажных накидок Nakuto Massaji, Keido, Eri CEO проведено административное расследование в отношении ООО «ТОРГОВЫЙ ДОМ ЕКБТОРГ».

Согласно материалам обращений потребителям не предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре (отсутствуют сведения о номере и дате разрешения на применение медицинских изделий (вибромассажных накидок) в медицинских целях, выданного Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения, отсутствуют сведения о назначении товара, способе и условиях применения, действиях и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения).

В адрес потребителей не представлена информация об изготовителе товара, уполномоченной организации, импортере товара, а также наименовании страны происхождения товара.

При заключении договоров купли-продажи с потребителями не соблюдены нормы действующего законодательства, устанавливающие запрет на розничную продажу медицинских изделий вне стационарных мест торговли (на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах). Кроме того, потребителям был навязан потребительский кредит для оплаты товара.

Общество привлечено к ответственности по ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде предупреждений, по ст. 14.15 (в порядке ст. 28.1 КоАП РФ).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2020 г. оказано 550 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения требований к качеству оказанных услуг: вопросам связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, порядком обращения с жалобами на медицинские организации, возмещением материального и морального вреда здоровью;

- нарушения требований к предоставлению необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг, оказываемых услугах, наличии лицензии на оказание медицинской деятельности, противопоказаниях, полной стоимости услуг и прочее;

- не предоставления по требованию потребителя информации из медицинской карточки;

- нарушения сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;

- изменения стоимости медицинских услуг в одностороннем порядке;

- навязывания дополнительных платных услуг.

Для потребителей подготовлено 17 претензий, из которых 13 рассмотрены, 11 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 100 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, все иски удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 248 тыс. руб.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Белая ладья» (3 претензии), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Стоматологический салон «Консул» (2 претензии), зарегистрировано в Свердловской области г. Нижний Тагил.

Подготовленные в 2020 году исковые заявления касались вопросов по отказу потребителей от санаторно-курортного лечения и

возврату уплаченных денежных средств, в связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией по коронавирусной инфекции и приостановлением в период с 28 марта до 01 июня 2020 года бронирования мест, приём и размещение граждан в пансионатах, домах отдыха, санаториях, санаторно-оздоровительных детских лагерях, а также в гостиницах, расположенных на курортах.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2019 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 2020 году количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав составило 216 обращений.

Количество проведённых проверок хозяйствующих субъектов:

- 1) в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности – 160 внеплановых проверок;
- 2) в рамках контроля за оказанием платных услуг - 2 проверки;
- 3) в рамках проверок в отношении соискателей лицензии и лицензиатов 1133 предлицензионных проверок.

Количество выявленных нарушений - 28 нарушений при внеплановых проверках, 4 нарушения в рамках контроля за оказанием платных услуг.

Количество выданных предписаний - 28.

В рамках единого контроля за финансово-хозяйственной деятельностью подведомственных Министерству государственных 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 в подведомственных государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области.

При проведении ежегодных плановых контрольных мероприятий в отношении финансово-хозяйственной деятельности подведомственных Министерству учреждений в план проверок включаются следующие вопросы:

- 1) правомерность осуществления приносящей доход деятельности;
- 2) порядок оказания платных услуг;



3) принятие и исполнение обязательств за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности, 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 РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных плановых проверок, являлись нарушения оказания платных услуг:

- 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 РФ от 04.10.2012 № 1006);

- в договорах на оказание платных медицинских услуг наименование услуг не соответствует наименованию, указанному в прейскуранте учреждения, не пишется полное наименование видов работ, указывается в сокращенной форме, (нарушение п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1);

- прейскуранты цен на платные медицинские услуги не согласованы с главным бухгалтером и руководителем экономической службы (нарушение п. 8 приказа Минздрава Свердловской области от 20.02.2017 № 268 «Об утверждении Порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги...»);

- прейскурант цен (тарифов) на платные немедицинские услуги не согласован с Министерством (нарушение приказа Минздрава Свердловской области 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 Минздраву Свердловской области».

При выявлении нарушений руководителями государственных медицинских организаций Свердловской области разрабатываются планы мероприятий, направленные на устранение выявленных недостатков. Также к руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области применялись меры финансового и дисциплинарного характера.

Министерством здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство) в 2020 году было рассмотрено 12 657 обращений, из них 216 обращений, связанных с нарушением прав граждан (1,7 процента от всех рассмотренных обращений) по таким тематикам,

как: о платных услугах в здравоохранении 30 обращений (14 процентов), нарушение лицензионных требований – 12 обращений (6 процентов), информирование граждан в сфере здравоохранения – 174 (81 процент). Обоснованными признано 3 обращения – 4 процента от всех обоснованных обращений: по вопросу оказания платных медицинских услуг в здравоохранении – 2 обращения, нарушение лицензионных требований – 1 обращение.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 03 апреля 2020 года № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменений в пункт 7 правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» и в связи с введением на территории Свердловской области режима повышенной готовности Указом Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-нCov)» Министерством было приостановлено проведение плановых проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных внеплановых 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) необоснованный отказ в оказании медицинской помощи;
- 5) не обеспечен объем обследования на амбулаторном и стационарном этапах в соответствии с порядками оказания медицинской помощи по профилям «акушерство и гинекология», «педиатрия»;
- 6) недостаточный контроль со стороны администрации медицинской организации за качеством организации медицинской помощи;
- 7) нарушение правил этики и деонтологии.

За 2020 год специалистами отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства проведено 1133 предлицензионные проверки в отношении соискателей лицензии и лицензиатов, в том числе документарных предлицензионных проверок – 676, выездных предлицензионных проверок – 457.

Из общего количества предлицензионных проверок проведено проверок возможности осуществления медицинской деятельности – 789, фармацевтической деятельности – 302, деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров – 42.

В отношении субъектов малого и среднего бизнеса проведено 808 предлицензионных проверок, что составило 71,3 процента от общего количества предлицензионных проверок.

В 2020 году случаев отказа в предоставлении лицензии по несоответствию лицензиата лицензионным требованиям не было.

В 2020 году было прекращено действие 144 лицензий на осуществление деятельности в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, в том числе по заявлениям лицензиатов было прекращено действие 68 лицензий (по медицинской деятельности – 33 лицензии, по фармацевтической деятельности – 35 лицензий); в соответствии с данными Федеральной налоговой службы о ликвидации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было прекращено действие 76 лицензий (по медицинской деятельности – 60 лицензий, по фармацевтической деятельности – 15 лицензий, по деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ и их прекурсоров – 1 лицензия).

Министерством проводится методическая работа по профилактике нарушений лицензионных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

В 2020 году работниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности прочитано 5 лекций в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество» по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности.

По результатам проводимого мониторинга качества предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области фактические показатели соответствуют установленным нормативам.

Существующая система лицензирования в сфере здравоохранения обеспечивает доступное предоставление разрешительных документов и не создает дополнительных препятствий, административных барьеров для хозяйствующих субъектов, оказывающих медицинскую помощь и реализующих лекарственные препараты. Упрощение процедур по выдаче разрешительных документов не требуется.

В 2020 году Волонтерским центром ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – СОМК) проведено 617 мероприятий профилактической направленности с охватом 568 166 человек. В том числе проведены 8 областных акций по профилактике

социально значимых заболеваний среди жителей Свердловской области.

В 12 городах присутствия СОМК прошли акции по профилактике социально-значимых заболеваний: «Женское здоровье», «Профилактика алкоголизма», «Профилактика табакокурения», «Вместе против рака», «Профилактика коронавирусной инфекции», «Профилактика сахарного диабета», «Скажи наркотикам – нет!», «Скажи снюсам – Стоп!», «Профилактика Гриппа и ОРВИ», «Профилактика кожных заболеваний», «Мы – за ЗОЖ!», «Трезвая Россия».

Видео-инструкция по использованию медицинских масок, созданная волонтерами колледжа, получила более 71000 просмотров в сети «ВКонтакте» и более 2000 просмотров в «Телеграм».

С 01.03.2020 по 04.03.2020 прошли мероприятия, посвященные Всероссийской акции «Всероссийский урок по первой помощи», организованы занятия в 18 школах Свердловской области в 9 муниципалитетах с общим охватом около 1000 школьников.

Более 400 добровольцев прошли онлайн-обучение и вошли в состав Областного отряда «Волонтеры вакцинации».

15.10.2020 на площадке по адресу: г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, д. 9 прошла акция по вакцинопрофилактике гриппа с участием мобильного медицинского модуля со светодиодным экраном. На экране мобильного медицинского модуля демонстрировались ролики с призывом пройти вакцинацию от гриппа и о правилах гигиенической обработки рук в условиях массового распространения новой коронавирусной инфекции.

29.10.2020 волонтеры СОМК в рамках Областной информационно-профилактической акции «29 октября — Всемирный день борьбы с инсультом» провели в 12 городах Свердловской области 127 мероприятий, которые охватили более 10 600 человек.

С 17.03.2020 в рамках Всероссийской акции #МыВместе Волонтерский центр СОМК, волонтеры-спасатели Ресурсного центра поддержки добровольчества в сфере культуры безопасности и ликвидации последствий ЧС в структуре Регионального волонтерского штаба ОНФ перешли в особый режим работы в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции 2019-nCoV. Выполнено 42 002 заявки маломобильных граждан и граждан пожилого возраста (приобретение продуктов питания и медикаментов, вынос мусора, выгул домашних животных, рубка дров и др.).

Акция объединяет 1583 волонтера в 12 городах присутствия СОМК: Екатеринбург, Алапаевск, Асбест, Ирбит, Каменск-Уральский, Краснотурьинск, Красноуфимск, Нижний Тагил, Новоуральск, Ревда, Серов, Сухой Лог. Волонтерское сопровождение осуществляется в 81 территории региона.

В период с марта по июнь 2020 года волонтеры СОМК принимали участие в работе постов Роспотребнадзора в аэропорту «Кольцово», осуществляли измерение температуры тепловизором у входящих в здание аэропорта, встречали прибывающих из Москвы и Санкт-Петербурга и вручали им уведомления о необходимости соблюдения режима самоизоляции. Волонтеры-спасатели СОМК осуществили 29 выездов по встрече, сопровождению и размещению граждан, прилетающих из-за рубежа в аэропорт «Кольцово», в обсерваторы Свердловской области.

Силами обученной мобильной волонтерской дезинфекционной группы из числа волонтеров-спасателей осуществлено 103 выезда для проведения текущей и заключительной дезинфекционной обработки медицинских и образовательных организаций, открытых детских и спортивных площадок, остановочных комплексов с общим объемом обработанной площади более 150000 кв.м.

Волонтеры активно участвуют в работе амбулаторно-поликлинической службы здравоохранения региона: с ноября 2020 года студенты-волонтеры СОМК и филиалов работают на 55 площадках медицинских организаций в колл-центрах. В среднем ежедневно выходит на помощь более 300 волонтеров. Только за период с 16 по 29 ноября 2020 года отработано 3294 волонтерских смен, во время которых волонтеры совершили 122232 звонка (65062 входящих и 57170 исходящих звонков).

В 2020 году в оказании медицинской помощи гражданам, находящимся на лечении от новой коронавирусной инфекции в госпиталях г. Екатеринбурга и Свердловской области, приняло участие 270 студентов и 11 преподавателей СОМК и филиалов.

ГАУЗ СО «Свердловский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» растиражировано 1,5 тыс. экземпляров печатной продукции по вопросам здорового питания на территории Свердловской области, которые были переданы в ФБУН ЕМНЦ ПОЗРПП Роспотребнадзора.

20 ноября 2020 года проведен XII Уральский конгресс по здоровому образу жизни в формате онлайн, в котором приняло участие более 1300 человек.

В рамках реализации проекта проведена широкомасштабная информационная кампания, включая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска и проведение информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику онкологических заболеваний.

В 2020 году организовано 58 выступлений на Областном телевидении по вопросам профилактики хронических неинфекционных заболеваний.

Создано 13 новых видеороликов: «Первая помощь», «Диспансеризация», «Центры здоровья Свердловской области», «Видеоролик про сайт «Всё о раке», «Видеоролик о сайте ГАУЗ СО «СООД», «Физическая активность», «Артериальное давление», 2 видеоролика о вакцинопрофилактике, «Нет алкоголю!», «Нет курению!», «Сахарный диабет 2-го типа», «Диспансерное наблюдение». Прошло 7957 показов видеороликов на Областном телевидении, «ТНТ», «СТС», «Первый канал», «НТВ», «Пятница».

Был создан видеоролик «Временное приостановление диспансеризации» и показан 98 раз на телеканале «Россия-24», с апреля 2020 года и по август 2020 года на 40 объектах наружной рекламы и 10 экранах размещена информация о временном приостановлении диспансеризации и призывом при первых симптомах гриппа и ОРВИ вызывать скорую помощь.

В рамках профилактики новой коронавирусной инфекции был создан видеоролик «Правила поведения в период коронавирусной инфекции» и 3 аудиоролика «Профилактика коронавирусной инфекции – общий», «Профилактика коронавирусной инфекции – для старшего поколения», «Профилактика коронавирусной инфекции – для приезжих». Видеоролик транслировался в Видеосети Яндекса, общее количество просмотров – 200674. Аудиоролики транслировались на радиоканалах «Юмор ФМ», «Рок-Арсенал», «Джем ФМ», «Русское радио – Екатеринбург», «Радиола», «Радио Дача», «Радио Шансон», «Радио СИ», «Хит ФМ», «Ретро ФМ», общее количество выходов – 1390.

4 аудиоролика по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и диспансеризации транслировались в торговых центрах Екатеринбурга («Парк Хаус», «Кит», «Дирижабль») – 9000 выходов, а также на радиоканалах в г. Екатеринбурге («Европа Плюс», «АвтоРадио», «Радио Энерджи», «ComedyRadio», «Шансон», «Ретро ФМ», «Монте Карло») и в 10 городах Свердловской области (г. Каменск-Уральский, г. Нижний Тагил, г. Краснотурьинск, г. Тавда, г. Реж, г. Артемовский, г. Асбест, г. Красноуфимск, г. Серов, г. Первоуральск). Общее количество выходов аудиороликов – более 9000.

За сентябрь 2020 года прошло 650 выходов 3 аудиороликов по вакцинопрофилактике гриппа и пневмонии на радиоканалах «Эхо Москвы», «Юмор ФМ», «Радио СИ» и 3000 выходов на радиоканалах в 10 городах: Серов, Первоуральск, Красноуфимск, Асбест, Артемовский, Реж, Тавда, Краснотурьинск, Нижний Тагил, Каменск-Уральский.

Изготовлено 4 аудиоролика по профилактике онкологических заболеваний. Данные ролики в течение года транслировались на радиоканалах («Радио СИ», «Джем ФМ», «Рок-Арсенал», «Радио Дача», «Шансон», «Ретро ФМ», «Монте Карло», «Рекорд», «Русское

Радио») в г. Екатеринбурге и городах Свердловской области (г. Каменск-Уральский, г. Нижний Тагил, г. Краснотурьинск, г. Тавда, г. Реж, г. Артемовский, г. Асбест, г. Красноуфимск, г. Серов, г. Первоуральск). Общее количество выходов – 11460.

Размещены 40 программ по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию ЗОЖ у лиц старшего поколения на региональной радиостанции «Радио Дача».

На радиоканале «Шансон» с октября по декабрь вышло 20 программ с участием специалистов ГАУЗ СО «СООД».

С 1 мая по 31 октября 2020 года в 300 общественных транспортных средствах, курсирующих в городах Свердловской области (г. Нижний Тагил, г. Полевской, г. Первоуральск, г. Ревда, г. Каменск-Уральский, г. Алапаевск, г. Новоуральск, г. Арамилы, г. Лесной, г. Богданович) размещены плакаты формата А4 по профилактике инсульта и о правильном питании.

В мае совместно с футбольным клубом «Урал» был проведен конкурс «Мой способ бросить курить» (более 80 участников), в рамках которого изготовлен информационный аудиоролик, транслировавшийся на 9 радиоканалах - 318 выходов.

Подготовлена публикация о правильном питании в ежегодном журнале Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) (тираж – 1000 экземпляров), а также созданы папки-фолдеры по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и о профилактических мероприятиях, которые раздавались посетителям в филиалах МФЦ по Свердловской области. Тираж папок – 20000 экземпляров. Организовано размещение информации о профосмотрах и диспансеризации с 01.11.2020 по 30.11.2020 на талонах электронной очереди в МФЦ.

С 01.09.2020 по 30.11.2020 в городах Свердловской области на 50 объектах наружной рекламы размещены 2 плаката по темам, посвященным рациональному питанию и физической активности.

С 01.08.2020 по 31.10.2020 в городах Свердловской области на 15 объектах наружной рекламы на автомобильных заправочных станциях размещена информация по профилактике онкологических заболеваний. В ноябре на 10 объектах наружной рекламы на АЗС размещена информация о профосмотрах и диспансеризации.

С 01.08.2020 по 28.12.2020 в городах Свердловской области на 70 объектах наружной рекламы размещена информация по профилактике онкологических заболеваний.

Изготовлено 4 видеоролика для экранов по профилактике табакокурения, физической активности, питанию, артериальной гипертензии, и в ноябре осуществлена их трансляция на 7 экранах в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Каменск-Уральском и Первоуральске. Прошло 69120 показов.

С 01.07.2020 по 30.11.2020 в городах Екатеринбург, Первоуральск, Нижний Тагил, Каменск-Уральский на 10 объектах наружной рекламы (экранах) размещен подготовленный видеоролик по профилактике онкологических заболеваний. Прошло около 200000 показов.

На 10 экранах в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Каменске-Уральском и Первоуральске велась трансляция 3 видеороликов по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний в период с 1 апреля по 31 августа 2020 года, 220000 показов.

Были размещены статичные баннеры о профосмотрах и диспансеризации на экранах в 124 филиалах ПАО «Сбербанк».

В 267 торговых точках сети «Монетка» по всей области были размещены плакаты формата А2 «12 способов снизить риск развития рака» и «Обратитесь к врачу, если...».

Подготовлено 6 публикаций по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни для пожилых граждан в периодических печатных изданиях – «Российская газета» и «Аргументы и факты. Урал».

Опубликовано 10 статей со специалистами ГАУЗ СО «СООД» в печатном и интернет издании «Аргументы и Факты».

Размещено 7 публикаций по формированию здорового образа жизни в бортовом журнале авиакомпании «Уральские авиалинии».

Для таргетированной рекламы в социальной сети «Одноклассники» в сентябре было создано 4 поста с инфографикой по темам «Артериальная гипертензия», «Сахарный диабет», «Инсульт», «Холестерин» и 2 поста с видеороликами «Артериальное давление», «Физическая активность». Фактическое количество показов постов – 1800000.

Таргетированная реклама сайта «vseorake.ru» в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» составила 3000000 показов.

За период с 01.07.2020 по 30.09.2020 было организовано 390000 просмотров видеоролика по профилактике онкологии в Видео сети Яндекса и 15917 кликов на сайты «vseorake.ru» и «uralonco.ru» с помощью настройки контекстной рекламы.

С сентября стартовал показ баннерной рекламы по формированию здорового образа жизни. Фактическое количество кликов на баннерные объявления – 20000.

Социальные сети «Одноклассники», «ВКонтакте», «Инстаграм», «Фейсбук» - 280 уникальных публикаций по темам повышение физической активности, профилактика ССЗ, ЗНО, пропаганда рационального питания, привлечение к диспансеризации, к прохождению обследования в Центрах здоровья, профилактика гриппа, к памятным датам ВОЗ, профилактика табакокурения, профилактика новой коронавирусной инфекции.



В сентябре 2020 в онлайн-кинотеатрах «ivi.ru», «tvzavr.ru», «megogo.ru» и «tvigle.ru» был осуществлен показ видеороликов «Инсульт», «Инфаркт», «Видеоролик про сайт «Всё о раке», «Берегите сердце». Фактическое количество показов видеороликов во всех кинотеатрах – 2600000.

Создана печатная продукция по вопросам профилактики хронических неинфекционных заболеваний, формированию здорового образа жизни, профилактики распространения новой коронавирусной инфекции, вакцинации против гриппа, ОРВИ и пневмонии общим тиражом более 3618,7 тыс. экз.

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

Также на сайте Министерства реализована возможность осуществления обратной связи путем направления гражданами обращений в электронном виде.

На базе ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» функционирует «горячая линия» Министерства в круглосуточном режиме.

С 03.12.2020 организована круглосуточная, бесперебойная работа единого номера «122».

Министерством осуществляется ежеквартальный мониторинг информации, размещённой подведомственными медицинскими организациями на собственных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области**, в 2020 году на территории Свердловской области (по данным реестра выданных лицензий) осуществляют

медицинскую деятельность – 2297 организации;

фармацевтическую деятельность – 621 организация.

Методическая работа по предотвращению нарушений осуществлялась сотрудниками Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области в различных формах (проведение публичных обсуждений результатов правоприменительной практики, лекционная работа, размещение информационных материалов в сети Интернет, на информационных стендах и др.).

В 2020 году проведено 18 мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.).

Сотрудники Территориального органа Росздравнадзора по

Свердловской области входят в состав межведомственной рабочей группы по организации взаимодействия в выявлении, пресечении, раскрытии и расследовании правонарушений, связанных с оборотом фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, а также незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров.

В рамках взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации в 2020 году были выявлены факты обращения недоброкачественной, фальсифицированной, контрафактной и незарегистрированной медицинской продукции, факты, содержащие признаки уголовно наказуемых деяний.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2020 в правоохранительные органы направлялась информация по следующим фактам:

- возможного обращения незарегистрированного лекарственного препарата Пиявка медицинская.

В 2020 году совместно с правоохранительными органами, Прокуратурой проведено 48 совместных контрольно-надзорных мероприятия.

Всего в Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области 2020 году поступило 2542 обращения граждан, связанных с нарушением их прав, что выше 2,2 раза количества обращений за 2019 год (1162), в том числе:

- на качество и безопасность медицинской помощи – 1553 обращения;

- по вопросам лекарственного обеспечения – 249 обращений;

- по вопросам лицензирования – 28 обращений;

- по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 604 обращений;

- другие вопросы – 108 обращений.

С целью снижения административного бремени контроля юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также применения системного подхода к контрольным (надзорным) мероприятиям, приоритетными при формировании плана были комплексные проверки, когда одновременно в отношении одного юридического лица или индивидуального предпринимателя проводились контрольные мероприятия по двум и более видам контроля.

Контрольные мероприятия в 2020 году проводились в соответствии со Сводным планом контрольных (надзорных) мероприятий, согласованным с Генеральной прокуратурой Российской Федерации, который составлен с учетом риск-ориентированного подхода, с учетом постановления Правительства РФ от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о

внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», планом проверок в отношении органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

В 2020 году продолжена практика привлечения аттестованных в установленном порядке экспертов. Проведено 70 мероприятий по контролю с привлечением аттестованных экспертов Росздравнадзора.

Все проверки в 2020 году проведены с соблюдением сроков проведения, установленных законодательством Российской Федерации.

В 2020 году Территориальным Росздравнадзором продолжено осуществление контрольно-надзорной деятельности, направленной на предупреждение, выявление и пресечение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области за отчетный период проведено 149 контрольно-надзорных мероприятий (в 2019 году – 159), выявлено 81 нарушение действующего законодательства. Составлено 37 протоколов об административном правонарушении, выдано 31 предписание об устранении выявленных нарушений, вынесено постановлений о наложении штрафов на сумму 765 тыс. руб.

Запланировано и согласовано с Генеральной прокуратурой Российской Федерации 25 контрольных мероприятия (в 2019 г. - 42). Проведено 3 (в 2019 г. – 41). Выполнение ежегодного плана проведения ТО Росздравнадзора по Свердловской области плановых проверок за 2020 год составило 100 процента.

Анализируя структуру проверок, выявлено увеличение количества проведенных внеплановых проверок.

Так, в 2020 г. проведено 146 (в 2019 г. – 117), что больше по сравнению с 2019 годом на 29 контрольных мероприятий. Изменилась структура оснований для проведения внеплановых проверок. С целью исполнения поручения Правительства проведено 73 внеплановых выездных проверок.

В ходе проведения 24 проверок (в 2019 г. – 59) в отношении 21 юридического лица и индивидуального предпринимателя (в 2019 г. – 56) были выявлены нарушения. В отчетном году выявлено 81 (в 2019 г. – 3803) нарушений. Таким образом, при проведении документарных проверок значительно уменьшается количество выявляемых нарушений. Нарушения были выявлены у 21 (в 2019 г. – 56) юридического лица и индивидуального предпринимателя, что свидетельствует о том, что 28 процентов хозяйствующих субъектов (медицинских и аптечных организаций, индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья граждан, нарушали законодательство Российской Федерации.

Федерации. При этом у 3 (в 2019 г. - 5) юридических лиц/индивидуальных предпринимателей были выявлены нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

Выявлены нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, чаще других выявлялись:

медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;

нарушение прав граждан на информацию о состоянии здоровья (отказ в ознакомлении с медицинской документацией);

нарушение права на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Основными нарушениями при осуществлении государственного контроля соблюдения порядков и стандартов медицинской помощи медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи явились:

- несоблюдение стандартов оснащения (основное нарушение);

- нарушения требований к квалификационной подготовке медицинского персонала (отсутствие допуска к осуществлению медицинской деятельности у лиц, получивших образование в иностранном государстве);

- нарушения требований к организации деятельности медицинской организации;

- нарушение порядков оказания медицинской помощи.

В рамках контроля соблюдения осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований выявлены основные нарушения:

- нарушения порядка проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований;

- нарушения ведения медицинской документации;

- отсутствие сертификатов специалистов у врачей-специалистов.

В рамках контроля организации и осуществления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, осуществляющими полномочия в сфере охраны здоровья граждан, а также осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями предусмотренной статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» внутреннего

контроля качества и безопасности медицинской деятельности, выявлено:

- несоблюдение установленного порядка проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

В ходе осуществления государственного контроля за обращением медицинских изделий Росздравнадзором выявляются следующие типичные нарушения, характерные для различных субъектов обращения медицинских изделий: распространение недостоверной информации о решениях Росздравнадзора, - распространение недостоверной информации о решениях Росздравнадзора, самовольная трактовка решений Росздравнадзора, несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении МИ, не соответствующих установленным требованиям; применение незарегистрированных МИ (без регистрационного удостоверения, с регистрационным удостоверением, срок действия которого истек, и пр.); несвоевременное техническое обслуживание МИ; несвоевременная поверка МИ; хранение и применение МИ с истекшим сроком годности; применение недоброкачественных МИ; не осуществление мониторинга безопасности МИ.

За 2020 год выявлены следующие системные нарушения, допускаемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при обращении лекарственных средств:

- не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов (в т. ч. требующих защиты от повышенных и пониженных температур);

- не выделяются помещения для хранения ЛП, требующих особых условий хранения (сухое место);

- помещения для хранения лекарственных препаратов требуют текущего ремонта;

- зоны приемки/экспедиции лекарственных препаратов не обеспечивают защиту лекарственных препаратов от повышенной/пониженной температуры;

- не проводятся внутренние проверки организаций по вопросам обращения лекарственных препаратов, а также не принимаются корректирующие действия по результатам проверок;

- не организованы отделы приемки лекарственных препаратов, не назначены уполномоченные лица.

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» начата 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 7 обращений с содержанием запрещенной информации, в 2-х случаях принято решение о блокировке страниц сайтов.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области осуществлялся мониторинг внедрения системы МДЛП (мониторинг движения лекарственных препаратов) на территории региона. На конец 2020 г. в системе было зарегистрировано 78,8 процента от общего количества организаций, осуществляющих обращение лекарственных средств (организации, имеющие лицензию на осуществление медицинской и (или) фармацевтической деятельности). В целях активного вовлечения участников обращения лекарственных препаратов в процесс маркировки Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области осуществлялись следующие мероприятия: 712 организаций оповещены с помощью информационных писем о необходимости подключения к системе маркировки; 937 организациям (после начала функционирования системы - 2-е полугодие 2020 г.) выданы Предостережения, 364 организации уведомили о регистрации в системе МДЛП.

### **3.3. Туристские услуги**

Введение карантинных ограничений ввиду распространения коронавирусной инфекции оказало значительное негативное воздействие на туристскую отрасль. В 2020 году туристическая отрасль – одна из тех отраслей российской экономики, которая в числе первых попала под удар новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В целях урегулирования ситуации, связанной с массовыми отказами туристов от туристских продуктов, а также отменой рейсов в

условиях пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), Постановлением от 20.07.2020 № 1073 Правительство Российской Федерации утвердило «Положение об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», которое вступило в силу 24.07.2020.

Положение устанавливает особенности на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма (далее - туроператор), либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором (далее - договор), включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта (далее - заказчик) уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Для стимулирования доступных внутренних туристических поездок через возмещение части стоимости оплаченной туристской услуги, Правительством Российской Федерации было принято решение о выделении Ростуризму бюджетных ассигнований в размере 15000000 тыс. рублей в целях предоставления субсидии акционерному обществу «Национальная система платежных карт». Бюджетные ассигнования были направлены на достижение реализованных туристских услуг до 3 млн. туристов (Распоряжение Правительства от 18.07.2020 N 1876-р).

В рамках первого этапа программы, который длился с 21 по 28 августа 2020 года, максимальный объем кешбэка за поездки по России составил 15 тыс. руб. при расходах на реализацию тура от 75 тыс. руб. При покупке тура стоимостью от 50 тыс. руб. до 74,9 тыс. руб. возврат средств составил 10 тыс. руб., от 25 тыс. руб. до 49,9 тыс.руб. - 5 тыс.руб. Обязательным условием явилось использование карты платежной системы МИР при оплате тура.

В сентябре 2020 года Правительство Российской Федерации продлило срок действия программы до 10 января и уточнила правила получения кешбэка: период проживания в гостинице должен быть не менее 2 ночей, а не 4; минимальная стоимость туристской услуги не имеет значения; услугу может предоставлять агрегатор, а не только туроператор или гостиница; вернут 20 процентов стоимости путевки, но не более 20 тыс. руб. (Постановление Правительства РФ от 30.09.2020 N 1567).

В связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией и требованиями потребителей о расторжении договора о реализации туристского продукта в 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 321 обращение, связанное с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, что в 4,2 раза больше по сравнению с 2019 годом (76 обращений).

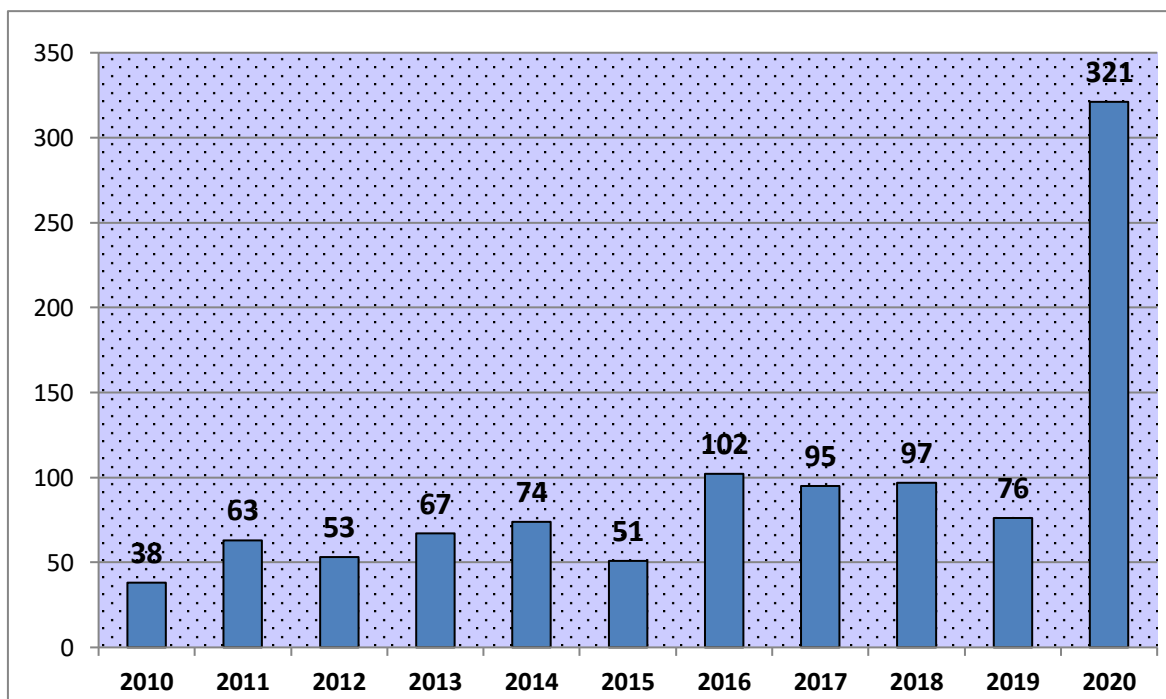


Рис. 67. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2010-2020 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований (74,4 процента); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (7,2 процента); ненадлежащее качество услуг, нарушения сроков предоставления услуг (5 процентов), одностороннее изменение условий договора (4,4 процента), прочие (9 процентов).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 68.



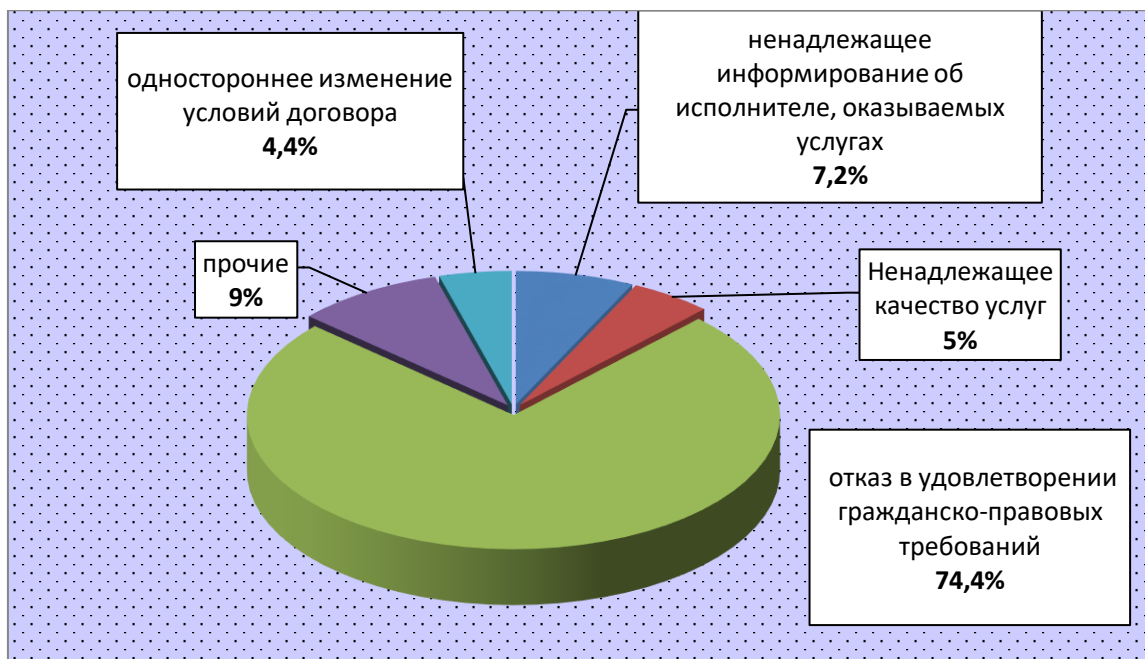


Рис. 68. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2020 г.)

В 2020 году Управлением проведено 39 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 24 были выявлены нарушения, что составляет 61,5 процента.

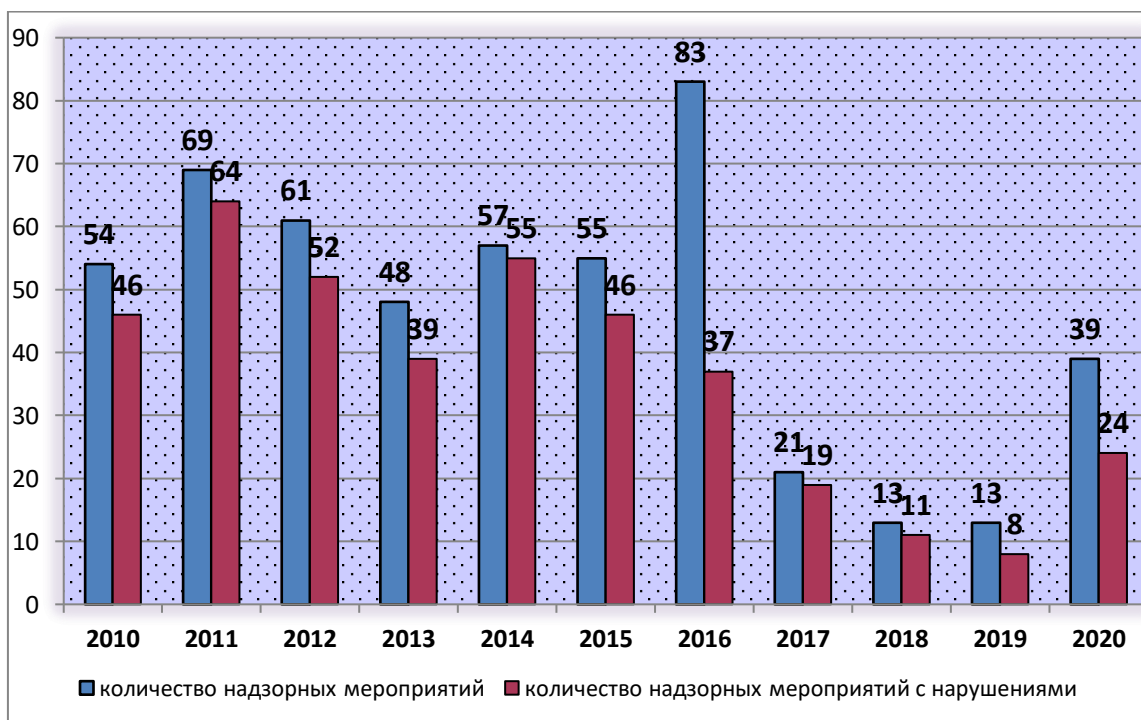


Рис. 69. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2010-2020 гг.)

Количество выявленных нарушений составило 126, то есть при каждой проверке выявлялось в среднем 3,2 нарушения

законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

В 2019 году за аналогичный период было проведено 13 мероприятий, 8 из них – с нарушениями, выявлено 64 нарушения пунктов нормативных документов (в среднем 4,9 нарушения на 1 мероприятие по контролю).

Таким образом, количество мероприятий с нарушениями в 2020 году по сравнению с 2019 годом увеличилось 3 раза.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2020 году, представлена на рисунке 70.

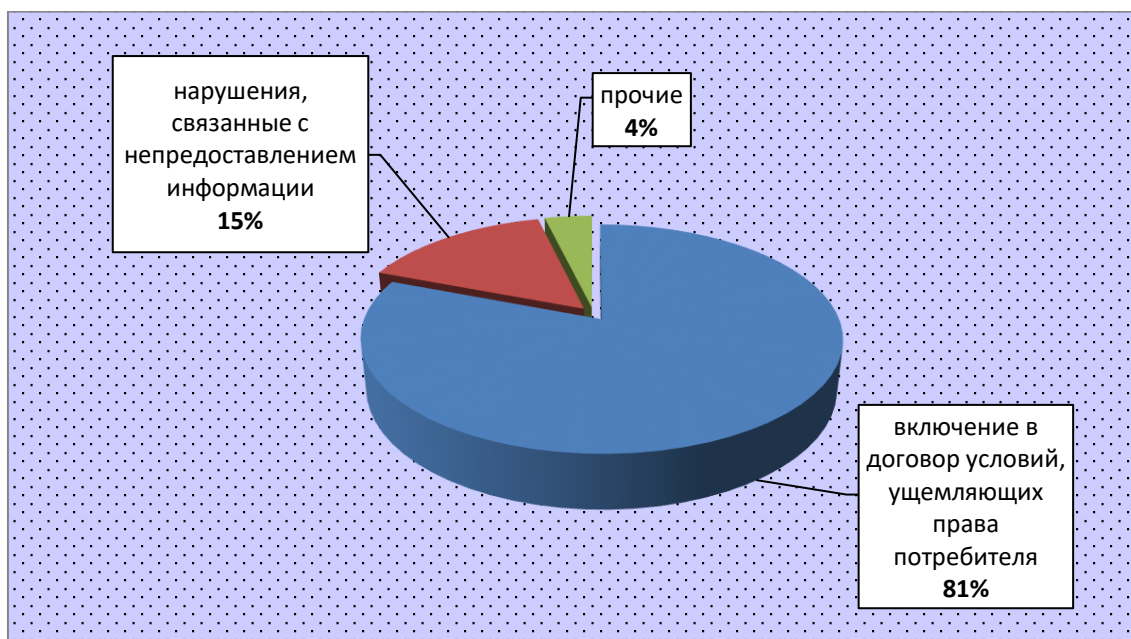


Рис. 70. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2020 г.)

Структура выявленных нарушений сформировалась следующим образом:

**1) 15 процентов** (2019 г. – 43 процента) - нарушения, связанные с непредставлением информации (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ООО «Магазин туров», ООО «Исеть тревел», ООО «Раста», ООО «Планета», ИП Гришина С.И., ООО «Турклуб».

Потребителям не предоставлена полная и достоверная информация о туристском продукте, которая в обязательном порядке должна содержать сведения, перечисленные в ст.ст. 10, 10.1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года № 132-ФЗ.

**2) 81 процент** (2019 г. – 44 процента) – включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения:

ООО «Магазин туров», ООО «Раста», ООО «НТК ИНТУРИСТ», ООО «Планета», ООО «Туристическая компания «Уралочка», ИП Гришина С.И., ООО «Турклуб».

Примеры условий, противоречащих законодательству РФ:

- 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»;

- 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;

- Возможность не рассмотрения претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов;

- Установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя;

- Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора;

- Возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц;

- Установление в качестве даты оплаты дату поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства;

- 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;

- 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.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении туристских фирм и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 26 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 82 тыс. руб.

По итогам 2019 года в отношении туристских фирм и их должностных лиц было вынесено 11 постановлений с наложением штрафов на сумму 46 тыс. руб.

Таким образом, количество постановлений о назначении административного наказания в сравнении с 2019 годом увеличилось в 2,4 раза.

Управлением и территориальными отделами дано 34 заключения по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 30 из них рассмотрены и поддержаны судами.

Подано 7 исковых заявлений в интересах конкретного потребителя. По 5 искам исковые требования судом были удовлетворены. Сумма возмещенных денежных средств составила 603,5 тыс. руб.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2020 год было оказано 949 консультаций 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 89 претензий, из которых 87 рассмотрено, 70 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 4697,38 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 44 исковых заявлений, судом рассмотрено 28 иска, 23 удовлетворены,

возмещенная в судебном порядке сумма составила 2757,60 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Юнитур-2007», ООО «Туроператор БГ», ООО «Анекс тур», ООО «НТК Интурист», ООО «Библио-Глобус», ООО «Санмар тур», ООО «Регион туризм».

#### Справка

##### Примеры судебной практики:

1. В Консультационный пункт по вопросам защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за юридической помощью обратился потребитель. Между турагентом и потребителем был заключен договор о реализации туристского продукта и для оформления групповой визы и бронирования билетов. Сотрудник турфирмы взяла у потребителя заграничные паспорта (на имя потребителя и ее дочери), которые после оформления всех необходимых документов пообещал вернуть потребителю в срок, указанный в договоре. Однако в указанный срок турагент не передал потребителю заграничные паспорта, а обязался вручить ему их на стойке регистрации в аэропорту. Но и в аэропорту паспорта потребителю не передали, пояснив, что у нее нет документов с собой. Из-за этого потребитель не смог зарегистрироваться на рейс и воспользоваться туристским продуктом. Впоследствии, после обращения потребителя в полицию, вышеуказанные заграничные паспорта были изъяты сотрудниками полиции из офиса турагента.

Специалисты Консультационного пункта разъяснили потребителю ее права, а после, с целью урегулирования спора в досудебном порядке, подготовили претензию к турагенту, в которой потребитель потребовал вернуть денежные средства, уплаченные за туристский продукт, выплатить неустойку за нарушение срока оказания услуг и возместить убытки. Однако требования, заявленные потребителем, турагентом удовлетворены не были. Учитывая данные обстоятельства, был подготовлен иск о взыскании с турагента уплаченных потребителем денежных средств, в полном объеме.

Решением Тагилстроевского районного суда г. Н. Тагила Свердловской области требования потребителя были удовлетворены частично: взыскана сумма, оплаченная по договору, неустойка, моральный вред и штраф, за несоблюдение турагентом требований в добровольном порядке. Всего 137 000 рублей.

2. В Консультационный пункт для потребителей в г. Екатеринбурге обратилась потребитель за правовой помощью в возврате денег за туристическую поездку в Прагу, которая была

приобретена в ООО «Национальная туристическая компания Интурист».

Накануне отъезда она узнала, что турагент не перечислил денежные средства за тур туроператору и ее поездка не состоится. При этом турагент отказался возвращать деньги потребителю.

В ответ на создавшуюся ситуацию специалистами по защите прав потребителей было подготовлено исковое заявление в суд о взыскании с ООО «Национальная туристическая компания Интурист» стоимости туристского продукта, убытков, неустоек и компенсации морального вреда в пользу потребителя.

Дело рассматривал Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга, который вынес решение частично удовлетворить исковые требования потребителя. Всего в пользу потребителя присуждено 130 тысяч рублей.

Решение вступило в законную силу, деньги в настоящий момент взысканы.

3. Специалисты Ирбитского территориального отдела помогли жителю города Тавды отстоять интересы и защитить права потребителя в судебном порядке за несостоявшееся путешествие в Китай.

В Ирбитский отдел обратился потребитель с заявлением от его имени подать иск в Тавдинский районный суд в связи с нарушением его прав туроператором ООО «Юнитур-2007». Узнав еще до поездки о наличии в КНР обстоятельств, создающих угрозу здоровью, обратился к турагенту и туроператору с заявлениями о расторжении договора туристического продукта и возврате денежных средств.

Турагент удовлетворил требования потребителя в добровольном порядке и вернул потребителю сумму агентского вознаграждения.

Туроператор ООО «Юнитур-2007» предложил перебронировать тур в любую страну в любую дату заезда и воспользоваться новым туром в течение календарного года до 31.01.2021 г. Деньги за неиспользованный туристический продукт туроператор не вернул, несмотря на то, что потребитель с предложенным вариантом не согласился.

При создавшейся ситуации специалистами Ирбитского территориального отдела подготовлено исковое заявление в суд в защиту прав потребителя о взыскании с ООО «Юнитур-2007» стоимости туристского продукта, убытков, неустойки и компенсации морального вреда в пользу потребителя.

Тавдинский районный суд, рассматривавший дело, вынес решение о частичном удовлетворении исковых требований. Всего в пользу потребителя присуждено 274343 руб. Решение суда вступило в законную силу.

4. Консультационный пункт для потребителей помог жительнице Нижнего Тагила вернуть денежные средства за несостоявшийся тур. Потребитель заключила договор с турагентом ООО «Рос-НТ», тур бронировался через туроператора «Пегас Екатеринбург». Оплата тура произведена в полном объеме, однако турагент перевёл деньги не туроператору «Пегас-Екатеринбург», а туроператору ООО «Росстур», который в свою очередь не перевел деньги за тур туроператору «Пегас Екатеринбург». Агентский договор был заключен с ООО «Росстур». Свою туроператорскую деятельность ООО «Росстур» прекратил. Тур не состоялся. Потребитель обратилась в суд с иском к турагенту и двум туроператорам («Пегас Екатеринбург» и «Росстур»).

Свою вину турагент не признал, посчитав, что самостоятельную ответственность он не несет, за несостоявшийся тур ответственность должен нести туроператор. Судом было установлено, что турагент не имеет каких-либо договорных отношений с туроператором «Пегас-Екатеринбург» и поэтому не должен был реализовывать турпродукт от имени ООО «Пегас-Екатеринбург». Ответственность «Пегас Екатеринбург» наступила бы перед потребителем за ненадлежащее исполнение обязательств только после полной оплаты тура турагентом при наличии договорных отношений между турагентом и туроператором «Пегас-Екатеринбург». Поэтому субъектом ответственности за ненадлежащее исполнение договора с потребителем должен быть турагент ООО «Рос-НТ», так как именно он принял деньги от потребителя в счет оплаты тура.

При этом, суд критически отнесся к доводам турагента о том, что оплата тура была произведена в адрес Росстур через виртуальный личный кабинет в разделе «Мой банк» на сайте ООО «Росстур», так как интернет страница не была заверена надлежащим образом. В представленных документах нет никакой принадлежности владельца счета к ООО «Рос-НТ» и заключенному договору с потребителем. (Решение Дзержинского районного суда города Нижний Тагил по делу № 2-494/2019).

Свердловский областной суд изменил решение в части уменьшения размера неустойки за нарушение сроков оказания услуг. В обоснование указав, что услуги турагента и туроператора имеют разную стоимость. Цена оказанной турагентом услуги определяется размером его агентского вознаграждения. Поэтому неустойка, взыскиваемая по ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» ограничена размером агентского вознаграждения.

В области информирования населения о правах потребителей туристских услуг проведено 57 мероприятий.

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 информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации в настоящее время является одним из приоритетных направлений государственной политики, что отмечено в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденной указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 (далее – Стратегия развития информационного общества).

Согласно Стратегии развития информационного общества, одним из национальных интересов в области цифровой экономики определена защита интересов российских граждан. При этом отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан.

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 2020 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

В 2020 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 714 письменных обращений, что на 12,2 процента меньше чем в 2019 году.

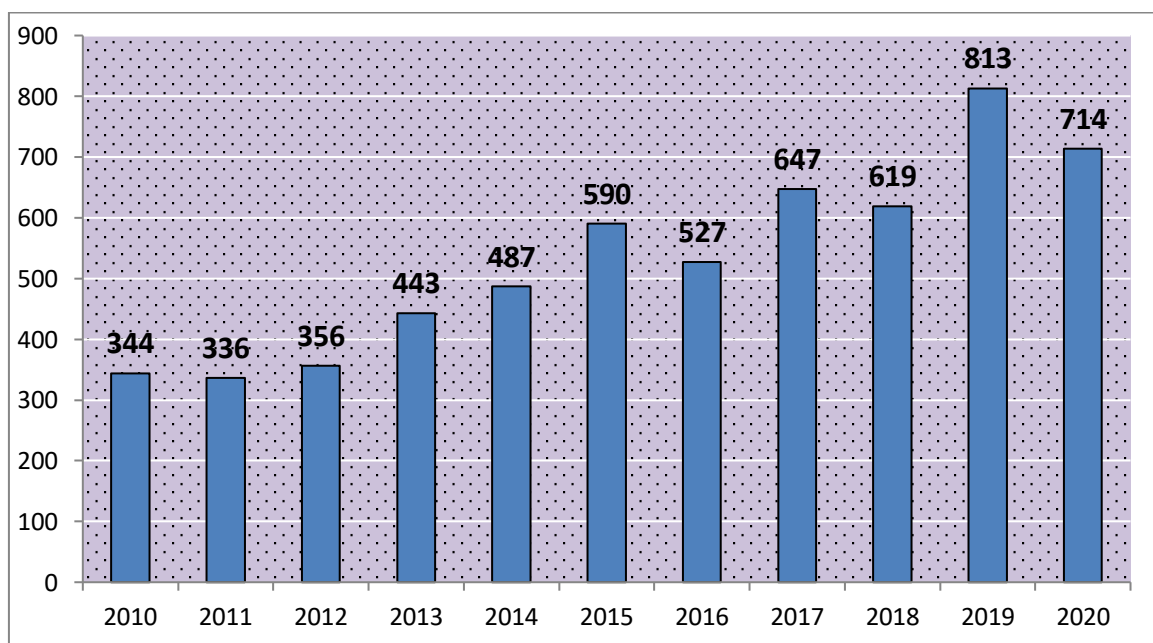


Рис. 71. Услуги связи. Динамика обращений граждан (2010-2020 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав



потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 29 процентов, телематических услуг связи – 3,6 процента, услуг стационарной связи – 1,8 процента, услуги телевизионного вещания – 12,7 процента, услуги почтовой связи – 26,6 процента.

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2020 году представлена на рисунке 72.

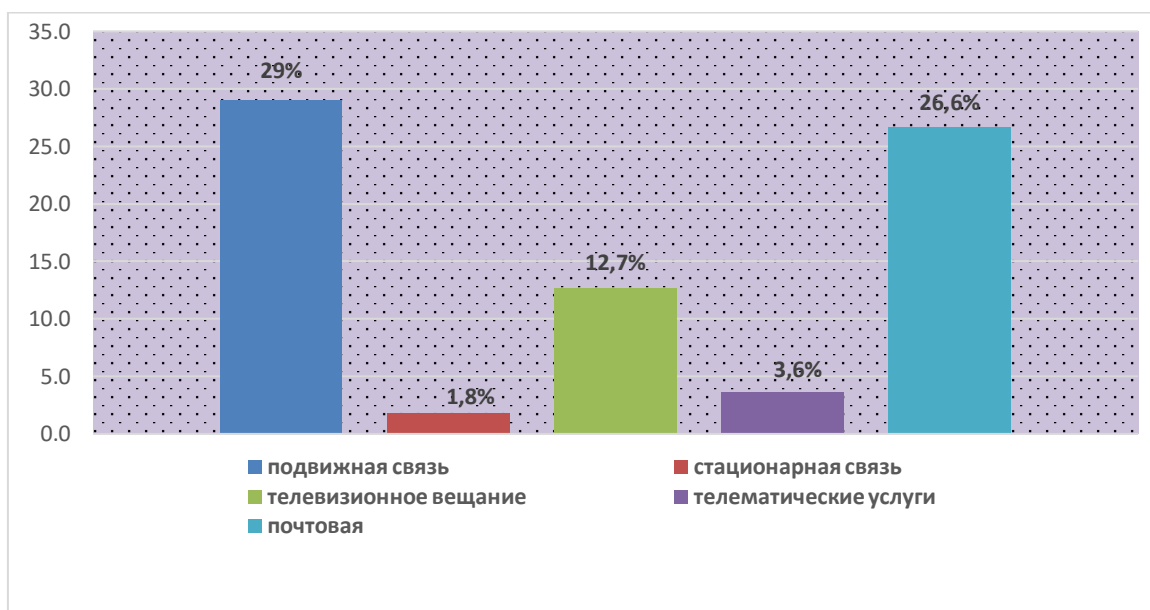


Рис. 72. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2020г.)

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 13,3 процента;
- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 23,9 процента;
- Навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.) – 13,7 процента;
- Одностороннее изменение условий договора – 13,4 процента;
- Завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 1,9 процента;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 6,4 процента;
- Несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре – 0,5 процента;
- Отказ в заключении договора, предоставлении услуги – 0,4 процента;
- Прочие – 12 процентов.

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.

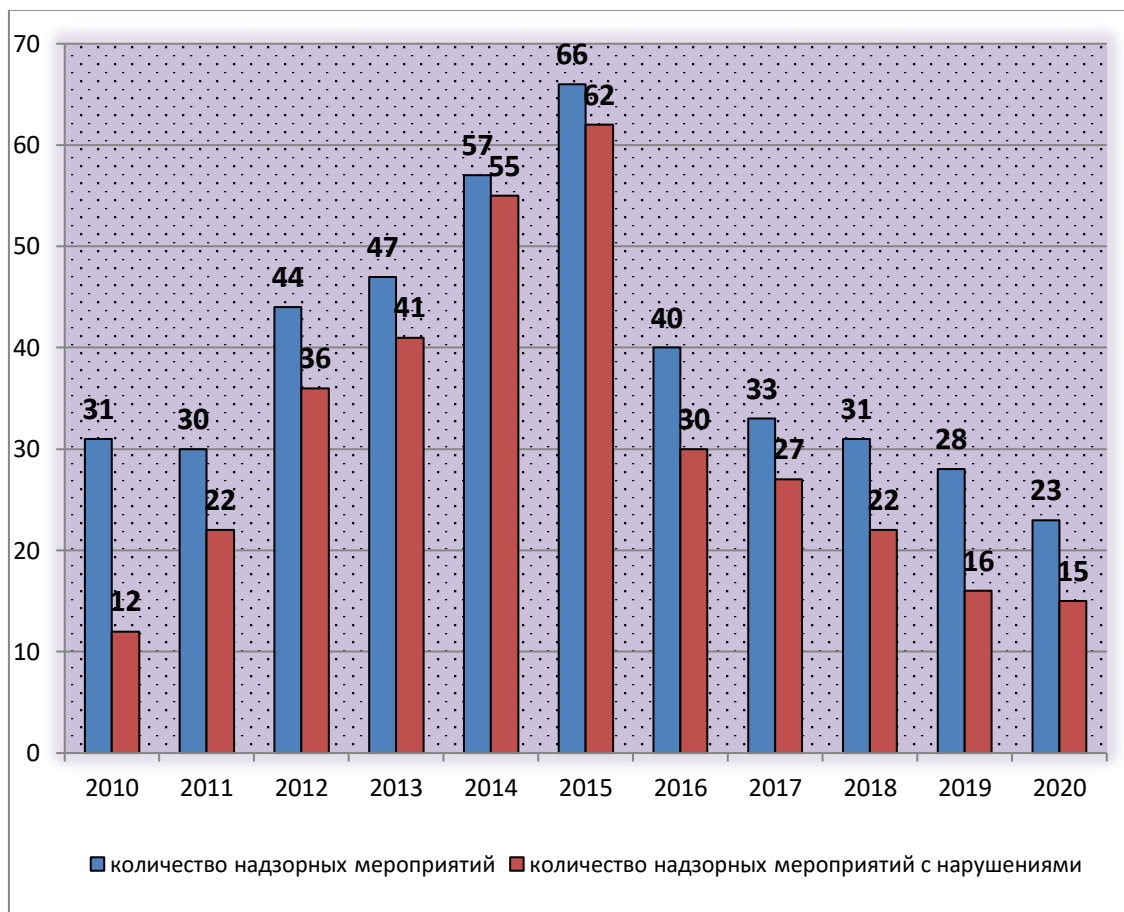


Рис. 73. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2020 гг.)

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 23 надзорных мероприятия в отношении операторов связи. Нарушения были выявлены Управлением в ходе проведения 15 мероприятий (65,2 процента от общего числа проведенных мероприятий).

За 2019 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 28 надзорных мероприятий в отношении операторов связи, в ходе 16 мероприятий выявлены нарушения.

Таким образом, по сравнению с 2019 годом применение мер административного воздействия практически не изменилось.

В ходе надзорных мероприятий, проведенных в 2020 году, выявлены нарушения 70 пунктов нормативных документов в области защиты прав потребителей (в 2019 году – 101 пункт).

Субъекты, в отношении которых выявлялись нарушения в 2020 году: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ФГУП «Почта России», ООО «Екатеринбург-2000», ООО «Эр-Телеком-Холдинг», ООО «Т2-Мобайл».

Среднее количество нарушений на 1 проверку (административное расследование), выявленных Управлением в сфере связи, составило 3 нарушения (в 2019 г. – 3,6 нарушения).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2020 году, представлена на рисунке 74.



Рис. 74. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2020 г.)

При проведении мероприятий по контролю должностные лица выявляли нарушения в области защиты прав потребителей.

**Основные нарушения по отдельным составам административных правонарушений:**

1) **46,6 процента** (2019 г. – 27 процентов) - оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований (ч.1, ч.2 ст.14.4 КоАП РФ).

Справка

В рамках административного расследования обнаружено оказание оператором связи услуг потребителю, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг

(Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи», а именно: нарушен срок перенесения оператором-реципиентом ООО «Т2 Мобайл» предусмотренный п. 132 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи», согласно которому: оператор-реципиент не позднее дня, следующего за днем заключения договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесенного абонентского номера, направляет запрос о переносимом абонентском номере оператору базы данных перенесенных абонентских номеров.

Юридическое лицо ООО «Т2 Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 000 руб.

#### Справка

В рамках проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС» обнаружено не предоставление счетов абоненту, что противоречит п.42 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года, оператор связи обязан обеспечить предоставление абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течении 10 дней со дня выставления этого счета. Адрес, порядок и способ предоставления счета устанавливается договором.

Юридическое лицо ООО «Т2 Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 33 000 руб.

#### Справка

В рамках административного расследования в отношении ООО «Скартел» непосредственно обнаружено оказание оператором связи ООО «Екатеринбург-2000» услуг потребителю, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг, а именно: в нарушение п. 145 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года, которым установлено, что в случае, если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг подвижной радиотелефонной связи оператором-реципиентом, ООО «Екатеринбург-2000», незамедлительно не уведомил абонента о причинах нарушения сроков и новой дате оказания услуг связи.

03.03.2020г. абонентом было подано заявление о перенесении абонентского номера, где определены дата и время оказания услуг связи ООО «Екатеринбург-2000» - 11.03.2020г. 13 час. 00 мин. Заявка была отклонена по причине того, что информация об абоненте и переносимом номере не совпадает с той, что передана оператором-реципиентом оператору-донору. Перенос номера был осуществлен 13.03.2020г. в 03 час. 00 мин.

Юридическое лицо ООО «Екатеринбург-2000» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 000 руб. Решением Арбитражного суда Свердловской области постановление оставлено без изменения (дело №А60-42171/2020).

#### Справка

При проведении административного расследования в отношении ПАО «Ростелеком» выявлено оказание населению услуг с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг, а именно: в нарушение п. 42 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, ПАО «Ростелеком» не обеспечило предоставление абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней со дня выставления этого счета.

Юридическое лицо ПАО «Ростелеком» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 22 000 руб. Арбитражным судом Свердловской области постановление оставлено без изменения (Дело № А60-36744/2020).

#### Справка

При проведении административного расследования в отношении ПАО «МТС» установлено, что в нарушение п. 22, 42 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства от 10.09.2007 г. № 575 с сентября 2018 года по 28.07.2020 оператор связи не обеспечил предоставление абоненту счетов на оплату услуг телематических услуг связи.

ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 20 000 рублей.

2) **20 процентов** (2019 г. – 5 процентов) - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

#### Справка

В рамках проведенного административного расследования в отношении ООО «Т2 Мобайл» обнаружено включение в договор условий ущемляющих права потребителя, а именно: в Условиях оказания услуг связи в п. 2.2.6 указано, что оператор вправе изменять тарифы (тарифные планы) на услуги связи.

В соответствии с п. 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Согласно п. «е» п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. В договоре с абонентом - юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов. Абонент - физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения.

В соответствии с п. 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, изменение договора, заключенного в письменной форме, оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

Условие в п. 2.2.6 сформулировано таким образом, что позволяет оператору связи в одностороннем порядке изменять тарифы, тарифные планы в одностороннем порядке без предварительного уведомления абонента. А также в одностороннем порядке изменять условия договора.

Так как срок давности привлечения к административной ответственности, установленный статьей 4.5 КоАП РФ истек у административного органа отсутствовали основания для привлечения

ООО «Т2 Мобайл» к административной ответственности, производство по делу прекращено.

В отношении ООО «Т2 Мобайл» вынесено Предписание о прекращении нарушения прав потребителей. Решением Арбитражного суда Свердловской области Предписание оставлено без изменения (Дело N А60-43178/2020).

3) **26,7 процента** (2019 г. – 18 процентов) - непредоставление информации об оказываемых услугах (ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

В рамках проведенного административного расследования в отношении ООО «Т2 Мобайл» обнаружено 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, а именно: ООО «Т2 Мобайл» не представило потребителю необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге: о тарифе Классический, а именно о входящей платной опции «Безлимит на Теле2», размещенной на официальном сайте оператора связи в сети интернет (ст. 8 Закона Российской Федерации N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»).

ООО «Т2 Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 5 000 рублей.

Справка

В рамках проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС» обнаружено 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, а именно: ПАО «МТС» не представило потребителю необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге: об опции «Забугорище», размещенной на официальном сайте оператора связи в сети интернет, (ст. 8 Закона Российской Федерации N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»).

ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 5 000 рублей. Решением Арбитражного суда Свердловской области постановление оставлено без изменения (Дело № А60-34693/2020).

Справка

При проведении административного расследования в отношении ПАО «Ростелеком» установлено, что общество не обеспечило доведение до сведения потребителя юридический адрес на вывеске.

ПАО «Ростелеком» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5. КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

4) **6,7 процента** (2018 г. – 13,7) - обсчет потребителя (ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ).

#### Справка

В рамках административного расследования в отношении ООО «Т2 Мобайл», выявлен обман потребителя, а именно: оператор связи предоставляет информацию неоднозначно понимаемую об услуге «TV Кинозал», что вводит потребителей в сомнение относительно сроков предоставления услуг бесплатно.

ООО «Т2 Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 20 000 рублей. Решением Арбитражного суда Свердловской постановление оставлено без изменения (Дело N А60-9504/2020).

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 и судебными органами власти вынесено 11 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 194 тыс. рублей. По итогам 2019 года в отношении операторов связи вынесено 22 постановлений с наложением штрафов на сумму 289 тыс. рублей.

Таким образом, по сравнению с 2019 годом применение мер административного воздействия уменьшилось на 50 процентов, сумма взысканных штрафов уменьшилась на 32,9 процента.

Количество надзорных мероприятий, а также принятых мер снизилось ввиду отсутствия в поступивших обращениях сведений предварительного претензионного порядка с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту, провести внеплановые проверки в отношении операторов связи с целью рассмотрения вопроса о наличии в действиях исполнителя услуг каких-либо нарушений потребительских прав было невозможно.



В сфере защиты прав потребителей услуг связи в 2020 году дано 3 заключения по гражданским делам. Судами позиция Роспотребнадзора была поддержана.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2020 год было оказано 553 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 14 претензий, из которых 12 рассмотрено, 11 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 4,39 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ООО «Т2-Мобайл», АО «Почта России».

В 2020 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, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере

средств массовой информации и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции.

**По данным Управления Роскомнадзора**, за 2020 год, в адрес данного органа власти поступило 3181 обращение граждан и организаций.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает, что:

- 40,8 процентов – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 14 процентов – к сфере связи;

- 3,2 процента – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 7,2 процента – Интернет и информационные технологии, из них:

- 6,5 процента – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 0,3 процента – требования о разблокировке сайтов.

По результатам рассмотрения обращений Роскомнадзором:

поддержаны – 88;

не поддержаны – 151;

разъяснено – 1609;

перенаправлено по принадлежности – 1177;

иное – 21.

Находятся на рассмотрении – 118.

Большая часть нарушений в сфере персональных данных и ИТ приходится на: кредитные организации (189); владельцев интернет-сайтов (48); организации, оказывающие услуги в сфере ЖКХ (9), операторы связи (5).

Из обращений, поступивших от физических лиц, 170 - о возможном нарушении владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; кредитными организациями; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ, прав субъектов персональных данных. По результатам рассмотрения таких обращений в большинстве случаев сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не находят своего подтверждения.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 12 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 12 требований.

К вопросам в сфере связи за 2020 год относятся 446 обращений, которые затрагивают:

- 1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений –36,5 процента;
- 2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 15,5 процента;
- 3) вопросы эксплуатации оборудования связи –12,6 процента;
- 4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию –0,7 процента;
- 5) вопросы качества оказания услуг связи –18,8 процента, из них (от общего количества по качеству услуг связи):
- 6) вопросы предоставления услуг связи –91,7 процента;
- 7) 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) – 19 процентов.

Таблица 5

**Результаты надзора, осуществляемого Управлением Роскомнадзора по УрФО**

№	Перечень мероприятий	Количество
1	Обращения граждан, связанные с нарушением их прав, всего: В том числе: На услуги электросвязи; На услуги почтовой связи; Вопросы обработки персональных данных:	3181  446 240 1297
2	Организации, оказывающие услуги связи на территории Свердловской области (по данным реестра выданных лицензий)	167
3	Проведено проверок, В том числе по видам деятельности: Услуги электросвязи: Услуги почтовой связи: Вопросы обработки персональных данных:	39  9 1 29
4	Выявлено нарушений, В том числе по видам деятельности: Услуги электросвязи: Услуги почтовой связи: Вопросы обработки персональных данных:	17  7 0 10
5	Принятые меры: Выдано предписаний об устранении выявленных нарушений: Вынесено постановлений о наложении административных взысканий На сумму Приостановлено лицензий:	11 2  14000 0
6	Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.)	2754

### 3.5. Долевое строительство жилья

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

Согласно данным, полученным от Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской и Курганской области, по результатам 2020 года на территории Свердловской области введено в эксплуатацию 2 374 580 кв. м жилья, что составило 99,3 процента к предыдущему периоду прошлого года (2 391 118 кв. м). Исполнение контрольного показателя составило 98,9 процента. При этом юридическими лицами введено в эксплуатацию 1 338 801 кв. м жилья (в данное значение входит площадь введенных в эксплуатацию объектов жилья, в отношении которых Департаментом выдано заключение о соответствии, а также площадь введенных в эксплуатацию объектов жилья, в отношении которых региональный государственный строительный надзор не осуществлялся). Площадь объектов индивидуального жилищного строительства составила 1 035 779 кв. м.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Законом о долевом строительстве уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона о долевом строительстве).

Региональный государственный строительный надзор (далее – 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 – заключение о соответствии).

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 2020 году региональный государственный строительный надзор осуществлялся Департаментом в отношении 1338 объектов капитального строительства, что на 1,5 процента больше по сравнению с количеством объектов капитального строительства в

2019 году.

В течение 2020 года принято 422 извещения о начале строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, расположенных на территории Свердловской области, что на 9,8 процента меньше по сравнению с количеством объектов, поступивших в надзор в 2019 году. По всем объектам сформированы надзорные дела, разработаны программы проведения проверок.

Структура, поступивших объектов в надзор, отличается от данных 2020 года. В 2020 году поступило больше жилых домов в надзор, а доля объектов соцкультбыта, напротив, уменьшилась.

В 2020 году доля объектов жилья от общего количества объектов, поступивших в надзор, составила 36 процента (в 2019 году – 28 процента), доля объектов соцкультбыта – 25 процента (в 2019 году – 31 процента), доля объектов инженерной инфраструктуры 39 процента (в 2019 году – 41 процента).

Одним из направлений государственного строительного надзора является надзор за строительством объектов жилья.

В 2020 году государственный строительный надзор осуществлялся Департаментом в отношении 404 жилых домов общей площадью 4 686 тыс. кв. м., строительство 55 из которых приостановлено (общей площадью 438 тыс. кв. м) по причине отсутствия финансирования. В отношении 127 объектов жилья площадью 1 392 тыс. кв. м. Департаментом выданы заключения о соответствии.

В рамках национального проекта «Жилье и городская среда» утверждены значения по показателю «Увеличение объема жилищного строительства не менее чем до 120 млн. кв. метров в год», в соответствии с которым в 2020 году плановый показатель по вводу жилья для Свердловской области был установлен на уровне 2 400 тыс. кв. м.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления регионального государственного строительного надзора проведено 2 239 проверок объектов капитального строительства, из них:

- 1 968 программных проверок (на основании разработанной программы проверок);

- 271 внеплановая проверка (22 проверки на основании обращений граждан и юридических лиц, 249 проверки по контролю за исполнением ранее выданных предписаний).

В ходе проверок, проведенных должностными лицами Департамента в рамках осуществления регионального государственного строительного надзора, в 2020 году выявлено 10 516 нарушений (недостатков), в том числе:

- 6 186 нарушений требований проектной документации;

- 2 891 нарушение требований по организации строительства и технике безопасности;

- 1 422 нарушения порядка проведения строительного контроля, приемочного контроля и оформления исполнительной документации;
- 17 нарушений требований энергетической эффективности.

9 186 нарушений законодательства о градостроительной деятельности устранено, 1100 предписаний было исполнено в срок и снято с контроля. С нарушением срока исполнено 37 предписаний, что явилось основанием для привлечения виновных лиц к административной ответственности.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 01.02.2006 № 54 «О государственном строительном надзоре в Российской Федерации» задачей государственного строительного надзора является предупреждение, выявление и пресечение допущенных застройщиком, заказчиком, а также лицом, осуществляющим строительство на основании договора с застройщиком или заказчиком (далее – подрядчик), нарушений законодательства о градостроительной деятельности.

В целях пресечения нарушений обязательных требований градостроительного законодательства лицам, допустившим такие нарушения выдано 1140 предписаний.

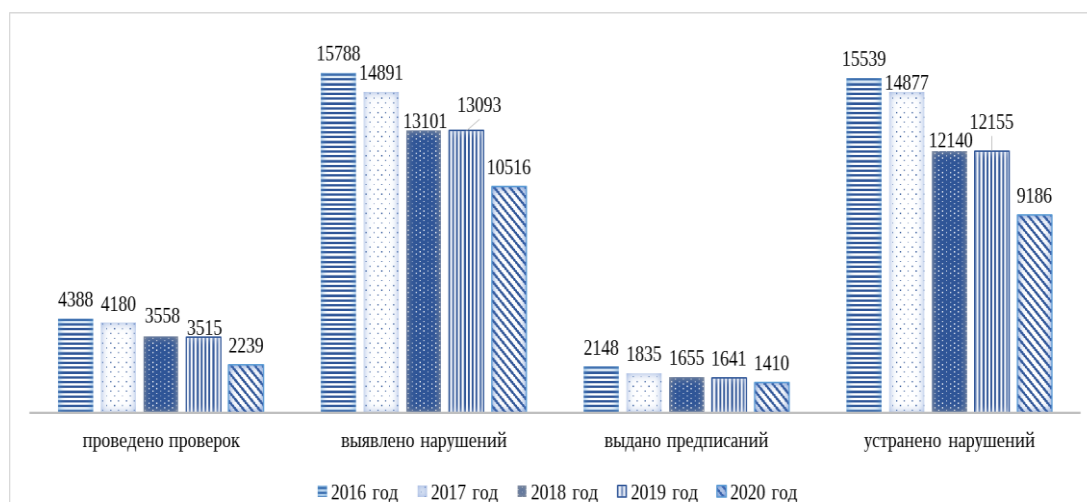


Рис. 75. Долевое строительство жилья. Динамика принятых мер по пресечению выявленных нарушений в рамках осуществления строительного надзора.

В 2019 году Департаментом принято 468 извещений о начале строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, расположенных на территории Свердловской области.

Успешно завершено строительство (реконструкция) 391 объекта капитального строительства, из них из них 125 объектов жилья (32 процента), 125 объектов соцкультбыта (32 процента), 141 линейный объект (36 процентов).

Всего в 2020 году в рамках регионального государственного строительного надзора составлено 549 протоколов об административных правонарушениях, в том числе:

- 384 протокола по части 1 статьи 9.4 КоАП РФ;
- 61 протокол по части 1 статьи 9.5 КоАП РФ;
- 32 протокола по части 2 статьи 9.5 КоАП РФ;
- 28 протоколов по части 5 статьи 9.5 КоАП РФ;
- 1 протокол по части 1 статьи 9.5.1. КоАП РФ;
- 37 протоколов по части 6 статьи 19.5 КоАП РФ;
- 2 протокола по части 2 статьи 9.4 КоАП РФ;
- 4 протокола по статье 37 Закона № 52-ОЗ.

Кроме того, специалистами строительного надзора при выявлении факта совершения административного правонарушения в области градостроительной деятельности проведено 98 административных расследований, принято участие в 86 совместных проверках с органами прокуратуры Свердловской области.

Снижение показателей объясняется особым порядком осуществления регионального государственного строительного надзора в 2020 году, измененным ввиду пандемии коронавирусной инфекции.

В отчетном периоде Департаментом проведено 480 проверок законченных строительством объектов капитального строительства.

По результатам проверок законченных строительством объектов Департаментом выдано 421 заключение о соответствии, из них 127 объектов жилья, 132 объекта соцкультбыта, 162 линейных объекта.

Решений об отказе в выдаче заключения о соответствии Департаментом не принималось.

В 2020 году Департаментом в целях проверки деятельности жилищно-строительных кооперативов проведено 2 внеплановых проверки. В ходе проверочных мероприятий выявлено 3 нарушения. В целях устранения выявленных нарушений Департаментом выдано 2 предписания. В ходе реализации мероприятий, принятых Департаментом для устранения выявленных нарушений, 2 нарушения, или 66,7 процента от выявленных, устранены в отчетном периоде.

Рост стандартов качества и комфортабельности объектов жилья и гражданского строительства для жителей Свердловской области возможен при условии обеспечения снижения роста числа нарушений законодательства о градостроительной деятельности и нарушений законодательства об участии в долевом строительстве МКД и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области.

Департаментом активно и на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа, направленная на профилактику и предупреждение правонарушений в градостроительной и жилищно-коммунальной сфере, на защиту прав потребителей, на просвещение в данной области посредством

информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите их прав, в ходе встреч с гражданами и представителями организаций, рабочих поездок в муниципальные образования Свердловской области.

Департаментом ежегодно проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, принимаются все предусмотренные законодательством меры по профилактике нарушений и контролю за устранением ранее выявленных нарушений, допущенных лицами, являющимися исполнителями и поставщиками услуг.

**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 на 20 процентов. В 2020 году в адрес Управления поступило 42 обращения граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2019 г. – 35 обращений).

Основная тематика обращений, поступивших в 2020 году:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 4,8 процента;
- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 31 процент;
- Навязывание дополнительных платных услуг – 4,8 процента;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 52,4 процента;
- Прочие – 7 процентов.

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

В случае выявления в заявлении, жалобе, поступившей в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вопросов гражданско-правового характера, необходимости дополнительных консультаций или возникновении сложности в составлении претензии, искового заявления в суд, потребителям разъяснялась возможность обращения по данным вопросам в Консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также в иные организации по защите прав потребителей, координаты которых можно найти в сети Интернет.

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



По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2019 год установлено следующее.

В 2020 году Управлением в области долевого строительства проведено 10 надзорных мероприятий, по 9 из которых выявлены нарушения. В 2019 году - 5 надзорных мероприятия, по 3 из которых выявлены нарушения.

Основным нарушением является включение в договор условий ущемляющих права потребителей.

Условия, противоречащие законодательству РФ, выявленные в договорах:

- 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,

- установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя,

- условие об обязательном соблюдении потребителем досудебного претензионного порядка,

- установление срока рассмотрения претензии в количестве 60 дней.

В сфере защиты прав потребителей в области долевого строительства в 2020 году подано 1 исковое заявление в интересах конкретного потребителя к ООО «Специализированный застройщик «Эфес». Исковые требования судом удовлетворены. Сумма возмещенных денежных средств составила 30 тыс. рублей.

Дано 2 заключения по гражданскому делу о взыскании неустойки за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, по которым позиция Управления была поддержана.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2020 г. было оказано 94 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 6 претензий, из которых 3 рассмотрено, 2 из них удовлетворены.

Потребителям оказана помощь в подготовке 4 исковых заявлений, судом рассмотрено 2 иска, из них все 2 удовлетворены.

Претензии и иски были подготовлены в адрес хозяйствующих субъектов: РСК «Академическое», АО «Корпорация

«Атомстройкомплекс», ООО «АктивСтройГрупп», ООО «Карелия Девелопмент».

#### Справка

В консультационный центр для потребителей по Свердловской области обратились потребители для составления исковых заявлений в отношении застройщика ООО «АктивСтройГрупп». Так, потребители пояснили, что заключили договор уступки прав по договору участия в долевом строительстве, обязательства по оплате жилого помещения выполнили надлежащим образом. Согласно условиям договора, срок сдачи объекта долевого строительства установлен не позднее второго квартала 2019 года. Начало передачи и принятия квартиры по договору – не позднее 30.09.2019, однако квартира передана истцам 10.12.2019, нарушение срока передачи объекта составило 70 дней. Истцы обратились к застройщику с письменной претензией с требованием выплатить неустойку (пени) за нарушение предусмотренного договором срока передачи участникам долевого строительства объекта долевого строительства, а также за неисполнение договора в части установки дверей. Претензия истцов застройщиком была оставлена без рассмотрения. Специалистами консультационного пункта был подготовлен иск в суд.

В судебном заседании застройщик против заявленных требований возражал. Ссылаясь, на то, что начало передачи и принятия квартиры – два месяца с момента получения разрешения на ввод в эксплуатацию жилого дома, но не позднее 30.09.2019, при это срок передачи – период передачи застройщиком и принятия квартиры участником долевого строительства - составляет 30 календарных дней с момента начала передачи. Таким образом, установленный договором срок начала передачи квартиры – с 30.09.2019, и период передачи длится по 30.10.2019, и неустойку надлежит считать с 31.10.2019.

Судом доводы ответчика отклонены, поскольку они противоречат условиям договора участия в долевом строительстве.

Так как застройщиком был нарушен срок, установленный договором долевого участия в строительстве, судом в пользу потребителей взыскана неустойка и штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителей, уменьшенные с учетом положений ст. 333 Гражданского кодекса РФ, а также компенсация морального вреда.

В 2020 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 4 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**

В условиях развития цифровой экономики в России, расширения сферы финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий, особую актуальность приобретают вопросы повышения финансовой грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей 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 проверок 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 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» (объем финансирования в 2020 году – 5,4 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.

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.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием.

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.

В условиях экономической нестабильности, вызванной распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, проблемы защиты прав потребителей приобрели особую значимость. Поэтому государство вырабатывает новые механизмы противодействия возникающим рискам. К числу приоритетных сфер, которые в условиях пандемии оказались наиболее уязвимыми в части нарушений прав потребителей, можно отнести следующие: банковская сфера и страхование; сфера туризма и авиаперевозок; сфера услуг ЖКХ; сфера онлайн-торговли; сфера продажи лекарств; сфера культуры (зрелищные мероприятия).

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.

Также кредиторы до 30 сентября 2020 года приостановили принудительное выселение заемщика из жилья, на которое ранее решением суда было обращено взыскание (независимо от того, когда суд принял такое решение).

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2020 году, составило 943, что на 25 процентов меньше, чем в 2019 году (рисунок 76).

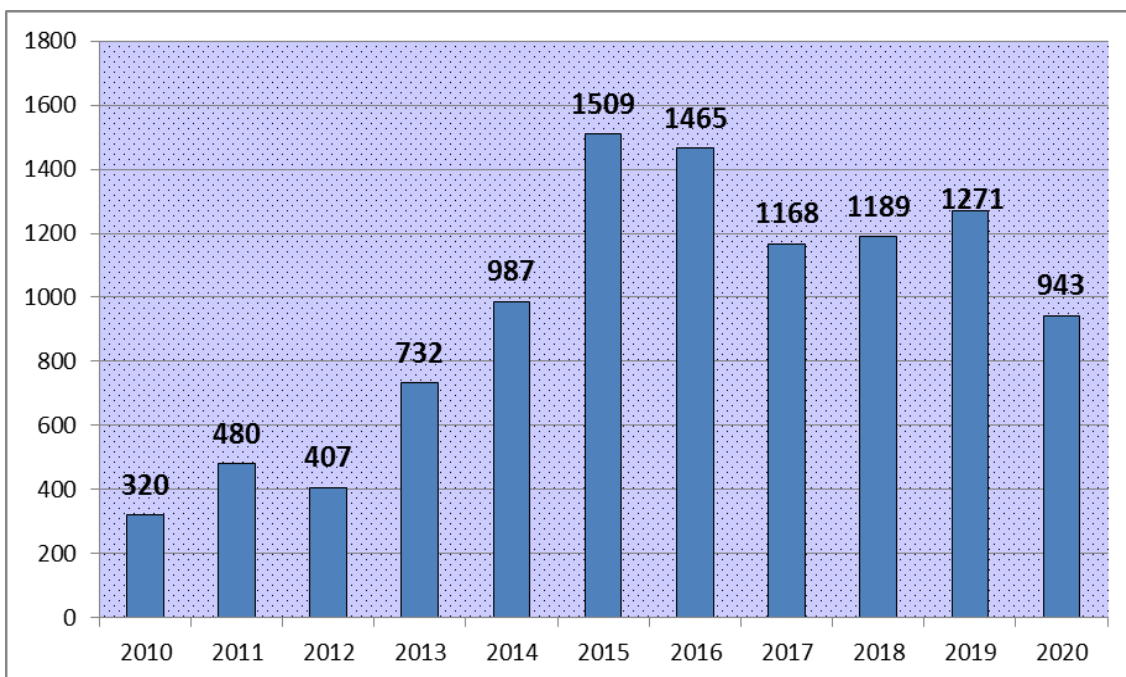


Рис. 76. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2010-2020 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2020 году, представлена на рисунке 77.

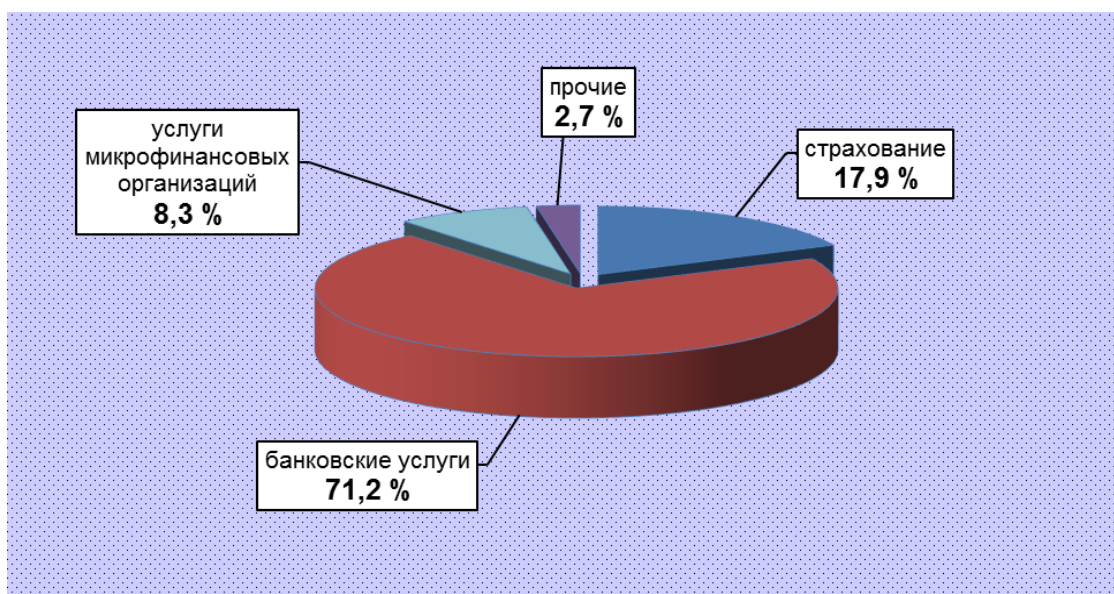


Рис. 77. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2020 г.)

В структуре обращений 17,9 процента занимают жалобы на страховые компании, 71,2 процента - на банковские организации, 8,3 процента - на микрофинансовые компании, 2,7 процента – прочие.

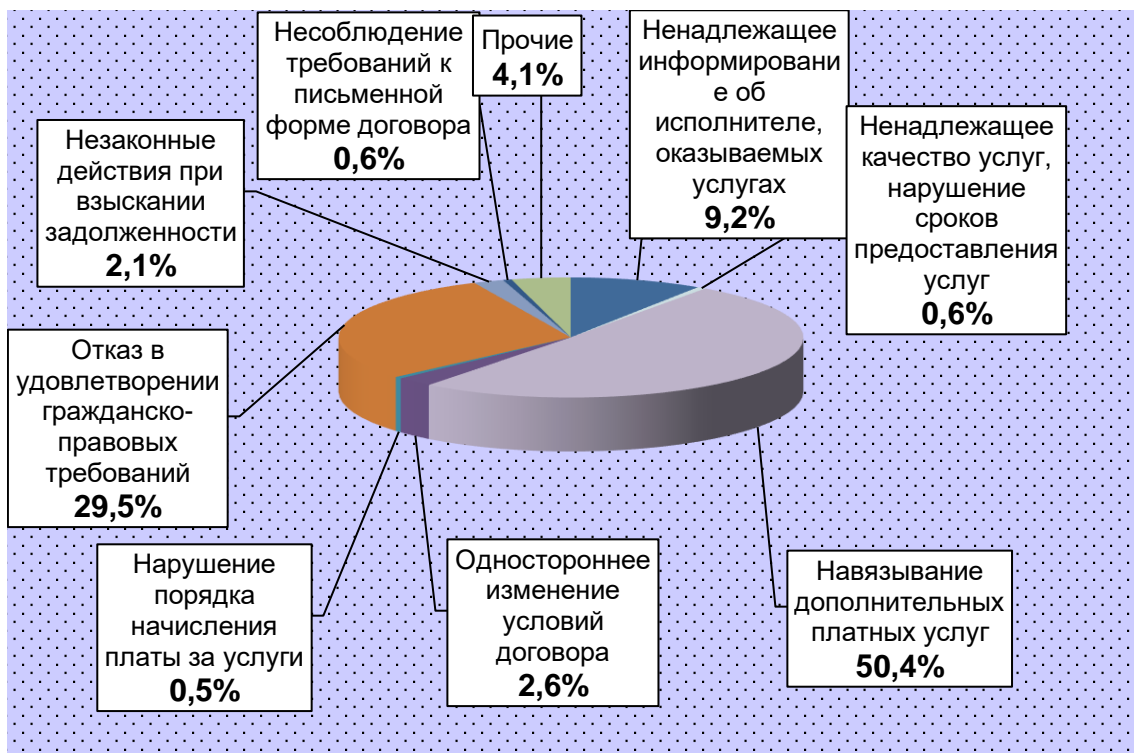
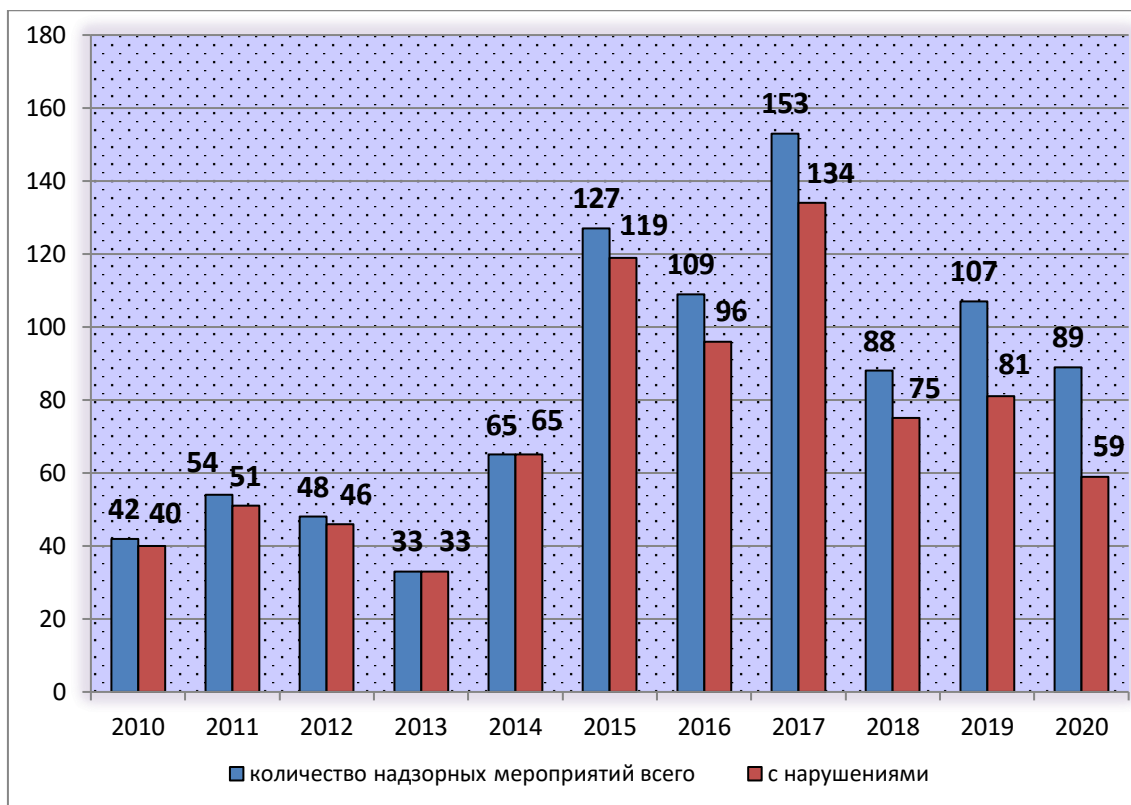


Рис.78. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2020 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2020 г. занимают жалобы на (рисунок 78):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 50,4 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 9,2 процента;
- незаконные действия при взыскании задолженности (в т.ч. деятельность коллекторских агентств, незаконная уступка права требования) - 2,1 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 29,5 процента и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия по контролю.



**Рис.79. Финансовые услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2020 гг.)**

В 2020 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 89 мероприятий, в ходе 59 выявлены нарушения (рисунок 79).

Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 66,3 процента (2019 год – 75,7 процента).

Количество надзорных мероприятий, а также принятых мер уменьшилось в сравнении с 2020 годом.

В 2020 г. всего выявлено 534 нарушения обязательных требований законодательства. При этом количество выявленных нарушений обязательных требований законодательства на 1 мероприятие по контролю составляет 9,1 (2019 год – 7,5 нарушений).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2020 году, представлена на рисунке 80.



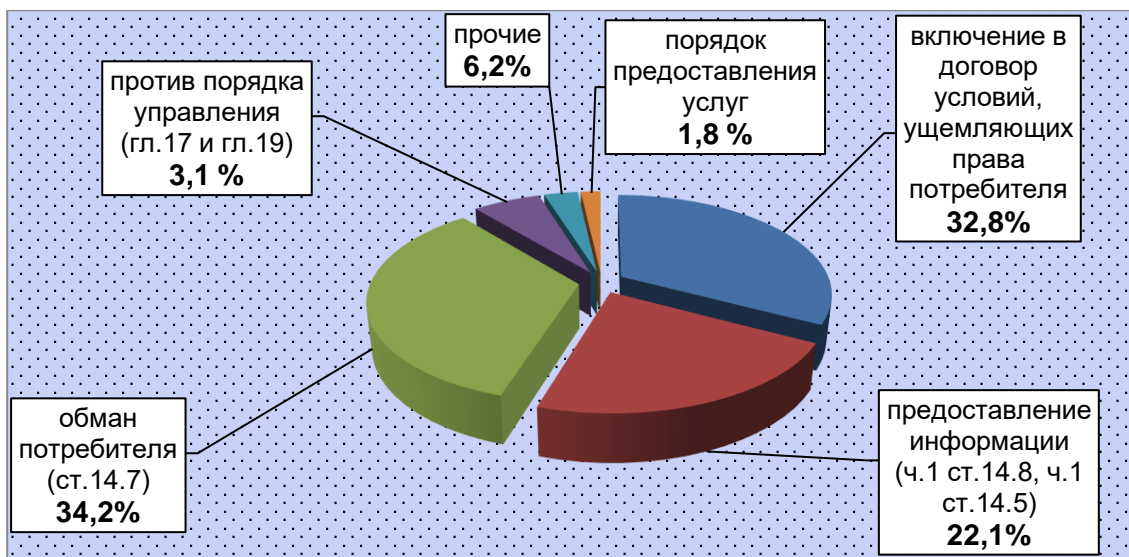


Рис.80. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2020 г.)

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с нарушением прав потребителя на включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (32,8 процента), получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации (22,1 процента), обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг (34,2 процента).

### **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;

- 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.

## Справка

В ходе проведения административного расследования в отношении ПАО «Почта банк» установлено, что банк при заключении кредитного договора с потребителем не представил полной и достоверной информации об услуге, введение в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, а также навязывание дополнительных услуг за плату и включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

В заявлении о предоставлении кредита отсутствуют сведения о страховании, ознакомлении потребителя со стоимостью услуги, о праве выбора согласиться или отказаться от таких услуг.

В индивидуальных условиях кредитного договора отсутствовала информация о наличии услуг страхования, отсутствовала возможность для потребителя выразить свое согласие/не согласие с дополнительными услугами при кредитовании. При заключении кредитного договора, все документы оформлялись сотрудником банка.

Также, потребителю не представлена информация об альтернативном варианте кредитования – без дополнительных услуг.

Помимо этого, Управлением установлено, что Банк включил в договор условие о безакцептном списании денежных средств со счетов заемщика, не представлена возможность согласиться, либо отказаться от уступки прав требований (отметка о согласии проставлена автоматически)

Таким образом, ПАО «Почта Банк» допустил нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услугах, включил в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, ввел потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств оказываемой услуги.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда города Москвы и постановлением 9 Арбитражного Апелляционного суда по делу № А40-3142/2020 постановление признано законным.

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.

В ряде случаев имеет место не заключение потребителем договора страхования со страховой компанией, а так называемое **подключение к программе страхования банков**.

В соответствии с п. 3.1.1 ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг. Таким образом, действия исполнителя должны иметь некий результат для потребителя, являться следствием взаимодействия потребителя и исполнителя, удовлетворять его потребности.

Анализ схем подключения потребителей к программам страхования банка показывает, что суть данных схем сводится не к предоставлению потребителю услуг страхования, а к компенсации банку страховой премии по договору страхования, заключенному между ним и страховой компанией.

Заемщик при этом выражает согласие стать застрахованным лицом, что в целом законодательству не противоречит (п.2 ст.934 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В то же время законом не предусмотрено возложение на застрахованное лицо обязанности по оплате или компенсации премии страхователю.

В силу ст. 934, 954 Гражданского кодекса Российской Федерации обязанность по уплате страховщику страховой премии возложена на страхователя, в качестве которого выступает банк.

Гражданин, согласившийся стать застрахованным лицом по договору страхования, становится застрахованным лицом (ч. 1 ст. 934 ГК РФ), и как застрахованное лицо не имеет прав по договору страхования, которые были бы предоставлены ему как стороне по договору страхования (на выбор выгодоприобретателя, на получение страховой выплаты и пр.). Заемщик даже не имеет в дальнейшем возможности понуждения банка обратиться за получением страховой выплатой, поскольку такая обязанность страхователя, выгодоприобретателя ни из закона, ни из договора не следует.

В целом, схемы подключения к программам страхования в принципе не предполагают оказание потребителю каких-либо услуг, направленных на удовлетворение потребности потребителя.

Анализ норм гражданского законодательства Российской Федерации показывает, что возмездный договор предполагает совершение встречных обязательств по отношению к стороне, оплачивающей услуги в соответствии с установленной договором ценой. Однако документы, оформляемые банком в связи со страхованием заемщиков в рамках «программ страхования», не содержат указания на какие-либо обязательства банка по отношению к потребителю.

Наиболее важным моментом является также и то, что при подключении к данным «программам» ни в кредитном договоре, ни в документах, связанных со страхованием, потребителю, как правило, не предоставляется даже гарантия обращения банка к страховщику с целью получения страховой выплаты (при наступлении страхового случая), равно как и условия, в соответствии с которыми данная выплата впоследствии будет зачтена в счет погашения задолженности.

Зачастую банки ссылаются на то, что при подключении заемщиком к «программам страхования» они оказывают услуги, которые выражаются в разработке и согласовании со страховой компанией условий страхования, сборе, обработке и передаче информации о заемщике в страховую компанию и прочее.

В соответствии с п. 19 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не допускается взимание кредитором вознаграждения за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Действия по подключению к программам страхования банка не создают для заемщика никакого имущественного блага и удовлетворяют потребности не потребителя, а банка, которому страховая компания предоставляет страховые услуги и который оставляет за собой право в конечном итоге обратиться или не обратиться за страховой выплатой.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются и **иные виды дополнительных услуг**. Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребитель не нуждается.

#### Справка

В ходе административного расследования установлено, что при заключении кредитного договора с потребителем со стороны ПАО «Банк ВТБ» допущены нарушения законодательства о защите прав потребителей, выразившиеся в не доведении до потребителя необходимой и достоверной информации о реализуемых услугах (о возможности получения кредита без дополнительных услуг, в тексте кредитного договора отсутствует информация о повышении процентной ставки по кредиту в случае отказа от страхования).

По данному факту ПАО «Банк ВТБ» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ и назначено наказание в виде предупреждения.

ПАО «Банк ВТБ» не согласившись с указанным постановлением о привлечении к административной ответственности, обратилось в

Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области с соответствующим заявлением.

Решением Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области и Постановлением Тринадцатого арбитражного апелляционного суда постановление о назначении административного наказания по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ признано законным и обоснованным (дело №А56-118640/2019).

**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).

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, 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.

Таким образом, включение в договор условия о взаимодействии с третьим лицом ущемляет права потребителей.

Кроме того, выявляется включение в кредитный договор условия **о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством.**

Согласно требованиям ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из общих и индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и, как правило, содержатся в стандартных формах, которые по требованию заемщика предоставляются ему до заключения договора или с которыми заемщик может ознакомиться на сайте кредитора. Другая часть договора, которая подлежит согласованию с потребителем, определяется его индивидуальными условиями.

Учитывая правовую конструкцию договора потребительского кредита, предусмотренную Законом № 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», условие договора, содержащее обязанность для потребителя, которая может иметь для него существенное значение, должно быть согласовано обеими сторонами при заключении договора.

Указанное означает, что условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса изначально подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщика. При этом потребителю должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по

себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

#### Справка

1. В ходе проведения административного расследования в отношении ПАО «Банк ВТБ» установлено, что Банк включил в договор условия, ущемляющие права потребителей, установленные законом права потребителей:

- не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования (в графу «выражает согласие») проставлена автоматически отметка о согласии в компьютере специалистом Банка. Потребитель лишен возможности самостоятельно проставить отметки о согласии, либо отказе;

- условием кредитного договора предусмотрено право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством. Условия банком изложены таким образом, что у потребителя отсутствует, реальная возможность отказаться от данного условия.

Таким образом, ПАО «Банк ВТБ» допустил нарушение прав потребителей, выразившееся во включении в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А56-4637/2020 постановление признано законным.

2. В ходе внеплановой документальной проверки в отношении АО «Заубер Банк» установлен факт правонарушений, выразившихся в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, включении в договор условий, ущемляющих права потребителей, введение в заблуждение относительно наличия и обязательного характера дополнительных договоров, заключаемых при кредитовании.

Так, в индивидуальные условия кредитного договора, включено условие о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством, не представлена полная и достоверная информация об услуге (не выдан полный пакет документов по кредитованию: Программа предоставления потребительского кредита физическим лицам АО «Заубер Банк», Условия открытия и обслуживания текущего счета физического лица и Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «Заубер Банк»), ни в кредитном договоре, ни в заявлении-анкете отсутствует возможность отказа от дополнительных услуг.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А60-2686/2020 постановление признано законным.

Также, Управлением финансовые организации привлекались к административной ответственности в связи с установлением **факта заключения кредитных договоров вне места нахождения кредитной организации.**

В соответствии с п. 5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей», если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям.

Согласно ст.22 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» филиалом кредитной организации является её обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от её имени все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной кредитной организацией. Представительством кредитной организации является её обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации, представляющее её интересы и осуществляющее их защиту. Представительство кредитной организации не имеет права осуществлять банковские операции.

Объективной стороной правонарушения является заключение договора потребительского кредита с потребителем вне места нахождения кредитной организации.

Из ответа ЦБ РФ от 07.09.2018 г. № 59-3-3/62425 следует, что федеральные законы, а также нормативные акты Банка России не содержат запрет на прием документов от клиента -физического лица должностным лицом кредитной организации либо уполномоченным кредитной организацией лицом, не являющимся её сотрудником, вне помещения кредитной организации.

Таким образом, вне места помещения кредитной организации законодательством допускается лишь прием документов от клиентов.

Устанавливаются 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.

**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.

**В договорах страхования** также нередко содержатся **условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.**

В схемах, разрабатываемых банками и страховыми организациями по оказанию услуг страхования при кредитовании, устанавливается **страховая сумма в зависимости от суммы задолженности по кредиту.**

По мере уменьшения долга по кредиту уменьшается и сумма страхового возмещения.

Такая ситуация приводит к тому, что чем позже наступит страховой случай, тем меньше сумма возмещения будет оплачена страховой организацией. Вместе с тем, основным назначением договора страхования жизни и здоровья является восстановление здоровья, либо морального вреда причиненного смертью застрахованного лица. Уменьшение суммы страховой выплаты противоречит основной цели договора страхования и экономически не обоснована.

Кроме того, уменьшение страховой суммы, как правило, не сопровождается предоставлением информации о ее размере в каждый конкретный период (указан лишь размер на момент заключения договора).

Как правило, если договор страхования взаимосвязан с договором кредитования, потребителю **не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя** по договору страхования.

Целью договора личного страхования является обеспечение защиты имущественных интересов гражданина, связанных с жизнью и здоровьем (оплата лекарств, лечения и т.п.). Соответственно условия о личном страховании должны предусматривать возможность свободного выражения согласия застрахованного лица на определение выгодоприобретателем самого застрахованного лица либо иного лица, заинтересованного в обеспечении защиты имущественных интересов гражданина, связанных жизнью и здоровьем.

Согласно п.2 ст.934 ГК РФ договор личного страхования считается заключенным в пользу застрахованного лица, если в договоре не названо в качестве выгодоприобретателя другое лицо. В случае смерти лица, застрахованного по договору, в котором не назван иной выгодоприобретатель, выгодоприобретателями признаются наследники застрахованного лица.

Таким образом, потребитель должен иметь безусловную возможность самостоятельного установления выгодоприобретателя по договору страхования.

При заключении договора страхования при кредитовании оформление документов, как правило, осуществляется представителем банковской организации. При этом между банком и страховой компанией заключен договор, имеющий признаки агентирования.

При этом зачастую нарушаются права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об агенте, его полномочиях и размере вознаграждения.

В п.5 ст.8 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» предусмотрено, что страхователям, застрахованным лицам должна предоставляться информация о страховании, наименовании, полномочиях и деятельности страхового агента, включая контактные телефоны, режим работы, место нахождения (для страховых агентов - юридических лиц), перечень оказываемых услуг и их стоимость, в том числе размер вознаграждения.

Проблемой остается также предоставление потребителям информации в договорах страхования чрезмерно **мелким шрифтом, не поддающимся нормальному прочтению.**

Из ст. ст. 8, 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» следует, что информация об условиях оказания услуг должна быть предоставлена потребителю в наглядной, доступной, письменной форме. В случае, если шрифтовое оформление договора не соответствует требованиям СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых», это существенно затрудняет ознакомление с информацией об условиях договора, ее восприятие.

Кроме того, нарушения в области предоставления потребителям необходимой информации об услугах зачастую выражаются в **невыдаче потребителям неотъемлемых частей договора (общих условий потребительского кредитования, тарифов, условий и правил страхования и пр.)**.

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.

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 94 постановления 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, за 2020 год Управлением дано 26 заключений по гражданским делам в защиту прав потребителей, подано 4 иска в защиту конкретного потребителя.

За 2019 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» оказано порядка 1,7 тыс. консультаций потребителям по финансовым услугам, подготовлено 37 исков и 133 претензии.

Всего, в результате правовой помощи со стороны Управления и консультационных пунктов потребителям возмещено порядка 15 млн. руб.

#### Справка

В Консультационный пункт по защите прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась гр. Б. с просьбой оказать помощь в составлении искового заявления в отношении АО СК «РСХБ-Страхование» и АО «Россельхозбанк» о восстановлении нарушенных прав потребителя, а именно: взыскание страховой премии, процентов, уплаченных на сумму платы за страхование, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда и штрафа.

Так, между гр. С. и АО «Россельхозбанк» был заключен кредитный договор. В этот же день, Банк выступил страхователем и присоединил гр. С. к программе коллективного страхования

Заемщиков/созаемщиков в рамках кредитных продуктов, разработанных для пенсионеров, от несчастных случаев и болезней (программа страхования №5). Плату за присоединение к программе страхования гр. С. оплатил заемными (кредитными средствами).

На следующий день гр. С. написал в Страховую компанию заявление об исключении его из числа застрахованных лиц по договору коллективного страхования Заемщиков/созаемщиков в рамках кредитных продуктов, разработанных для пенсионеров, от несчастных случаев и болезней и возврате денежных средств. Между тем, в удовлетворении требований потребителя было отказано.

Специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление к АО СК «РСХБ-Страхование» и АО «Россельхозбанк» о восстановлении нарушенных прав потребителя.

Решением Мирового судьи с/у №3 Железнодорожного района г. Екатеринбурга искивые требования гражданина к АО СК «РСХБ-Страхование» и АО «Россельхозбанк» о взыскании страховой премии, процентов, уплаченных на сумму платы за страхование, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда и штрафа удовлетворены частично.

Решение вступило в законную силу (дело №2-135/2020).

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 70 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 2020 году на вопросы анкеты ответили 4 371 житель в 48 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (2980 человек, 68 процентов).

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию до 25 лет (2 328 человек) и от 25 до 40 лет (1158 человек), 708 респондентов от 40 до 60 лет, а 177 опрошенных – старше 60 лет.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 173 человек; большинство ответов давали студенты (1920 человек) и рабочие (989 человек), кроме того, участие в опросе приняли служащие (758), пенсионеры (318), безработные (89), домохозяйки (74), индивидуальные предприниматели (50).



В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями.

85 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно (в 2019 году таких было 79 процентов), занимают денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых 37 процентов, в банках и иных кредитных организациях 21 процент из числа опрошенных, услугами ломбардов и микрофинансовых организаций пользуются 5 процентов, а 38 процентов опрошенных указали, что они никогда не занимают деньги на текущие нужды (в 2019 году таких было 23 процента).

В недостатке знаний по финансовым вопросам признаются 35 процентов опрошенных (в 2019 году – 41 процент), при этом основным источником получения информации по финансовым вопросам 41 процент респондентов указали интернет и социальные сети, 19 процентов - печатные издания и телепередачи, образовательные занятия, 13 процентов респондентов пользуются советами своих друзей и знакомых. Уроки по финансовым вопросам просматривают (посещают) 6 процентов опрошенных, читают специализированные периодические издания, книги, брошюры по финансовым вопросам 8 процентов.

Большинство правильных ответов специалисты получили на вопросы о том, от какой услуги по кредитному договору потребитель не может отказаться (80 процентов из числа опрошенных), неправомерности банка в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору, а также направлять кредитные карты по почте (61 процент), о предоставлении банком графика платежей при заключении кредитного договора (50 процентов) и т.п.

Также респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами. Только 41 процент опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами (путем направления заявления об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки). 10 процентов указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, а 31 процент опрошенных вообще затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал и вопрос, касающийся банкротства граждан (39 процентов опрошенных).

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 процента и сохранился на уровне 2019 г.

Ежегодно специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центром гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принимают участие в мероприятиях Месяца финансовой грамотности населения Свердловской области и Всероссийской недели сбережений.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией на территории Свердловской области в 2020 году мероприятия были отменены.

В период с 24 по 31 октября 2020 года во всех субъектах Российской Федерации прошла Всероссийская неделя финансовой грамотности 2020 года, ориентированная на граждан различных возрастных категорий, семейного и социального положения, которая является продолжением Всероссийских недель финансовой грамотности для детей и молодежи и Недель сбережений для взрослого населения.

Всего Управлением и Центром в 2020 году проведено 77 семинаров/лекций для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,0 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.).

Мероприятия проводились на базе МБОУ СОШ №5, МБОУ СОШ №12, МКОУ «Каменская, средняя школа», МОУ «Черемховская СОШ», МАОУ «Бродовская средняя общеобразовательная школа», МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №40», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 15», МКОУ «Сосновская СОШ», МКОУ «Мартюшевский детский дом», ГАУ СОН СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района», ГАУ «Режевской ДИ», ГАУСО СО «КСЦОН г. Асбеста», пожилое население активная группа в библиотеке им.Бажова, центральная библиотека им. Пушкина, ГАУ «КЦСОН Сухоложского района», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского» и т.д.

Среди потребителей распространено около 2500 памяток и брошюр, в том числе брошюры «ХочуМогуЗнаю», разработанные в рамках Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», по потребителю кредитованию, договорам банковского вклада, микрофинансированию, выбору банковской (кредитной) карты, покупке автомобиля в кредит, ипотечному кредитованию, банкротству граждан, автострахованию (ОСАГО, КАСКО) и страхованию жизни и здоровья граждан при кредитовании, и других информационных материалов.

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области на базе Регионального Центра Финансовой Грамотности, в рамках курса повышения квалификации «Государственное и муниципальное управление: организация процесса повышения уровня финансовой грамотности населения в муниципальном образовании», проведено семинарское занятие на тему: «Информационные ресурсы и программы службы Роспотребнадзора и их использование в процессе повышения финансовой грамотности».

Также, в 2020 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принято участие:

- в Олимпиаде по финансовой грамотности среди граждан пожилого возраста Свердловской области в ноябре 2020 года;
- в Уральской молодежной конференции «Современные финансы и цифровая экономика» (УМКО-2020) в декабре 2020 года;
- в региональной онлайн конференции «Финансовая грамотность в условиях цифровой экономики» с темой докладов: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг» и «Обзор обращений, поступающих в консультационные пункты для потребителей в сфере финансовых услуг».

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2020 году дополняет информация, представленная **Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском Федеральном округе** Центрального банка Российской Федерации.

Всего в 2020 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 7932 обращений, в том числе 5923 обращения в отношении кредитных организаций, безлицензионной деятельности, бюро кредитных историй, платежных услуг, валютного рынка, денежно-кредитной политики, финансовых технологий (далее – блок КО), 2009 обращений в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО). В сравнении с 2019 годом количество обращений осталось на том же уровне (уменьшилось на 1 процент), в 2019 году поступило 8038 обращений.

В отношении блока КО количество обращений увеличилось на 16 процента: 5923 обращения в 2020 году в сравнении с 5064 обращения в 2019 году.

В отношении блока НФО количество обращений снизилось на 32 процента: 2009 обращений в 2020 году в сравнении с 2974 обращения в 2019 году.

Управлением Службы рассматриваются не все виды обращений потребителей финансовых услуг.

Структура обращений, поступивших в Банк России в 2020 году от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области:

1) Блок КО: 5923 обращения, 74 процента от общего числа обращений.

Виды услуг блока КО, на которые поступают обращения:

- потребительское кредитование – 1926, что составляет 32 процента от количества обращений на КО;
- ипотечное кредитование – 782, что составляет 13 процента от количества обращений на КО;
- прочее – кредитные организации – 689, что составляет 11 процентов от количества обращений на КО
- расчетный счет – 344, что составляет 5 процентов от количества обращений на КО;
- банковские карты/банкоматы – 343, что составляет 5 процентов от количества обращений на КО;
- вклад/депозит - 192, что составляет 3 процента от количества обращений на КО;
- исполнительное производство – 318, что составляет 5 процентов от количества обращений на КО.

В сравнении с 2019 годом количество обращений на блок КО выросло на 16 процентов: 5923 обращения в 2020 году в сравнении с 5064 обращениями в 2019 году, количество обращений на потребительское кредитование незначительно уменьшилось: 1926 обращений в 2020 году в сравнении с 1974 обращениями в 2019 году.

2) Субъекты страхового дела (далее - ССД): 786 обращений, 14 процента от общего числа обращений.

Виды услуг ССД, на которые поступают обращения:

- страхование ОСАГО - 582, что составляет 74 процента от количества обращений на ССД;
- страхование КАСКО - 38, что составляет 4 процента от количества обращений на ССД;
- страхование от несчастных случаев и болезней - 56, что составляет 7 процентов от количества обращений на ССД;
- страхование жизни – 45, что составляет 5 процентов от количества обращений на ССД.

В сравнении с 2019 годом количество обращения на ССД сократилось на 24 процента: 786 обращений в 2020 году в сравнении с 1344 обращениями в 2019 году, количество обращений на страхование ОСАГО уменьшилось на 56 процентов: 582 обращения в 2020 году в сравнении с 1344 обращениями в 2019 году.

3) Субъекты рынка микрофинансирования, в том числе кооперативы и ломбарды: 1023 обращения, 18 процентов от общего числа обращений.

Виды услуг микрофинансовых организаций, на которые поступают обращения:

- деятельность по предоставлению займов микрофинансовыми организациями - 735, что составляет 71 процент от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;
- членство в кредитном потребительском кооперативе - 185, что составляет 18 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования.

В сравнении с 2019 годом количество обращений на субъекты рынка микрофинансирования незначительно уменьшилось: 1023 обращений в 2020 году в сравнении с 1116 обращений в 2019 году, в том числе на деятельность по предоставлению займов микрофинансовыми организациями на 16 процента: 735 обращений в 2020 году в сравнении с 881 обращений в 2019 году.

4) Субъекты рынка коллективных инвестиций и вопросов соблюдения прав акционеров (участников) обществ – 157 обращений, что составляет 2 процента от общего числа обращений.

Виды услуг финансового рынка, на которые поступают обращения:

- вопросы соблюдения требований корпоративного законодательства – 55, что составляет 35 процентов от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций;
- вопросы соблюдения требований законодательства негосударственными пенсионными фондами – 98, что составляет 62 процента от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций.

В сравнении с 2019 годом количество обращений на субъекты рынка инвестиций и вопросов соблюдения прав акционеров (участников) обществ существенно уменьшилось: 157 обращений в 2020 году в сравнении с 466 обращений в 2019 году, в том числе количество обращений на вопросы соблюдения требований законодательства негосударственными пенсионными фондами уменьшилось в 3,88 раза: 98 обращений в 2020 году в сравнении с 381 обращением в 2019 году.

Для повышения доверия граждан к продуктам финансового рынка, путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке в качестве превентивных мер, сотрудниками Управления Службы в 2020 году проведено 62 очных и онлайн мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности населения, в которых приняли участие более 9000 слушателей.

Основные темы мероприятий: «Платить и зарабатывать с банковской картой», «Пять простых правил, чтобы не иметь проблем с долгами», «Вклады: как сохранить и приумножить», «С деньгами на «Ты» или Зачем быть финансово грамотным?», «Все про кредит или четыре правила, которые помогут достичь цели»; «Финансовое

мошенничество. Защитите себя и свою семью», «Как составить личный финансовый план», «Личный финансовый план», «Личный финансовый план», «Как начать свой бизнес: мечтай, планируй, действуй!», «Как защититься от кибермошенничества: семь правил безопасности в виртуальной среде», «Как правильно составить обращение по защите прав граждан на финансовом рынке на сайте Банка России», «Деньги и цена (стоимость)»- «Сказка о приключениях монеток», «Труд и продукт труда (товар)» (обучающие мероприятия для детей дошкольных образовательных организаций), «Как происходит реабилитация бизнеса, если финансовые организации отказывают в проведении операций», «Финансовые инструменты для развития бизнеса» (обучающие семинары для представителей малого и среднего предпринимательства), «Грамотный инвестор на финансовом рынке»; «Что должен знать начинающий инвестор» (темы для проведения Международной недели инвесторов-2020).

В 2020 году от Свердловской области в проекте Банка России по финансовой грамотности «Опорные общеобразовательные организации» приняли участие 47 опорных общеобразовательных организаций, которые оснащены учебно-методическим комплектом «Основы финансовой грамотности», в общеобразовательных организациях проводится обучение по этому предмету в форме обязательных, дополнительных или элективных занятий.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Лекторами Управления Службы в 2020 году проведено 82 онлайн-урока по финансовой грамотности, в Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие 223 общеобразовательные организации, 47 организаций среднего профессионального образования и 34 организации для детей –сирот, количество просмотров составило 24120.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля, а также проводятся онлайн-занятия для старшего поколения и социальных работников в рамках проекта Банка России «Финансовая грамотность для старшего поколения».

В 2020 году Управление Службы как пилотный регион проводило занятия в рамках проекта Банка России «Финансовый навигатор» - обучающий курс для трудоспособного малообеспеченного населения.

Цели проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения – распространение финансовых

знаний и умений граждан при совершении финансовых операций в повседневной жизни, формирование разборчивого потребителя, способного на компетентный выбор, а также умение граждан защищать свои права как потребителя финансовых услуг.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

### **3.7. Платные образовательные услуги**

Стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

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

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

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

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

профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с 2008 г. поступают обращения потребителей на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг.

В 2020 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 113 обращений граждан на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг (в году 2019 году поступило 72 обращения граждан на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг). Как видно из динамики, количество обращений увеличилось на 56 процентов по сравнению с 2019 годом (рисунок 81).

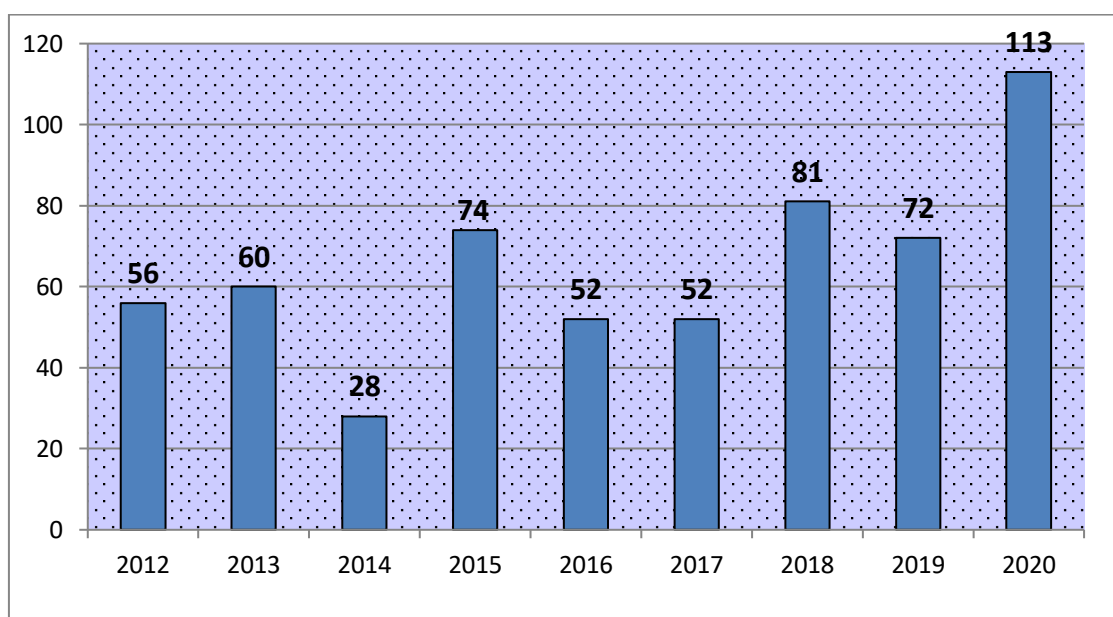


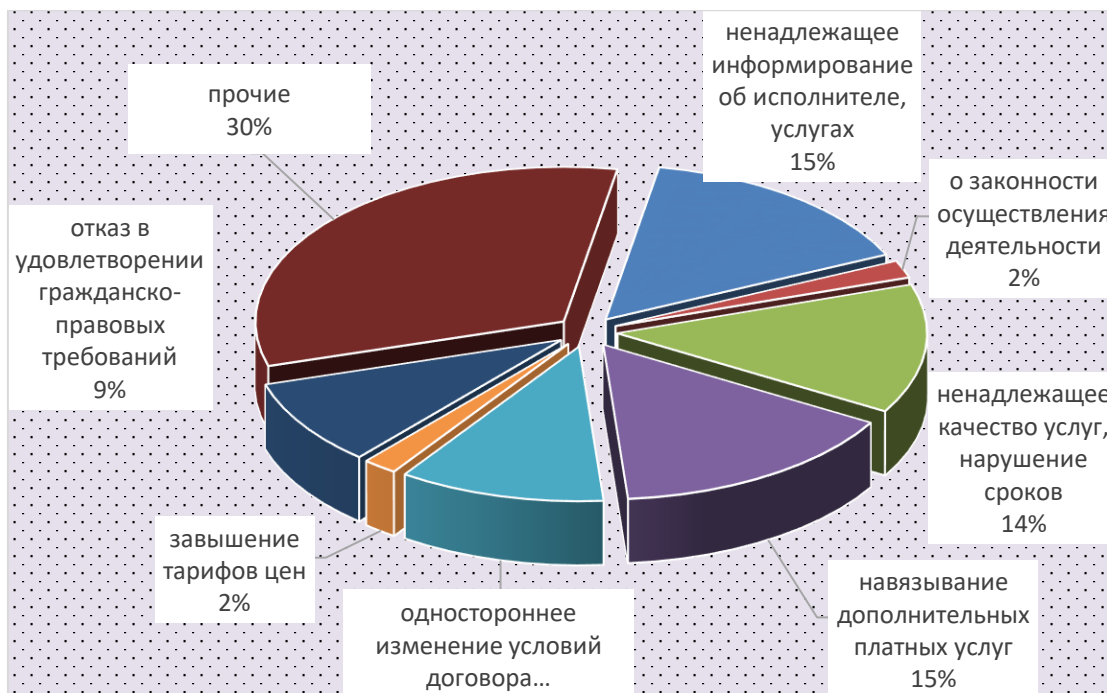
Рис.81. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2012-2020 гг.)

Значительная часть поступивших обращений содержали просьбу о помощи в возврате денежных средств в связи с нарушением срока оказания услуг, 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».

Увеличение количества обращений обусловлено, в том числе, неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), увеличилось количество жалоб в связи с нарушением срока оказания услуг, с отказом в перерасчете платы за услуги, с отказом в возврате денежных средств.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 82.





**Рис.82. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2020 г.)**

Структура обращений, поступивших в 2020 году:

- 2 процента – о законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии и пр.);
- 2 процента - завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги;
- 9 процентов – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.);
- 10 процентов - одностороннее изменение условий договора;
- 14 процентов - ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 15 процентов - ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.);
- 15 процентов - навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.);
- 30 процентов - прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

В соответствии с Поручением Правительства РФ от 18.03.2020 г. проведение проверок, в отношении которых применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» было приостановлено в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2020 N 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» в 2020 году проведение внеплановых проверок, основанием которых является нарушение прав потребителей, не предусмотрено.

Гарантия соблюдения прав потребителей образовательных услуг обеспечивается соблюдением хозяйствующими субъектами законодательства в сфере оказания платных образовательных услуг.

Всего за 2020 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 183 надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей на рынке образовательных услуг (за 2019 г. – 424 мероприятия), в ходе 35 мероприятий выявлены нарушения (19 процентов от общего числа контрольно-надзорных мероприятий).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2020 году, специалистами выявлены нарушения 92 пунктов нормативных документов в области защиты прав потребителей.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 83.

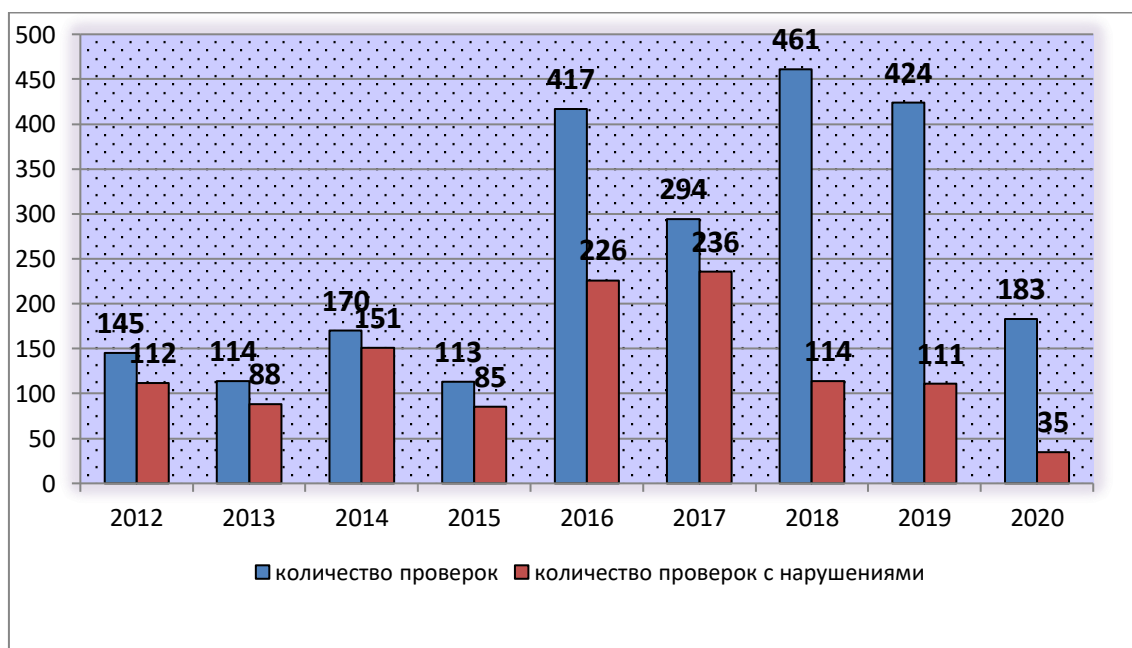


Рис.83. Платные образовательные услуги. Количество проверок и административных расследований (2012-2020 гг.)

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: МБОУ «Основная Общеобразовательная школа № 13» Асбестовского городского округа; МБДОУ «Детский сад № 52» АГО; МАОУ Средняя школа № 8 им. А.Г.Махнева; ООО «Витаминка» (г. Каменск-Уральский); ГАУСО СО «СРЦН города Каменска-Уральского»; МАУ «Загородный оздоровительный лагерь «Колосок»; ГАУ «ЦСПСИД г.Богданович»; ООО «Проект Актив Тур»; МАОУ «Волковская школа»; ГКОУ СО «Каменска-Уральского школа»; МОУ Валериановская школа; ИП Коломиец В.Н., группа дневного пребывания (г. Нижний Тагил); ИП Колесникова А.Н. (г. Екатеринбург); НДОУ «Детский сад «Мой Дошколенок» (г. Екатеринбург); БМАУ СОК «Лидер» (г. Екатеринбург); гр. Уткина С.Г. (г. Екатеринбург); ИП Давыдова Е.Н. (г. Екатеринбург); ИП Губина А.С. (г. Екатеринбург); ИП Фоминых Н.В. (г. Екатеринбург); ЧОУ ДОУ «Алибра»(г. Екатеринбург); ИП Осинцева Н.А. (г. Екатеринбург); ИП Дианова А.О. (г. Екатеринбург); ИП Гаас Д.А. (г. Екатеринбург); ООО «Школа развития детей клевер клуб» (г. Екатеринбург); ООО «ГРАЦИЯ» (г. Екатеринбург).

Структура выявленных в 2020 году нарушений представлена на рисунке 84.



**Рис.84. Платные образовательные услуги. Структура выявленных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2020 г.)**

Структура правонарушений за 2020 г. сформировалась следующим образом:

- 5 процентов - введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества (ч. 2 ст.14.7);

- 11 процентов - оказание услуг при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации (ч. 1 ст. 14.5);
- 11 процентов - прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие);
- 17 процентов - 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 (ч. 1 ст. 14.8);
- 52 процента – включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8).

#### Справка

Южным Екатеринбургским отделом Управления при проведении административного расследования, в отношении ИП Абдрахмановой Л.А. (620076, г. Екатеринбург, Щербакова ул., дом 37 кв.1) по обращению гражданина установлено, что в договоре на оказание платных образовательных услуг допущено включение условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации, а именно:

- «исполнитель может изменять оплату услуг и информировать заказчика об изменении за 14 дней», что противоречит ст. 310 Гражданского кодекса РФ (односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются);
- «исполнитель может расторгнуть договор досрочно, если ребенок систематически причиняет вред здоровью других детей, ведет себя неадекватно по отношению к другим детям»; «Исполнитель вправе расторгнуть договор, если заказчик ведет себя некорректно по отношению к детям и взрослым», что противоречит ст. 310 Гражданского кодекса РФ;
- «заказчик имеет право расторгнуть настоящий договор досрочно при условии уведомления об этом, не менее чем за 14 дней (без уведомления перерасчет не производится)», что противоречит ст. 32 Закона о защите прав потребителей и др.

Индивидуальный предприниматель за выявленные нарушения привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного штрафа.

#### Справка

Сысертской межрайонной прокуратурой совместно с Южным Екатеринбургским отделом Управления проведена проверка в отношении МАУ Центр развития физической культуры, спорта и молодежной политики «Созвездие».

В ходе проверки установлено, что юридическим лицом не предоставляется информация о стоимости оказываемых услуг в доступной для потребителя форме на следующих объектах:

- Лыжная база, г. Арамиль, ул. Садовая, 21, пом. 41;
- Тренажерный зал, г. Арамиль, ул. Рабочая, 120-А (на базе ДК г. Арамиль);
- Боксерский зал, г. Арамиль, ул. Рабочая, 120-А (на базе ДК г. Арамиль);
- КМЖ «Юность», г. Арамиль, ул. Ленина, 2 г.

За выявленные нарушения директор МАУ Центр развития физической культуры, спорта и молодежной политики «Созвездие» привлечен к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного штрафа.

#### Справка

Североуральским отделом Управления на основании жалобы потребителя, при анализе документов приложенных к обращению и информации размещенной на официальном сайте образовательной организации ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» в сети «Интернет» <http://www.art-kki.ru>, непосредственно обнаружено:

Образовательное учреждение ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» (624440, Свердловская обл., г. Красноурьинск, Мира бульвар, 15 Б), нарушило требование законодательства о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации, а именно, до потребителя не доведены сведения о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы.

За выявленные нарушения образовательное учреждение ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» привлечено к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением наказания в виде предупреждения.

#### Справка

Первоуральским отделом Управления проведена проверка по требованию прокуратуры в отношении ООО «Развивающий центр Т-Игра». По результатам проверки выявлены следующие нарушения:

- введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при реализации товара (работы, услуги);

- воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

За выявленные нарушения ООО «Развивающий центр Т-Игра» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде штрафа, по ч. 1 ст.19.4.1 КоАП РФ – судом дано предупреждение.

Также ООО «Развивающий центр Т-Игра» было выдано предписание «О прекращении нарушений прав потребителей, прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований».

Решением Арбитражного суда Свердловской области и постановлением 17 ААС по делу № А60-70583/2018 в удовлетворении требований Общества об отмене предписания отказано.

Также Общество обжаловало постановление о привлечении ООО «Развивающий центр «Т-Игра» к административной ответственности по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ, решением суда по делу № А60-64586/2018 постановление признано законным.

По результатам проведенных проверок в сфере платных образовательных услуг Управлением и судами вынесено 17 постановлений о привлечении к административной ответственности.

Общая сумма штрафов, наложенных Управлением и судами, составила 126 тыс. рублей (в 2019 г. – 156 тыс. руб.).

В целях минимизации нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг информация о выявленных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области нарушениях направляется в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2020 г. оказано 185 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- досрочного расторжения договора оказания образовательных услуг по инициативе потребителя;
- нарушения требований к качеству услуг (образовательного процесса, программе образования);
- не возможности оказать услуги в связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией по коронавирусной инфекции;

- одностороннего изменения условий договора исполнителем услуг;
- включения в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами установленными законами и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей;
- оказания образовательных услуг без лицензии;
- отказа исполнителя от перерасчета платы за неоказанные услуги;
- нарушения прав обучающихся.

Для потребителей подготовлено 5 претензий, в отношении НОУ Каменск-Уральская Автомобильная школа «ДОСААФ России» (г. Каменск-Уральский), ПОУ «Кушвинская спортивно-техническая школа ДОСААФ России Свердловской области» (г. Кушва), ЧУДО «Каменск-Уральский лингвистический колледж» (г. Каменск-Уральский), ИП Благая В.П. (г. Екатеринбург), ИП Кузин Б.А. (г. Екатеринбург). Все претензии были удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 78 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений в отношении ИП Артамошкиной А.Ю. (г. Верхняя Пышма), ЧОУ ДО «Алибра» (г. Екатеринбург), ЧДОУ «Детский сад № 584» (г. Екатеринбург). По исковому заявлению в отношении ИП Артамошкиной А.Ю. требования потребителя удовлетворены, в пользу потребителя взыскана сумма за неоказанные услуги, моральный вред, а также штраф за отказ исполнителя от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, возмещенная сумма составила 32 тыс. рублей. Два иска по состоянию на 01.01.2021 года находятся на стадии рассмотрения.

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2020 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство).

В 2020 г. в Министерство поступило 1116 обращений граждан, связанных с нарушением их прав, проведено 226 проверок хозяйствующих субъектов, выявлено 3411 нарушений требований законодательства об образовании. По фактам нарушений составлено 10 протоколов об административных правонарушениях, выдано 182 предписания об устранении нарушений. Проведено 2069 мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.).

В целях осуществления деятельности, направленной на предупреждение нарушений обязательных требований, в 2020 году Министерством образования и молодежной политики Свердловской

области (далее – Министерство) реализована Программа профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования и лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности на 2020 год, утвержденная приказом Министерства от 19.12.2019 № 1238-кн (далее – Программа профилактики на 2020 год).

Программа профилактики на 2020 год предусматривала мероприятия, которые в целом направлены на соблюдение прав участников образовательных отношений:

1) поддержание в актуальном состоянии размещенных на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования;

2) информирование подконтрольных субъектов о планируемых и проведенных проверках путем размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый реестр проверок»;

3) проведение обобщения и анализа правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности;

4) размещение на официальном сайте в специально созданном разделе «Профилактика нарушений» информации, содержащей:

обзор и анализ правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности;

материалы публичных мероприятий;

информацию, письма, комментирующие содержание новых нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования, о внесенных изменениях в действующие акты, сроках и порядке вступления их в действие, а также разъяснения отдельных обязательных требований в различных формах;

5) проведение консультаций для представителей органов местного самоуправления административно-территориальных единиц Свердловской области, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;

6) проведение публичных мероприятий для подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе в части оказания платных образовательных услуг, с участием руководителей органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителей организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность, представителей общественных организаций;

7) размещение на официальном сайте статистических данных о количестве проведенных Министерством контрольно-надзорных



мероприятий, а также перечня наиболее часто встречающихся в деятельности подконтрольных субъектов нарушений обязательных требований.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений граждан, информации от органов государственной власти, органов прокуратуры Свердловской области Министерством в соответствии с частью 5 статьи 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Правилами составления и направления предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, подачи юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем возражений на такое предостережение и их рассмотрения, уведомления об исполнении такого предостережения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.02.2017 № 166 объявлено 33 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований с предложением принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

Министерство также применяет следующие формы работы:

консультации в режиме горячей телефонной линии – 20;

подготовка и направление информационных писем в организации содействия развитию предпринимательства о проведении консультаций

и изменении законодательства по вопросам лицензирования образовательной деятельности (некоммерческому партнерству «Уральская региональная ассоциация содействия негосударственным дошкольным организациям», Ассоциации учреждений по содействию в развитии начального и среднего профессионального образования Свердловской области, Уральской Ассоциации негосударственных образовательных учреждений, Некоммерческому партнерству «Уральская ассоциация автомобильных школ» и другим);

информирование заинтересованной общественности об изменениях законодательства по вопросам образовательной деятельности через выступление в средствах массовой информации (радио «Вести FM» Екатеринбург 96,3 fm).

В 2020 году в Министерстве рассмотрено 1116 обращений граждан по следующим вопросам:

- устройство в дошкольную образовательную организацию – 374;
- безопасность образовательного процесса – 183;
- питание обучающихся – 154;
- прием в образовательную организацию – 143;

- реализация образовательной программы – 126;
- выдача документов об образовании – 32;
- привлечение средств родителей – 25;
- плата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 22;
- организация подвоза обучающихся – 20;
- выплата стипендии – 20;
- отчисление из образовательной организации – 15;
- оказание платных образовательных услуг – 2.

Министерство информирует о том, что в целях просвещения граждан по вопросам образования в рубрике «Обращения граждан» интернет-сайта Министерства [minobraz.egov66.ru](http://minobraz.egov66.ru) размещена под рубрикой «Ответы на часто задаваемые вопросы». Под рубрикой содержится актуальная информация по вопросам, связанным с качеством образовательных услуг, и периодически обновляется.

Количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность, согласно Реестру лицензий на осуществление образовательной деятельности, предоставленных Министерством, по состоянию на 31 декабря 2020 года составило 3649.

В 2020 году Министерством проведено 226 проверок, из них 182 плановых проверки в соответствии с Планом проведения плановых проверок организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Свердловской области, на 2020 год (далее – План проверок), утвержденным приказом Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 25.10.2020 № 969-кн. Помимо плановых, проведено 44 внеплановых проверки по исполнению ранее выданных предписаний об устранении нарушений.

В ходе мероприятий по контролю выявлено 3411 нарушений требований законодательства об образовании. Основными (часто встречающимися) нарушениями являются следующие:

- нарушение требований к наличию, разработке, принятию и содержанию локальных нормативных актов - 500 (14,68 процента);
- несоответствие содержания устава организации, осуществляющей образовательную деятельность, законодательству Российской Федерации в сфере образования в части структуры, порядка формирования, срока полномочий органов управления образовательной организации, порядок принятия ими решений и выступления от имени образовательной организации - 348 (10,22 процента);
- нарушение требований к официальному сайту образовательной организации 182 (5,35 процента);

- несоблюдение порядка заполнения, выдачи, хранения и учета документов установленного образца 412 (12,10 процента);
- нарушение обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования, предусмотренных статьей 28 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» - 192 (5,6 процента);
- нарушение требований по внесению сведений в федеральную информационную систему Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении - 72 (2,11 процента).

Нарушения правил оказания платных образовательных услуг немногочисленны – 9 нарушений. Выразились указанные нарушения в несоответствии локальных актов, форм договоров на оказание платных образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Правилам оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706.

Нарушений, выявленных в договорах об образовании, заключаемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность, с обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, в части несоответствия примерным формам договоров об образовании выявлено 24, из них:

11 нарушений Примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2013 № 1315;

1 нарушение Примерной формы договора об образовании по образовательным программам дошкольного образования, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.01.2014 № 8;

12 нарушений Примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 № 1185.

По результатам проверок выдано 182 предписания об устранении выявленных нарушений.

По фактам выявленных правонарушений возбуждено 7 дел об административных правонарушениях.

По результатам проверок 210 должностных лиц организаций, осуществляющих образовательную деятельность, привлечены к дисциплинарной ответственности.

К мерам, обеспечивающим предупреждение нарушений, Министерство относит информирование юридических лиц по вопросам государственного контроля (надзора), правовой грамотности и правовой защиты, проведение совещаний с руководителями, работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и консультаций для заинтересованных лиц, информирование в средствах массовой информации.

Министерство для просвещения потребителей через интернет-ресурсы использует официальный сайт Министерства (<https://minobraz.egov66.ru/>). Общее количество публикаций на официальном сайте Министерства в 2020 году составляет 1498.

Также Министерством для просвещения потребителей в 2020 году были созданы страницы в социальных сетях. Официальная страница Министерства «ВКонтакте»: [https://vk.com/minobraz\\_so](https://vk.com/minobraz_so) (количество публикаций за 2020 год – 167). Страница Министерства в «Инстаграм»: [https://www.instagram.com/minobr\\_so/](https://www.instagram.com/minobr_so/) (количество публикаций за 2020 год – 3).

Для популяризации реализации региональных проектов национального проекта «Образование» Министерством созданы страницы в социальных сетях: страница в «Инстаграм»: <https://www.instagram.com/minobr66/> (количество постов за 2020 год – 127), страница «ВКонтакте»: <https://vk.com/minobraz66> (количество постов за 2020 год – 124), страница в «Facebook»: <https://www.facebook.com/minobraz66> (количество постов за 2020 год – 120).

Министерством проинформировано о дате и времени 70 подведомственных образовательных организаций с целью участия в семинаре Роспотребнадзора на тему «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг».

На сайте Министерства создан раздел «Защита прав потребителей». Систематическое информирование населения Свердловской области о правах потребителей (образовательных услуг) осуществляется в различных формах, в том числе путем периодического обновления рубрики «Ответы на часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства. Кроме того, в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства создан раздел «Повышение финансовой грамотности».

В соответствии с письмом АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» в общеобразовательных организациях Свердловской области в период с 9 по 15 ноября 2020 года состоялись мероприятия в рамках Недели и Дня качества, в том числе Всероссийский урок качества. В мероприятиях приняли участие свыше 70 тыс. школьников из 598 общеобразовательных организаций.

В 2020 году направлены письма в рамках мероприятий по снижению рисков коронавирусной инфекции.

В связи с возникающими обращениями граждан, а также руководителей негосударственных образовательных организаций (далее – НДОО) по вопросу открытия дежурных групп в НДОО Свердловской области 8 апреля 2020 года Министром образования и молодежной политики Свердловской области была проведена встреча с руководителями НДОО (представителями открытого акционерного общества «РЖД», ассоциации негосударственных образовательных организаций, отдельными представителями частных дошкольных образовательных организаций).

День правовой помощи детям 20 ноября 2020 года в государственных образовательных организациях в связи с эпидемиологической обстановкой был отменен.

Министерством в докладе об осуществлении Министерством государственного контроля (надзора) в сфере образования и об эффективности такого контроля (надзора) в 2020 году предложено для исключения дублирующих и избыточных контрольно-надзорных функций нормативно закрепить разграничение полномочий контролирующих органов в сфере защиты прав потребителей и в сфере образования в части контроля за осуществлением платных образовательных услуг и соблюдения требований, содержащихся в законодательстве по защите прав потребителей при оказании данных услуг.

Помимо этого, Министерством неоднократно предлагалось привести в соответствие Примерную форму договора, утвержденную приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2013 № 1315 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования», с пунктом 2 части 2 статьи 61 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части оснований для отчисления, исключив основание прекращения образовательных отношений – невыполнение учебного плана.

### **3.8. Транспортные услуги**

Свердловская область обладает развитой сетью общественного транспорта (трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси, городская электричка, а также метрополитен). С 2018 года в Свердловской области действует услуга каршеринга.

Также на территории Свердловской области расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения.

Пандемия коронавирусной инфекции внесла существенные коррективы в работу ведущего уральского авиаузла. В 2020 году на рейсах в аэропорту Екатеринбурга обслужено 3 млн 550 тыс. пассажиров, что на 44 процента ниже показателей 2019 года. В течение года в Кольцово совершено 21 747 самолетовылетов. В пятерку наиболее популярных направлений полетов в ушедшем году вошли Москва, Сочи, Санкт-Петербург, Симферополь и Краснодар. Наибольшее снижение пассажиропотока зафиксировано в международном секторе (-84 процента), что связано с закрытием международного авиасообщения с марта 2020 года. Всего по итогам года на зарубежных рейсах в Кольцово обслужено 332,8 тыс. пассажиров. В 2020 году 91 процента пассажиропотока аэропорта Екатеринбурга обеспечили внутрироссийские рейсы, где было обслужено свыше 3 млн 217 тыс. человек (-25 процента в сравнении с 2019 годом). Четверть всего внутреннего пассажиропотока пришлось на южные направления. В ушедшем году на рейсах в Сочи, Симферополь, Краснодар, Анапу и Геленджик обслужено 859,2 тыс. человек, что сопоставимо с показателями 2019 года. Более 55 процента пассажиропотока аэропорта пришлось на региональные маршруты в обход Москвы.<sup>2</sup>

В целях урегулирования ситуации, связанной с массовыми отказами пассажиров от перевозки, а также отменой рейсов в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), принят Федеральный закон от 8 июня 2020 г. N 166-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращения последствий распространения новой коронавирусной инфекции». Указанный закон предусматривает, что при отмене перевозчиком рейса или отказе пассажира от перевозки при угрозе возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций или введении режима повышенной готовности, которые повлекли ограничение международного и (или) внутреннего воздушного сообщения, возврат провозной платы по договорам воздушной перевозки, подлежащим исполнению с 01.02.2020, осуществляется в порядке и сроки, которые установлены Правительством Российской Федерации.

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.07.2020 N 991 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной

---

<sup>2</sup> <http://svx.aero/>

платы при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо ее части» устанавливает обязанность перевозчика принять в счет оплаты услуг по воздушной перевозке сумму ранее оплаченной пассажиром провозной платы в случае отмены перевозчиком рейса или отказа пассажира от перевозки в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1380 обращений граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта.

По сравнению с 2019 годом количество обращений в сфере транспортных услуг увеличилось в 4,4 раза, что связано с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией в связи с распространением коронавирусной инфекции и требованиями потребителей о расторжении договора воздушной перевозки.

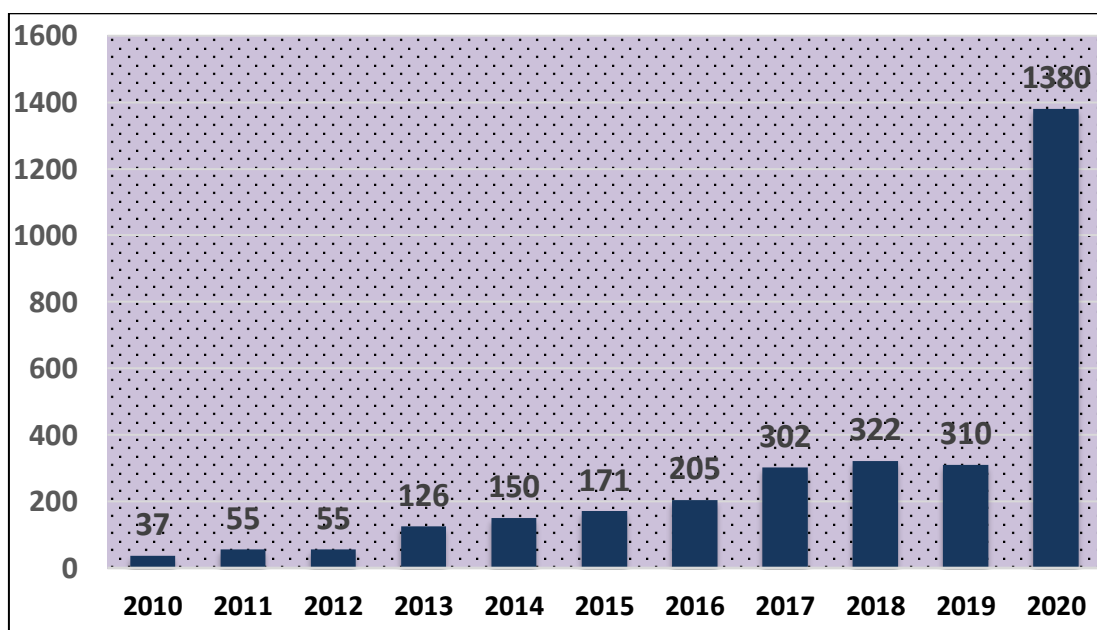


Рис. 85. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2010-2020 гг.)

В структуре транспортных услуг по итогам 2020 года основное количество обращений приходится на воздушные перевозки – 81,5 процента; 6,7 процента - на автотранспорт; 0,7 процента - на железнодорожном транспорте; 11,1 процента - по другим перевозкам (такси, каршеринг, перевозка грузов автомобильным транспортом и т.п.).

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2020 году представлена на рисунке 86.

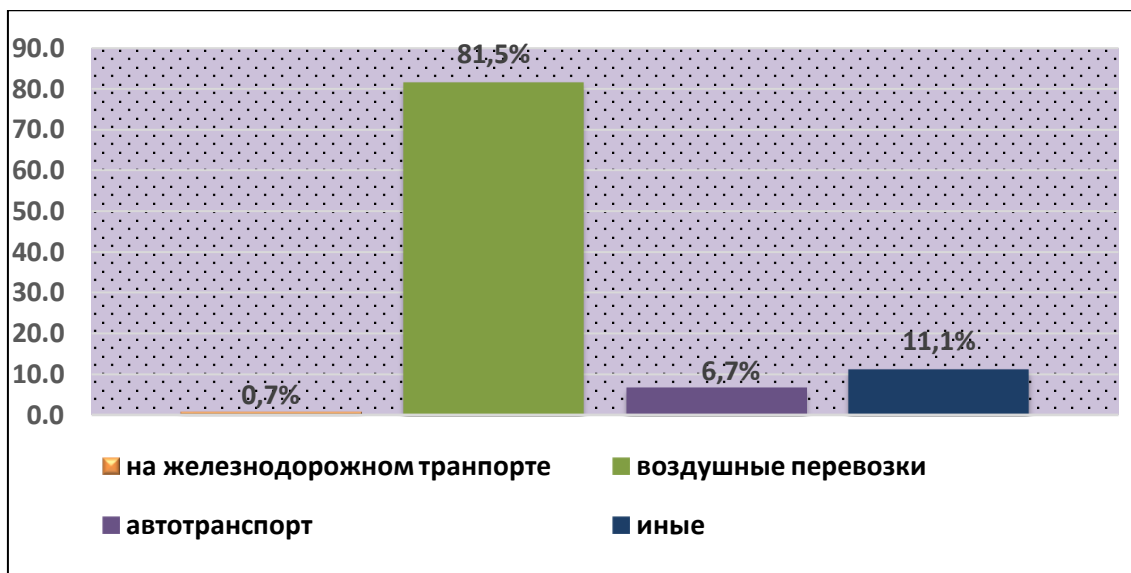


Рис. 86. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2020 г.)

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 87.



Рис. 87. Транспортные услуги. Структура обращений (2020 г.)

Основная тематика обращений, поступивших в 2020 году:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 2,2 процента;
- Нарушение порядка предоставления льгот и преимуществ – 1,8 процента;



- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 5,4 процента;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 89 процентов;
- Несоблюдение к письменной форме договора – 0,1 процента;
- Прочие – 1,5 процента.

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 2020 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных услуг представлена на рисунке 88.



Рис. 88. Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2020гг.)

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 28 контрольно-надзорных мероприятий (в 2018 г. – 34), из них по результатам 22 выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ. Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 78,6 процента от общего числа проведенных мероприятий (в 2018 году – 35,3 процента).

В ходе контрольно-надзорных мероприятия мероприятий, проведенных в 2020 году выявлены нарушения 79 пунктов нормативно-правовых актов в области защиты прав потребителей, что

составляет в среднем 2,8 нарушения на 1 контрольно-надзорное мероприятие.

Структура выявленных Управлением в 2020 году нарушений представлена на рисунке 89.

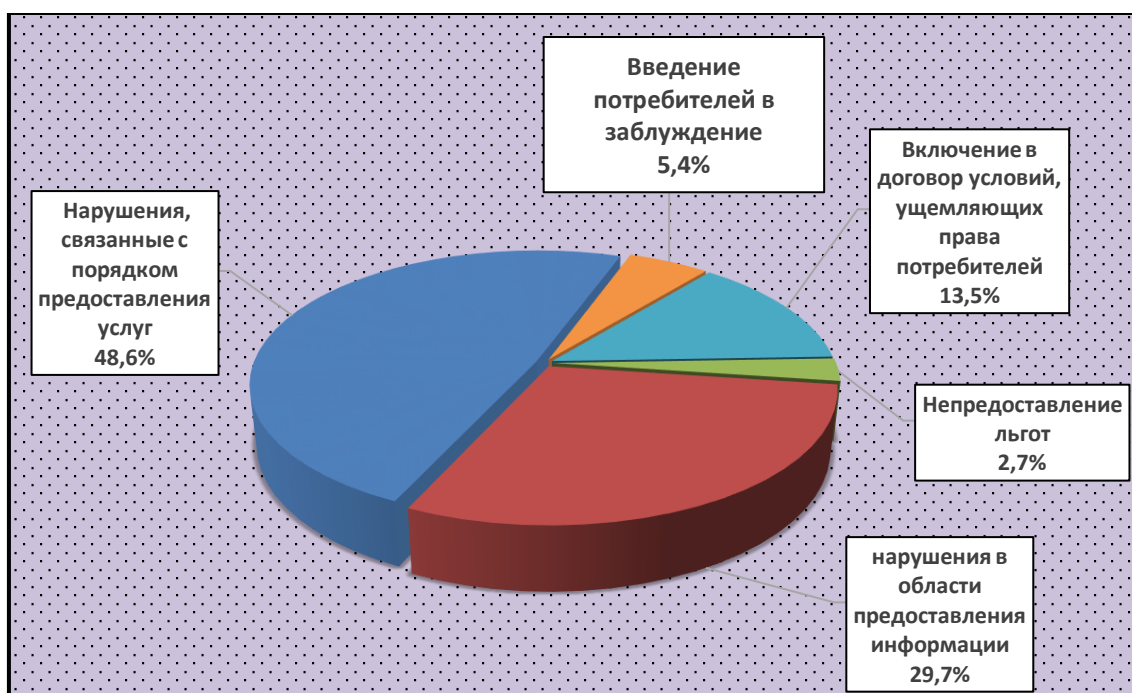


Рис. 89. Транспортные услуги. Структура выявленных правонарушений (2020 г.)

Наиболее часто юридические и должностные лица привлекались к административной ответственности в связи со следующими нарушениями:

1) **48,6 процента** (2019 г. – 50 процентов) - нарушения по оказанию населению услуг, не соответствующих требованиям нормативно-правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг (ч. 1,2 ст. 14.4 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ПАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», (г. Екатеринбург), АО АК «Руслайн», ООО «Северный ветер», ГУПСО СООПА (г. Талица).

Выявленные нарушения:

- 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 № 52);

- при осуществлении перевозки багажа пассажиров рейса Уб-350 по маршруту Благовещенск- Домодедово 02.10.2019г, АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» на борт выполняющего рейс

U6- 350, не был загружен багаж пассажиров в количестве 51 места и общим весом 556 кг (нарушение п. 7 ФАП № 82),

- в нарушение ч.ч.1, 5 ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ч. 1 ст. 102 ВК РФ, п. 16 Правил и п. 12 ФАП-82 АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» потребителю было отказано в оформлении забронированного билета по причине технологического сбоя в продаже, выразившегося в аннулировании всех неоформленных бронирований по субсидированному тарифу. В результате допущенных авиакомпанией нарушений потребитель не смогла вылететь.

**2) 29,7 процента (2019 г. – 25 процентов) - нарушения, связанные с непредоставлением информации потребителям (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).**

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения – АО АК «Уральские авиалинии» (г. Екатеринбург), ИП Шушарина А.Ю. (г. Красноуральск).

- При рассмотрении материалов проверки Свердловской транспортной прокуратуры в отношении ОАО АК «Уральские авиалинии» выявлено нарушение статей 8, 10 Закона о защите прав потребителей авиакомпанией надлежащим образом не доводится до пассажиров информация о возможном варианте возврата денежных средств в натуральном виде, уплаченных за перевозку в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки, например в случае отмены рейса.

ОАО АК «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 000 рублей. Решением Арбитражного суда Свердловской области постановление оставлено без изменения (Дело № 60-34769/2020).

- При рассмотрении материалов проверки Свердловской транспортной прокуратуры в отношении ОАО АК «Уральские авиалинии» на предмет исполнения законодательства при предоставлении пассажирам на борту воздушного судна питания, обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге, а именно: размещенный, на официальном сайте авиакомпании [www.uralairlines.ru](http://www.uralairlines.ru) правила перевозки не содержат сведений по предоставлению на борту воздушного судна питания и горячих напитков в соответствии с требованиями п. 95 ФАП-82 что свидетельствует о том, что при покупке авиабилета т.е. до заключения договора воздушной перевозки пассажиру не предоставляется питание и горячие напитки на борту воздушного судна. Также при анализе раздела «бортовое меню» сайта авиакомпании [www.uralairlines.ru](http://www.uralairlines.ru) по направлению Москва-Благовещенск, Благовещенск-Москва (рейсы U6-350; U6-349)

установлено, что для пассажиров экономического класса обслуживания предусмотрено предоставление горячего питания. Следовательно, однозначно понимаемой информации о наличии или отсутствии питания на борту воздушного судна до пассажиров перевозчиком доведено не было.

ОАО АК «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 000 рублей.

- При проведении проверки в отношении ИП Шушариной А.Ю. выявлено нарушение п. 4-7 Правил № 112, а именно отсутствия расписания движения автобусов на остановочном пункте.

ИП Шушарина А.Ю. привлечена к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

**3) 13,5 процента** (2019 г. – 6 процентов) - нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих установленные законом права (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ООО «Каршеринг Россия», ООО «Ураомобиль».

Выявленные нарушения:

- Лишение права потребителя выбора способа оплаты услуг (нарушение ст. ст. 16.1, 37 Закона о защите прав потребителей);

- Право исполнителя и заранее установленное согласие потребителя на безакцептное списание любых сумм и штрафов с банковской карты потребителя;

- Включение в договор заранее установленных размеров штрафных санкций, в том числе не являющихся мерами гражданско-правовой ответственности (например: уплата в пользу исполнителя штрафов за нарушение ПДД, при этом ответственность установлена КоАП РФ, привлекают к адм. ответственности органы ГИБДД, суд).

- Право исполнителя определять когда потребителю необходимо явиться в органы ГИБДД, ОВД в случае требования с их стороны (вызов лица в органы гос.власти осуществляется на основании официального извещения);

- Понуждение к выдаче исполнителю доверенности (с правом передоверия) на осуществление действий, представление интересов от имени потребителя в органах ГИБДД, ОВД и т.п. (нарушение ст. 187 ГК РФ);

- Возложение на потребителя обязанности на подключение дополнительной платной банковской услуги (sms-информирование).

1) В отношении юридического лица ООО «Каршеринг Россия» вынесено Постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (обжалуется Дело № А60-

43213/2020, производство в суде приостановлено). Предписание о прекращении нарушения прав потребителей (обжалуется в суде дело №А60-33607/2020) судом первой инстанции и апелляционной инстанции частично признано незаконным. Постановлением кассационной инстанции решения судов первой инстанции и апелляционной инстанции отменены, дело направлено на новое рассмотрение.

2) В отношении юридического лица ООО «Урамобиль» вынесено Постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ и Предписание о прекращении нарушения прав потребителей, которое исполнено юридическим лицом.

**4) 5,4 процента** (в 2019 году нарушения не выявлялись) - нарушения, связанные с обманом потребителей (ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ).

При рассмотрении материалов проверки Свердловской транспортной прокуратуры в отношении ОАО АК «Уральские авиалинии» выявлено, что на момент продажи билетов, а также на момент исполнения обязанностей договора воздушной перевозки авиасообщение с указанными иностранными государствами было прекращено. Таким образом, в нарушение ст.8, 10 Закона о защите прав потребителей, ст.103 Воздушного кодекса Российской Федерации перевозчик при заключении договора воздушной перевозки ввел в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств услуги.

В отношении АО АК «Уральские авиалинии» вынесены два постановления, по каждому назначены наказания в виде штрафа в размере 100 000 рублей, одно из которых, обжалуется – дело № А 60-57047/2020.

**5) 2,7 процента** (в 2019 году нарушения не выявлялись) – нарушения, связанные с не предоставлением льгот (ч. 3 ст. 14.8 КоАП РФ).

При проведении административного расследования в отношении Государственное унитарное предприятие Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» установлено, что 10.01.2020г. на автовокзале г.Серов гражданка хотела приобрести проездные билеты на своих несовершеннолетних детей до г.Волчанска. Несмотря на то, что несовершеннолетние дети были вписаны в паспорт гражданки, в продаже билетов на детей по цене 50 процентов от стоимости провозной платы, в нарушение требований ст.21 Федерального закона от 08.11.2007г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и

городского наземного электрического транспорта» ей было отказано, ссылаясь на отсутствие свидетельств о рождении детей.

За выявленное правонарушение директор Государственное унитарное предприятие Свердловской области «Свердловское областное объединение пассажирского автотранспорта» привлечена к административной ответственности по ч.3 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 500 рублей.

Всего в 2020 году Управлением и судебными органами вынесено 37 постановлений о привлечении к административной ответственности субъектов, оказывающих транспортные услуги, из которых: 18 – в сфере автотранспортных услуг, 19 – воздушных перевозок.

На юридических и должностных лиц наложено штрафов на общую сумму 653, 5 тыс. рублей.

По итогам 2019 года в отношении субъектов, оказывающих транспортные услуги было вынесено 33 постановления с наложением штрафов на сумму 278 тыс. рублей.

Таким образом, по сравнению с 2019 годом произошло увеличение применения мер административного воздействия на 12 процентов, сумма взысканных штрафов увеличилась на 135 процентов.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области не ограничивается исключительно мерами административного воздействия.

В 2020 году Управлением и территориальными отделами дано 6 заключений по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 5 из них поддержаны судами. Сумма взысканных денежных средств составила 179,7 тыс.руб.

Подано 2 исковых заявления в интересах конкретного потребителя, 2 из которых удовлетворены. Сумма возмещенных денежных средств составила 17,9 тыс. руб.

#### Справка

1) Качканарским территориальным отделом подано 1 исковое заявление в интересах неопределенного круга потребителей к ИП Яковенко А.В. о признании противоправными действий, выразившихся в оказании услуг при отсутствии установленной информации, а именно в транспортном средстве, используемом для регулярных перевозок пассажиров и багажа, не доводится до сведения пассажиров обязательная информация. Решением суда иски удовлетворены.

2) Специалисты Первоуральского территориального отдела помогли потребителю защитить права в судебном порядке - вернуть денежные средства за приобретенный авиабилет у ООО «Авиакомпания «Победа».

Так, истцом был приобретен авиабилет на рейс Екатеринбург-Санкт-Петербург (дата отправления 04.09.2019). 27.08.2019 истец была экстренно госпитализирована в больницу и прооперирована. В больнице находилась до 12.09.2021, в связи с чем вылететь данным рейсом не смогла. 02.09.2021 потребитель обратилась в авиакомпанию посредством электронной почты (vozvrat@pobeda.aero) с просьбой считать возврат вынужденным и вернуть денежные средства, а также выслать список необходимых документов для осуществления возврата. 05.09.2021 специалистом авиакомпании истцу был выслан список необходимых документов. 08.10.2019 истец отправила в адрес ООО «Авиакомпания «Победа» заказным письмом с описью необходимые документы 17.02.2020 потребителю пришло письмо о том, что по ее бронированию утвержден возврат денежных средств в размере 5 600 руб. и он будет осуществлен в течение 30 дней. Однако, в указанное время денежные средства возвращены не были. Потребитель неоднократно обращалась к перевозчику с требованием вернуть денежные средства, однако ответов на претензии не получала, связи с чем обратилась в Роспотребнадзор. Территориальным отделом было подано исковое заявление о взыскании с ответчика стоимости авиабилета в размере 5 600 руб., неустойки в размере 5 600 руб., процентов за пользование денежными средствами 214, 01 руб., компенсации морального вреда 5 000 руб.

Ответчик в судебное заседание не явился, представил отзыв на исковое заявление, ссылаясь на то, что денежные средства в размере 5600 руб. истцу были возвращены 18.02.2020. Требования о компенсации морального вреда считал необоснованными по причине отсутствия вины авиакомпании.

Мировым судьей судебного участка № 4 Первоуральского судебного района Свердловской области иски удовлетворены частично в пользу потребителя взыскана неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате денежных средств за период с 16.11.2019 по 18.02.2020 с применением ст. 333 ГК РФ в размере 2 500 руб, в счет компенсации морального вреда 1 000 руб.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2020 году оказано 938 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, большая часть из которых (77 процентов) 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 47 претензий, потребителям оказана помощь в подготовке 6 исковых заявлений, судом удовлетворено 4 иска на сумму 204 тыс. рублей.

Иски были подготовлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов: АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», ООО «Авиакомпания «Победа».

В 2020 году проведено 78 мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2020 году услуг в Свердловской области дополняет информация, полученная из **Уральского управления государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Уральское УГАДН Ространснадзора)**, деятельность которого связана с контролем соблюдения правовых основ транспортного законодательства, предупреждения ДТП и снижения тяжести их последствий с целью охраны жизни и здоровья граждан.

Согласно сведениям, представленным из Уральское УГАДН Ространснадзора, в 2020 году в Уральское УГАДН Ространснадзора поступило 172 обращения граждан, проведены 54 проверки, по результатам которых выявлено 253 нарушений. В 2020 году возбуждено 3128 дел об административном правонарушении, по результатам рассмотрения которых вынесено 3261 постановлений о назначении административного наказания. Сумма наложенных штрафов составила 52456,4 тыс.руб.

За 2020 год Уральским управлением государственного автодорожного надзора проведены плановые проверки 8 муниципальных образований на территории Свердловской области.

При проведении плановых проверок установлено, что реализация транспортного законодательства организована с



нарушениями. Выявленные нарушения носят системный характер, например:

- Отсутствие, принятых органом местного самоуправления необходимых нормативных правовых и правовых актов;
- Допускается нарушение требований, предусмотренных Федеральным законом от 13.07.2015 № 220-ФЗ Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации;
- Не проводятся конкурсы на право осуществления пассажирских перевозок автомобильным транспортом;
- Отсутствие утвержденного перечня автомобильных дорог общего пользования местного значения, перечня автомобильных дорог необщего пользования местного значения;
- Нарушение установленных требований по ремонту и содержанию автомобильных дорог;
- Содержание остановочных комплексов не соответствует требованиям действующих нормативных документов;
- Контроль за организацией перевозок детей школьными автобусами со стороны администраций муниципальных образований, отсутствует.

По результатам проведенных проверок, главам муниципальных образований выданы предписания на устранение выявленных нарушений.

В основном главы муниципальных образований с пониманием относятся к выявленным в ходе проверок замечаниям, в кратчайшие сроки выполняют предписания.

Согласно сведениям, представленным **Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Ространснадзора (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора)**, Управление регулярно принимает меры направленные на предупреждение и недопущение нарушений путем проведения рамповых проверок воздушных судов на перроне и внепланового инспекционного контроля поднадзорных авиапредприятий.

В 2020 году в УГАН НОТБ УФО Ространснадзора поступило 107 обращений граждан, выявлено 16 нарушений.

Проведено 25 мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей.

К мерам, направленным на профилактику нарушений, относятся вынесенные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований воздушного законодательства. В отношении

АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» вынесено 2 предостережения.

**Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту** в 2020 году в ходе 9 проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 10 нарушений в сфере защиты прав потребителей. Вынесено 10 постановлений о привлечении к административной ответственности, общая сумма наложенных административных штрафов составила 73 тыс. руб.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания перевозки пассажиров и багажа легковым такси в 2020 году услуг в Свердловской области, дополняет информация **Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области**. В 2020 году специалистами отдела контрольно-надзорной и разрешительной деятельности рассмотрено 25 обращений граждан, связанных с нарушением их прав. Жалобы касались нарушений, связанных с невыдачей кассовых чеков за оказанную услугу, с нарушением схемы регулярных пассажирских перевозок, осуществление перевозок пассажиров и багажа легковым такси нелегальными перевозчиками, а также с нарушением законодательства в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси.

Все поступившие в Министерство обращения рассмотрены, заявителям направлены ответы, приняты меры по пресечению нарушений. Действия Министерства по пресечению нарушений обязательных требований и (или) устранению последствий таких нарушений осуществляются в рамках предоставленных органу полномочий. В случае выявления нарушений, выдаются предписания об устранении выявленных нарушений, осуществляется контроль за исполнением ранее выданных предписаний, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

В 2020 году Министерством проведены 4 плановые проверки и 1 внеплановая проверка в рамках осуществления регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. 2 плановые проверки провести не представилось возможным по причине уклонения индивидуального предпринимателя от проведения проверки и отсутствия информации о месте фактического осуществления юридическим лицом деятельности. По результатам проверок выдано 5 предписания об устранении нарушений обязательных требований, а также возбуждены 25 дел об административных нарушениях по ч. 1, 3 ст. 11.14.1, ч. 1, 2, 3, 6 ст. 12.31.1, ч. 9.13 КоАП РФ.

За уклонение от проведения проверок возбуждено 1 дело по ч. 2 ст. 19.4.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которых 1

индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа на сумму 4000 рублей.

За осуществление предпринимательской деятельности без разрешения по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ в отношении 1 юридического лица возбуждено административное дело и направлено для рассмотрения в Арбитражный суд Свердловской области. По результатам рассмотрения Арбитражным судом Свердловской области дело прекращено в связи с истечением срока привлечения к административной ответственности.

По результатам рассмотрения дел 3 юридических лица привлечены к административной ответственности в виде 7 предупреждений и 1 штрафа на сумму 30000 рублей, 3 индивидуальных предпринимателя привлечены к административной ответственности в виде 4 предупреждений и штрафа в размере 5000 рублей, 3 должностных лица привлечены к административной ответственности в виде 5 предупреждений и 1 штрафа на сумму 5000 рублей.

В связи с мораторием на проведение проверок в 2020 году, провести проверки исполнения выданных предписаний не представилось возможным, так как в согласовании проверок Прокуратурой Свердловской области было отказано.

#### *Принимаемые Министерством меры по пресечению нарушений.*

По состоянию на 31.12.2020 специалистами Министерства проведено 29 рейдовых мероприятий, направленных на выявление и профилактику нарушений законодательства лицами, осуществляющими деятельность в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси, совместно с участием сотрудников отдела технического надзора государственной инспекции безопасности дорожного движения главного управления Министерства внутренних дел России по городу Екатеринбург (далее – ОГИБДД УМВД России по г. Екатеринбург), а так же отделов ГИБДД МО МВД России Каменск–Уральский, Верхнепышминский, Нижнетагильский.

В 2020 году по результатам рейдовых мероприятий Министерством возбуждены 115 административных дел. Из них:

- 90 дел об административных правонарушениях за осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (ч. 2 ст.14.1 КоАП РФ). По состоянию на 31 декабря 2020 мировым судом рассмотрены 46 административных дела. По результатам рассмотрения мировым судом административных дел 40 физических лиц привлечены к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 80500 руб., 5 дел прекращены в связи с отсутствием состава правонарушения, 1 дело прекращено из-за истечения срока давности привлечения к административной ответственности.

- 2 дела по ч. 1 ст. 11.14.1 КоАП РФ (отсутствие в салоне легкового такси информации, предусмотренной Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом);

- 21 дело по ч. 3 ст. 11.14.1 КоАП РФ (отсутствие на транспортном средстве, используемом для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа, цветографической схемы легкового такси и (или) опознавательного фонаря на крыше указанного транспортного средства);

-1 дело по ч. 2 ст. 12.31.1 КоАП РФ в отношении индивидуального предпринимателя (осуществление перевозок пассажиров и багажа, грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом с нарушением требований о проведении предрейсовых и послерейсовых медицинских осмотров водителей транспортных средств);

-1 дело по ч. 3 ст. 12.31.1 КоАП РФ (осуществление перевозок пассажиров и багажа, грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом с нарушением требований о проведении предрейсового контроля технического состояния транспортных средств).

По результатам рассмотрения дел 11 физических лиц привлечены к административной ответственности в виде предупреждений, 12 физических лиц привлечены к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 36000 руб. и 1 ИП в виде штрафа в размере 30000 руб.

На основании материалов, поступивших из ГИБДД, специалистами Министерства возбуждено 50 дел. Из них:

- по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ – 25 дел (24 дела в отношении физических лиц и 1 дело в отношении юридического лица). Рассмотрено мировым судом и арбитражным судом Свердловской области 15 дел. По результатам рассмотрения 15 физических лиц привлечено к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 30000 руб.

По результатам рассмотрения материалов в отношении одного физического лица было вынесено определение об отказе в возбуждении дела в связи с отсутствием состава правонарушения.

- по ч. 1 ст. 11.14.1 КоАП РФ – 3 дела в отношении физических лиц;

- по ч. 3 ст. 11.14.1 КоАП РФ – 6 дел (5 дел в отношении физического лица, 1 в отношении индивидуального предпринимателя и 1 в отношении юридического лица);

- по ч. 2 ст. 12.31.1 КоАП РФ – 9 дел;

- по ч. 3 ст. 12.31.1 КоАП РФ – 7 дел.

Рассмотрено 24 дела. По результатам рассмотрения к административной ответственности в виде предупреждений привлечено

8 физических лиц, к административной ответственности в виде 6 штрафов привлечено 1 юридическое лицо и 2 индивидуальных предпринимателя и 1 физическое лицо на общую сумму 153000 руб. 5 дел прекращено в связи с отсутствием состава правонарушения, 1 дело прекращено в связи с истечением срока давности. По результатам рассмотрения 7 материалов специалистами Министерство вынесено 4 определение об отказе в возбуждении административного дела из-за отсутствия состава правонарушения и 3 определения об отказе в возбуждении дела в связи с отсутствием состава правонарушения.

Специалистами Министерства возбуждено 1 дело по ч. 1 ст. 20.25 КоАП РФ – неуплата административного штрафа в срок, предусмотренный КоАП РФ. По результатам рассмотрения мировым судом административного дела юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа на сумму 60000 руб.

В 2020 году было оплачено штрафов на общую сумму 65000 руб. Два дела направлены в службу судебных приставов для взыскания.

Методическая работа с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проводится при выдаче разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области, в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий, а также в ходе проведения мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, мероприятий, направленных на профилактику нарушений обязательных требований.

В целях информирования субъектов государственного контроля (надзора) о порядке проведения и содержания контрольных мероприятий на официальном сайте Министерства <http://mtrans.midural.ru/> опубликована следующая информация:

- действующие нормативно-правовые акты, содержащие требования, предъявляемые к субъектам, подлежащим государственному региональному контролю (надзору);
- перечни актуальных обязательных требований, предъявляемых к субъектам контроля (надзора);
- проверочные листы (списки контрольных вопросов);
- перечень документов, необходимых для достижения целей и задач проверки, представляемых юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, запрашиваемых и получаемых органом государственного контроля (надзора) в рамках межведомственного информационного взаимодействия от иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам организаций;

- перечень лицензированных медицинских организаций на территории Свердловской области, имеющих право проводить предрейсовые медицинские осмотры водителей;

- методические рекомендации для подконтрольных субъектов по вопросам организации деятельности в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области;

- образец карточки с информацией, которая должна находиться на передней панели легкового такси;

- сервис самоконтроля.

Сотрудниками Министерства подготовлены памятки для водителей такси, в которых указаны требования, предъявляемые к такси и ответственность за неисполнение указанных требований. Памятки раздаются водителям такси в ходе проведения рейдовых мероприятий, а также при выдаче разрешения в Министерстве.

Обобщение и анализ правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности осуществляется Министерством 1 раз в полугодие. Публичные слушания по обсуждению обзоров правоприменительной практики за 2019 год и за 1 полугодие 2020 года проведены Министерством 25.06.2020 и 27.08.2020 соответственно.

Приказы Министерства об утверждении обзоров правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Реформа контрольно-надзорной деятельности» в подразделе «Правоприменительная практика»

При участии Министерства проведен региональный этап конкурса «Лучший водитель такси в России 2020».

Предложения Министерства по совершенствованию законодательства, направленные на защиту прав потребителей в соответствующей сфере рынка:

- внести в КоАП РФ изменения, предусматривающие ответственность лиц, осуществляющих предоставление информационных услуг в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси («службы заказа такси»), за передачу заказов лицам, не имеющим соответствующего разрешения;

- 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;

- законодательно урегулировать вопрос, связанный с изъятием разрешений из оборота при их аннулировании, прекращении действия разрешения;

- 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.

### **3.9. Платные юридические услуги**

С 2017 г. в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» участились случаи поступления обращений граждан на действия юридических компаний, предоставляющих дорогостоящих юридические услуги на территории Свердловской области.

Всего в Управление и Центр с 2017 года поступило около 2 тысяч письменных и устных обращений на данные компании.

Привлечение клиентов данные компании осуществляют путем размещения рекламы, преимущественно, в общественном транспорте, а также путем размещения в сети Интернет, в том числе на обезличенных сайтах, информации о предоставлении бесплатных юридических консультаций. При этом данные сайты, в нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей», не содержат необходимой информации о самом исполнителе (фирменное наименование, адрес). Часто на сайте имеется ссылка на Федеральный закон от 21.11.2011 N 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», указывается на принадлежность органам власти (в том числе, органам Роспотребнадзора), используется официальная символика Роспотребнадзора, Российской Федерации (герб, флаг). В доменных именах данных сайтах используются слова «потребнадзор», «Роспотреб» и т.п. Установить принадлежность сайта конкретной юридической фирме бывает проблематичным.

Гражданином на сайте в специальном окне заполняется информация о проблеме для получения консультации и указывается

телефонный номер для связи. В дальнейшем ему перезванивает сотрудник юридической фирмы и приглашает на якобы бесплатную консультацию. При личном посещении гражданами данных фирм под влиянием обмана, заблуждения, вне зависимости от законности требований гражданина и перспектив дела, заключается договор на оказание дорогостоящих юридических услуг.

В договор включатся максимальный состав услуг – независимо от характера проблемы и оптимального пути ее решения (включая подготовку жалоб в различные органы, которые не наделены полномочиями по разрешению спорной ситуации).

Например, оптимальной технологией защиты прав потребителя в конкретном случае является подача претензии, в то же время компания сразу указывает в составе услуг подготовку претензии, искового заявления, жалобы в органы прокуратуры, Роспотребнадзор и пр.

Когда потребитель осознает кабальный характер сделки и обращается с отказом от договора на основании ст. Закона «О защите прав потребителей», ему предъявляются доказательства исполнения договора в полном объеме – подготовленные проекты претензий, исковых заявлений, жалоб. Данные документы готовятся крайне некачественно (состоят из бессистемных цитат нормативных правовых актов, часто не указываются элементарные сведения, необходимые для рассмотрения жалобы по существу – место совершения нарушения, наименование хозяйствующего субъекта и пр.).

Акты о надлежащем оказании услуг подписываются сразу, в связи с чем ненадлежащее оказание услуг доказать проблематично. При отказе от договора компании не возвращают уплаченные денежные средства.

В результате, оказанные юридические услуги, зачастую не влекут за собой достижение заявленных потребителем тех целей, для достижения которых он обратился за правовой помощью. Документы, которые предоставляет юридическая компания потребителю по договору на оказание юридических услуг, являются однотипными, изготавливаются по шаблону, без учета компетенции органов власти, в которые эти документы подготовлены.

Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан, в том числе пожилые люди, которые в силу возраста и отсутствия специальных познаний не имеют возможности оценить совокупность последовательных действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов и полностью доверяют специалисту компании.



Услуги являются дорогостоящими, в среднем от 20 до 100 тыс. рублей, что абсолютно не обусловлено качеством данных услуг и их составом.

На текущий момент в офисах юридических компаний заключаются и кредитные договоры. Потребителя перед приходом на личную консультацию просят брать с собой паспорт, сберкнижку и пр.

Основные нарушения, которые допускают данные компании:

- оказание юридических услуг ненадлежащего качества, т.е. без учета наиболее эффективного способа защиты прав потребителей в спорной ситуации;

- непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации о стоимости услуг, т.к. договор содержит цену за все услуги по договору, без указания стоимости за отдельно взятую услугу;

- отказ исполнителя от расторжения договора по инициативе потребителя до оказания услуг;

- 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.

Кроме того, с середины 2016 года в адрес Управления массово поступают обращения граждан, подготовленные недобросовестными юридическими фирмами и содержащие вопросы, которые не могут быть разрешены органами Роспотребнадзора (изменение договора, возврат денежных средств в связи с недостатками в товаре (работе, услуге), нарушение сроков оказания услуг и пр.). В данной ситуации потребителям требуется консультация, помощь в составлении претензии, искового заявления. Кроме того, те жалобы, которые готовят данные компании, не учитывают требования Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (основания для проведения проверок).

Аналогичные необоснованные обращения поступают в органы прокуратуры, Уполномоченному по правам человека в Свердловской области, финансовому уполномоченному, в иные органы и организации.

Органы государственной власти тратят значительные ресурсы на переадресацию обращений, подготовку ответов разъяснительного характера, в том числе, на необоснованные обращения.

Также недобросовестные юридические фирмы создают конкуренцию добросовестным юридическим фирмам, адвокатам.

Таким образом, компании дискредитируют органы государственной власти, поскольку потребители, не обладающие специальными познаниями, воспринимают ответы на необоснованные обращения как «отписки», а отрицательные решения суда объясняют ненадлежащей работой судебных органов.

Перечень компаний, на которые поступило наибольшее число жалоб :

- ООО «ДигестЪ», фактический адрес: г. Екатеринбург, ул. Белинского, д. 32;
- ООО «Гарант», фактический адрес: г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 8Д;
- ООО «ЮК ОСНОВА» (ранее - ООО «Компани Пром»), фактический адрес: 620026, г. Екатеринбург, ул. Карла Маркса, д. 12;
- ООО «Единый центр защиты», фактический адрес: г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 49, 6 этаж, офис 605, БЦ «Арена»;
- ИП Хуснутдинов Азат Ризаевич, фактический адрес: г. Екатеринбург, Радищева ул., ба;
- ООО «Свердловский центр юридической помощи», фактический адрес: г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 1а
- ООО «Служба защиты прав», Карла Либкнехта, 22, пом. 4, деловой центр «Консул».

Размещаются данные компании в центре города - улицы Радищева, Ленина, Малышева, 8 Марта, в том числе, рядом с Администрацией г. Екатеринбурга.

Управление имеет практику привлечения к административной ответственности за нарушения прав потребителей таких организаций – за факты включения в договор ущемляющих условий, обман потребителя.

Обман возможно доказать, когда консультация и тактика юридической помощи очевидно противоречит нормам законодательства.

Справка.

Потребитель К\* обратился в ООО «Гарант» по адресу: г. Екатеринбург, Мытный Двор, ул. 8 Марта, 8 Д, с целью получения бесплатной консультации по вопросу выплаты денежных средств опекунам на совершеннолетних недееспособных граждан, находящихся под опекой. В ходе общения со специалистом ООО «Гарант» потребителю сотрудником ООО «Гарант» было пояснено, что она имеет право на выплату пособия на недееспособную совершеннолетнюю дочь, предложено оказать правовую помощь в составлении необходимых документов для оформления положенных ей выплат, в связи с чем предложено заключить договор на оказание юридических услуг.

Между К\* и ООО «Гарант» был заключен договор об оказании юридических услуг. Согласно предмету указанного договора, Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать Заказчику следующие юридические услуги: Жалоба в Прокуратуру, Жалоба в Управление социальной защиты, Жалоба в Администрацию, Жалоба в Пенсионный Фонд России, Исковое заявление в суд, Консультации.

При заключении договора К\* был представлен паспорт ее недееспособной дочери 1961 года рождения.

Согласно заключенному Договору К\* были подготовлены документы: Жалоба в Прокуратуру, Жалоба в Управление социальной защиты, Жалоба в Администрацию, Жалоба в Пенсионный Фонд России, Исковое заявление в суд.

Впоследствии, ознакомившись с переданными ей документами, К\* поняла, что все они содержат одинаковый текст, при этом направляются в различные органы власти. Кроме того, в подготовленных документах нет ни одной ссылки на нормативно-правовой акт, регулирующий выплату денежных средств на содержание совершеннолетнего недееспособного опекаемого.

В составленных по Договору жалобах ООО «Гарант» ссылается на ст. 2 Закона Свердловской области от 19.11.2008 N 107-ОЗ «О денежных средствах на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством». Однако, указанный закон регламентирует выплату денежных средств на содержание несовершеннолетнего ребенка, находящегося под опекой, не достигшего возраста 18 лет.

При заключении договора К\* был представлен паспорт ее недееспособной дочери 1961 года рождения, дочери К\* 58 лет, в связи с чем, применять в отношении нее нормы Закона Свердловской области от 19.11.2008 N 107-ОЗ некорректно и юридически безграмотно.

К\* пришла к выводу, что ООО «Гарант» оказало дорогостоящие юридические услуги ненадлежащего качества, воспользовавшись пожилым возвратом потребителя. Потребитель обратилась в ООО «Гарант» с претензией на качество оказанных услуг и просьбой вернуть денежные средства, уплаченные по договору. К\* был получен ответ, согласно которому ООО «Гарант» считает договор исполненным, в возврате денежных средств потребителю отказано.

Потребитель обратилась с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

Управлением в отношении ООО «Гарант» было проведено административное расследование, составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ.

Постановлением о назначении административного наказания ООО «Гарант» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде штрафа.

Однако, низкие размеры штрафных санкций не побуждают к устранению нарушений, в связи с чем, Управление направляло письма в правоохранительные органы с просьбой оценить действия данных лиц на предмет признаков преступлений, предусмотренных Уголовным Кодексом РФ «Мошенничество», «Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием», а также оказать содействие в рассмотрении вопроса о применении мер воздействия в отношении указанных субъектов. Также с письмами направлялись материалы (копии жалоб потребителей на действия юридических компаний, скриншоты сайтов и т.д.). В то же время противоправная деятельность не прекращена и к ней присоединяются вновь созданные юридические компании.

Одним из важнейших направлений пресечения незаконной деятельности со стороны недобросовестных юридических компаний является формирование судебной практики по спорам граждан с данными компаниями.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения услуги, исполнитель обязан передать потребителю услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Учитывая отсутствие обязательных требований применительно к качеству юридических услуг, а также неполноту таких требований в договоре (в договоре указывается лишь перечень услуг), по мнению Управления, необходимо учитывать требования ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования».

Согласно п. 4 ГОСТ Р 56877-2016 по обращению потребителя Защитник должен, прежде всего, провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Таким образом, понятие «качество услуги» является комплексным и применительно к юридическим услугам должно, по мнению Управления, базироваться на следующих аспектах оценки:

1. соответствует ли состав оказанных услуг тому составу, который предусмотрен договором; этот аспект является самым очевидным, и, к сожалению, оценка качества юридических услуг в отдельных судебных делах ограничивается именно данным аспектом;
2. соблюдено ли требование к выбору оптимального способа защиты прав.

По мнению Управления, действия исполнителя по выбору состава предоставляемых потребителю услуг (результат данного выбора отражается, собственно, в договоре) также характеризует качество юридической помощи, поскольку указывает, насколько оптимальный способ выбрал защитник для достижения заявленных потребителем целей, а именно:

2.1. учтён ли принцип выбора приоритетного способа защиты, который открывает возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения законных требований.

В данном случае, в частности, должно оцениваться, может ли результат правовой помощи быть достигнут последовательной реализацией тех или иных способов защиты прав потребителей, либо одновременной реализацией нескольких способов. Если во втором случае включение в договор полного спектра услуг может быть оправдано, то в первом случае необходимо сделать вывод о том, что защитником юридические услуги оказаны без учета такого требования к правовой помощи, как необходимость выбора приоритетного способа защиты.

В то же время, например, подача жалобы о органы Роспотребнадзора без соблюдения претензионного порядка нецелесообразна, поскольку согласно ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» обращения по фактам нарушения прав потребителей требуют подтверждения соблюдения претензионного порядка, причем не только в части направления претензии лицу, нарушившему право, а доказательства отказа в ее удовлетворении либо оставлении без рассмотрения.

Несмотря на то, что обязательный досудебный порядок для большинства споров с участием граждан не установлен, очевидно, что необходимость подготовки и подачи искового заявления отпадает в случае, если лицо, нарушившее право, удовлетворит требования в добровольном порядке.

В этой связи одновременное включение в состав услуг подготовки претензии и искового заявления в один и тот же срок

свидетельствует о неоптимальном выборе способа оказания правовой помощи.

Если же в договоре указан расширенный состав данных услуг, но оптимальным и приоритетным применительно к конкретной ситуации является, например, подача претензии, потребителю должна быть предоставлена возможность последовательного получения указанной правовой помощи. Иное не позволяет потребителю реализовать свое право на отказ от исполнения договора в соответствии со ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и получить услугу, которая в конечном счете имеет своей целью именно удовлетворение потребности гражданина (п. 3.1.1 ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг).

Также, по мнению Управления, неправомерность действий юридических фирм в данной части заключается в том, что состав предоставляемых услуг определяется не исходя из реальной оценки ситуации, а исходя из экономических интересов самого исполнителя. При этом согласно ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» запрещено обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

2.2. Соответствуют ли выбранные способы достижению цели, о которой потребитель был поставлен в известность исполнителем (п. 3 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»).

В этой связи подлежит оценке:

- компетенция органов, проекты обращения в которые готовятся юридической фирмой;
- требования, которые заявляются в обращениях, а именно возможность органа удовлетворить соответствующие требования.

При этом в тех случаях, когда проект обращения готовится в орган, безусловно не имеющий отношения к решению проблемной ситуации (например, обращения в органы Роспотребнадзора на невыплату заработной платы), может быть сделан вывод о ненадлежащем выборе способа защиты права.

Аналогично может делаться вывод о ненадлежащем выборе способа защиты прав в том случае, если гражданин безусловно не имеет право на удовлетворение тех или иных требований, либо для их удовлетворения необходимо соблюдение ряда условий. Например, для получения льгот – необходимо относиться к одной из категорий

граждан, имеющих право на льготы; предоставить ряд документов и пр.

Например, требование о проведении проверки, заявленное в органы Роспотребнадзора, не может быть удовлетворено без соблюдения претензионного порядка, поскольку согласно ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» чтобы обращение по фактам нарушения прав потребителей может являться основанием для проведения проверки «при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

3. Насколько качественно подготовлены непосредственно сами процессуальные документы.

- учтены ли необходимые нормы права при их формировании; насколько обоснованы ссылки на нормативные правовые акты (либо приводятся ссылки на нормативные правовые акты, не имеющие отношения к проблемной ситуации).

Например, в ходе административного расследования установлено, что ООО «Гарант» в проектах обращений в государственные органы, подготовленных для гражданина, приводится ссылка на ст. 2 Закона Свердловской области от 19.11.2008 N 107-ОЗ «О денежных средствах на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством» и основанием для подачи обращения (и получения денежного пособия, соответственно) указан данный нормативный акт. При этом К. (потребитель юридических услуг) является опекуном недееспособной совершеннолетней дочери 1961 года рождения. Закон Свердловской области от 19.11.2008 N 107-ОЗ «О денежных средствах на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством» регламентирует выплату денежных средств на содержание несовершеннолетнего ребенка, находящегося под опекой, не достигшего возраста 18 лет.

- верно ли сформирован перечень необходимых для реализации права документов (например, законодательством Российской Федерации четко определены требования к содержанию искового заявления и порядку его подачи, в том числе, прилагаемым документам; к порядку получения тех или иных государственных услуг (в том числе, к предоставляемым документам). Если юридической фирмой допускаются очевидные несоответствия в данной части, это также свидетельствует о ненадлежащем оказании юридической помощи.

- приведены ли в процессуальных документах сведения о всех существенных обстоятельствах, имеющих значение для разрешения проблемной ситуации (например, если речь идет о правонарушении – дата, место его совершения; сведения о лице, допустившем нарушения и пр.).

По мнению Управления, суд вправе в рамках оценки правомерности заявленных истцом требований к исполнителю юридических услуг давать оценку данным обстоятельствам с учетом ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Данные обстоятельства могут выноситься на обсуждение сторон судом, даже если потребитель, ввиду отсутствия специальных познаний, не всегда может верно оценить их важность для правильного разрешения дела судом.

Кроме того, в действиях недобросовестных юридических фирм усматриваются нарушения права потребителя на получение необходимой информации.

Например, ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» установлена обязанность исполнителя информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги

Следовательно, исполнитель юридических услуг при обращении потребителя за получением правовой помощи в случае очевидного противоречия ожиданий потребителя требованиям законодательства Российской Федерации, обязан проинформировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя могут снизить качество оказываемой услуги и не повлечь достижение цели. Например, если у потребителя отсутствуют необходимые документы, определенный статус и пр.

При этом необходимо учитывать также презумпцию отсутствия у потребителя специальных познаний (ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»), а также то, что в отношениях с потребителем бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности, по общему правилу, возлагается на исполнителя (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», статья 1098 ГК РФ, п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17»О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»). Согласно ч. 1 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а



если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В 2020 году состоялась рабочая встреча по вопросам противодействия работе недобросовестных юридических фирм, с участием, в том числе представителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Свердловского областного суда, Прокуратуры Свердловской области, УФАС, Адвокатской палаты Свердловской области, МБУ «Центр правозащиты» и др.

В рамках рабочей встречи заслушаны вопросы:

1. Проблемы защиты прав потребителей услуг недобросовестных юридических фирм. Итоги рассмотрения обращений граждан на деятельность юридических фирм органами Роспотребнадзора;

2. Проблемы МБУ «Центр правозащиты» в связи с недобросовестной деятельностью юридических фирм;

3. Проблемы работы государственных и муниципальных органов и учреждений, адвокатуры в связи с недобросовестной деятельностью юридических фирм. Предложения о мерах профилактики и пресечения недобросовестной деятельности.

По результатам рабочей встречи участникам рекомендовано, в том числе:

1. информировать граждан о деятельности недобросовестных юридических фирм (пример информации прилагается) через доступные информационные ресурсы (сайты в сети Интернет), иные доступные средства массовой информации (в том числе, печатные СМИ, телевизионные СМИ).

2. в рамках действующего законодательства Российской Федерации оказывать возможное содействие в популяризации добросовестных организаций, предоставляющих правовую помощь гражданам.

3. при наличии оснований для подачи обращения о нарушении со стороны недобросовестных юридических фирм Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе», Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции» направлять соответствующие обращения в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы Свердловской области.

На текущий момент особую значимость представляет информирование потребителей о данной деятельности через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Такую помощь, в частности, предоставляют консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (учреждение Роспотребнадзора).

За 5 лет деятельности недобросовестных организаций количество обращений росло, менялись исполнители в отношении которых поступало наибольшее число обращений. В целом, это те же компании, которые были указаны выше. Всего с 2017 года оказаны около 1,5 тыс. консультаций.

Специалистами Консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2020 года оказано 333 консультации по вопросам защиты прав потребителей при оказании юридических услуг.

Большая часть нарушений прав потребителей выявлена при оказании юридических услуг следующими субъектами предпринимательской деятельности: ООО «Гарант» (г. Екатеринбург, ул.8 Марта, 8Д) – 43 процента, ООО «Дигестъ» (г. Екатеринбург, ул. Белинского, 32) и ООО «Свердловский центр юридической помощи» (г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 1) – по 10 процентов обращений, ИП Хуснутдинов А.Р. (г. Екатеринбург, ул. Радищева, 9А) – 7 процентов и прочих.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- введение в заблуждение относительно способов восстановления нарушенных прав граждан или необходимости в подготовке тех или иных документов, совершении юридических действий;

- оказание юридических услуг ненадлежащего качества;
- неправильная правовая оценка спорной ситуации гражданина;
- нарушение срока оказания услуг;
- реализации права потребителя на отказ от исполнения договора об оказании юридических услуг на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- отказ исполнителя от удовлетворения законных требований потребителя.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при оказании юридических услуг в течение 2020 года было подготовлено 26 претензий на сумму 685 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 13 претензий (50 процентов от подготовленных) на сумму 290 тыс. рублей.

Для защиты прав потребителей в судебном порядке в течение 2020 года подано в суды 13 исковых заявлений по вопросам оказания юридических услуг на сумму 627 тыс. рублей в отношении ООО «Гарант» (г. Екатеринбург) – 5 исков; ООО «Свердловский центр юридической помощи» (г. Екатеринбург) – 3 иска; ООО «Дигестъ» (г.

Екатеринбург), ООО «Автотехсервис» (г. Москва), ООО «Интегратор правовых систем» (г. Москва), ООО «С-Групп» (г. Москва), ООО «Клик сервис» (г. Москва) - по 1 исковому заявлению.

Судами удовлетворено 9 исков на сумму 706 тыс. рублей, в удовлетворении 2 исковых заявлений на сумму 41 тыс. рублей потребителям отказано, 1 иск по состоянию на 01.01.2021 г. не рассмотрен.

#### Справка

В консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала Центра обратился потребитель по вопросу защиты прав при оказании юридических услуг. Потребитель пояснил, что между ним и ООО «Дигесть» был заключен договор об оказании юридических услуг. Причиной обращения к юристу стала необходимость в консультации по возможности присвоения звания «Ветеран труда» при наличии звания «Ветеран Общества» ООО «Газпром трансгаз Югорск». Потребителю пояснили, что такое право у него имеется, но необходимо заключить договор на оказание юридических услуг. После чего такой договор был заключен. По договору потребителем оплачена стоимость услуг в размере 18 000 руб. Исполнитель подготовил проекты обращений в отделение Пенсионного фонда России по Свердловской области; Главное управление Пенсионного фонда России, отделение Пенсионного фонда России по Свердловской области в г. Нижней Туре; обращение к Губернатору Свердловской области; обращение в Министерство социальной политики Свердловской области. Все обращения были одинакового содержания и не были направлены на решение вопроса, с которым потребитель обратился за юридической помощью. При этом право граждан на присвоение звания «Ветеран труда» регламентируется федеральным и региональным законами о ветеранах, в которых прописаны все необходимые условия для присвоения звания.

Специалистом консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд по факту оказания услуг ненадлежащего качества, с требованием об уменьшении стоимости оказанных услуг в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Решением суда иски удовлетворены. Суд уменьшил стоимость на 15 000 руб., взыскал компенсацию морального вреда, а также штраф за несоблюдение добровольного удовлетворения требования потребителя. Общая сумма возмещенных потребителю денежных средств составила более 23 тыс. рублей.

Примерный перечень организаций, в которые гражданин 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, 272-72-99.

Деятельность осуществляется в иных городах Свердловской области (подробнее – на сайте <http://www.gubso.ru/>).

2. Адвокатская палата Свердловской области; адвокаты, действующие на территории Свердловской области.

Контактные данные Адвокатской палаты Свердловской области:

Адрес: 620075, г.Екатеринбург, ул.Тургенева, д. 28, телефон/факс: (343) 371-17-63

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&rid=119](http://svd.msudrf.ru/modules.php?name=info_pages&rid=119)

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.rosпотребнадzor.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 01.01.2021 в 68 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 2020 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 11,7 тысяч консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 90).

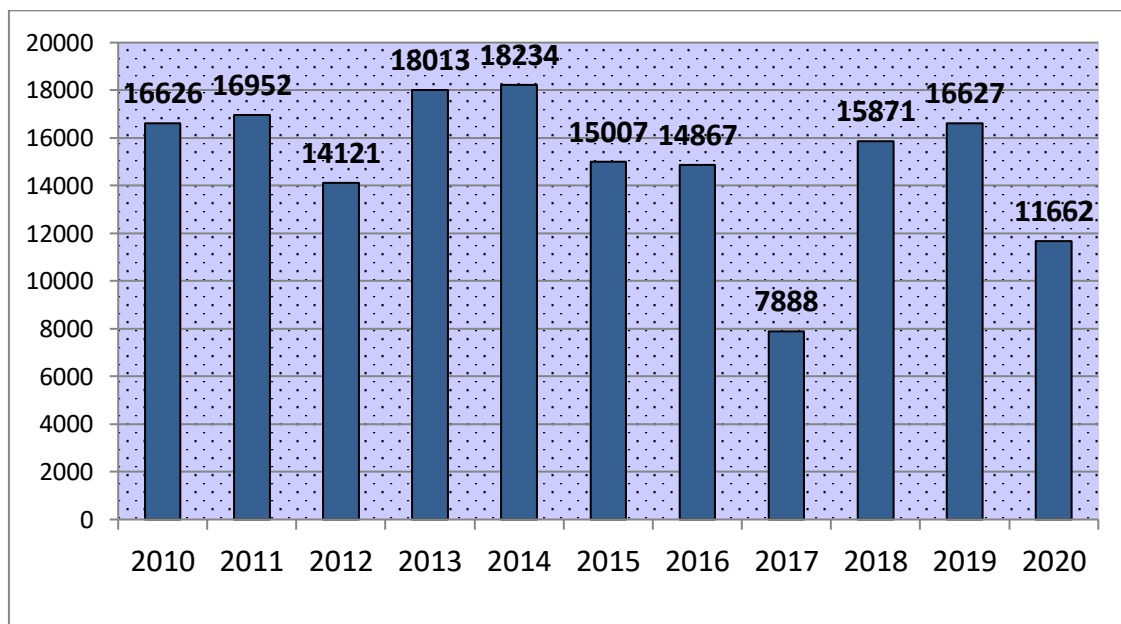


Рис. 90. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2020 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 52,8 процента (6155 консультаций) по вопросам продажи непродовольственных товаров;
- 15 процентов (1743 консультации) по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 8,2 процента (950 консультаций) по вопросам прочих видов деятельности;
- 6,2 процента (719 консультаций) по вопросам оказания бытовых услуг;

- 4,9 процента (568 консультаций) по вопросам продажи продовольственных товаров;
- 4,6 процента (294 консультации) по вопросам оказания туристских услуг;
- 2,5 процента (289 консультаций) по вопросам оказания образовательных услуг;
- 2,2 процента (251 консультация) по вопросам оказания транспортных услуг;
- 2,1 процента (241 консультация) по вопросам оказания финансовых услуг;
- 1,3 процента (156 консультаций) по вопросам оказания медицинских услуг;
- 1,1 процента (124 консультации) по вопросам оказания услуг связи;
- 0,9 процента (114 консультаций) по вопросам оказания услуг общественного питания;
- 0,5 процента (58 консультаций) по вопросам долевого строительства.

В органы местного самоуправления в 2020 году поступило 6456 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (38,6 процента), реализацию непродовольственных товаров (23,1 процента), бытовые услуги (6,5 процента), торговлю пищевыми продуктами (5,1 процента), транспортные услуги (4,4 процента), финансовые услуги (2,8 процента), услуги связи (0,7 процента), медицинские услуги (2,9 процента), образовательные услуги (2,1 процента).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2020 год проведено 543 мероприятия в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

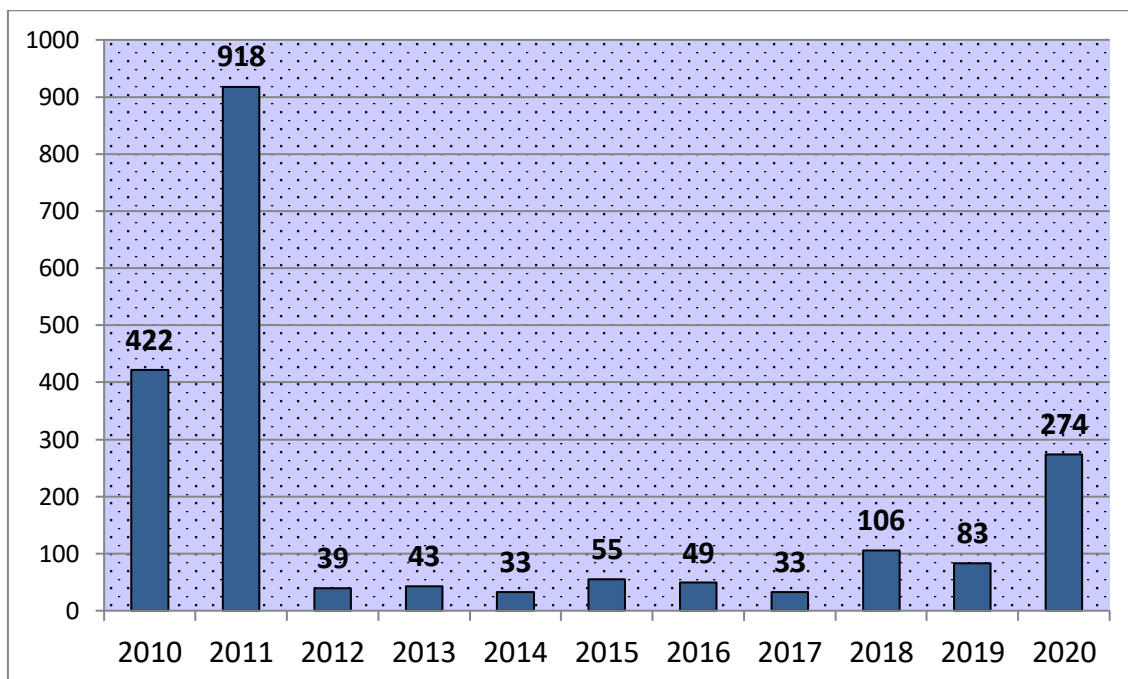


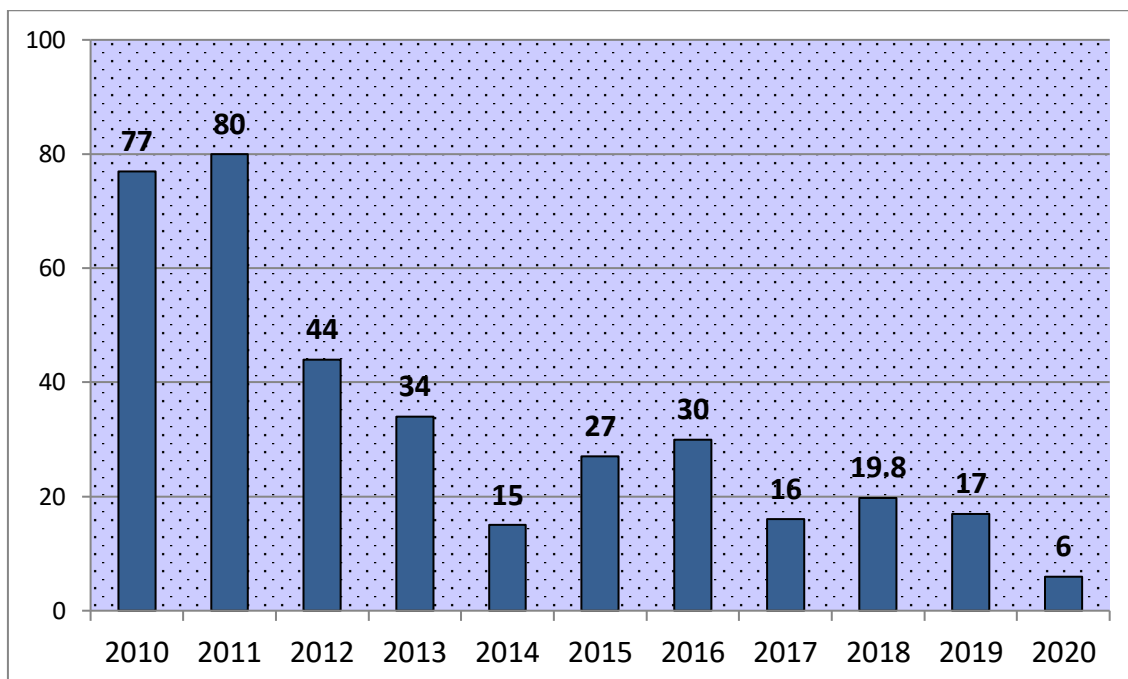
Рис. 91. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей в 2020г.

В 2020 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, оказана помощь в составлении 274 иска в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Структура предмета исковых заявлений следующая:

- 125 исков в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными товарами;
- 8 исков в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг;
- 6 иск в связи с нарушениями в сфере оказания транспортных услуг;
- 90 исков в связи с нарушениями в сфере ЖКХ;
- 4 иска в связи с нарушениями в сфере оказания туристских услуг;
- 8 исков в связи с нарушениями в сфере оказания финансовых услуг;
- 4 иска в связи с нарушениями в сфере оказания медицинских услуг;
- 26 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности.

В указанной структуре исков 271 составляют иски, поданные в защиту прав конкретных потребителей, 3 в защиту неопределенного круга лиц (рисунок 91).



**Рис. 92. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращенного ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2020 гг.)**

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2020 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 6,0 млн. рублей (рисунок 92).

В 2020 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 56 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 2019 годом уменьшилось в части суммы предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного вследствие недостатков товара (услуги) (сумма уменьшилась в 2,8 раза). Кроме того, незначительно уменьшилось число поданных исков по вопросам защиты прав потребителей и 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.

В 2013 году в адрес всех глав администраций муниципальных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были направлены предложения о принятии муниципальных программ «Защита прав потребителей» с приложением проекта программы, разработанной Управлением.

В 2017 году проект программы был обновлен, в адрес администраций новый вариант проект муниципальной программы с предложением о его принятии.

Органами местного самоуправления в 2020 году в 86 муниципалитетах приняты (реализовывались) программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей (из них 11 – с финансированием) (2019 г. – 85 программ и планов и из них с финансированием - 11).

Мероприятия в муниципальных программах направлены на увеличение количества опубликованных материалов в печатном издании по теме «Защита прав потребителей»; участие в организации семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по отдельным направлениям, участие специалистов администрации в областных семинарах по защите прав потребителей.

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

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 12 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 93).

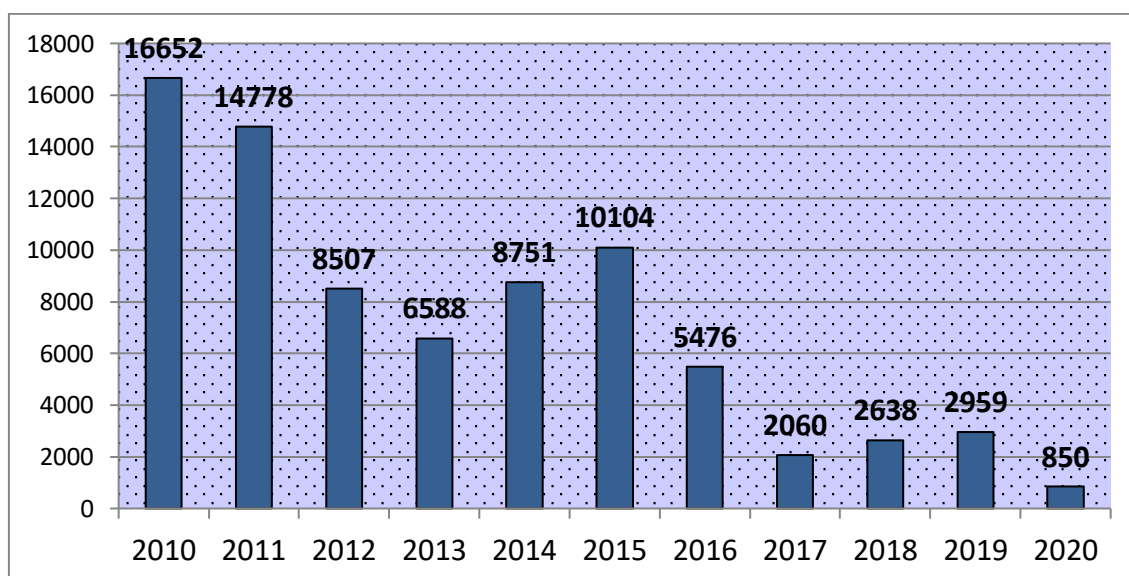


Рис. 93. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2020 гг.)

По итогам 2020 года специалистами общественных организаций дано около 0,9 тыс. консультаций потребителям (в 2019 году – 2,9 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2019 годом в 2020 году существенно снизилось. Причиной такого снижения является неблагоприятная эпидемиологическая обстановка.

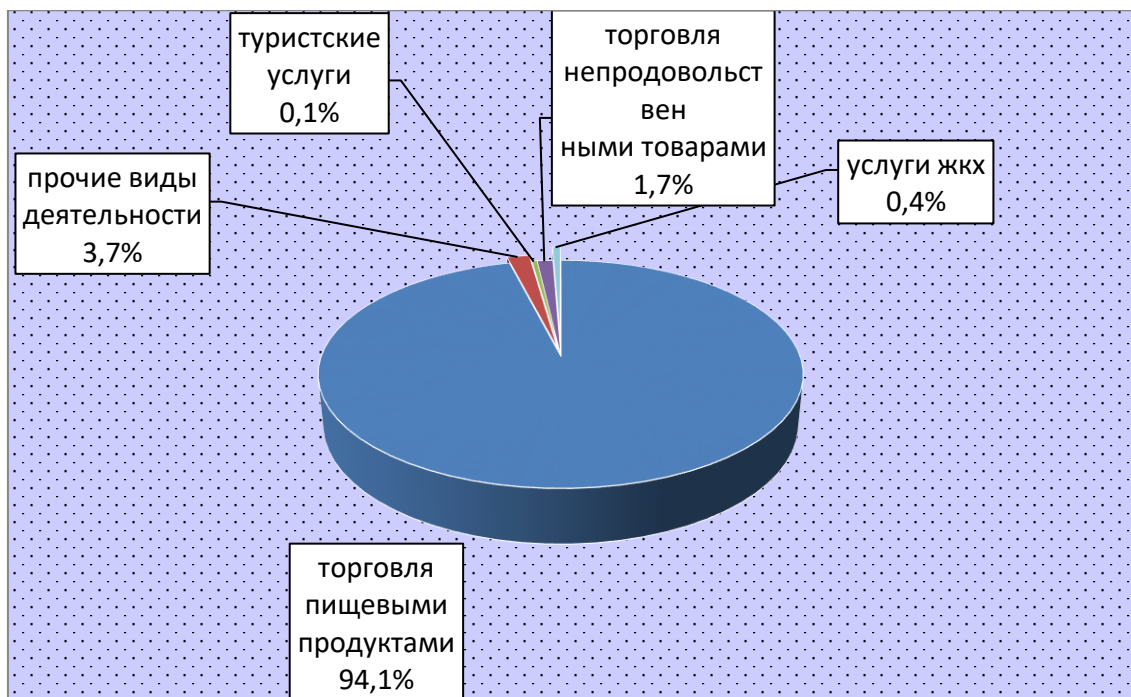


Рис. 94. Деятельность общественных организаций. Структура консультаций в области защиты прав потребителей (2020 г.)

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2020 году, наибольшая доля консультаций приходится на торговлю пищевыми продуктами (94,1 процента), прочие виды деятельности (3,7 процента), на торговлю непродовольственными товарами (1,7 процента), на оказание жилищно-коммунальных услуг (0,4 процента), оказание туристских услуг (0,1 процента) (рисунок 94).

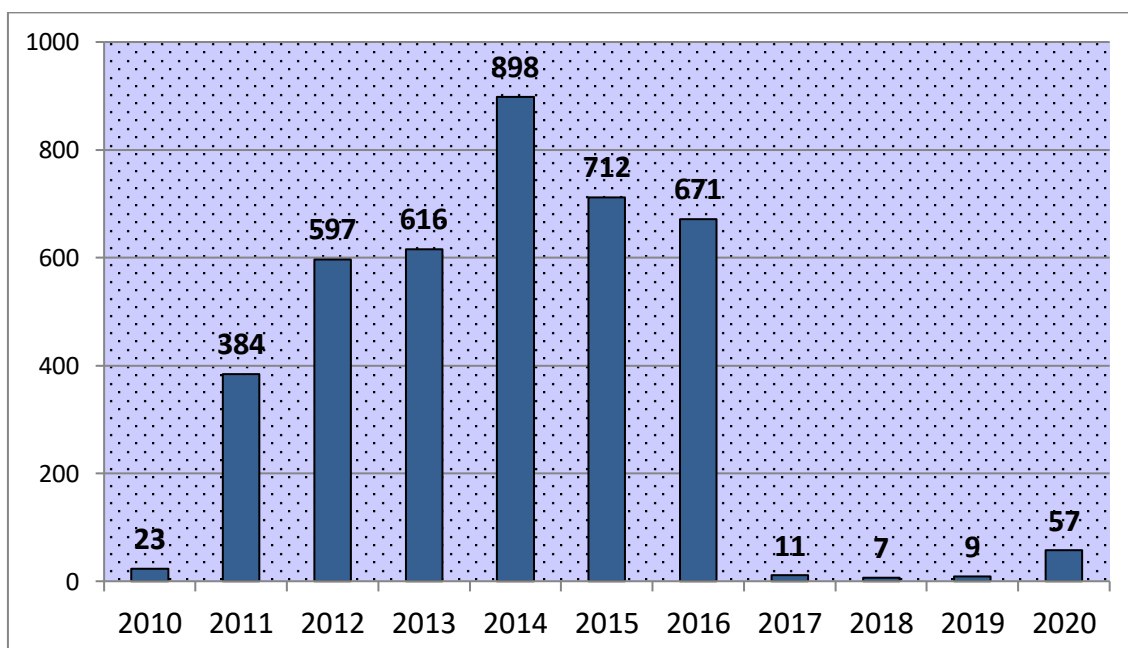


Рис. 95. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2010-2020 гг.)

Общественными организациями в 2020 году подготовлено 57 исковых заявлений в суд, что на 84,2 процента больше, чем в 2019 году (рисунок 95).

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 96.



Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2020г.)

Наибольшая доля исков поданных общественными организациями в защиту прав потребителей приходится на прочие виды деятельности (56,1 процента), торговлю непродовольственными товарами (26,6 процента), торговлю пищевыми продуктами (10,5 процента).

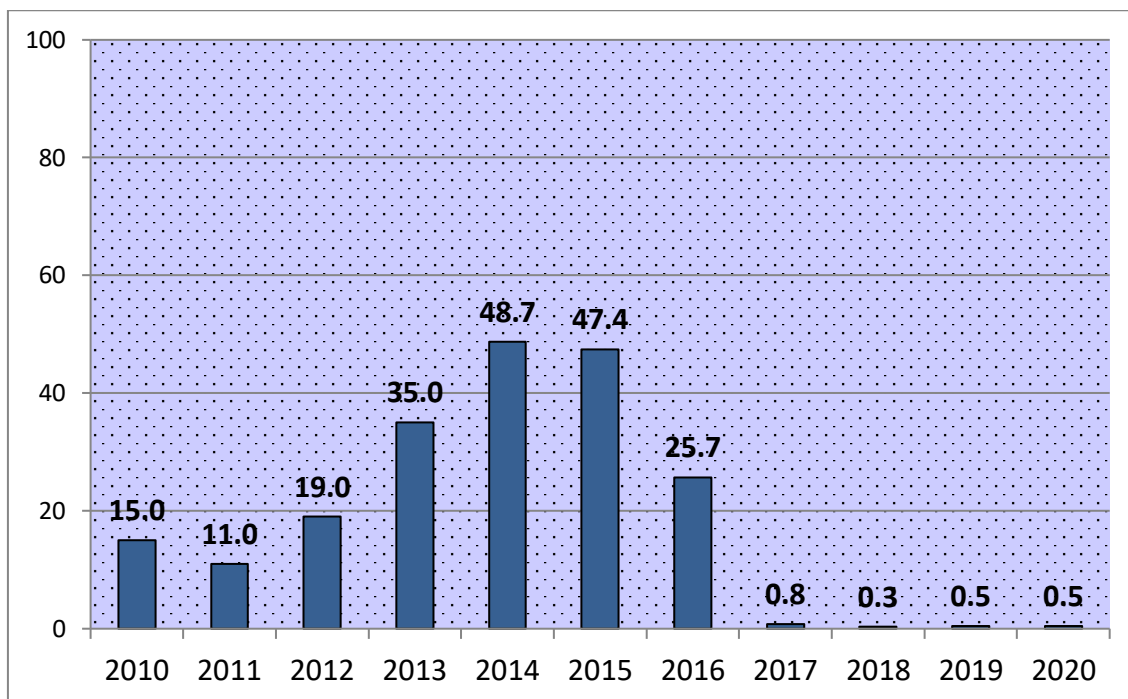


Рис. 97. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2020гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 0,5 млн. рублей, что осталось на уровне 2019 года (рисунок 97).

В средствах массовой информации размещено 11 материалов, направленных на просвещение потребителей.

С целью осуществления взаимодействия между надзорным органом и общественными объединениями потребителей Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области заключено 11 соглашений.

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

В Консультационный совет в настоящее время входят 6 некоммерческих организаций. В работе Консультационного совета также на постоянной основе принимает участие МБУ «Центр правозащиты».

В течение 2020 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- об итогах деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей в 2019 году;

- об актуальных проблемах защиты прав потребителей на отдельных секторах потребительского рынка;
- об итогах работы в 2019 году и актуальных вопросах правоприменительной практики консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», МБУ «Центр правозащиты»;
- о нарушениях прав потребителей со стороны недобросовестных юридических фирм. Итоги рабочей встречи с представителями государственных органов;
- о проблемах нарушений прав потребителей со стороны автосалонов.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2020 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».

## **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 2020 году контрольно-надзорных мероприятий составлено 6,9 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2018 г. – 15,1 тыс. протоколов, 2019 г. – 12,2 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 6,7 тыс. административных наказаний (2018 г. - 12,8 тыс. административных наказаний, 2019 г. – 10,5 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 132 млн. рублей (2018 г. - 186,1 млн. рублей, 2019 г. - 290 млн. рублей).

Органами выдано порядка 3,8 тыс. предписаний, исполнение которых поставлено на контроль (2018 г. - 8,6 тыс. предписаний, 2019 г. – 11,2 тыс. предписаний).

По результатам контрольно-надзорных мероприятий изъяты значительные объемы продукции, не соответствующей обязательным требованиям - 23,5 тыс. литров жидкой продукции (2018 г. - 454 тыс. л., 2019 г. – 792 тыс.л.), 57,6 тыс. шт. потребительских упаковок штучной продукции (2018 г. - 751 тыс. шт., 2019 г. – 1108 тыс. шт.), 208,6 тонны весовой продукции (2018 г. - 71,5 тонны, 2019 г. – 63,5 тонны).

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 2020 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 11 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан (2018 г. - 35,3 тыс. мероприятий, 2019 г. – 39 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 300 тыс. памяток (2018 г. - 267 тыс. памяток, 2019 г. – 994 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 1048 гражданских

делах (иски, заключения) (2018 г. – в 858 делах, в 2019 г. – в 925 делах).

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 2020 году осуществлялась следующая деятельность.

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** уделяет значительное внимание профилактической работе, направленной на защиту прав потребителей.

В результате деятельности Управления в добровольном порядке хозяйствующими субъектами удовлетворено требований по 1087 обращениям граждан, что составило 59,1 процента от общего числа обращений гражданско-правового характера (в 2019 г. – по 547 обращениям граждан, что составило 54,8 процента).

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2020 году приняли участие примерно в 4,5 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 2020г. в ГИР ЗПП внесено 1522 материала о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в раздел «Новости» внесено 88 материалов, в раздел «Судебная практика» – 185 материалов, в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 2 материала. В «Виртуальной приемной» дано 318 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

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 2019 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.

Консультационным центром и консультационными пунктами Филиалов за 2020 год оказано 21,7 тыс. тыс. консультаций, подготовлено 333 иска и 1189 претензий. Сумма предотвращенного ущерба составила порядка 21 млн. рублей.

Всего, сумма, возвращенная потребителям, по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 40 млн. рублей.

В 2020 году в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области работали «горячие» телефонные линии для ответов на вопросы потребителей в сфере ЖКХ, а именно: по общим вопросам, по вопросам лицензирования предпринимательской деятельности, по вопросам капитального ремонта. Кроме того, Департаментом в 2020 году организована работа «горячей телефонной линии» по вопросам работы организаций жилищно-коммунального комплекса и разъяснений по наиболее часто задаваемым вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе о мерах, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

На «горячие» телефонные линии за 2020 г. поступило 4991 обращение граждан.

Департаментом активно и на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа, направленная на профилактику и предупреждение правонарушений в градостроительной и жилищно-коммунальной сфере, на защиту прав потребителей, на просвещение в данной области посредством информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите их прав, в ходе встреч с гражданами и представителями организаций, рабочих поездок в муниципальные образования Свердловской области.

В 2020 году Департаментом в рамках лицензионного контроля организована работа по индивидуальному анализу деятельности с последующим информированием предпринимателей о его результатах. Инициатива Департамента получила положительные отзывы предпринимательского сообщества. За 2020 год лицензиатам направлено 276 информационных писем о профилактике нарушений.

С поднадзорными субъектами проводились рабочие совещания, на которых рассматривались существующие проблемные вопросы и пути их решения, организовано интерактивное взаимодействие с поднадзорными субъектами посредством созданного Департаментом сообщества в мессенджере Viber.

Ограничительные меры, направленные на предупреждение распространения новой коронавирусной инфекции, привели к снижению количества выездных встреч с населением.

В рамках информационно-разъяснительной работы в отчетном периоде должностными лицами Департамента проведено 20 мероприятий.

Кроме того, в средства массовой информации подготовлено и направлено 26 пресс-релизов по вопросам начисления платы за коммунальные услуги по обращению с ТКО, отоплению; необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи; о мерах, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции; об исполнении управляющими организациями предписаний, выданных Департаментом; о содержании придомовой территории и общего имущества МКД.

Департаментом принято участие в 3 телепрограммах, для телеканалов дано 8 комментариев, 1 комментарий направлен для радио.

Также Департаментом подготовлены ответы на 20 информационных запросов от средств массовой информации Свердловской области.

На официальном сайте Департамента размещены обзоры правоприменительной практики.

В отчетном периоде на официальном сайте Департамента размещено 1178 информационных материалов.

Департаментом обеспечена доступность граждан к порталу открытых данных по адресу <http://open.midural.ru/opendata/data?tag=130>. В настоящее время размещено 8 наборов открытых данных, некоторые из которых актуализируются в ежедневном режиме.

Информация о результатах работы Департамента, в том числе о результатах плановых и внеплановых проверок в установленном законодательством порядке публикуется на официальном сайте Департамента [www.nadzor.midural.ru](http://www.nadzor.midural.ru), а также в Едином реестре проверок. Информация о результатах проверок в

рамках жилищного надзора и лицензионного контроля, в том числе копии исполнительных документов, выданных по результатам плановых и внеплановых проверок (акты, предписания, протоколы об административных правонарушениях) ежедневно размещаются государственными жилищными инспекторами Свердловской области в ГИС ЖКХ.

По результатам анализа официального сайта установлено, что в отчетном периоде количество просмотров сайта составило 595 595, количество уникальных посетителей составило 174 666, которые совершили 270 646 визитов на сайт.

**Региональной энергетической комиссией Свердловской области** в рамках проведения в 2020 году Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, Комиссией регулярно проводились встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления и гражданами, в ходе которых рассматриваются вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, Комиссия в соответствии с действующим законодательством регулярно осуществляет мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), в соответствии с Программой профилактики нарушений обязательных требований установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов) на 2018-2020 годы, утвержденной приказом РЭК Свердловской области от 24.09.2018 г. № 62 (в ред. Приказов от 15.04.2019г. №19 и от 11.12.2019 г. №68).

Актуализирован перечень правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору) в области регулируемых государством цен (тарифов).

РЭК Свердловской области в режиме видеоконференции проведен информационно-методический семинар для ресурсоснабжающих организаций, на котором были озвучены в том числе, вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

РЭК Свердловской области в режиме видеоконференции проведены публичные обсуждения результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории 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.

Информация о результатах деятельности РЭК Свердловской области размещается на официальном сайте, а также информационном портале «Защита прав потребителей» [www.potrebitel66.ru](http://www.potrebitel66.ru)

**Министерством здравоохранения Свердловской области** в 2020 году также реализовывали мероприятия, направленные на профилактику.

Волонтерским центром ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – СОМК) проведено 617 мероприятий профилактической направленности с охватом 568 166 человек. В том числе проведены 8 областных акций по профилактике социально значимых заболеваний среди жителей Свердловской области.

В 12 городах присутствия СОМК прошли акции по профилактике социально-значимых заболеваний.

Видео-инструкция по использованию медицинских масок, созданная волонтерами колледжа, получила более 71000 просмотров в сети «ВКонтакте» и более 2000 просмотров в «Телеграм».

С 01.03.2020 по 04.03.2020 прошли мероприятия, посвященные Всероссийской акции «Всероссийский урок по первой помощи», организованы занятия в 18 школах Свердловской области в 9 муниципалитетах с общим охватом около 1000 школьников.

Более 400 добровольцев прошли онлайн-обучение и вошли в состав Областного отряда «Волонтеры вакцинации».

15.10.2020 на площадке по адресу: г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, д. 9 прошла акция по вакцинопрофилактике гриппа с участием мобильного медицинского модуля со светодиодным экраном. . =

29.10.2020 волонтеры СОМК в рамках Областной информационно-профилактической акции «29 октября — Всемирный день борьбы с инсультом» провели в 12 городах Свердловской области 127 мероприятий, которые охватили более 10 600 человек.

С 17.03.2020 в рамках Всероссийской акции #МыВместе Волонтерский центр СОМК, волонтеры-спасатели Ресурсного центра поддержки добровольчества в сфере культуры безопасности и ликвидации последствий ЧС в структуре Регионального волонтерского штаба ОНФ перешли в особый режим работы в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции 2019-nCoV. Выполнено 42 002 заявки маломобильных граждан и граждан пожилого возраста (приобретение продуктов питания и медикаментов, вынос мусора, выгул домашних животных, рубка дров и др.). Акция объединяет 1583 волонтера в 12 городах. Волонтерское сопровождение осуществляется в 81 территории региона.

В период с марта по июнь 2020 года волонтеры СОМК принимали участие в работе постов Роспотребнадзора в аэропорту «Кольцово». Волонтеры-спасатели СОМК осуществили 29 выездов по встрече, сопровождению и размещению граждан, прилетающих из-за рубежа в аэропорт «Кольцово», в обсерваторы Свердловской области.

Силами обученной мобильной волонтерской дезинфекционной группы из числа волонтеров-спасателей осуществлено 103 выезда для проведения текущей и заключительной дезинфекционной обработки медицинских и образовательных организаций, открытых детских и спортивных площадок, остановочных комплексов с общим объемом обработанной площади более 150000 кв.м.

Волонтеры активно участвуют в работе амбулаторно-поликлинической службы здравоохранения региона: с ноября 2020 года студенты-волонтеры СОМК и филиалов работают на 55 площадках медицинских организаций в колл-центрах. В среднем ежедневно выходит на помощь более 300 волонтеров. Только за период с 16 по 29 ноября 2020 года отработано 3294 волонтерских смен, во время которых волонтеры совершили 122232 звонка (65062 входящих и 57170 исходящих звонков).

В 2020 году в оказании медицинской помощи гражданам, находящимся на лечении от новой коронавирусной инфекции в госпиталях г. Екатеринбурга и Свердловской области, приняло участие 270 студентов и 11 преподавателей СОМК и филиалов.

ГАУЗ СО «Свердловский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» растиражировано 1,5 тыс. экземпляров печатной продукции по вопросам здорового питания на территории Свердловской области, которые были переданы в ФБУН ЕМНЦ ПОЗРПП Роспотребнадзора.

20 ноября 2020 года проведен XII Уральский конгресс по здоровому образу жизни в формате онлайн, в котором приняло участие более 1300 человек.

В рамках реализации проекта проведена широкомасштабная информационная кампания, включая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов

высокого риска и проведение информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику онкологических заболеваний.

В 2020 году организовано 58 выступлений на Областном телевидении по вопросам профилактики хронических неинфекционных заболеваний.

Создано 13 новых видеороликов: «Первая помощь», «Диспансеризация», «Центры здоровья Свердловской области», «Видеоролик про сайт «Всё о раке», «Видеоролик о сайте ГАУЗ СО «СООД», «Физическая активность», «Артериальное давление», 2 видеоролика о вакцинопрофилактике, «Нет алкоголю!», «Нет курению!», «Сахарный диабет 2-го типа», «Диспансерное наблюдение» (прошло 7957 показов видеороликов).

Был создан видеоролик «Временное приостановление диспансеризации» и показан 98 раз на телеканале «Россия-24», с апреля 2020 года и по август 2020 года на 40 объектах наружной рекламы и 10 экранах размещена информация о временном приостановлении диспансеризации и призывом при первых симптомах гриппа и ОРВИ вызывать скорую помощь.

В рамках профилактики новой коронавирусной инфекции был создан видеоролик «Правила поведения в период коронавирусной инфекции» и 3 аудиоролика. Видеоролик транслировался в Видеосети Яндекса, общее количество просмотров – 200674. Аудиоролики транслировались на радиоканалах.

4 аудиоролика по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и диспансеризации транслировались в торговых центрах Екатеринбурга, а также на радиоканалах в г. Екатеринбурге и в 10 городах Свердловской области.

За сентябрь 2020 года прошло 650 выходов 3 аудиороликов по вакцинопрофилактике гриппа и пневмонии на радиоканалах «Эхо Москвы», «Юмор ФМ», «Радио СИ» и 3000 выходов на радиоканалах в 10 городах: Серов, Первоуральск, Красноуфимск, Асбест, Артемовский, Реж, Тавда, Краснотурьинск, Нижний Тагил, Каменск-Уральский.

Изготовлено 4 аудиоролика по профилактике онкологических заболеваний. Данные ролики в течение года транслировались на радиоканалах (общее количество выходов – 11460).

Размещены 40 программ по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию ЗОЖ у лиц старшего поколения на региональной радиостанции «Радио Дача».

На радиоканале «Шансон» с октября по декабрь вышло 20 программ с участием специалистов ГАУЗ СО «СООД».

С 1 мая по 31 октября 2020 года в 300 общественных транспортных средствах, курсирующих в городах Свердловской

области размещены плакаты формата А4 по профилактике инсульта и о правильном питании.

В мае совместно с футбольным клубом «Урал» был проведен конкурс «Мой способ бросить курить» (более 80 участников), в рамках которого изготовлен информационный аудиоролик, транслировавшийся на 9 радиоканалах - 318 выходов.

Подготовлена публикация о правильном питании в ежегодном журнале МФЦ (тираж – 1000 экземпляров), а также созданы папки-фолдеры по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и о профилактических мероприятиях, которые раздавались посетителям в филиалах МФЦ по Свердловской области. Тираж папок – 20000 экземпляров. Организовано размещение информации о профосмотрах и диспансеризации на талонах электронной очереди в МФЦ.

С 01.09.2020 по 30.11.2020 в городах Свердловской области на 50 объектах наружной рекламы размещены 2 плаката по темам, посвященным рациональному питанию и физической активности.

С 01.08.2020 по 31.10.2020 в городах Свердловской области на 15 объектах наружной рекламы на автомобильных заправочных станциях размещена информация по профилактике онкологических заболеваний. В ноябре на 10 объектах наружной рекламы на АЗС размещена информация о профосмотрах и диспансеризации.

С 01.08.2020 по 28.12.2020 в городах Свердловской области на 70 объектах наружной рекламы размещена информация по профилактике онкологических заболеваний.

Изготовлено 4 видеоролика для экранов по профилактике табакокурения, физической активности, питанию, артериальной гипертензии, и в ноябре осуществлена их трансляция на 7 экранах в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Каменск-Уральском и Первоуральске. Прошло 69120 показов.

С 01.07.2020 по 30.11.2020 в городах Екатеринбург, Первоуральск, Нижний Тагил, Каменск-Уральский на 10 объектах наружной рекламы (экранах) размещен подготовленный видеоролик по профилактике онкологических заболеваний. Прошло около 200000 показов.

На 10 экранах в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Каменске-Уральском и Первоуральске велась трансляция 3 видеороликов по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний в период с 1 апреля по 31 августа 2020 года, 220000 показов.

Были размещены статичные баннеры о профосмотрах и диспансеризации на экранах в 124 филиалах ПАО «Сбербанк».

В 267 торговых точках сети «Монетка» по всей области были размещены плакаты формата А2 «12 способов снизить риск развития рака» и «Обратитесь к врачу, если..».

Подготовлено 6 публикаций по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа

жизни для пожилых граждан в периодических печатных изданиях – «Российская газета» и «Аргументы и факты. Урал».

Опубликовано 10 статей со специалистами ГАУЗ СО «СООД» в печатном и интернет издании «Аргументы и Факты».

Размещено 7 публикаций по формированию здорового образа жизни в бортовом журнале авиакомпании «Уральские авиалинии».

Для таргетированной рекламы в социальной сети «Одноклассники» в сентябре было создано 4 поста с инфографикой по темам «Артериальная гипертензия», «Сахарный диабет», «Инсульт», «Холестерин» и 2 поста с видеороликами «Артериальное давление», «Физическая активность». Фактическое количество показов постов – 1800000.

Таргетированная реклама сайта «vseorake.ru» в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» составила 3000000 показов.

За период с 01.07.2020 по 30.09.2020 было организовано 390000 просмотров видеоролика по профилактике онкологии в Видеосети Яндекса и 15917 кликов на сайты «vseorake.ru» и «uralonco.ru» с помощью настройки контекстной рекламы.

С сентября стартовал показ баннерной рекламы по формированию здорового образа жизни. Фактическое количество кликов на баннерные объявления – 20000.

Социальные сети «Одноклассники», «ВКонтакте», «Инстаграм», «Фейсбук» - 280 уникальных публикаций по темам повышение физической активности, профилактика ССЗ, ЗНО, пропаганда рационального питания, привлечение к диспансеризации, к прохождению обследования в Центрах здоровья, профилактика гриппа, к памятным датам ВОЗ, профилактика табакокурения, профилактика новой коронавирусной инфекции.

В сентябре 2020 в онлайн-кинотеатрах «ivi.ru», «tvzavr.ru», «megogo.ru» и «tvigle.ru» был осуществлен показ видеороликов «Инсульт», «Инфаркт», «Видеоролик про сайт «Всё о раке», «Берегите сердце». Фактическое количество показов видеороликов во всех кинотеатрах – 2600000.

Создана печатная продукция по вопросам профилактики хронических неинфекционных заболеваний, формированию здорового образа жизни, профилактики распространения новой коронавирусной инфекции, вакцинации против гриппа, ОРВИ и пневмонии общим тиражом более 3618,7 тыс. экз.

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.



Также на сайте Министерства реализована возможность осуществления обратной связи путем направления гражданами обращений в электронном виде.

На базе ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» функционирует «горячая линия» Министерства в круглосуточном режиме.

С 03.12.2020 организована круглосуточная, бесперебойная работа единого номера «122».

Министерством осуществляется ежеквартальный мониторинг информации, размещённой подведомственными медицинскими организациями на собственных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

**Министерством образования и молодежной политики Свердловской области** Министерство для просвещения потребителей через интернет-ресурсы использует официальный сайт Министерства (<https://minobraz.egov66.ru/>). Общее количество публикаций на официальном сайте Министерства в 2020 году составляет 1498.

Также Министерством для просвещения потребителей в 2020 году были созданы страницы в социальных сетях. Официальная страница Министерства «ВКонтакте»: [https://vk.com/minobraz\\_so](https://vk.com/minobraz_so) (количество публикаций за 2020 год – 167). Страница Министерства в «Инстаграм»: [https://www.instagram.com/minobr\\_so/](https://www.instagram.com/minobr_so/) (количество публикаций за 2020 год – 3).

Для популяризации реализации региональных проектов национального проекта «Образование» Министерством созданы страницы в социальных сетях: страница в «Инстаграм»: <https://www.instagram.com/minobr66/> (количество постов за 2020 год – 127), страница «ВКонтакте»: <https://vk.com/minobraz66> (количество постов за 2020 год – 124), страница в «Facebook»: <https://www.facebook.com/minobraz66> (количество постов за 2020 год – 120).

Министерством проинформировано о дате и времени 70 подведомственных образовательных организаций с целью участия в семинаре Роспотребнадзора на тему «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг».

На сайте Министерства создан раздел «Защита прав потребителей». Систематическое информирование населения Свердловской области о правах потребителей (образовательных услуг) осуществляется в различных формах, в том числе путем периодического обновления рубрики «Ответы на часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства. Кроме того, в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности

населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства создан раздел «Повышение финансовой грамотности».

В соответствии с письмом АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» в общеобразовательных организациях Свердловской области в период с 9 по 15 ноября 2020 года состоялись мероприятия в рамках Недели и Дня качества, в том числе Всероссийский урок качества.

В мероприятиях приняли участие свыше 70 тыс. школьников из 598 общеобразовательных организаций.

В 2020 году направлены письма в рамках мероприятий по снижению рисков коронавирусной инфекции.

В связи с возникающими обращениями граждан, а также руководителей негосударственных образовательных организаций (далее – НДОО) по вопросу открытия дежурных групп в НДОО Свердловской области 8 апреля 2020 года Министром образования и молодежной политики Свердловской области была проведена встреча с руководителями НДОО (представителями открытого акционерного общества «РЖД», ассоциации негосударственных образовательных организаций, отдельными представителями частных дошкольных образовательных организаций).

День правовой помощи детям 20 ноября 2020 года в государственных образовательных организациях в связи с эпидемиологической обстановкой был отменен.

**Уральским Межрегиональным Управлением Государственного автодорожного надзора Ространснадзора** в 2020 году проведено 5 региональных комиссий и совещаний по вопросам обеспечения безопасности дорожного движения. Проведено 8 совместных совещаний во взаимодействии с органами УГИБДД УМВД.

Основные усилия по профилактике аварийности на автомобильном транспорте направлены на рейдовые осмотры транспортных средств в процессе их эксплуатации, особое внимание уделяется контролю пассажирских перевозок.

Постоянно проводится анализ аварийности на автомобильном транспорте. Основные усилия по профилактике аварийности на автомобильном транспорте направлены на рейдовые осмотры транспортных средств в процессе их эксплуатации, особое внимание уделяется контролю пассажирских перевозок. Основной причиной ДТП является человеческий фактор, и одна из его составляющих - профессионализм водителя. В Свердловской области катастрофически не хватает водителей автотранспортных средств категории Д. Поэтому перевозчики вынуждены приглашать на работу водителей из других городов области, и бывших союзных республик (Узбекистана, Таджикистана, Киргизии,) не имеющих навыков вождения при интенсивном движении автотранспорта и в гололед.

В Свердловской области созданы союзы, объединяющие организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющие перевозки пассажиров. Специалисты Управления проводят регулярные консультации по вопросам организации перевозок пассажиров непосредственно с перевозчиками, со специалистами муниципальных образований и Правительства Свердловской области.

При Управлении приказом № 469, от 03.04.2018г. создан Координационный совет по вопросам малого и среднего предпринимательства. Проведено 2 совещания.

**Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области** в целях предотвращения нарушений проводится методическая работа в следующих формах:

- проведение публичных обсуждений результатов правоприменительной практики, руководств по соблюдению обязательных требований органа государственного контроля (надзора) с участием представителей Министерства здравоохранения Свердловской области, Министерства социальной политики Свердловской области, Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, ГУ МВД России по Свердловской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Свердловской области, Управления здравоохранения города Екатеринбурга, Медицинской палаты, общественных организаций, профессиональных медицинских и фармацевтических ассоциаций, средств массовой информации, а также членов Совета общественных организаций при Территориальном органе Росздравнадзора по Свердловской области, руководителей медицинских и фармацевтических организаций различной формы собственности ;

- включение вопросов, связанных с изменением законодательства в сфере лицензирования, контроля и анализа причин системных нарушений выявленных сотрудниками Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области при проведении проверок, в повестку Коллегии Министерства здравоохранения Свердловской области;

- лекционная работа;

- размещение информационных материалов в сети Интернет, на информационных стендах.

Сотрудники Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области входят в состав межведомственной рабочей группы по организации взаимодействия в выявлении, пресечении, раскрытии и расследовании правонарушений, связанных с оборотом фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, а также незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров.

**Управлением Россельхознадзора по Свердловской области** наряду с контрольно-надзорной деятельностью должностными лицами Управления ведутся профилактические мероприятия, направленные на предотвращение нарушений.

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» проводятся публичные обсуждения результатов правоприменительной практики;

в) консультаций по вопросам соблюдения требований законодательства с представителями организаций, индивидуальными предпринимателями – более 4000;

г) участие специалистов Управления в проведении 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 на регулярной основе размещаются пресс-релизы и отчеты – всего 1838. На официальном сайте Россельхознадзора опубликован 1431 пресс-релиз, из них 32 в главной новостной ленте. В средствах массовой информации Управление упомянуто 552 раз (из них в печатных изданиях 77 раз, на радио -10 и

на телевидении – 26). Состоялось 3 пресс-конференции в агентстве ТАСС.

**Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО** на официальном сайте Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка (далее – Служба) в сети «Интернет» размещены пресс-релизы (слайдовые презентации) о результатах контрольных проверок. Проводятся видеоконференции с операторами алкогольного рынка по вопросам соблюдения обязательных требований.

В рамках реализации «Ведомственной программы комплексной профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка за период 2018-2020 годы» на территории Свердловской области, Управлением проведено 192 мероприятия по информированию 163 подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

Обсуждение правоприменительной практики с операторами алкогольного рынка Свердловской области проведено в ходе публичного мероприятия, которое состоялось 30 сентября 2020 года на тему: «Обзор изменений в законодательстве РФ в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и обсуждение правоприменительной практики».

**Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в субъектах Российской Федерации** (далее - УМТУ Росстандарта) в целях профилактики правонарушений размещается оперативная информация о деятельности УМТУ Росстандартата на официальном сайте. В ходе проведения проверок субъектам предпринимательской деятельности разъясняются положения законодательства об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании. В целях правового просвещения субъектов предпринимательской деятельности принимается участие в работе конференций, семинаров и других мероприятий. Ежеквартально проводятся обсуждения правоприменительной практики по результатам контрольно-надзорной деятельности УМТУ Росстандарта.

Руководитель 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 УМТУ Росстандарта.

**Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области** в 2020 году работа по профилактике

нарушений обязательных требований реализовывалась по следующим направлениям:

1) информирование подконтрольных субъектов о планируемых Министерством проверках на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства), в том числе о типовых нарушениях обязательных требований, выявляемых в ходе проверок;

2) информирование подконтрольных субъектов о существующих актуальных обязательных требованиях путем разработки и размещения в открытом доступе на официальном сайте Министерства перечня правовых актов и их отдельных частей (положений), содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при осуществлении регионального государственного контроля (надзора)надзора, а также размещение в открытом доступе текстов данных правовых актов;

3) размещение на официальном сайте Министерства в открытом доступе следующей информации:

- проверочного листа (списков контрольных вопросов), используемого Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области при проведении плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- информации о перечне медицинских организаций, имеющих лицензию

на осуществление медицинской деятельности по проведению предрейсовых медицинских осмотров водителей транспортных средств;

- типового образца информации, размещение которой необходимо в легковом такси;

- методических рекомендаций по принятию обязательных мер с целью недопущения хозяйствующими субъектами нарушений законодательства;

- обзоров правоприменительной практики с руководством по соблюдению обязательных требований законодательства;

4) проведение семинаров по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований;

5) размещение на официальном сайте Министерства сервиса самопроверки для подконтрольных субъектов;

6) информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований при проведении проверок, в ходе рассмотрения поступивших в Министерство обращений, устного консультирования по телефону;

7) проведение совместно с Государственной инспекцией безопасности дорожного движения, Уральским МУГАДН рейдовых мероприятий, направленных на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований;

8) выдача подконтрольным субъектам предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований;

9) работа с диспетчерскими службами заказа такси, направленная на недопущение передачи диспетчерскими службами заказов на перевозку пассажиров и багажа легковым такси лицам, не имеющим разрешение на указанный вид деятельности.

Сотрудниками Министерства подготовлены памятки для водителей такси, в которых указаны требования, предъявляемые к такси и ответственность за неисполнение указанных требований. Памятки раздаются водителям такси в ходе проведения рейдовых мероприятий, а также при выдаче разрешения в Министерстве.

Обобщение и анализ правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности осуществляется Министерством 1 раз в полугодие. Публичные слушания по обсуждению обзоров правоприменительной практики за 2019 год и за 1 полугодие 2020 года проведены Министерством 25.06.2020 и 27.08.2020 соответственно.

Приказы Министерства об утверждении обзоров правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Реформа контрольно-надзорной деятельности» в подразделе «Правоприменительная практика»

При участии Министерства проведен региональный этап конкурса «Лучший водитель такси в России 2020».

**Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе** в 2020 году проведено 62 очных и онлайн мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности, участие приняли более 9 тыс. слушателей.

В 2020 году от Свердловской области в проекте Банка России по финансовой грамотности «Опорные общеобразовательные организации» приняли участие 47 опорных общеобразовательных организаций, которые оснащены учебно-методическим комплектом «Основы финансовой грамотности», в общеобразовательных организациях проводится обучение по этому предмету в форме обязательных, дополнительных или элективных занятий.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Лекторами Управления Службы в 2020 году проведено 82 онлайн-уроков по финансовой грамотности, в Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие 223 общеобразовательных организации, 47 организаций среднего профессионального образования и 34 организаций для детей –сирот, количество просмотров составило 24120.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля, а также проводятся онлайн-занятия для старшего поколения и социальных работников в рамках проекта Банка России «Финансовая грамотность для старшего поколения».

В 2020 году Управление службы как пилотный регион проводило занятия в рамках проекта Банка России «Финансовый навигатор» - обучающий курс для трудоспособного малообеспеченного населения.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

**Управлением Роскомнадзора по УрФО** в целях реализации мероприятий по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации, в связи с применением при планировании риск-ориентированного подхода к организации государственного контроля в сфере связи (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.08.2016 № 806), а также реализации положений части 1 статьи 8.2 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», приказом Роскомнадзора от 12.12.2019 № 309 утверждена Программа профилактики нарушений обязательных требований на 2020 год (далее - Программа профилактики).

В Уральском федеральном округе профилактическая работа с субъектами надзора проводится в соответствии с Планами-графиками профилактических мероприятий, разработанными всеми Управлениями округа во исполнение Программы профилактики. План-график профилактических мероприятий Управления Роскомнадзора по УФО на 2020 год утвержден руководителем Управления 19.12.2019 года.



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

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные центры и пункты для потребителей.

На территории Свердловской области функционируют 32 консультационных пункта 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 около 4 миллионов человек, что составляет 89 процента жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 98.



Рис. 98. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Специалисты консультационных пунктов для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г.Екатеринбург, г.Алапаевск, г.Артемовский, г.Асбест, п.Байкалово, г.Березовский, г.Верхняя Пышма, г.Ивдель, г.Ирбит, г.Каменск-Уральский, г.Камышлов, г.Качканар, г.Краснотурьинск, г.Красноуральск, г.Красноуфимск, г.Кушва, г.Невьянск, г.Нижний Тагил, г.Нижняя Салда, 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 муниципальных районов Слободо-Туринский и Ирбитский, а также 9 городских округов Туринский, Малышевский, Верхнесалдинский, Шалинский, Бисертский, Дегтярск, Гаринский, Верхотурский и Арамилский по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

В 2020 году количество площадок получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе Многофункциональных центров Свердловской области сохранилось на уровне 2019 года и составило 6 площадок. Специалисты консультационных пунктов для потребителей осуществляют выездные консультации в г. Лесной, г. Богданович, пос. Арти, пос. Белоярский, Екатеринбург по адресам ул. Щербакова д. 4 и ул. Учителей, 2б.

В 2020 году из-за введенных ограничений связанных с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией по коронавирусной инфекции, специалисты по защите прав потребителей со второго квартала личный прием по консультированию потребителей в Многофункциональных центрах и на площадках администраций муниципальных образований не осуществляли.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством Skype, электронной почте, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, а также созданном в 2020 году 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.

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 2020 года специалистами оказано 21 717 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 6 063 консультаций в ходе личного приема (28 процентов) (в 2019 году 51 процент всех консультаций приходился на консультирование на личном приеме), 8 922 консультации по телефону (63 процента), 774 письменные консультации (3,5 процента), 1102 консультаций (5 процентов) с использованием электронных коммуникаций. Количество консультаций по телефону в 2020 году увеличилось на 20 процентов, а электронных консультаций увеличилось в 8 раз.

Количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей увеличилось на 5 процентов.

Динамика оказанных консультаций за период 2007-2020г.г. приведена на рисунке 99.

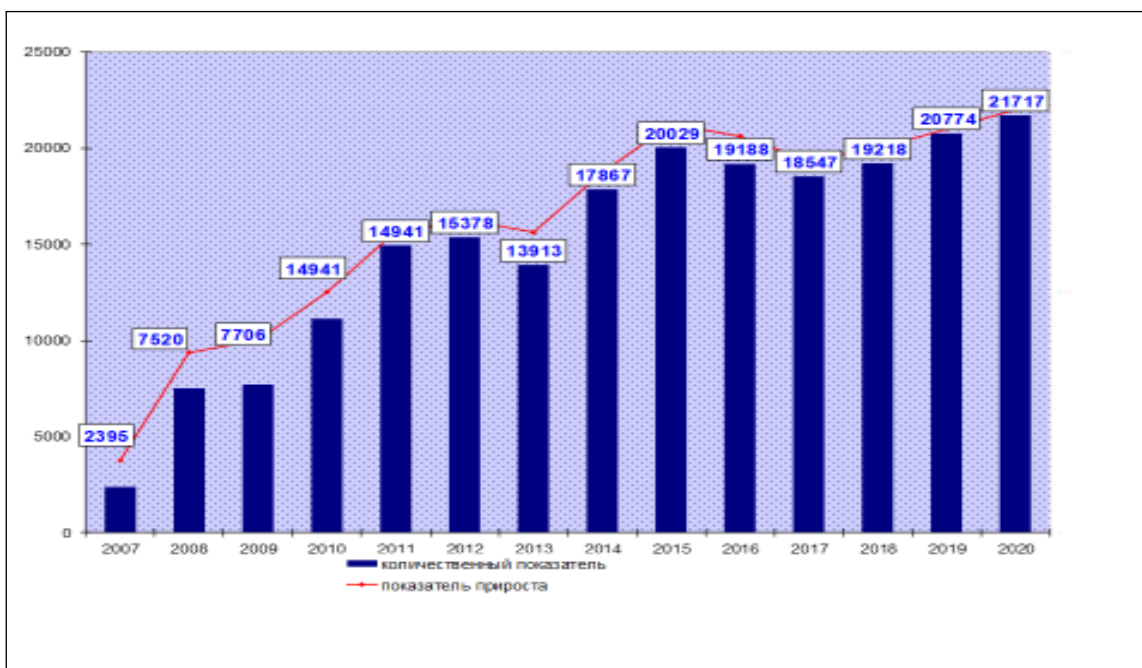


Рис. 99. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2020 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом (рисунок 100).

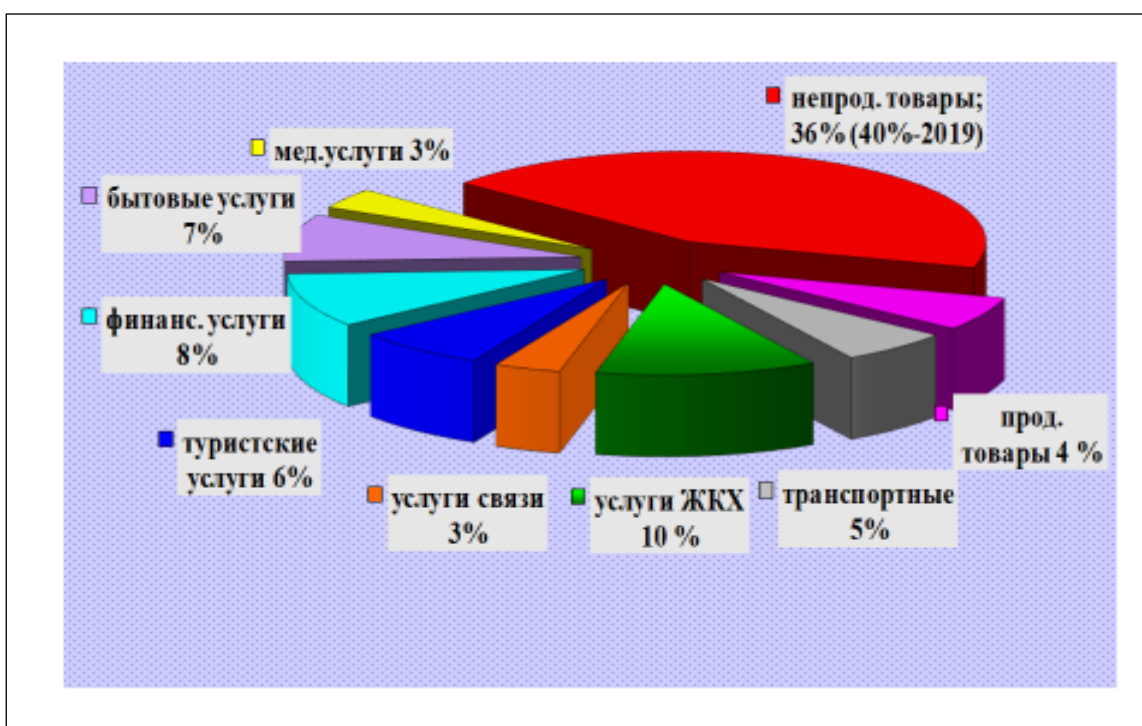


Рис. 100. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

36 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;  
8 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;  
7 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;  
6 процентов по вопросам оказания туристских услуг;  
5 процентов по вопросам оказания транспортных услуг;  
5 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;  
4 процента по вопросам продажи товаров дистанционным способом;  
3 процента по вопросам оказания услуг связи;  
3 процента по вопросам оказания медицинских услуг;  
13 процентов по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья, образовательных услуг и прочее).

В 2020 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров (на 15 процентов), продажи одежды и обуви (на 14 процентов), продажи и установки пластиковых окон и оконных конструкций (на 14 процентов), лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 11 процентов), продовольственных товаров (на 9 процентов), продажи товаров дистанционным способом (на 7 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам оказания транспортных услуг (в 8 раз), туристских услуг (в 4 раза), образовательных услуг (в 2,2 раза), оказания услуг общественного питания (на 51 процент), оказания медицинских услуг (на 29 процентов), бытовых услуг (на 13 процентов).

В 2020 году снизилось количество обращений по вопросам продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 34 процента), продажи игрушек (на 34 процента), мобильных телефонов (на 24 процента), продажи и изготовления мебели (на 22 процента), строительных материалов и изделий (на 13 процентов). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания финансовых услуг (на 16 процентов), жилищно-коммунальных услуг (на 15 процентов).

В 2020 году актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на презентациях) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок; продажи автомобилей с использованием кредитных средств; оказания юридических услуг; бытовых услуг по установке оконных конструкций и ремонту бытовых приборов, финансовых услуг недобросовестными субъектами предпринимательской деятельности.

Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, заключающие

договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов.

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- не предоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов;

- не предоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;

- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу;

- введения потребителя в заблуждение при покупке товаров дистанционным способом относительно его права на отказ от товара надлежащего качества, в том числе технически сложного товара;

- нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара;

- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;

- продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества;

- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей, а также права потребителя на взыскание неустойки в случае нарушения сроков удовлетворения законных требований потребителя и прочие нарушения прав потребителей.

Кроме консультаций непосредственно по вопросам организации потребительского рынка и защиты прав потребителей, начиная со 2 квартала специалисты консультационных центра и пунктов активно приняли участие в работе «горячих линий» и информированию граждан по актуальным вопросам вызванных введенными ограничениями из-за неблагоприятной эпидемиологической ситуацией по коронавирусной инфекции.

Наиболее актуальные вопросы поступившие от граждан:

- разъяснения содержания ведомственных актов, связанных с введенными ограничительными мерам;

- порядок действий граждан в случае выявления симптом COVID-19, контакта с заболевшими, ношением средств индивидуальной защиты в общественных местах;

- обработка подъездов (квартир) дезинфекционными средствами защиты;

- алгоритму действия граждан в случае прибытия на территорию Российской Федерации из других стран;

- вопросы, связанные с государственной поддержкой граждан в рамках введенных ограничений, проверками малого и среднего бизнеса и т.д.

В течение 2020 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 189 претензий по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий снизилось на 5 процентов.

Динамика подготовленных претензий за период 2007-2020 г.г. приведена на рисунке 101.

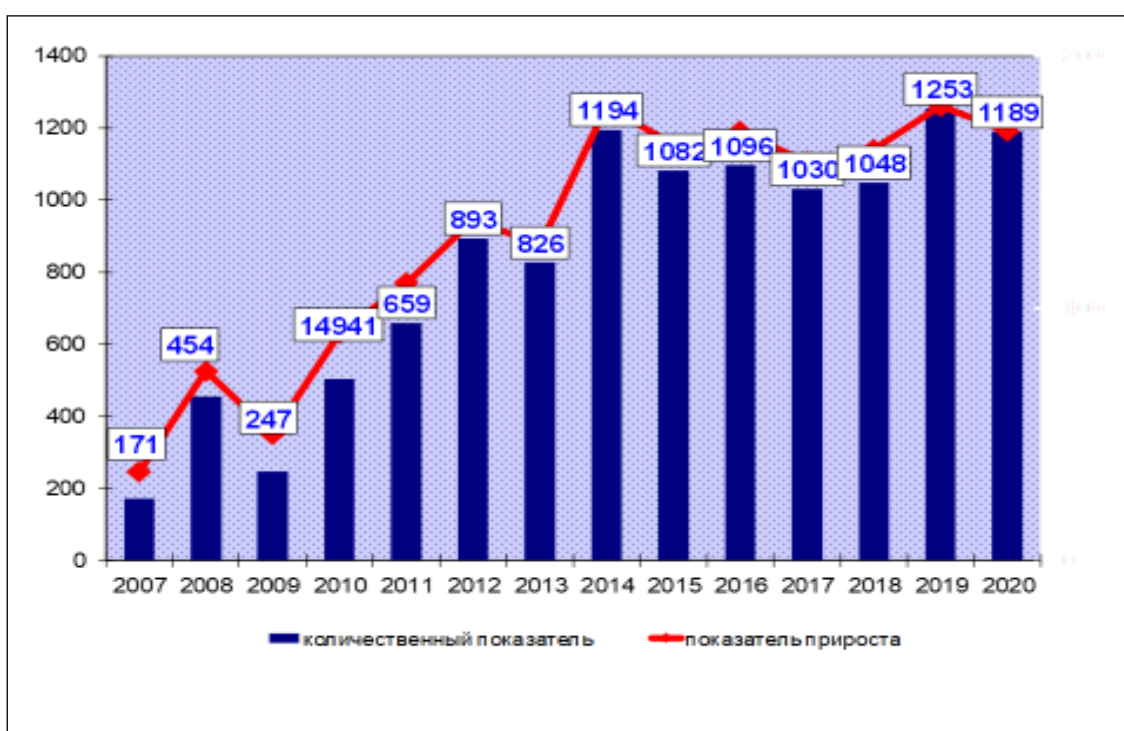


Рис. 101. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (184), оказания финансовых услуг (133), оказания бытовых услуг (101), оказания туристских услуг (94), оказания жилищно-коммунальных услуг (70), продажи и изготовления мебели (57), продажи мобильных телефонов (55), продажи одежды (51), продажи товаров дистанционным способом (50) и иных групп товаров, работ, услуг.

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 33 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 872 претензий, что составляет 73 процента от числа подготовленных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила 19,4 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, туристских услуг оставались без удовлетворения. Потребители вынуждены были обращаться в суд для восстановления нарушенного права.

В течение 2020 года подготовлено 333 исковых заявления, что на 23 процента меньше чем в 2019 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 22,8 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2021 года 88 процентов исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей на сумму 16,7 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2007–2020 г.г. приведена на рисунке 102.

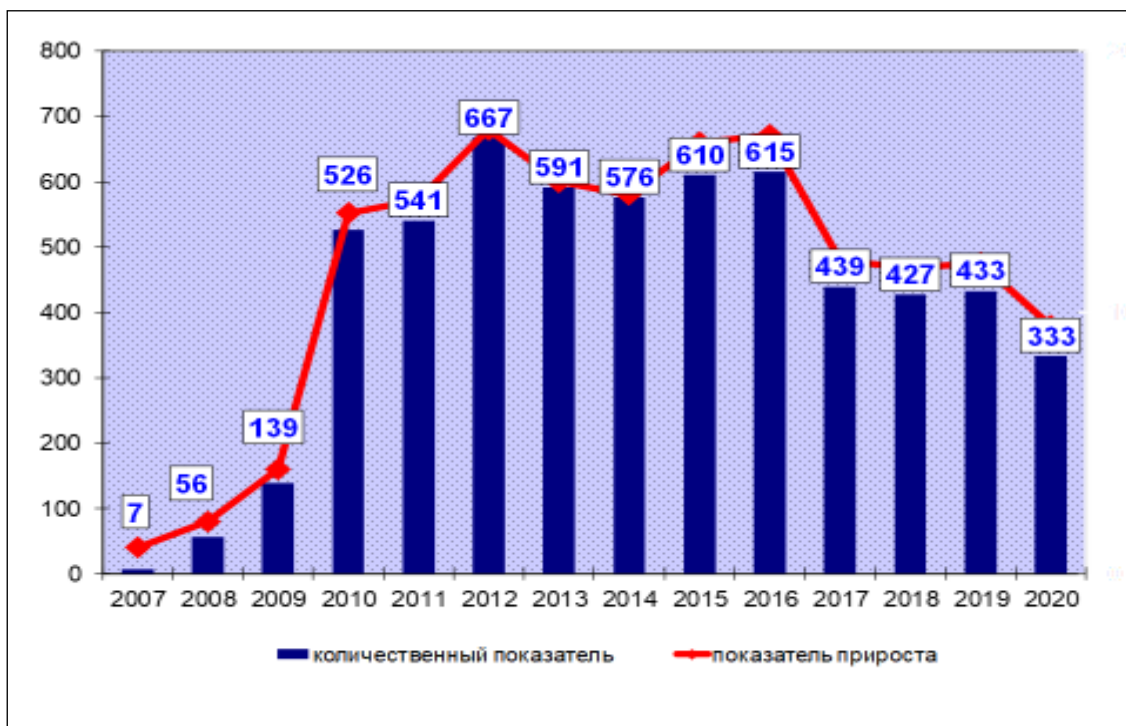


Рис. 102. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам оказания туристских услуг (52), финансовых услуг (37), продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (31), продажи товаров дистанционным способом (29), оказания бытовых услуг (27), продажи и изготовления мебели (26) и прочим группам товаров, услуг и работ.

С целью формирования единой судебной практики по спорам потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ сформирована электронная база судебных решений. Для



формирования единообразной судебной практики по нарушениям в потребительских правоотношениях в течение 2020 года в электронный сборник судебных решений внесено 100 решения по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области при обжаловании постановлений о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2020 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 36,1 миллионов рублей, что на 15 процентов меньше, чем в 2019 году.

Уменьшение суммы предотвращенного вреда потребителей в первую очередь связано со значительным снижением или полным отказом от удовлетворения судами требований потребителей в части взыскания неустойки за нарушение сроков удовлетворения законных требований потребителей, штрафов за отказ от удовлетворения требований потребителей, предусмотренного статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2007-2020 г.г. представлена на рисунке 103.

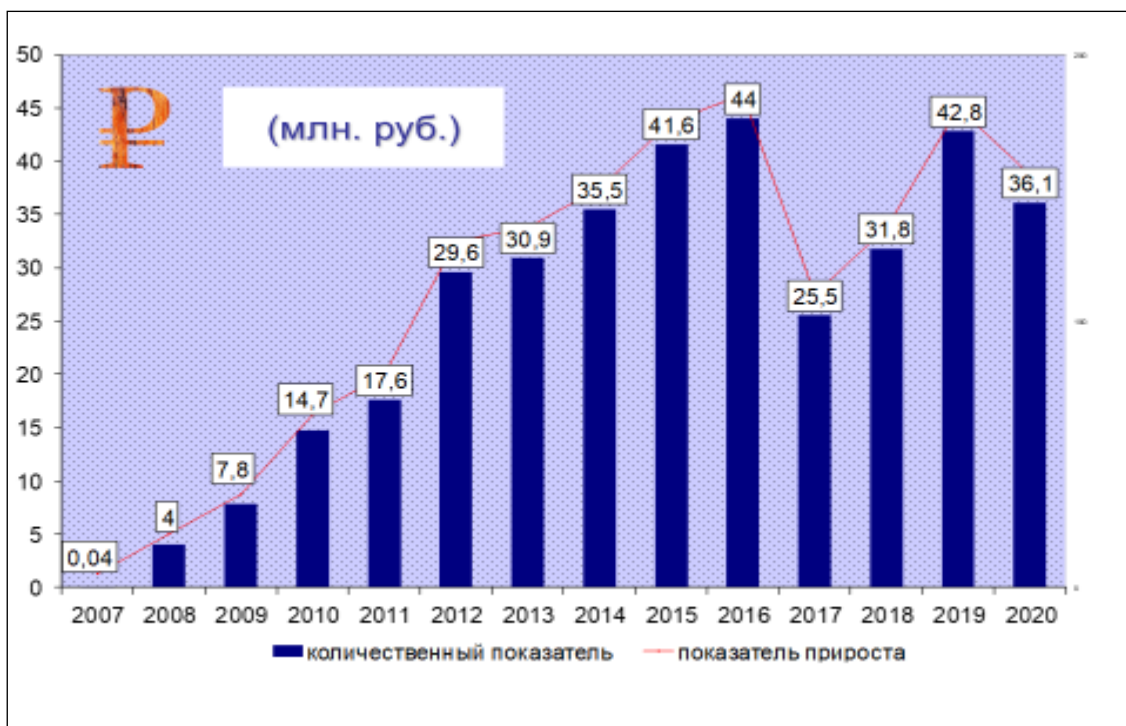


Рис. 103. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица

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

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

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2020 году проведены следующие информационные мероприятия:

- подготовлено и размещено в средствах массовой информации 2 143 публикации по вопросам защиты прав потребителей, что на 58 процентов больше чем в 2019 году, в том числе 1 847 публикаций (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://kc66.pф/>, [www.potrebitel66.ru](http://www.potrebitel66.ru) и пр.) и 296 публикаций в печатных изданиях, а также выступления на радио и телевидение. Из-за введенных ограничений связанных с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году возросло количество публикаций в социальных сетях. Больше всего публикаций подготовлено по вопросам оказания транспортных и туристских услуг – по 8 процентов от всех публикаций; оказания жилищно-коммунальных и финансовых услуг – по 7 процентов; продажи товаров дистанционным способом – 6 процентов и прочее.

В 2020 году был создан официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://kc66.pф/>, главная страница контента представлена на рисунке 104.

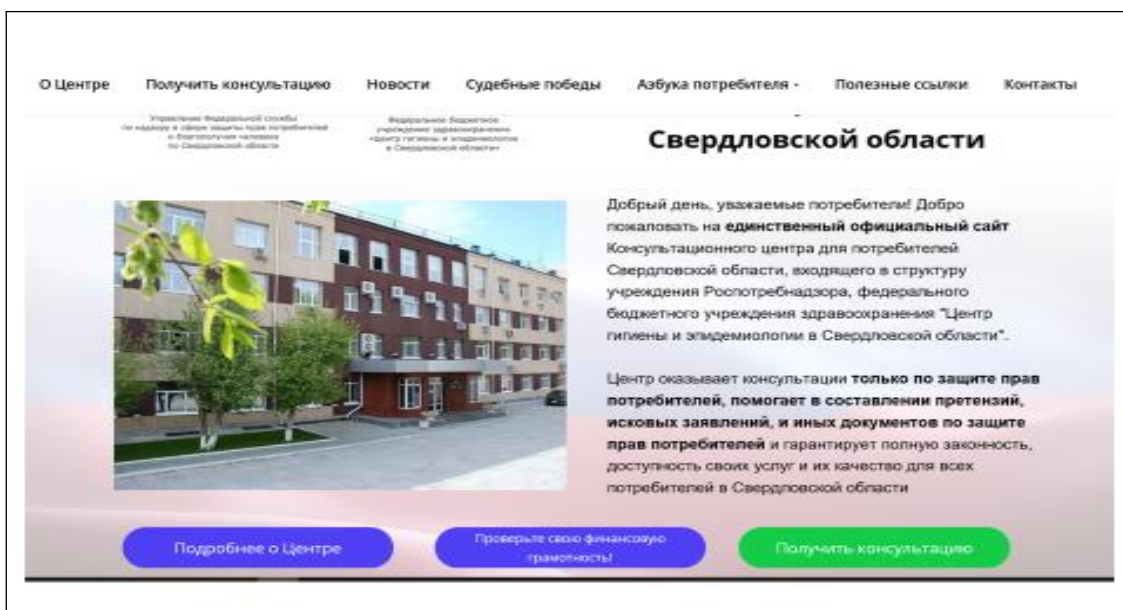


Рис. 104. Информирование и консультирование. Сайт консультационного центра для потребителей Свердловской области

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 2020 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) опубликовано 20 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 16 по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 3 по вопросам оказания медицинских услуг, 1 по вопросам долевого строительства жилья. Каждый гражданин может изучить тот или иной «урок» и самостоятельно успешно защитить свои потребительские права в различных жизненных ситуациях, например, при возврате некачественного товара, приобретенного дистанционным способом; нарушении срока сдачи объекта долевого строительства;

проведено 33 тематических «горячих линии», в том числе десять по вопросам продажи продовольственных групп товаров, пять по вопросам оказания транспортных услуг, четыре по вопросам образовательных услуг, три по вопросам реализации детских товаров, новогодних товаров, организации детского отдыха и другие;

- проведено 199 образовательных мероприятий, из них 22 мероприятия в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 177 мероприятий в формате семинаров и других форм обучения, в том числе 25 процентов по вопросам оказания финансовых услуг; 11 процентов по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

- разработано (актуализировано) 5 памяток для потребителей по темам:

- «Косметические и косметологические услуги»;

- «На что обратить внимание при покупке товаров, работ, услуг в социальных сетях»;

- «Продажа товаров на дому, презентациях»;

- «Судебная защита потребителей»;

- «Об оказании юридических услуг».

В течение года распространено более 23 тысяч памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых 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.п. 7 п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной.

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

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

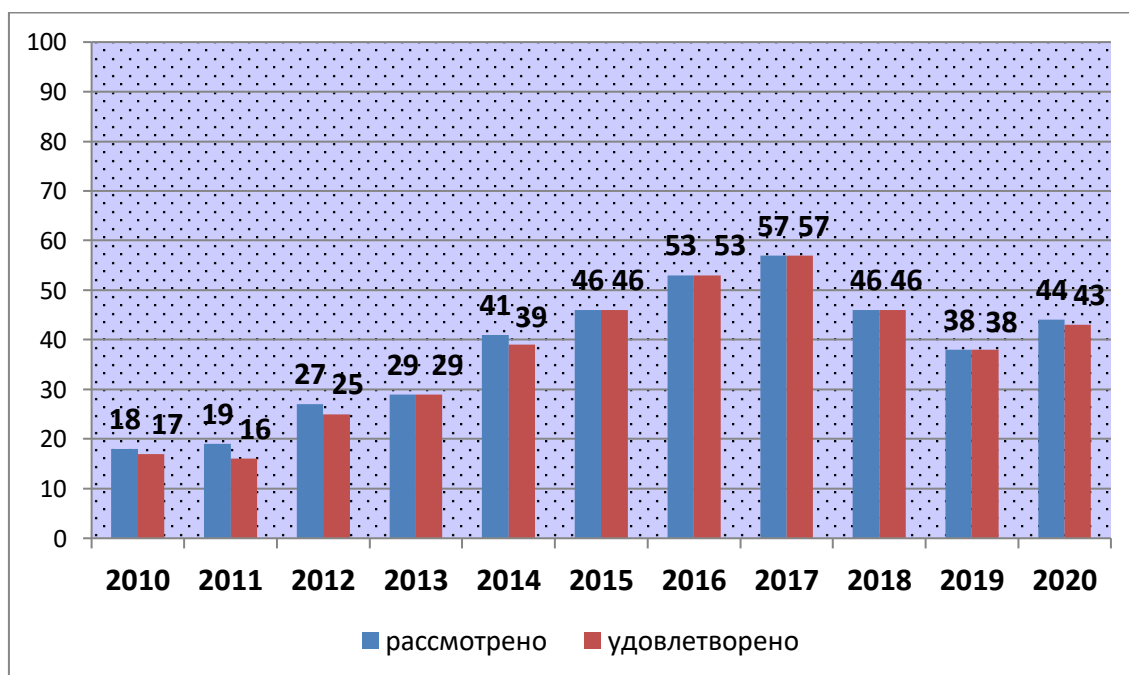


Рис.105. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2010-2020 гг.)

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).

Количество исков, подаваемых в защиту прав неопределенного круга лиц, по сравнению с 2019г. осталось на прежнем уровне. В 2020 году было подано 69 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, из которых 44 были рассмотрены, 43 удовлетворены (97,7 процента, что на уровне 2019 г.) (рисунок 105).

Тематика исков в защиту прав неопределенного круга потребителей, подаваемых Управлением, с каждым годом все разнообразнее.

Так, в 2020 году подавались иски в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, торговли, медицинских услуг, транспортные и финансовые услуги (рисунок 106).

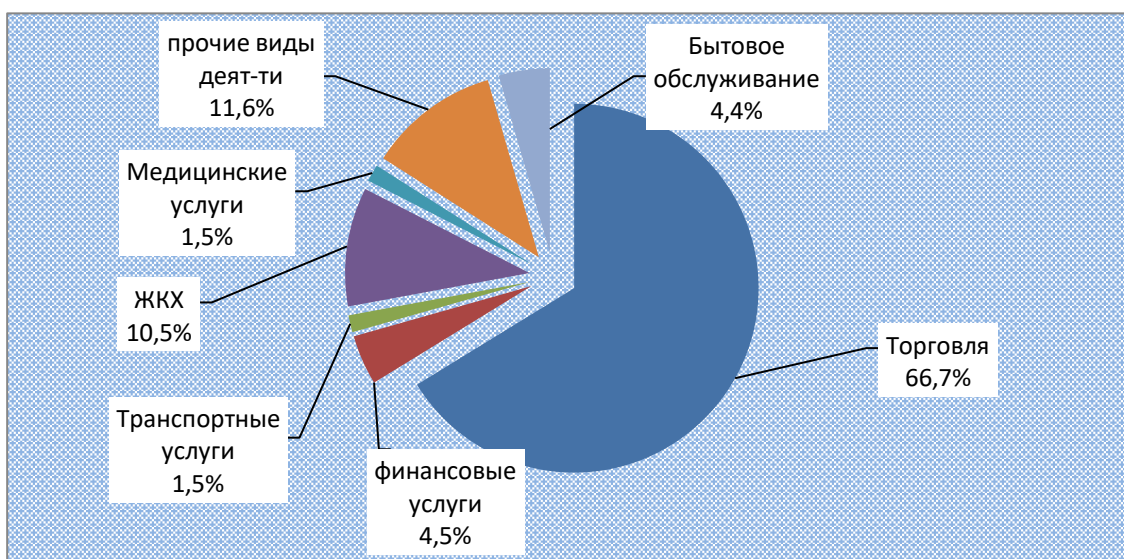


Рис.106. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2020 г.)

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- Необеспечение населения подкладными пеленками, салфетками, бахилами, в том числе разовыми, при посещении медицинских учреждений (ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница»);
- Реализации товаров бытовой химии, маркировка которой не содержит информацию об объеме продукции, предусмотренной требованиями «Единых санитарно-эпидемиологических и

гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», а также в отсутствие товарно-сопроводительных документов на продукцию (ООО «Фаворит»; ИП Потапова Зарина Эдуардовна);

- Реализация контрафактной продукции: товары легкой промышленности с отсутствующей информацией, предусмотренной требованиями ТР ТС, без товарно-сопроводительных документов на продукцию (ИП Толмачев Антон Сергеевич);

- Продажа товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации (ИП Цыкарев Сергей Владимирович; ИП Омонов А.А.; ИП Султанова Т.С.; ИП Ивасенко Е.Н.; ИП Жданова Т.Н.; ИП Низомов М.Х.);

- Продажа товара по разной цене в зависимости от формы оплаты: наличный/безналичный (ООО «Копейка-Саров»);

- Нарушение требований к качеству или режиму предоставления коммунальных услуг по водоснабжению (МУП ЖКХ «ЛУГОВСКОЕ»);

- Непредоставление информации или включение в договор (включая условия публичной оферты) ущемляющих условий, в т.ч. при дистанционной торговле, обслуживании в кинотеатрах, установление «минимального чека» и пр. (ИП Черемисина А.А.; ООО «Гарант») др.

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».

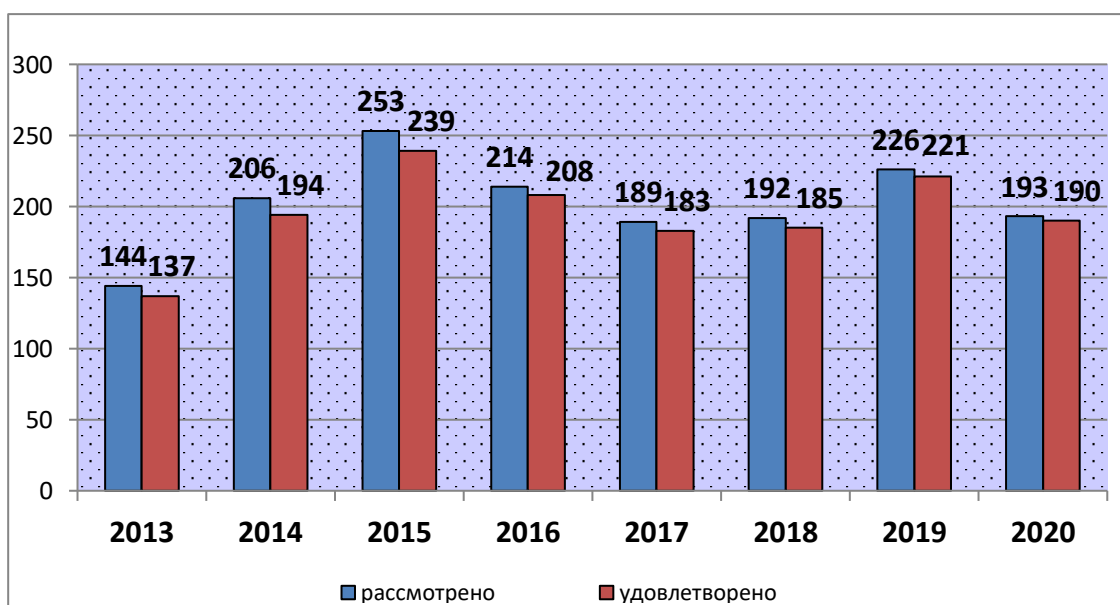


Рис. 107. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2013-2020 гг.)



Всего в 2020 году предоставлено в суд 237 заключений в защиту прав потребителей, рассмотрено 193 дела, удовлетворено 190 исков, по которым Управлением давались заключения (98,4 процента, а в 2019г. – 97,8 процента) (рисунок 107).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (98,4 процента).

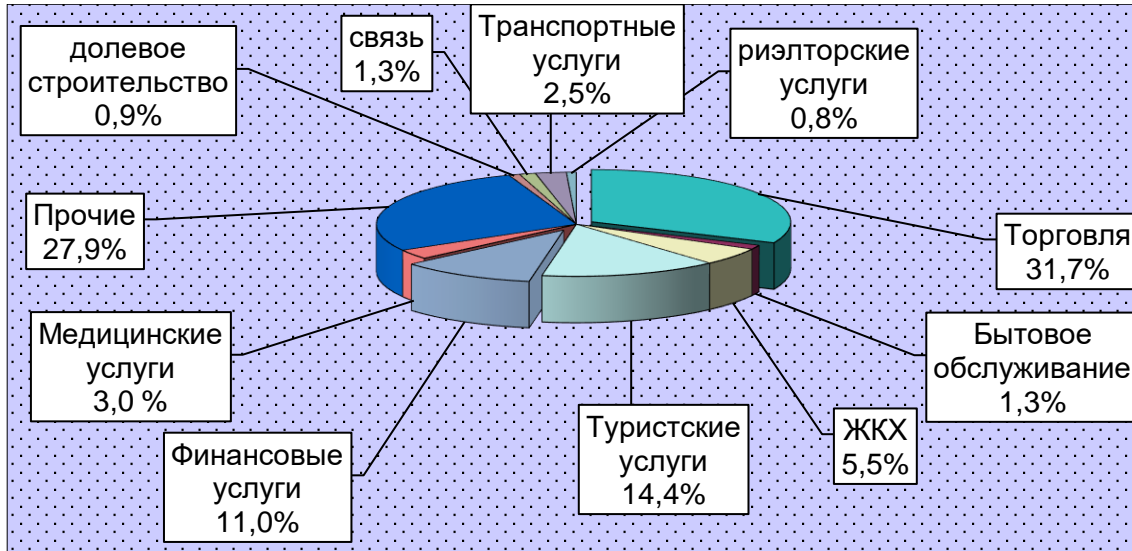


Рис.108. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2020 г.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2020 году, приходится на торговлю (31,7 процента), прочие (27,9 процента), туристские услуги (14,4 процента), финансовые услуги (11 процентов), жилищно-коммунальные услуги (5,5 процента) (рисунок 108).

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с заключением в защиту прав потребителей, составила более 18,8 млн. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей (рисунок 109).



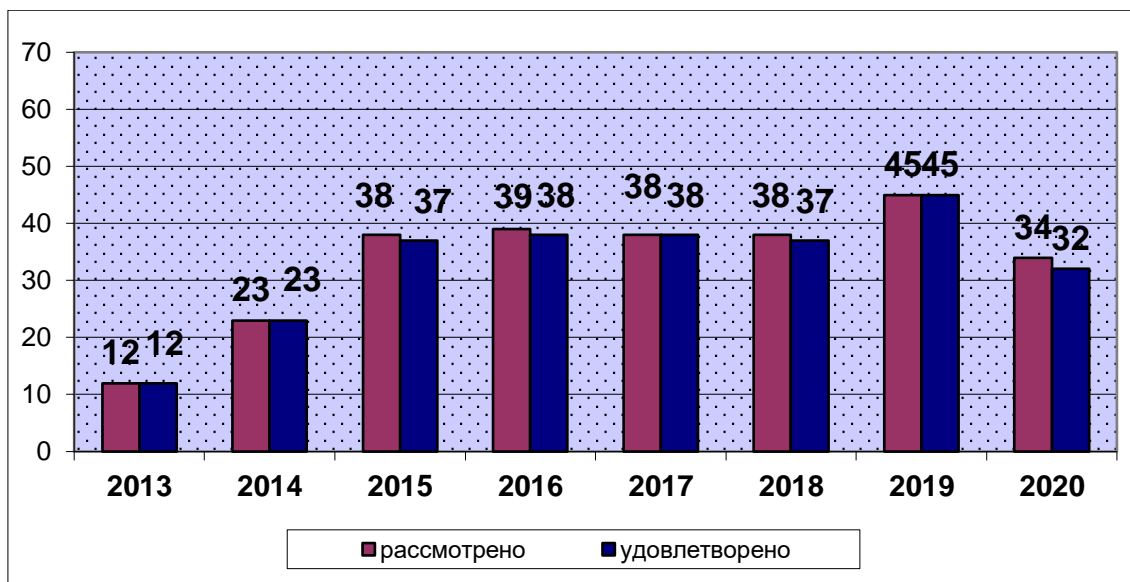


Рис.109. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей (2013-2020 гг.)

В 2020 году территориальными отделами Управления в защиту прав потребителя было подано 51 иск, в 2019 г. – 54.

Из 34 рассмотренных исков – удовлетворены 32 (94,1 процента).

Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

- 1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;
- 2) проблема носит принципиальный для Управления или территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);
- 3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с иском в защиту прав конкретных потребителей, составила порядка 4 млн. рублей.

В результате применения Управлением в 2020 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 19,4 млн. рублей.

Справка

1. Северным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга подано исковое заявление в защиту интересов Моисеевой Л.А. в связи с предоставлением ИП Тоировым Ш.С. некачественных услуг (некачественная шаурма).

Гр. Моисеева Л.А. приобрела в павильоне ИП Тоирова Ш.С. шаурму с курицей, в тот же день почувствовала себя плохо, была доставлена в МАУ «ГКБ №40», где находилась на стационарном лечении с диагнозом острый гастроэнтерит, вызванный УПФ, средней степени тяжести, в результате чего испытывала моральные и нравственные страдания.

Решением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга иск удовлетворен частично (дело № 2-304/2020).

2. Каменск-Уральским ТО мировой судье судебного участка № 2 Синарского района, в котором создан Синарский районный суд г. Каменск-Уральского Свердловской области подан иск в интересах гр. Чистополовой Г.Ю. к ОАО АК «Уральские Авиалинии» о взыскании уплаченных по договору авиаперевозки денежных средств, к ООО «Северный ветер» о взыскании уплаченных по договору авиаперевозки денежных средств и к ООО «Интернет Трэвел» о расторжении договора бронирования.

Решением мирового судьи судебного участка № 2 Синарского района, в котором создан Синарский районный суд г. Каменск-Уральского Свердловской области иск удовлетворен частично (дело №2-1451/2020).

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).

### **Анализ актуальных проблем в сфере судебной защиты прав потребителей**

#### **1) неосновательное обогащение при нарушении прав неопределенного круга потребителей.**

В редакции, действующей в настоящее время, статья 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ограничивает иски, предъявляемые Роспотребнадзором в защиту прав неопределенного круга лиц, требованиями исключительно неимущественного характера (например, о прекращении противоправных действий, публикации принятого решения). Для восстановления имущественных прав требуется повторное обращение гражданина в суд с индивидуальным иском, на что не всегда готовы потребители, особенно если временные затраты не соотносятся с реальными имущественными компенсациями. Отсутствие реального экономического механизма по указанной категории исков не стимулирует исполнителей услуг к соблюдению прав потребителей в широком масштабе.

В связи с этим представляется необходимым внести в статью 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» положения, согласно которым 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 совершить действия, направленные на возврат неосновательного обогащения за установленный период.

#### **2) подсудность исков в защиту неопределенного круга потребителей.**

Ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предусмотрена подсудность исков в защиту прав потребителей по выбору истца. В то же время в судебной практике, в том числе, в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» присутствует указание на необходимость предъявления исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей по общим правилам подсудности.

Деятельность компаний зачастую охватывает несколько регионов, место нахождения субъекта предпринимательской деятельности зачастую отличается от места фактического

осуществления им деятельности. Территориальная отдаленность органа Роспотребнадзора, выявившего обстоятельства, которые могут послужить основанием для подачи иска в защиту интересов неопределенного круга потребителей, от места нахождения лица, нарушающего права потребителя, не способствует реализации надзорным органом права на подачу такого иска.

Органы Роспотребнадзора, предъявляя иски в защиту интересов неопределенного круга потребителей, преследуют целью защиту не собственных прав, а общезначимых, публичных интересов.

В связи с этим представляется необходимым внести изменения в Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, касающиеся подсудности исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

Статью 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» необходимо дополнить:

«Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга 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 необходимо дополнить:

«7.1. Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца».

**3) подсудность исков по защите прав потребителей, поданных Управлением в защиту конкретного потребителя.**

Ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предусмотрена подсудность исков в защиту прав потребителей по выбору истца.

Между тем, по мнению судов общей юрисдикции, Управление является лишь процессуальным истцом, выступающим в защиту прав конкретного потребителя, являющегося собственно фактическим материальным истцом и право, предусмотренное п. 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации может

применяться только относительно места жительства самого потребителя, а не места нахождения Управления.

При этом, судами не учитываются положения ч. 2 ст. 38, ст. 46 ГПК РФ, где сказано, что в случае обращения федерального органа исполнительной власти в суд с заявлением в защиту интересов потребителя извещается судом о возникшем процессе и участвует в деле в качестве истца. Лица, подавшие заявление в защиту законных интересов других лиц, пользуются всеми процессуальными правами и несут все процессуальные обязанности истца, за исключением права на заключение мирового соглашения и обязанности по уплате судебных расходов.

## **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 – пенсионеры, инвалиды, несовершеннолетние граждане.

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

- доверие государственным и муниципальным учреждениям (нарушители часто представляются работниками социальных фондов, управляющих компаний; ссылаются на помощь в исполнении решения суда, для чего нужно внести пошлину);

- бережливость, что определяет наличие накоплений, которые стремятся «освоить» нарушители; а также склонность доверять устным разъяснениям (не подкрепленным документами), «скидкам», «акциям».

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

- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;

- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;

- продажа неоправданно дорогостоящих массажных накидок, посуды, постельного белья, в том числе, на дому или на «презентациях»;

- продажа и навязывание установки газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон в квартирах граждан;

- мисселинг в финансовой сфере (подмена договоров путем обмана, например вместо договора вклада потребитель заключает договор страхования или займа);

- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

## **Опыт защиты прав социально уязвимых потребителей отдельных категорий**

Управлением в 2020 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп.

Так, в 2020 году специалистами Управления рассмотрено 138 обращений от социально-уязвимых групп населения. Проведено 45 надзорных мероприятий, из них 33 с нарушениями. По фактам нарушений прав таких граждан вынесено 33 постановления о назначении административного наказания, предоставлено 32 заключения в суды и подано 35 исков в защиту прав данных граждан, в адрес хозяйствующих субъектов направлено 15 предложений о добровольном урегулировании спора. Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 3,6 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: МБОУ СОШ №5, МБОУ СОШ №12, МКОУ «Каменская, средняя школа», МОУ «Черемховская СОШ», МАОУ «Бродовская средняя общеобразовательная школа», МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №40», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 15», МКОУ «Сосновская СОШ», МКОУ «Мартюшевский детский дом», ГАУ СОН СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района», ГАУ «Режевской ДИ», ГАУСО СО «КСЦОН г. Асбеста», пожилое население активная группа в библиотеке им.Бажова, центральная библиотека им.Пушкина, ГАУ «КЦСОН Сухоложского района», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского», АУ КЦСОН г. Алапаевска и Алапаевского района отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, пансионат для пожилых людей «Семь ключей», Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области

«Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и т.д.

Кроме того, в 2020 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», в Уральской молодежной конференции «Современные финансы и цифровая экономика» (УМКО-2020) в декабре 2020 года, в региональной онлайн конференции «Финансовая грамотность в условиях цифровой экономики» с темой докладов: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг» и «Обзор обращений, поступающих в консультационные пункты для потребителей в сфере финансовых услуг».

Также, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2020 г. были проведены мероприятия, приуроченные к «Всемирному дню прав потребителей».

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей мероприятия прошли в 67 муниципальных образованиях Свердловской области с охватом населения – 89 процентов.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией на территории Свердловской области основные мероприятия были проведены в первой половине марта 2020 г, запланированные на вторую половину марта 2020 г. мероприятия были отменены, либо перенесены до окончания карантинных мероприятий.

Проведены конкурсы «Потребитель года – 2019», «Надзор в объективе», «Потребительский щит», «PRO-рационализм», «Придумай сам».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей проведен конкурс детских рисунков «Здоровая планета» в 9 муниципальных образованиях Свердловской области. В некоторых муниципальных образованиях Свердловской области состоялись конкурсы полезных советов для потребителей пожилого возраста, конкурс кроссвордов по вопросам защиты прав потребителей и конкурс для средств массовой информации на лучшее освещение тем по защите прав потребителей.

Специалистами Управления и Центра разработаны лекция и презентация на тему «Рациональный потребитель», а также памятка для потребителей «Особенности продажи комиссионных товаров».

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 13 по 25 марта 2020 г. оказано 1675 консультаций, из которых 958 – по телефону, 429 – на личном приеме, наибольшее



количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (253 консультации), оказания туристских услуг (246 консультаций), оказания транспортных услуг (117 консультаций). За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 98 претензий на сумму к возмещению вреда около 4,3 тыс. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (39 претензий) на сумму более 1 миллиона рублей, оказания коммунальных услуг (17 претензий), оказания финансовых услуг (11 претензий) и прочие вопросы (20 претензий).

Также за период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 24 исковых заявления на сумму к возмещению около 2 миллионов рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров (13 исков), оказания финансовых услуг (4 иска), оказания туристских услуг (3 иска) и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 14 торговых центров (например, ТЦ «Белая Башня», ТЦ «Сима-Ленд» г. Екатеринбург, ТЦ «Галактика» г. Алапаевск, ТЦ «Небо» г. Асбест, г. Серов, ООО «Лента» г. Каменск-Уральский, и другие). Всего оказана 51 консультация, распространены 435 брошюр, проведен мастер –класс для сотрудников торговых центров и потребителей по пользованию системой «Честный знак».

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей было организовано взаимодействие с библиотеками на территории Свердловской области:

- участие в клубе «Второе дыхание» (пгт. Бисерть) - ответы на вопросы жителей пожилого возраста,
- в детской библиотеке г. Нижние Серги награждение детей-участников конкурса стихов,
- организована тематическая выставка книг ко Дню защиты прав потребителей в МБУ «Арамилская Центральная библиотека»,
- проведены тематические беседы, информационные часы в МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Полевской, Центральная городская библиотека им. А.А.Азовского, Центральная городская библиотека им. А.А.Азовского,
- в МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Полевской, Городская детская библиотека №2 МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Полевской, Центральная детская библиотека им. П.П. Бажова организованы тематические книжные выставки и другое.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения,

потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий.

- образовательные мероприятия для работающего населения. Лекции для трудовых коллективов проведены в 13 муниципальных образованиях региона. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие 509 человек.

- образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста. Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 31 центре социального обслуживания населения на территории 17 муниципальных образований, например, г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Качканар, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие. Лекции прослушали 762 человека.

Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в Совете ветеранов (г. Ирбит, г. Каменск-Уральский, Березовский, Среднеуральск и другие), Тавдинская центральная больница, библиотеки (г. Каменск-Уральский, Первоуральск, центры для инвалидов (г. Екатеринбург) – прослушали лекции 305 человек. Дискуссия в форме – вопрос ответ проведена в пансионат для престарелых и инвалидов «Семь Ключей» в г. Екатеринбург.

- лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ. Лекции прочитаны для студентов 3-ех высших учебных заведений Свердловской области – ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ФБГОУ ВО «Российский государственный профессионально- педагогический университет» в г. Екатеринбурге, ФБГОУ ВО «УГМУ» г. Екатеринбург. Всего лекции прослушали 313 человек. Также, состоялись лекции для 373 студентов в 7 колледжах, техникумах. Были проведены лекции в 35 школах на территории 10 муниципальных образований. Всего лекции прослушало 1156 учащихся.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 32 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.

В г. Екатеринбург в рамках межведомственной работы проведены следующие мероприятия при участии администрации города:

- Флешмоб «Знай свои права» в формате массовой читки Закона РФ «О защите прав потребителей». Организаторами мероприятия были Центральный Екатеринбургский филиал Центра и

территориальный отдел Управления, Комитет по молодежной политике администрации г. Екатеринбурга.

- совершена контрольная закупка замороженных овощей ТМ «Четыре сезона» 4-х наименований с дегустацией Проведена оценка маркировки, качества продукции и органолептических показателей. Исследованной продукции дана оценка и направлены предложения изготовителю.

С участием специалистов Южного Екатеринбургского территориального отдела, отделов образования, культуры администраций муниципальных округов проведен круглый стол в администрации Полевского городского округа, Арамильского городского округа, Сысертского городского округа. Начальниками территориальных отделов, главными врачам филиалов Центра, а также специалистами по защите прав потребителей принято участие в работе межведомственных органов, например, в заседании Думы МО город Каменск-Уральский, Думы МО Каменский городской округ, Думы МО город Сухой Лог, Думы МО город Богданович, участие в аппаратном совещании при главе города МО Сухой Лог, участие в заседании Администрация г. Среднеуральска. В Бизнес-галерея «Джем» с участием Информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Арамильском городском округе и администрация Арамильского городского округа проведен конкурс профессионального мастерства среди предприятий бытового обслуживания

Дополнительно, на базе выездных мероприятий в администрациях муниципальных образований специалистами отделов по защите прав потребителей проведено 30 консультаций, на базе МФЦ – 17 консультаций.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей разработана анкета по вопросам рационального потребления. Количество анкетированных составило 1676 человек, анкетирование проведено в 39 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся рационального потребления. Так, на вопрос «Сортируете ли Вы мусор для дальнейшей переработки?» 57 процента респондентов ответило отрицательно, 40 процента респондентов ответили положительно. Наиболее распространённым видом рационального потребления, исходя из ответов опрошенных потребителей, является обдуманное совершение покупок и изучение товарных этикеток перед покупкой. 83 процента респондентов правильно ответили на вопрос, касающийся срока, в течение которого должна быть обеспечена безопасность товаров.

Дополнительно на гугл-платформе размещена анкета по рациональному потреблению, которую мог заполнить любой желающий и оценить свой уровень рационального потребления.

13 марта 2020 г. проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства «Интерфакс Урал».

Информация о мероприятиях представлена на 11 телеканалах (например, «4 Канал» Екатеринбург, «Студия 41» г. Екатеринбург, ОблТВ, РИМ-ТВ (г. Каменск-Уральский), Слог-ТВ (г. Каменск-Уральский), «Альтер-Медиа» г. Алапаевский и другие), в том числе освещение на телеканалах следующих мероприятий:

- выступление начальника отдела защиты прав потребителей на рынке непродовольственных товаров и услуг Управления и начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центра на пресс-конференции, посвященной Всемирному дню прав потребителей 13 марта 2020 г.,

- выступление начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центра на телеканале «ОТВ» (г. Екатеринбург).

Осуществлено 5 выступлений на радио, размещено 87 публикаций в 22 газетах, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 84 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области.

**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.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2020 года проведено 80 надзорных мероприятий, в ходе

которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 55 мероприятиях (68,8 процента).

В ходе проверок проинспектировано:

- 1) детские игрушки – 14,2 тыс. ед. продукции, забраковано 38,4 процента продукции;
- 2) детская одежда – 1,5 тыс. ед., забраковано 40,5 процента продукции;
- 3) детская обувь – 1,2 тыс. ед., забраковано 62 процентов;
- 4) школьно-письменная продукция - 0,7 тыс. ед., забраковано 69,1 процента;
- 5) детские неперIODические издания – 8 ед., забраковано 37,5 процента.

Устанавливались следующие факты нарушений действующего законодательства Российской Федерации:

- несоответствие продукции обязательным требованиям безопасности и качества, по составу используемого сырья, его массовому содержанию;

Всего за 2020 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий проведены исследования 81 пробы товаров детского ассортимента, в том числе игрушек, одежды, обуви, издательской и школьно-письменной продукции и пр.

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке, отсутствие маркировочных ярлыков на товаре, в том числе, маркировки средствами идентификации;

- неполная и (или) ненадлежащая информация о товаре на маркировочных ярлыках (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.) и пр.;

- реализации детских товаров без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям, а также реализации детских товаров без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

- нарушение правил продажи отдельных видов товаров (реализация детских товаров без проведения предпродажной подготовки и проверки качества, предлагаемого для продажи товара, без ценников и пр.);

- невыполнение требований о предоставлении образцов продукции, документов или сведений, необходимых для

осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования;

- нарушения установленных требований распространения среди детей информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред их здоровью и развитию.

По итогам проверок составлено 84 протокола об административных правонарушениях, должностными лицами Управления, его Территориальных отделов, а также судами вынесено 74 постановления о назначении административного наказания на общую сумму 1,3 млн. руб. Выданы предписания об устранении нарушений требований технических регламентов, предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

### III. Правовая помощь социально уязвимым категориям граждан.

1. Алапаевский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился в суд с иском в интересах гр. Ж...ой О.В. к обществу с ограниченной ответственностью «Формат» (далее ООО «Формат») о расторжении договора розничной купли-продажи товара прибора - многофункциональной массажной накидки MIRA1 HAKUTO (НМ 2187), заключенного между Ж...ой О.В. и ООО «Формат»; о взыскании стоимости товара в размере 118 000 руб.; процентов за пользование кредитом по договору кредитования в размере 26 997,06 руб., как убытков, понесенных Ж...ой О.В. в связи с исполнением кредитного договора; неустойки в размере 118 000 руб.; убытков в виде расходов по отправке корреспонденции ответчику в размере 66 руб.; компенсации морального вреда в размере 10 000 руб.; об обязанности своими силами и за свой счет в течение пяти рабочих дней со дня выплаты всей суммы осуществить вывоз многофункциональной массажной накидки MIRA1 HAKUTO и подарков: одеяла - 1 шт., подушки - 2 шт., ручного массажера - 1 шт., пылесоса - 1 шт. из квартиры Ж...ой О.В, о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Решением Артемовского городского суда Свердловской области исковые требования Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, действующего в защиту прав потребителя Ж...ой О. В. удовлетворены частично: расторгнут договор розничной купли-продажи товара прибора - многофункциональной массажной накидки MIRA1 HAKUTO (НМ 2187), заключенный между Ж...ой О. В. и обществом с ограниченной ответственностью «Формат»,

взыскано с общества с ограниченной ответственностью «Формат» в пользу Ж...ой О. В. стоимость товара многофункциональной массажной накидки MIRA1 HAKUTO (HM 2187) в размере 118 000 рублей; проценты за пользование кредитом по договору кредитования в размере 26 997 рублей 06 копеек, как убытки, понесенные Ж...ой О. В. в связи с исполнением кредитного договора; неустойку в размере 118 000 рублей; компенсацию морального вреда в размере 1 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 131 498 рублей 53 копейки, судебные расходы по отправке корреспонденции ответчику в размере 56 рублей (дело №2-511/2020).

2. Алапаевский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился в суд с иском в интересах несовершеннолетней гр. В...Е.Ю. (мать В... М.В.) к МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» о защите прав потребителей.

Так, между матерью несовершеннолетней В...ой М.В. и МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» заключен договор, предметом которого является предоставление услуг по организации санаторно-курортного лечения несовершеннолетней В...ой Е.Ю., что подтверждается санаторно-курортной путевкой. Продолжительность лечения: с 08.08.2019г. по 31.08.2019г.

С 16.08.2019г. по 18.08.2019г. к медицинскому работнику МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» обратились 43 ребенка с признаками, не исключающими острую кишечную инфекцию.

С 19.08.2019г. по 27.08.2019г. специалистами Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артёмовском и Режевском районах проведено эпидемиологическое расследование, в результате которого выявлены многочисленные нарушения санитарно-эпидемиологических правил, что подтверждается Актом эпидемиологического расследования от 27.08.2019г. В отношении МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ч.1 ст. 6.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 30000 рублей.

20.08.2019г. составлен протокол о временном запрете деятельности МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ», деятельность учреждения приостановлена, дети вывезены, применены меры обеспечения в виде наложения печатей на помещения.

Постановлением судьи Артемовского городского суда от 27.08.2019г. №5-62/2019 в отношении МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» назначено наказание в виде административного приостановления деятельности на срок 90 суток.

Моральный вред, причиненный несовершеннолетней, выразился в том, что вместо 24 дней, как указано в путевке, санаторно-курортное лечение продлилось 12 дней, необходимое санаторно-курортное лечение не было получено.

Решением Артемовского городского суда Свердловской области исковые требования Алапаевского территориального отдела, действующего в защиту прав несовершеннолетнего потребителя В...ой Е.Ю.. удовлетворены частично (дело №2-561/2020).

3. Асбестовским ТО Управления по обращению гражданина в аптеке «Живика» расположенной по адресу: 624250, Свердловская область, г. Заречный, Общество с ограниченной ответственностью «Альфа Живика» установлено, что юридическое лицо, являющееся продавцом в смысле положений Вводной статьи Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, в связи с чем обязанное соблюдать установленные права потребителей на основании положений указанного закона и других нормативных правовых актов законодательства о защите прав потребителей, допустило нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров, а именно: допущено отсутствие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием цены за вес или единицу товара, подменив доведения данной информации иным дополнительным способом в виде размещенного в торговом зале электронного табло, предназначенного для доведения информации о цене товара.

По результатам рассмотрения обращения юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ, выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

Данное предписание было не исполнено в установленный законом срок.

Асбестовским ТО подан иск в защиту неопределенного круга лиц, судом вынесено решение о размещении ценников в данной аптеке, согласно требований действующего законодательства.

Решение Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга было обжаловано в Свердловском областном суде. Решение оставлено в силе.

Кроме того повторно выданное предписание также обжаловалось в арбитражном суде Свердловской области и Семнадцатом Арбитражном апелляционном суде.



После положительных решений в пользу Роспотребнадзора ООО «Альфа Живика» представило уведомление об устранении нарушения прав потребителей в аптеке «Живика», в подтверждении представлены фотоматериалы.

4. Качканарским ТО в интересах гр. Б... Т.А. (инвалид 2 гр.) в судебный участок № 1 судебного района, в котором создан Нижнетуринский городской суд Свердловской области подано исковое заявление к ООО «Энерготехбезопасность» о расторжении договора купли-продажи товаров, взыскании с суммы уплаченных денежных средств по договорам, взыскании неустойки за невыполнение требования потребителя, взыскании компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 судебного района, в котором создан Нижнетуринский городской суд Свердловской области исковые требования Качканарского ТО удовлетворены частично (дело №2-112/2021).

5. Нижнетагильский Территориальный отдел Управления, действующий в интересах М... Н.И. обратился в суд с иском к ИП Агафонову А.А. о защите прав потребителей в виде взыскания денежных средств оплаченных за слуховой аппарат в сумме 39900 рублей, неустойки в сумме 46284 рублей за период с 20.12.2019 по 13.04.2020, штрафа.

В обосновании заявленных исковых требований указано, что Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области поступило обращение М... Н.И. о нарушении ее прав ИП Агафоновым А.А. в связи проданным ей некачественным слуховым аппаратом.

Определением мирового судьи судебного участка № 2 Ленинского судебного района г. Н.Тагила Свердловской области прекращено производство по гражданскому делу в связи с добровольным удовлетворением заявленных гр. М... Н.И. требований со стороны ИП Агафопова А.А., возвращены денежные средства в размере 39999 рублей.

## **Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2020 году**

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2021 году прошло под девизом: «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».

Основной акцент мероприятий направлен на привлечение внимания к глобальной проблеме борьбы с загрязнением пластиком, требующей скоординированных международных решений. Выбранная тема Всемирного дня прав потребителей 2021 года способствует повышению осведомленности и привлечению потребителей во всем мире к принятию и продвижению более экологичных решений при покупке товаров.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа. Приказом Руководителя Управления и Главного врача Центра утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 69 муниципальных образованиях Свердловской области с охватом населения – 89 процентов.

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

### **Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей**

- Конкурс-эксперимент «Есть ли жизнь без пластика».

Среди жителей Свердловской области проведен творческий конкурс – эксперимент «Есть ли жизнь без пластика». В рамках конкурса участник должен был представить собственный опыт отказа от использования в течение 7 дней любых пластиковых материалов (в том числе, в быту, при покупке товаров в магазине, во время учебы, на работе и другое), а также описать возникшие трудности, наличие экономии либо дополнительных затрат, нестандартные решения проблемы замены пластиковых материалов иными.

Конкурсные работы могли быть оформлены в одном из следующих форматах:

- в форме ведения ежедневного онлайн-блога в текстовом формате с иллюстрированием фотоматериалами, пояснениями и комментариями.

- в форме аудиоподкаста.

На конкурс жителями области представлено 18 работ, из них 5 работ признаны не соответствующими условиям конкурса (представлены видеоролики, иллюстрирующие вопросы раздельного сбора мусора, использования пластиковых отходов для оформления поделок и другие). Среди заявок, соответствующих требованиям конкурса, конкурсная комиссия определила победителем Большакову Веронику Евгеньевну (14 лет) из г. Екатеринбург. Конкурсная работа победителя в форме онлайн-блога с иллюстрациями фотографиями представлена в социальной сети «ВКонтакте». Победитель награждена дипломом и памятным подарком.

- Конкурс инсталляций «Пластиковые метаморфозы».

В рамках Конкурса участник должен был оформить инсталляцию с использованием пластиковых материалов, иллюстрирующую проблему загрязнения окружающей среды пластиковыми отходами. Всего на конкурс от жителей Свердловской области подано 312 заявок, часть из которых признана не соответствующей требованиям конкурса (работы представляли собой поделки из пластиковых материалов и не могли быть признаны инсталляцией, работы не иллюстрировали проблемы загрязнения окружающей среды и другое).

Среди заявок, отвечающих условиям конкурса, определены следующие победители.

За лучшее видео-оформление инсталляции:

– коллективная работа учащихся 11 класса села Кочневское Белоярского района (Кашапова Елизавета Ильясовна, Береснев Владимир Викторович, Рублев Александр Евгеньевич, Береснева Ксения Александровна). Авторами представлен видеоролик «Люди, одумайтесь!», в котором показано, как планета, загрязненная пластиком, сдувается словно воздушный шарик.

Поощрены участники:

- работа Лайдинен Ольги Владимировны, методиста Центра культуры и досуга Пышминского городского округа, в которой представлена объемная инсталляция в форме планеты Земля, загрязненной пластиком,

- работа Третьякова Максима Владимировича «Одумайтесь», иллюстрирующая, как монстр из пластиковой бутылки поглотил планету Земля. Работа сопровождается видеороликом.

За лучшую объемную инсталляцию:

- работа «Неживой животный мир» Сидоровой Александры Викторовны в форме черепахи из пластикового мусора с панцирем из пластиковых стаканчиков, на которых размещены фотографии загрязнения окружающей среды.



**Рис. 110. Всемирный день прав потребителей.  
Работа Сидоровой А. В. на конкурс «Пластиковые метаморфозы»**

Также поощрены авторы коллективной работы Долин Дмитрий Александрович и Удачина Марина Александровна, изобразившие кита, заглотившего пластиковый мусор. Инсталляция сопровождается видеороликом. Ребята в своей работе хотят донести до людей некий крик о помощи.

За лучшее смысловое наполнение:

- работа Исаевой Валерии Владимировны «Планета в пластиковой упаковке», в которой изображен птенец, только что вылупившийся и боящийся окружающей пластиковой среды.

- Коллективная работа учащихся МАОУ СОШ № 7 с. Патруши (Бушмакина Дарья Сергеевна, Верясова Мария Александровна, Куприна Елизавета Сергеевна, Резепина Елена Алексеевна, Неугодникова Ольга Витальевна), названная авторами «Последний день Помпеи». Название работы и ее оформление из пластиковых материалов говорит само за себя.



**Рис. 111. Всемирный день прав потребителей.  
Коллективная работа учащихся МАОУ СОШ № 7 с. Патруши  
на конкурс «Пластиковые метаморфозы»**

- работа Фроловой Агаты Сергеевны, изобразившей кита, загрязненного пластиковым мусором. Интересным моментом данной работы является презентация, в которой иллюстрируется процесс создания инсталляции.

Также поощрена коллективная работа Никитиной Екатерины Викторовны, Шестаковой Натальи Сергеевны. Инсталляция «Не загрязняй источник жизни» показывает два возможных будущего для пресных водоемов страны. С одной стороны, показано состояние флоры и фауны в загрязненных источниках воды, а также загрязнение и истощение водного дна. С другой стороны, чистая вода с «зеленым» дном, счастливой фауной. По середине композиции находится рыба, показанная в двух разных состояниях, в зависимости от того, на какой стороне «будущего» она находится.



Рис. 112. Всемирный день прав потребителей.  
Работа Никитиной Е. В., Шестаковой Н. С.

За лучшую детскую работу:

- работа Сыченко Ивана Александровича, изображающая Земной шар в двух видах – с одной стороны, загрязненный мусором, с другой – чистый.

- работа Шулеповой Маргариты Дмитриевны, изображающая пластиковых монстров, пожирающих Землю. Работа названа «Лангольеры Земли».

За лучшую модель одежды из пластика победителем признана работа Болтаевой Мадины Амиршоевны, иллюстрирующая «моду будущего» из мусорных пакетов, в которой тяжело дышать человеку и планете. Работа сопровождается видеороликом.

Все победители конкурса награждены дипломами и ценными подарками. С фото- и видеоматериалами работ победителей можно ознакомиться на сайте [кцбб.рф](http://kцбб.рф).

- Конкурс на лучшее оформление информационного стенда «Борьба с загрязнениями пластиковыми материалами».

Условиями конкурса было предусмотрено оформление информационного стенда, на котором размещены текстовые, графические, фотоматериалы, посвященные проблеме загрязнения окружающей среды пластиковыми материалами и их переработке. Участник конкурса должен был представить свою работу в виде фото-презентации или видео-презентации.

На конкурс поступило 94 работы, в том числе, работы, выполненные коллективами детских дошкольных организаций, образовательных организаций, индивидуальные работы детей и другие. Для определения победителей конкурсной комиссией было выделено несколько категорий: «Лучший нарисованный стенд», «Лучшее информационное наполнение стенда», «Оригинальность исполнения стенда», «Сочетание форм в стенде».

Победителем за лучший нарисованный стенд признан Раджов Амир Анарович (9 лет), стенд участника предполагается разместить в рекреации школы № 63 г. Екатеринбург.

За лучшее информационное наполнение стенда победителем признана Белобородова Мария Юрьевна (12 лет, г. Асбест). На стенде размещена подборка информации о вреде пластиковых материалов, факты загрязнения окружающей среды и губительного воздействия пластика на животных.

За оригинальное исполнение стенда конкурсной комиссией выбраны два победителя:

- работа коллектива МБДОУ № 386 «Знайки» г. Екатеринбург.

Как заявлено участниками конкурса, стенд представляет собой «интерактивную аудио-энциклопедию экологических привычек». Информация о каждой полезной привычке, связанной с использованием пластиковых материалов, закодирована QR-кодом. Читать информацию можно с помощью смартфона с установленным приложением. Рядом со стендом расположена инсталляция «Мир океана», иллюстрирующая проблему загрязнения водоемов пластиковым мусором.

- работа Кокоулиной Натальи Александровны, воспитателя МАДОУ № 11 г. Екатеринбург. Стенд представляет собой интерактивный материал по вопросам использования пластика. Так, на стенде размещены карточки с изображением маркировки пластиковых изделий, есть «тактильный лабиринт», в котором можно узнать, как ощущаются различные пластиковые материалы, а также потренироваться «сортировать» мусор.

За лучшее сочетание различных форм в стенде победителем признана коллективная работа МАДОУ № 437 «Солнечный лучик» г. Екатеринбург. Стенд представляет собой красиво оформленные плакаты, рисунки, поделки, фотографии. А также информацию о работе в садике «экологического патруля».

Все победители конкурса награждены дипломами и памятными призами. С фото- и видеоматериалами работ победителей можно ознакомиться на сайте [кцбб.рф](http://кцбб.рф).

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

Асбестовским территориальным отделом и филиалом был объявлен творческий конкурс эссе (краткое сочинение) на тему: «Спасем планету от пластика» среди обучающихся в образовательных организациях основного общего, среднего и среднего профессионального образования. Аналогичный конкурс эссе на тему «Загрязнение окружающей среды» проведен Южным Екатеринбургским территориальным отделом и филиалом для жителей г. Полевского.

Ирбитским, Каменск-Уральским, Качканарским, Красноуфимским, Серовским, Североуральским, Талицким, Южным Екатеринбургским территориальными отделами и филиалами проведен творческий конкурс поделок и рисунков среди детской аудитории, а также песен и стихов. Всего на конкурс представлено около 380 заявок.

Для жителей муниципальных образований город Каменск-Уральский, Каменский район, Сухоложский и Богдановичский район, Талицкий район, г. Березовский, г. Верхняя Пышма был объявлен конкурс кроссвордов по теме Всемирного дня прав потребителей.

Для жителей пожилого возраста г. Первоуральск проведен конкурс «Вот такая я хозяйшка/хозяин. Культура потребительского поведения. Повторное использование пластика».

В г. Екатеринбург проведен конкурс на лучшую авторскую сумку-шоппер, поступило около 50 заявок. Участникам конкурса было предложено создать сумки-шопперы из любого понравившегося экологичного материала.





Рис. 113. Всемирный день прав потребителей.  
Работа на конкурс на лучшую авторскую сумку-шоппер

На территории г. Екатеринбург, г. Первоуральск, г. Красноуфимск, г. Полевской также проведен конкурс среди СМИ на лучшее освещение тем по защите прав потребителей.

В прямом эфире радиостанции «Город ФМ» (г. Екатеринбург) проведен традиционный конкурс-викторина на знание законодательства о защите прав потребителей.

Все победители конкурсных мероприятий отмечены дипломами и грамотами и награждены ценными подарками.

- Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2020».

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера. В этом году на конкурс представлено 14 заявок потребителей из 12 муниципальных образований Свердловской области.

Потребителем года стал Кузин Михаил Ильич, житель города Нижняя Тура. Кузин М. И. представил на суд конкурсной комиссии спор с юридической фирмой ООО «Дигесть», куда он обратился по вопросу возможности присвоения ему звания «Ветеран труда». Вместо того, чтобы разъяснить потребителю об отсутствии у него права на данное звание, юридическая фирма заключила с ним договор и взяла оплату ненужных юридических услуг. В результате потребителю пришлось в суде отстаивать свое право на снижение стоимости некачественных услуг. Решением суда требования потребителя были удовлетворены. Суд указал, что юристами составлены однотипные документы, не ведущие к разрешению спора по существу.



Оглашение победителя состоялось на онлайн пресс-конференции на базе ЗАО «Интрефакс-Урал» 12 марта 2021 г. Победитель конкурса, а также потребители, занявшие второе и третье места, награждены памятными подарками и дипломами.

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

Данный конкурс также является ежегодным мероприятием, направленным на повышение профессионального уровня среди специалистов надзорной деятельности Роспотребнадзора по Свердловской области.

Всего были поданы 20 заявок от специалистов всех территориальных отделов Управления. Среди конкурсных заявок были, в том числе, материалы, связанные с проведенными надзорными мероприятиями по фактам продажи сигарет в открытой выкладке, товаров легкой промышленности без надлежащей маркировки, по защите прав социально уязвимой категории населения при продаже товаров, а также по не оформлению надлежащим образом ценников на витрине аптеки.

Конкурсная комиссия определила следующих победителей:

- Михайловская Юлия Михайловна, ведущий специалист-эксперт Северного Екатеринбургского территориального отдела, занявшая первое место в конкурсе,

- Лапушняк Анна Алексеевна, специалист-эксперт Нижнетагильского территориального отдела, занявшая 2-ое место.

- Жукова Елена Николаевна, главный специалист-эксперт Центрального Екатеринбургского территориального отдела, занявшая 3-ье место.

Победители, занявшие первое и второе место, представили работы по защите прав социально-уязвимой категории потребителей. Так, Михайловская Ю. М. представила материалы проведенных мероприятий по обращению потребителя, являющегося инвалидом и лишенного возможности свободно передвигаться. Продавец при продаже потребителю ноутбука представил недостоверную информацию о его характеристиках. Лапушняк А.А. представила материалы проведенных мероприятий по обращению гражданина, также являющегося инвалидом и имеющего установленный кардиостимулятор. Магазин отказал данному потребителю в возможности прохода с отключением охранных рамок, что могло повлиять на работу кардиостимулятора.

Жукова Е. Н. представила материал по защите прав потребителя, которому был передан товар с недостатком, однако, продавец отказался принимать данный товар и не провел проверку качества.

Специалисты, признанные победителями в заявленных номинациях, поощрены ценными призами и дипломами.

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

Среди специалистов консультационных пунктов для потребителей Управлением и Центром проведен ежегодный областной конкурс «Потребительский щит». Участникам конкурса предлагалось представить материалы из своей практики по решению наиболее сложных или нестандартных ситуаций, где им удалось отстоять права потребителя. В этот раз конкурс проведен по двум номинациям:

- «На страже закона» - профессиональный, новый, нестандартный подход при решении наиболее сложного вопроса по защите прав потребителей по любым видам нарушений;

- «Защита социально уязвимых потребителей» - практическая помощь потребителям социально уязвимых категорий (пенсионерам, инвалидам, ветеранам, несовершеннолетним, лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и пр.).

Всего на конкурс подано 18 заявок. Конкурсной комиссией определены следующие победители:

- В номинации «На страже закона» победитель - Залыгина Надежда Геннадьевна, юрисконсульт консультационного пункта Центрального Екатеринбургского филиала, представившая материалы о взыскании судебной неустойки за длительное неисполнение решения суда об устранении недостатков в переданной потребителю квартире.

- В номинация «Защита социально-уязвимых потребителей» определены два победителя: Краснова Светлана Александровна, начальник консультационного пункта Первоуральского филиала (защита прав потребителя при наступлении страхового случая по дополнительной гарантии на телефон), Чучкалова Татьяна Алексеевна, специалист консультационного пункта Серовского филиала (защита прав потребителя туристских услуг при вынужденном отказе от тура в связи со смертью родственника).

Специалисты, занявшие призовые места, награждены дипломами и памятными призами.

### **Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей**

С целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей разработаны информационные материалы. Специалистами Управления и Центра разработаны презентации на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» и «Требования к безопасности пластиковой упаковки»,

а также разработана Азбука потребителя по указанным темам, уроки которой размещены на официальном сайте Управления и на сайте Консультационного центра для потребителей [кцбб.рф](http://кцбб.рф). Кроме того, среди жителей Свердловской области было распространено около 7000 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 09 по 20 марта 2021 г. оказано 1187 консультаций, из которых 681 – по телефону, 324 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (201 консультация) и оказания услуг ЖКХ (147 консультаций).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлена 161 претензия на сумму к возмещению вреда около 4 000 000 руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (69 претензий), оказания финансовых услуг (16 претензий), оказания коммунальных услуг (14 претензий), и прочие вопросы (47 претензий). Претензии составлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Звук», ООО «ДНС- Ритейл», Аптека «Фармленд», ООО «Урал окна», ООО «Интернет Решение», Аптека-от-склада.рф и другие.

Актуальными вопросами, по которым специалистами подготовлены претензии, являлись также вопросы продажи автомобилей с навязыванием дополнительных платных услуг (услуги «помощь на дороге», юридические консультации, а также заключение опционных договоров).

За период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами подготовлено 31 исковое заявление на сумму к возмещению около 2 миллионов рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров (13 исков), оказания финансовых услуг (4 иска), оказания туристских услуг (3 иска) и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 10 торговых центров Свердловской области, таких как ООО «Лента» (Свердловская область, г. Каменск-Уральский), ТЦ «Депо» (г. Н. Тагил), ТЦ «Мегамаст» (г. Н. Тагил), Магазин «Кировский» (г. Верхняя Пышма), Магазин «Яблоко» (г. Екатеринбург), ТРЦ Академический (г. Екатеринбург) и другие. Всего оказано 28 консультаций, распространены 195 брошюр.

Следует отметить, что многие ежегодно проводимые выездные консультации в торговых центрах были отменены в связи с

введенными ограничительными мерами на территории Свердловской области.

### **Оформление тематических информационных стендов, выставок**

Всего оформлено 117 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам загрязнения окружающей среды пластиковыми материалами. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 35 муниципальных образований, в 25 образовательных организациях, в 16 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей было организовано взаимодействие с библиотеками на территории Свердловской области:

- в Библиотеке № 5 «Детская библиотека «Малая Герценка» (г. Екатеринбург) проведена акция «Спасаем природу от пластика». Проект направлен на помощь детям в паллиативном состоянии, а кроме того, помогает спасти природу от пластика. Горожане собирают дома пластиковые крышечки, затем приносят в библиотеку. Также в данной библиотеке проведен мастер-класс по росписи сумки-шоппера, мастер-класс Мозаика из крышек «Окно в природу», создано лого-панно из крышек для плаката проекта Эко-добро.

- в библиотеках г. Полевской проведена электронная викторина «Пластиковое загрязнение окружающей среды», викторина «Бой королю Пластику и принцессе Замарашке» для детей о пользе и вреде пластика для человека и окружающей среды, организована выставка-фантазия «Рециклинг – чудеса из ничего» (идеи повторного использования пластика), тематические книжные выставки, видеообзоры, онлайн-мероприятия и другие мероприятия.

- в Центральной городской библиотеке Асбестовского городского округа им. А.И. Чечулина проведена лекция в клубе пенсионеров по тематике Всемирного дня прав потребителей.

### **Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей**

• **Образовательные мероприятия для работающего населения.** Лекции для трудовых коллективов проведены в 11 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 700 человек.



Рис. 114. Всемирный день прав потребителей.  
Лекция для трудового коллектива (г. Екатеринбург)

- **Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.**

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 11 центрах социального обслуживания населения на территории 9 муниципальных образований, например, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Ирбит, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие. Лекции прослушали 114 человек (лица, младше 65 лет). Также, в ряде социальных учреждений было осуществлено дистанционное транслирование лекций, лекции были размещены в социальных сетях для свободного просмотра.

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

Специалистами Центрального Екатеринбургского территориального отдела и филиала проведены лекции для студентов высших учебных заведений Свердловской области – ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ФБГОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет» г. Екатеринбург, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина и другие. Всего лекции прослушали около 800 человек.

Также, состоялись лекции для 585 студентов в 24 колледжах, техникумах на территории таких муниципальных образований, как г. Екатеринбург, г. Асбест, г. Ирбит, г. Полевской, г. Каменск-Уральский, г. Серов и другие.

Были проведены лекции в 53 школах на территории 15 муниципальных образований. Всего лекции прослушало около 70000 учащихся. Участие было принято школьниками, в том числе, дистанционно.

Дополнительно специалистами по защите прав потребителей проведены иные мероприятия с участием обучающихся:

- специалистами Центрального Екатеринбургского территориального отдела и филиала для студентов Института торговли, пищевых технологий и сервиса Уральского государственного экономического университета проведена деловая командная игра «Защити свои права, потребитель», организованная кафедрой управления качеством и экспертизы товаров и услуг УрГЭУ. «Игру придумывали и разрабатывали студенты-товароведы 4 курса УрГЭУ по аналогу известного телешоу «Где логика?».

Для студентов юридического университета организована ТОК-площадка, на которой происходило обсуждение проблемы нарушения прав потребителей недобросовестными юридическими фирмами.

На базе Уральского Государственного лесотехнического университета проведен Круглый стол «Рациональное потребление и борьба с пластиковым загрязнением. Тенденции и перспективы получения биоразлагаемых пластиковых материалов».

Для студентов УрФУ организована экскурсия в «Немузей мусора» (г. Екатеринбург). Кроме того, для учащихся данного вуза проведен эко-квиз «Роль человека в загрязнении окружающей среды». Проведение осуществлено в онлайн-формате на платформах Microsoft и Teams Kahoot.

На территории г. Екатеринбург, г. Первоуральск, г. Ревда, г. Дегтярск и других городов для учащихся старших классов проведены классные часы и эко-уроки по темам: «Не дайте планете утонуть в пластиковом мусоре», «Экологическая проблема – мусорный пластик», проведена тематическая игра «Творим патенты», которая была направлена на безопасное обращение с пластиком, предложены проекты по рекламированию открытия мусороперерабатывающих комбинатов, написаны сочинения по тематике дня прав потребителей.

### **Иные мероприятия в рамках взаимодействия с органами государственной власти и другими организациями**

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 32 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.

Дополнительно осуществлено следующее взаимодействие с администрациями:

- специалистами Каменск-Уральского территориального отдела принято участие в заседаниях Думы МО г. Каменск-Уральский, Каменский городской округ, г. Сухой Лог, г. Богданович, аппаратном

совещании при главе г. Сухой Лог, а также в межведомственной рабочей группе по взаимодействию правоохранительных и контролирующих органов в сфере незаконного оборота товаров не отвечающих требованиям безопасности и других мероприятиях,

- специалистами Качканарского территориального отдела и филиала принято участие в мероприятии, проведенном администрацией Качканарского городского округа по актуальным вопросам и проблемам сферы предпринимательства,

- специалистами Нижнетагильского территориального отдела и филиала при участии администрации г. Верхняя Салда, администрации Дзержинского района г. Нижний Тагил проведена акция по сбору пластиковых крышек от бутылок. Собранные крышки переданы в благотворительный фонд помощи детям.

Дополнительно, на базе выездных мероприятий в администрациях муниципальных образований специалистами отделов по защите прав потребителей проведено 23 консультации.

В г. Екатеринбург при участии администрации города 12 марта прошло награждение победителей II Студенческой олимпиады юристов, которое завершилось ставшим уже традиционным студенческим уличным флеш-мобом «Я читаю закон».

Кроме того, специалистами Центрального Екатеринбургского отдела и филиала в г. Екатеринбург проведены:

- конкурс среди управляющих компаний и ТСЖ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение населения. Предметом конкурса стали информационные материалы, размещенные в местах общего пользования для жителей домов. По результатам конкурса победителем признана управляющая компания ООО «УЖК «Территория»,

- Акция «Пластик в бан» (г. Екатеринбург) при участии ЕМУП «Спецавтобаза». За время акции собрано 143 кг. пластиковых отходов. Вырученные средства пойдут на покупку корма для бездомных собак из приюта для животных. Самые активные горожане получили призы от ЕМУП «Спецавтобаза». Информация о мероприятии размещена на сайте ЕМУП «Спецавтобаза».



**Рис. 115. Всемирный день прав потребителей.  
Совместное мероприятие с ЕМУП «Спецавтобаза»**

### **Анкетирование потребителей по вопросам рационального потребления**

Количество анкетированных составило 5580 человек, анкетирование проведено в 43 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся использования пластиковых материалов в повседневной жизни. Например, это такие вопросы, как:

- «Сортируете ли Вы пластиковый мусор для дальнейшей переработки?» (33 процента респондентов ответили утвердительно, 25 процента не увидели в этом смысла, 6 процента указали, что не знают, как его сортировать и другие варианты ответов)

- «Считаете ли Вы возможным отказаться от использования одноразовой пластиковой продукции в быту (пластиковые пакеты, бутылки, посуда)?» (25 процента опрошенных заявили, что могут отказаться, 15 процента опрошенных считает, что это невозможно, и иные ответы),

- 64 процента опрошенных правильно ответили на вопрос «Что обозначает буквенная аббревиатура на маркировке упаковки товара (например, PAP, PET, GL)?».

Дополнительно горожане выразили свое мнение и ответили на вопросы, касающиеся использования пластиковых материалов, заполнив специальную анкету на гугл-форме.

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

12 марта 2021 г. проведена онлайн пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства «Интерфакс Урал».



Информация о мероприятиях представлена на 11 телеканалах (например, «4 Канал» Екатеринбург, ОблТВ г. Екатеринбург, Асбест ТВ, ООО Медиа группа «Компас» г. Каменск-Уральский, ТК «Телекон» г. Нижний Тагил), в том числе освещение на телеканалах следующих мероприятий:

- выступление начальника отдела защиты прав потребителей на рынке непродовольственных товаров и услуг Управления Шулешовой Т. Ю. и начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центра Короленко И. А. на пресс-конференции, посвященной Всемирному дню прав потребителей 12 марта 2021 г.,

- выступление начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центра Короленко И. А. на телеканале «4 канал» г. Екатеринбург,

- выступление главного санитарного врача г. Каменск-Уральский, выступление начальника консультационного пункта для потребителей г. Нижний Тагил по тематике дня прав потребителей и другие.

Осуществлено 7 выступлений на радио, размещено 80 публикаций в 32 газетах, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 115 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «ВКонтакте», «Facebook», 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](http://kц66.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 2019-2024 годы»**

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017 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 57 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей. В состав заказчиков Региональной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 6 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) (далее – органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области).

Мероприятия региональной программы направлены на формирование комплексной, эффективной и всесторонней защиты 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, 6 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).

Несмотря на то что 2020 год откорректировал, а в некоторых случаях кардинально изменил организацию работы органов государственной власти, и перестроил привычный образ жизни граждан, деятельность органов и организации, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, трансформировалась, повлияв на социальные и экономические

процессы, при этом реализация мероприятий Региональной программы по итогам отчетного года выполнена на 96 процента (2019 год – 98 процента).

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в 2020 году органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, осуществлялись превентивные меры по недопущению распространения новой инфекции на территории региона, при этом была обеспечена контролируемая ситуация в области защиты прав потребителей, в некоторых случаях осуществлялось длящееся восстановление нарушенных прав потребителей (например, в сфере туризма, и услуг).

Действия органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской в рамках Закона о защите прав потребителей, создало для потребителя комфортную среду покупок, повысило уровень доверия к организациям потребительского рынка. Хозяйствующие субъекты также получили выгоду от такого поведения своих клиентов, поскольку в комфортной и доверительной среде сократилось время на принятие решение о покупке, люди не испытывали предубеждения к предоплате сделки, возрос индекс потребительской уверенности и потребительского доверия, который характеризует, насколько потребители (граждане) считают текущую ситуацию благоприятной для совершения покупок.

В связи с чем уровень 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 53 процента, что выше планового целевого показателя Региональной программы на 16 процентов, и базового целевого показателя Региональной программы на 33 процента (в 2019 году – 44,9 процента).

По итогам 2020 года органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, последовательно и планомерно достигнуты целевые показатели, заявленные Региональной программой (приложение № 1).

Реализация целей Региональной программы предусмотрена посредством достижения 18 целевых показателей (далее – ЦП), из них по итогам отчетного периода годовые плановые значения достигнуты по 17 ЦП – 100 и более процентов исполнения, по 1 ЦП:

«Удельный вес непродовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП – 10 процентов, фактическое значение составило 12,0 процента, уровень достижения ЦП – 83,3 процента, что является отклонением достижения ЦП на 16,7 процента

(2019 год – отклонение ЦП на 17,8 процента при плановом ЦП 11 процента), что требует продолжения межведомственного взаимодействия деятельности органов государственной власти и организаций, по сокращению производства и завоза непродовольственной группы товара, не соответствующей требованиям качества и безопасности, в 2021 году и последующие периоды.

По итогам 2020 года по сравнению с 2019 годом на потребительском рынке непродовольственной группы товаров ситуация, следующая: увеличился удельный вес забракованной продукции по следующим группам непродовольственных товаров: детские игрушки с 37,2 процента до 39,3 процента, одежда для взрослых с 46 процентов до 50,4 процента, парфюмерно-косметическая продукция с 32 процента до 39,7 процента, ламповая продукция 39,1 процента до 54,1 процента, обувь для взрослых с 49,5 процента до 70,7 процента.

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам непродовольственных товаров: мебель с 50,3 процента до 37,9 процента, технически сложные товары с 37,9 процента до 31,7 процента, детская одежда с 46,5 процента до 41,2 процента, детская обувь с 69,3 процента до 60,9 процента, товары бытовой химии с 35,6 процента до 22,2 процента.

По результатам лабораторных испытаний из 199 проб непродовольственных товаров 24 пробы не соответствовали установленным требованиям (парфюмерно-косметическая продукция, детские игрушки, продукция легкой промышленности, стеклоомывающая жидкость).

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

отсутствие полной информации о товаре и изготовителе в маркировке, реализация продукции без средств идентификации;

несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества;

отсутствие или ненадлежащее оформление товарно-сопроводительных документов, недостоверное декларирование.

По итогам неудовлетворительного достижения ЦП в 2019 году в рамках заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области 19 августа 2020 года Министерству промышленности и науки Свердловской области выдано поручение в 2021 году включить в повестку заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области (далее – Комиссия Министерства промышленности и науки) рассмотрение вопроса о комплексных мерах, направленных на сокращение выпуска, завоза и распространения непродовольственной продукции, не

соответствующей требованиям качества и безопасности, реализуемой на территории Свердловской области.

По итогам реализации мероприятий Региональной программы в 2020 году дополнительно необходимо обратить внимание на следующие ЦП Региональной программы:

«Количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области» при плановом ЦП – 1850 единиц на 100 тыс. населения, фактическое значение составило 1347 единиц на 100 тыс. населения, уровень достижения показателя – 132,4 процента, что является положительным достижением ЦП, так как снижено запланированное количество обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей;

«Удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП – 21 процента, фактическое значение составило 9,2 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).

По результатам надзорных мероприятий, мониторинга пищевых продуктов и результатов производственного контроля по санитарно-химическим и физико-химическим показателям качества и безопасности пищевых продуктов Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Свердловской области) прослеживается тенденция к положительной динамике, так по итогам 2020 года удельный вес неудовлетворительных результатов лабораторных исследований составил 3,7 процента (2018 год – 4,3 процента, 2019 год – 4,6 процента).

Наибольший удельный вес нестандартных проб зарегистрирован по физико-химическим показателям 5,3 процента (2018 год – 6,4 процента, 2019 год – 6,5 процента).

При этом стоит отметить, что по отдельным видам пищевых продуктов отмечается ухудшение показателей. Так удельный вес неудовлетворительных проб увеличился в следующих группах пищевой продукции: молочные продукты с 8,9 процента в 2019 году до 9,3 процента в 2020 году, напитки безалкогольные с 1,5 процента в 2019 году до 5,8 процента в 2020 году, алкогольные напитки с 6,4 процента в 2019 году до 7,6 процента в 2020 году.

По сравнению с 2019 годом в 2020 году отмечена стабилизация и улучшение показателей в большинстве приоритетных групп

пищевых продуктов: мясопродукты с 14,3 процента до 9,7 процента, птицепродукты с 10 процента до 4,1 процента, рыбные продукты с 13,2 процента до 7,2 процента, кондитерские изделия с 8,8 процента до 8,6 процента, биоактивные добавки к пище с 16,7 процента до 7,7 процента, хлеб и хлебобулочные изделия с 3,3 процента до 1,5 процента, овощи и бахчевые с 1,5 процента до 0,9 процента, масложировая продукция с 12 процента до 10,8 процента.

По результатам лабораторных исследований в 2020 году наблюдается снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении практически всех приоритетных групп продовольственной группы товаров, а именно: консервы молочные 1,8 процента, (2019 год – 2,9 процента, 2018 год – 38,9 процента), рыба 1,94 процента (2019 год – 22,1 процента, 2018 год – 28,36 процента), колбасные изделия 15,3 процента, (2019 год – 22,1 процента, 2018 год – 32,8 процента), масло сливочное 9,3 процента (2019 год – 13,1 процента, 2018 год – 25,2 процента), консервы мясные 25,5 процента (2019 год – 31,7 процента, 2018 год – 32,6 процента).

На уровне прошлого года остается процент неудовлетворительных результатов исследований сыров по показателям фальсификации 7 процента (2019 год – 7 процентов, 2018 год – 21,2 процента).

Тем не менее, несмотря на некоторое снижение, процент забракованных проб по критериям фальсификации по-прежнему высок.

Несмотря на положительную динамику в целом, на протяжении последних лет продолжают регистрироваться нестандартные пробы пищевой продукции по санитарно-химическим показателям безопасности. Так, в 2020 году показатель химического загрязнения пищевых продуктов по Свердловской области уменьшился и составил 1,1 процента (2018 год – 1,3 процента, 2019 год – 1,4 процента).

По-прежнему не регистрируются неудовлетворительные результаты по санитарно-химическому загрязнению в рыбной продукции, сахарном песке, хлебе и хлебобулочных изделиях, плодах и ягодах, масложировой продукции, напитках алкогольных и безалкогольных.

В 2020 году не зарегистрированы неудовлетворительные результаты по санитарно-химическому загрязнению в биоактивных добавках к пище.

При этом в отчетном году продолжали регистрироваться неудовлетворительные пробы по санитарно-химическим показателям по причине превышения гигиенических нормативов в мясопродуктах удельный вес неудовлетворительных проб составил 0,4 процента превышения содержания мышьяка в 1 пробе (2018 год – 0 процентов, 2019 год – 0,6 процента), в кондитерских изделиях удельный вес

неудовлетворительных проб составил 0,6 процента превышения содержания кадмия в 2 пробах сырья для производства кондитерских изделий (2019 год – 0 процентов), в молочных продуктах удельный вес неудовлетворительных проб составил 0,2 процента по причине превышения содержания свинца в 1 пробе (2019 год – 0 процента), овощах и бахчевых удельный вес неудовлетворительных проб составил 2,3 процента - превышения содержания нитратов в 70 пробах (2018 год – 2,3 процента, 2019 год – 2,5 процента), в картофеле удельный вес неудовлетворительных проб составил 0,8 процента превышения содержания нитратов в 7 пробах (2018 год – 0,6 процента, 2019 год – 1,2 процента).

В динамике за последние 3 года отмечается стабилизация показателей безопасности пищевых продуктов по микробиологическим показателям, удельный вес неудовлетворительных проб по итогам 2020 года составил 6 процентов (2018 год – 6 процентов, 2019 год – 5,7 процента).

Улучшение показателей микробиологического загрязнения отмечается в напитках безалкогольных 1,9 процента (2018 год – 0,8 процента, 2019 год – 2,3 процента).

Процент неудовлетворительных проб в 2020 году увеличился в следующих группах: мясопродукты 7,0 процента (2018 год – 6,1 процента, 2019 год – 6 процентов), молочные продукты 8 процентов (2018 год – 6,7 процента, 2019 год – 7,4 процента), кондитерские изделия 11,0 процента (2018 год – 11 процентов, 2019 год – 10,2 процента), рыбопродукты 11,6 процента, 2018 год – 7,4 процента, 2019 год – 8,3 процента, овощи и бахчевые 9,3 процента, 2018 год – 3,5 процента, 2019 год – 3,5 процента, масложировая продукция 2,9 процента, 2018 год – 0 процента, 2019 год – 1,4 процента, напитки алкогольные 3,8 процента (2018 год – 2,1 процента, 2019 год – 3,4 процента), птицепродукты 8,0 процента (2018 год – 7,1 процента, 2019 год – 7,9 процента), кулинарные изделия 5,3 процента (2018 год – 5,7 процента, 2019 год – 5,1 процента), биоактивные добавки к пище 2,3 процента (2018 год – 2,3 процента, 2019 год – 2 процентов).

В течение последних лет актуальна проблема микробиологической безопасности отдельных видов кулинарной продукции, в том числе блюд «нетрадиционной кухни» 20,1 процента (2018 год – 14,3 процента, 2019 год – 9,8 процента) (один из самых высоких показателей в удельном весе неудовлетворительных проб данной группы) и салатов 18,2 процента (2018 год – 11,9 процента, 2019 год – 10,7 процента).

Неблагоприятная ситуация по микробиологическому загрязнению пищевых продуктов продолжает оставаться в организациях торговли – удельный вес неудовлетворительных проб снижается, но остается высоким - по итогам 2020 года 6,5 процента, 2018 год – 7,3 процента, 2019 год – 7,5



процента, в предприятиях общественного питания – удельный вес неудовлетворительных проб составил 5,6 процента, 2018 год – 5,2 процента, 2019 год – 5,2 процента.

В динамике отмечается снижение удельного веса неудовлетворительных результатов лабораторных исследований по микробиологическим показателям в организациях молокоперерабатывающей промышленности – до 2,2 процента (2018 год – 4,6 процента, 2019 год – 7,9 процента).

В организациях мясоперерабатывающей промышленности продолжается снижение показателя – до 3,1 процента (2018 год – 2,5 процента, 2019 год – 4,9 процента).

В организациях пивобезалкогольной продукции процент неудовлетворительных проб остается на низком уровне 0,9 процента (2018 год – 0,7 процента, 2019 год – 1,2 процента).

По сравнению с 2017 годом (3,7 процента) в 2019–2020 годах не зарегистрированы неудовлетворительные пробы продукции для питания детей раннего возраста, отобранные в детских молочных кухнях и раздаточных пунктах.

По отдельным группам продовольственных товаров статистика забраковок по итогам отчетного года, следующая:

снизился удельный вес забракованной алкогольной продукции 4,6 процента (2019 год – 15 процента, 2018 год – 14,2 процента), молочной продукции 8,2 процента (2019 год – 19,2 процента, 2018 год – 7,7 процента), хлебобулочных изделий 1,2 процента (2019 год – 4,6 процента, 2018 год – 2,1 процента);

увеличился удельный вес забракованной мясной продукции 17 процента (2019 год – 5,5 процента, 2018 год – 11,1 процента), рыбной продукции 23,6 процента (2019 год – 4,4 процента, 2018 год – 5,4 процента), кондитерских изделий 29 процента (2019 год – 12,5 процента, 2018 год – 20,4 процента), масложировой продукции 15,3 процента (2019 год – 4,9 процента, 2018 год – 2,1 процента).

Также хотелось бы отметить по результатам проведенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «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 2000 человек, выявлено, что 53,2 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права, что выше планового ЦП, запланированного Региональной программой на 1,2 процента.

Как отмечалось ранее, уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью в общем количестве потребителей полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью 53 процента, что выше планового ЦП на 16,2 процента, и базового ЦП на 33 процента.

По итогам отчетного периода общий процент выполнения ЦП составил 97 процента.

По итогам отчетного периода из 57 мероприятий Региональной программы, запланированных в 2018 году, выполнено 57 мероприятий – 0,95 процента.

За отчетный период в рамках Региональной программы реализовано 57 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 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 межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка Свердловской области рассматривались вопросы состояния рынка колбасных изделий и молочной продукции (молоко питьевое пастеризованное, масло сливочное крестьянское и сметана).

В рамках Комиссии Министерства промышленности и науки рассмотрены вопросы противодействия незаконному обороту:

- сельскохозяйственной продукции;
- пищевой, алкогольной и табачной продукции;
- моторного топлива;
- строительных материалов.

Кроме того, Комиссией Министерства промышленности и науки рассмотрены вопросы безопасности лекарственного обеспечения Свердловской области в рамках реализации проекта мониторинга движения лекарственных препаратов, функционирования системы маркировки товаров контрольными знаками по товарным группам, которые подлежат обязательной маркировке на территории Российской Федерации, пресечения нарушений, связанных с недостоверным декларированием продукции, фальсификацией продуктов питания, в том числе при организации питания детей в образовательных и оздоровительных учреждениях Свердловской области.

В 86 муниципальных образованиях в целях эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей приняты и реализуются комплексные программы по защите прав потребителей (комплексные планы мероприятий, работ), 8 из которых обеспечены финансированием за счет местного бюджета.

В органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, поступило более 59 тысяч письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, специалистами оказано 167 385 устных консультаций гражданам и организациям.

Так в органы местного самоуправления в 2020 году поступило более 6500 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (38,6 процента), реализацию непродовольственных товаров (23,1 процента), бытовые услуги (6,5 процента), торговлю пищевыми продуктами (5,1 процента), транспортные услуги (4,4 процента), финансовые услуги (2,8 процента), услуги связи (0,7 процента), медицинские услуги (2,9 процента), образовательные услуги (2,1 процента). Специалистами оказано 11,6 тыс. консультаций гражданам и организациям по вопросам защиты прав потребителей. Специалистами общественных организаций оказано 0,9 тыс. консультаций.

На базе администраций муниципальных образований в рамках межведомственного взаимодействия сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области») предоставлено 63 консультации.

В конце марта 2020 года в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой очное консультирование и прием граждан приостановлен, консультации проводились в онлайн формате и в телефонном режиме.

Государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставление государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО МФЦ) в рамках реализации проекта «Школа электронных услуг» заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей, так в 2020 году на базе 6 филиалов ГБУ СО МФЦ специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» предоставлены 68 консультаций, распространено 304 памятки для потребителей и 204 визитки о консультационных пунктах для дальнейшего получения правовой помощи. Потребителям оказана помощь в составлении 6 претензий.

В рамках реализации мероприятия по расширению пунктов консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе ГБУ СО МФЦ заключено

дополнительное соглашение с ГБУ СО МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами ГБУ СО МФЦ потребителей, проведен обучающий семинар с сотрудниками ГБУ СО МФЦ.

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», также проводилось консультирование потребителей.

По итогам отчетного года предоставлено 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.

В 2020 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, в муниципальных образованиях подано 56 извещений о ненадлежащем оказании услуг (реализации товаров).

Также, на базе администраций муниципальных образований распространено более 40 727 памяток и 391 визитка. Потребителям оказана помощь в составлении 9 претензий, 3 иска и 26 обращений в различные контролирующие инстанции.

В адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области направлялись письма о текущей ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг: о результатах надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителя туристских и гостиничных услуг; при оказании транспортных услуг; услуг связи; финансовых услуг; о результатах деятельности в сфере платных образовательных услуг; в сфере платных медицинских услуг; услуг связи; услуг микрофинансовых организаций.

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 3,2 процента при плановом ЦП 3 процента единиц на 100 тыс. населения.

Ежегодно подготавливается, тиражируется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области».

Управлением подано 128 исковых заявлений в сфере защиты прав потребителей (в защиту прав потребителей и о ликвидации юридических лиц (прекращении деятельности ИП), из них 84 рассмотрено, 81 – удовлетворено, выдано 237 заключений в защиту прав потребителей, 193 – рассмотрено, 190 исков - удовлетворено.

В 2020 году специалистами муниципальных образований, предъявлено 271 иск в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, подано 3 иска о прекращении противоправных действий в отношении интересов неопределенного круга потребителей в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными товарами.

Общая сумма, возмещенная потребителям в результате реализации Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области мер судебной защиты прав потребителей, составила 19,4 млн. руб. (2019 год – 23 млн. руб.).

В 2020 году специалистами муниципальных образований предъявлено 271 иск в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (в 2019 году – 83 иска), также подано 3 иска о прекращении противоправных действий в отношении интересов неопределенного круга потребителей в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг.

В отчетном году переведено в электронную форму 12 220 единиц хранения архивных документов и 522 описи архивных дел, документов. Всего по состоянию на 01.01.2021 переведено в электронную форму – 98 085 единиц хранения архивных документов и 19 036 описей архивных дел, документов.

В том числе в соответствии с подпунктом «к» пункта 4 перечня поручений Президента Российской Федерации от 24.01.2020 № Пр-113 по реализации Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 15 января 2020 года Правительству Российской Федерации совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации по обеспечению создания комплекса архивных документов, кино- и фотоматериалов, посвященных Второй мировой войне, в 2020 году оцифровано 676 единиц хранения (122 936 листов архивных документов), посвященных Второй мировой войне, хранящихся в государственных архивах Свердловской области.

**Направление 2. Информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.**

Так, 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 2020 году подготовлены и направлены в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство социальной политики) и его подведомственные учреждения, методические материалы, по следующим темам:

нарушения в сфере продаж дорогостоящих товаров, работ и услуг путем обмана и злоупотребления доверием в отношении получателей социальных услуг на дому и слушателей «Школ пожилого возраста» (памятки, презентации, видеоролики, игры, тестовые вопросы);

защита прав потребителей финансовых услуг – для проведения олимпиад по финансовой грамотности среди лиц пожилого возраста.

Посредством муниципальных, региональных и федеральных средств массовой информации, официальных сайтов органов местного самоуправления, организации, управляющих компаний, образовательных и медицинских учреждений, советов ветеранов, центров занятости распространено более 249 тысяч памяток, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе охвачена социально уязвимая категория потребителей (Например, разработана памятка «Как не стать жертвой мошенников»).

В 2020 году разработано 45 информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей, в виде видео уроков.

Проведено 748 информационных мероприятий в онлайн режиме (семинары, совещания, круглые столы, лекции, в том числе посредством телевидения и радио).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2020 году проведено 77 семинаров и лекций для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые категории населения.

Министерством социальной политики подготовлены методические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов, реализованных в рамках школ пожилого возраста в организациях социального обслуживания Свердловской области, по направлению «Безопасная жизнедеятельность» (обучено 6172 человека), «Правовая и экономическая культура» (обучено 2023 человека), «Компьютерная грамотность» (обучено 1586 человек), «Финансовая грамотность» (обучено 2579 человек). По повышению правовой грамотности 12 360 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В 2020 году в том числе в режиме видеоконференцсвязи состоялось более 5800 совещаний, родительских собраний, бесед, консультаций, круглых столов, уроков с руководителями органов местного самоуправления, сферы потребительского рынка, организаций здравоохранения, образования, жилищно-коммунального хозяйства, транспортных услуг, учреждений культуры и искусства.

Например, в сфере образования, по вопросам реализации федерального государственного стандарта среднего общего образования Министерством образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Министерство образования и молодежной политики) с представителями органов местного самоуправления рассматривались методические рекомендации Министерства просвещения Российской Федерации о проведении в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования и присмотра и ухода за детьми, любой формы собственности, а также для распространения среди индивидуальных предпринимателей необходимых мероприятий, направленных на снижение рисков коронавирусной инфекции, в том числе об организации медицинского осмотра детей при функционировании в режиме свободного посещения.

Для участия в XIII Всероссийской Олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников (далее – олимпиада) зарегистрировалось 270 человек, в финал олимпиады от Свердловской области вышло 4 учащихся.

В 2020 году государственным автономным нетиповым образовательным учреждением Свердловской области «Дворец молодежи» проведен областной фестиваль школьников по финансовой грамотности «MoneySkills» (далее – Фестиваль), в рамках которого состоялись следующие мероприятия:

олимпиада по финансовой грамотности и основам предпринимательской деятельности (3-4 классы, 5-6 классы, 7-8 классы, 9-11 классы) на базе автономной некоммерческой организации высшего образования «Гуманитарный университет»;

конкурс «Азбука экономики» в дистанционном формате.

В ходе проведения Фестиваля комплексно решались следующие задачи: повышение интереса учащихся к экономическому образованию, развитие финансово-экономического образа мышления, формирование у подрастающего поколения целостного представления о предпринимательской деятельности, выявление талантливых учащихся в области предпринимательства, содействие в профессиональной ориентации, мотивация педагогов на творческий подход к организации практической и проектной деятельности детей и подростков.

Общее количество участников мероприятий Фестиваля 709 человек в Реестр примерных основных общеобразовательных программ (<http://fgosreestr.ru/>), примерных образовательных программ отдельных учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), направленных на повышение финансовой грамотности, внесены две программы: «Примерная образовательная программа учебного курса «Финансовая грамотность. Цифровой мир» предметной области «Общественные науки» для образовательных организаций, реализующих образовательные программы среднего общего образования» и «Примерная образовательная программа учебного курса «Финансовая грамотность. Современный мир» предметной области «Общественно-научные предметы» для образовательных организаций, реализующих образовательные программы основного общего образования».

Согласно мониторингу реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности, в 92 процента общеобразовательных организаций реализуются различные курсы, дисциплины, модули, мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности и в 82 подведомственных Министерству образования и молодежной политики профессиональных образовательных организациях.

Обязательными учебными предметами основной образовательной программы, в рамках которых проводились занятия по вопросам финансовой грамотности, являются: обществознание, правовые основы профессиональной деятельности, история, экономика, основы экономики, математика, ценообразование, основы предпринимательской деятельности, менеджмент, сметная документация, оценка рыночной стоимости строительных работ) в соответствии с письмом автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» в общеобразовательных организациях Свердловской области в период с 9 по 15 ноября 2020 года состоялись мероприятия в рамках Недели и Дня качества, в том числе проведен Всероссийский урок качества.

В мероприятиях приняли участие свыше 70 тыс. школьников из 598 общеобразовательных организаций региона.

В еженедельном режиме проводились совещания с руководителями органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, в том числе по вопросам, направленным на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг.

Международная олимпиада по финансовой грамотности, русскому языку и математике для учащихся 2-9 классов, организованная онлайн проектом «ЯКласс» (далее – Олимпиада), состоялась в период с 14 октября по 17 ноября 2020 года. Олимпиада



проходила по трем предметам: финансовая грамотность (4-9 классы), русский язык (2-9 классы), математика (2-9 классы).

Олимпиада по финансовой грамотности была включена в проект «Всероссийская неделя финансовой грамотности 2020» – это проект Национального центра финансовой грамотности при поддержке проекта Министерства финансов России и Всемирного банка «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Задания Олимпиады также были разработаны при поддержке Минфина России. Участие в Олимпиаде приняли: суммарно по всем предметам и классам (решали задания хотя бы одного тура олимпиады) 18 377 обучающихся Свердловской области.

Общее количество участников в целом по России 305 100. Таким образом, коэффициент участия Свердловской области в Олимпиаде составляет 6 процента и является одним из самых высоких показателей по России (второе место среди субъектов Российской Федерации).

В Олимпиаде по финансовой грамотности приняли участие в первом туре 4243 ребенка из 317 школ, прошли во второй тур 3743 обучающихся, участвовали во втором туре 2086 детей. Призером (2 место) Олимпиады стал учащийся 7 класса МАОУ гимназии № 35 г. Екатеринбурга.

В период с 15 по 31 октября 2020 года в государственном автономном публичном образовательном учреждении Свердловской области «Режевской политехникум» при участии Управления Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в Уральском федеральном округе была проведена Региональная дистанционная олимпиада по финансовой грамотности. В олимпиаде приняли участие 866 участников из 31 профессионального образовательного учреждения Свердловской области.

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, проведено более 880 мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Дню пожилого человека, Дню качества, Всероссийской неделе сбережений и иные.

Так, Управлением Роспотребнадзором по Свердловской области в рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, прошедшего под девизом: «Рациональный потребитель» в 67 муниципальных образованиях с охватом населения 89 процента, проведено более 360 мероприятий.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией на территории Свердловской области основные мероприятия были проведены в первой половине марта 2020 года.

Так, в рамках мероприятий осуществлено взаимодействие с 32

администрациями муниципальных образований, в администрации была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей.

При участии администрации города Екатеринбург в рамках межведомственной работы проведены следующие мероприятия:

флешмоб «Знай свои права» в формате массовой читки Закона о защите прав потребителей, организаторами мероприятия были Центральный Екатеринбургский филиал Центра и территориальный отдел Управления, Комитет по молодежной политике администрации г. Екатеринбурга;

совершена контрольная закупка замороженных овощей ТМ «Четыре сезона» 4-х наименований с дегустацией, проведена оценка маркировки, качества продукции и органолептических показателей, исследованной продукции дана оценка и направлены предложения изготовителю.

При участии специалистов Южного Екатеринбургского территориального отдела, отделов образования, культуры администраций муниципальных округов проведен круглый стол в администрации Полевского городского округа, Арамиського городского округа, Сысертского городского округа.

Проведены конкурсы «Потребитель года – 2019», «Надзор в объективе», «Потребительский щит», «ПРО-рационализм», «Придумай сам».

В 9 муниципальных образованиях проведен конкурс детских рисунков «Здоровая планета». В ряде муниципальных образованиях региона состоялись конкурсы полезных советов для потребителей пожилого возраста, конкурс кроссвордов по вопросам защиты прав потребителей и областной конкурс, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области

Специалистами Управления Роспотребнадзором по Свердловской области разработаны лекция и презентация на тему «Рациональный потребитель», а также памятка для потребителей «Особенности продажи комиссионных товаров».

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 98 претензий на сумму к возмещению вреда более 4,3 тыс. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров 39 претензий на сумму более 1 миллиона рублей, оказания коммунальных услуг 17 претензий, оказания финансовых услуг 11 претензий, и прочие вопросы 20 претензий.

Также подготовлено 24 исковых заявления на сумму к возмещению более 2 миллионов рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров 13 исков, оказания финансовых услуг 4 иска, оказания туристских услуг 3 иска, и другие.

Организованы выездные консультации специалистов по защите прав потребителей на базе 14 торговых центров, комплексов (например, торговый центр «Белая Башня», «Сима-Ленд» г. Екатеринбург, «Галактика» г. Алапаевск, «Небо» г. Асбест, г. Серов, ООО «Лента» г. Каменск-Уральский). Всего оказана 451 консультация, распространено 435 брошюр, проведен мастер-класс для сотрудников торговых центров и потребителей по пользованию системой «Честный знак».

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей на базе библиотек региона были организованы следующие мероприятия:

«Вопрос-Ответ» в клубе «Второе дыхание» (пгт. Бисерть), ответы на вопросы жителей пожилого возраста;

награждение детей-участников конкурса стихов в детской библиотеке г. Нижние Серги;

организована тематическая выставка книг ко Дню защиты прав потребителей в Арамильской Центральной библиотеке;

проведены тематические беседы, информационные часы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» г. Полевской и Центральной городской библиотеке им. А.А. Азовского;

также в библиотеках региона организованы тематические книжные выставки.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей разработана анкета по вопросам рационального потребления. Количество анкетированных составило 1676 человек, анкетирование проведено в 39 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся рационального потребления. Так, на вопрос «Сортируете ли Вы мусор для дальнейшей переработки?» 57 процента респондентов ответило отрицательно, 40 процента респондентов ответили положительно.

Наиболее распространенным видом рационального потребления, исходя из ответов опрошенных потребителей, является обдуманное совершение покупок и изучение товарных этикеток перед покупкой. При этом 83 процента респондентов правильно ответили на вопрос, касающийся срока, в течение которого должна быть обеспечена безопасность товаров.

Дополнительно на гугл-платформе размещена анкета по рациональному потреблению, желающие могли оценить свой уровень рационального потребления.

В целях пропаганды знаний и разъяснения законодательства в

сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение следующих просветительских мероприятий:

образовательные мероприятия для работающего населения, лекции для трудовых коллективов проведены в 13 муниципальных образованиях региона, всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие 509 человек;

образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста, лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 31 центре социального обслуживания населения на территории 17 муниципальных образований, например, г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Качканар, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие, лекции прослушали 762 человека.

Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в муниципальных Советах ветеранов (г. Ирбит, Каменск-Уральский, Березовский, Среднеуральск), Тавдинской центральной больницы, библиотеках г. Каменск-Уральский, Первоуральск и центре для инвалидов г. Екатеринбург всего лекции прослушали 305 человек. Дискуссия в форме – вопрос-ответ проведена в пансионате для престарелых и инвалидов «Семь Ключей» в г. Екатеринбург.

Лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ, прочитаны для студентов 3 высших учебных заведений Свердловской области – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный экономический университет», федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет» в г. Екатеринбурге, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» г. Екатеринбург, лекции прослушало 313 человек.

Также, состоялись лекции для 373 студентов в 7 колледжах и техникумах.

Были проведены лекции в 35 школах на территории 10 муниципальных образований, всего лекции прослушало 1156 учащихся.

Специалисты территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области приняли участие в работе межведомственных органов, например, в заседании Думы Муниципального образования город Каменск-Уральский, Думы Муниципального образования Каменский городской округ, Думы

Муниципального образования город Сухой Лог, и др. В Бизнес-галерее «Джем» с участием информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Арамильском городском округе и администрация Арамильского городского округа проведен конкурс профессионального мастерства среди предприятий бытового обслуживания.

Дополнительно, на базе выездных мероприятий в администрациях муниципальных образований специалистами отделов по защите прав потребителей проведено 30 консультаций, на базе ГБУ МФЦ – 17 консультаций.

13 марта 2020 года проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления Роспотребнадзора по Свердловской области на площадке информационного агентства «Интерфакс Урал».

Информация о мероприятиях представлена на 11 телеканалах (например, «4 Канал», «Студия 41» г. Екатеринбург, ОблТВ, РИМ-ТВ, Слог-ТВ г. Каменск-Уральский, «Альтер-Медиа» г. Алапаевский).

Всего в рамках Всемирного дня прав потребителей за отчетный период осуществлено более 150 выступлений на радио, размещено 1887 публикаций в 22 газетах, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на более 784 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области.

Всего в средствах массовой информации органами и организациями, входящими систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области размещено 11 315 публикации (сообщения), в том числе направленных на повышение потребительской грамотности.

В августе-сентябре 2020 года территориальными органами Пенсионного Фонда Российской Федерации по Свердловской области проведен месячник, посвященный Дню пенсионера, в рамках которого организована «горячая линия» по разъяснению вопросов пенсионного законодательства и мер социальной поддержки граждан пожилого возраста, и инвалидов.

Международный день пожилых людей, в связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией на территории Свердловской области, частично проведен в онлайн формате.

Для субъектов малого и среднего предпринимательства Свердловским областным фондом поддержки предпринимательства (микрокредитной компанией) (далее – Фонд ПП) проводились различные образовательные мероприятия, в том числе акселераторы, вебинары, семинары.

Фондом ПП также реализован медиаплан по продвижению

финансовой грамотности, разработанный совместно с Региональным центром финансовой грамотности, Министерством финансов Свердловской области и Уральским главным управлением Банка России.

Программа «Повышение финансовой грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства в Свердловской области» размещена на цифровой платформе практик устойчивого развития «СМАРТЕКА» в качестве практики Фонда, выработанной в ходе борьбы с последствиями распространения новой коронавирусной инфекции.

Всего в мероприятиях по повышению финансовой грамотности приняли участие 3052 человек, из них – 1269 субъекты малого и среднего предпринимательства.

Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство ЖКХ) в рамках реализации полномочий в сфере обеспечения проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах совместно с Региональным Фондом содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области (далее – Фонд) в отчетном году проведен практико-теоретический семинар по капитальному ремонту основных систем жизнеобеспечения многоквартирных домов в Свердловской области, лекции прослушало более 100 человек.

На протяжении 2020 года специалистами Министерства ЖКХ подготовлено 669 ответов на обращения граждан по вопросам реализации мероприятий Региональной программы капитального ремонта, в том числе на 396 обращений, поступивших через систему обращений граждан, 106 – в рамках подготовки информации для Общероссийского народного фронта. Ряд обращений граждан рассмотрен с выездом на объекты.

В период с 09.01.2020 по 30.12.2020 специалисты Фонда предоставили: 28 810 консультаций по телефонам «горячей линии»; 4175 ответов на обращения, поступающие на электронную почту; 1566 ответов на обращения, поступающие через форму «обратная связь» на официальном сайте Фонда; более 300 ответов на вопросы от граждан, задаваемые в социальных сетях.

В сфере обращения с твердыми коммунальными отходами представители Министерства ЖКХ приняли участие в записи 15 интервью печатным изданиям и информагентствам и в 14 тематических программах («Кабинет министров», «Акцент», «Итоги - события дня» на ОТВ, «Стенд», «Разговор с главным» на 4 канале, «Сумма мнений на «Е-ТВ»).

Подготовлено и проведено 22 тематических программы и свыше 40 новостных сюжетов на ТВ (включая федеральные каналы), а также 4 эфира на радио («Эхо Москвы-Екатеринбург» (интерактивный),

«Город-ФМ», «Комсомольская правда-Урал»).

Проведены рабочие встречи и совещания в муниципальных образованиях, по вопросам создания мусоросортировочных комплексов, мусороперерабатывающей установки, создания систем сбора твердых коммунальных отходов.

В рамках информационно-разъяснительной работы специалистами Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) проведено 20 мероприятий, в том числе:

в муниципальных образованиях, проведено 6 выездных встреч с населением, в рамках которых организованы семинары по актуальным вопросам жилищно-коммунального хозяйства;

проведено 3 семинара по обсуждению правоприменительной практики осуществления регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (далее – МКД), регионального государственного строительного надзора и регионального государственного контроля (надзора) в области долевого строительства МКД и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области;

проведено заседание рабочей группы по вопросам актуализации сведений о площадях подвалов и чердачных помещений в МКД, расположенных на территории Свердловской области, и приведения региональной нормативной правовой базы в соответствие с требованиями федерального законодательства;

проведен семинар для представителей управляющих организаций по вопросам раскрытия информации о деятельности по управлению МКД.

Специалисты Департамента приняли участие в приемах граждан в Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия», в личном приеме генерального прокурора Российской Федерации в Верхотурском и Серовском городских округах, в общеобластном приеме граждан в администрации Губернатора Свердловской области.

Кроме того, в средства массовой информации подготовлено и направлено 26 пресс-релизов:

по вопросам начисления платы за коммунальные услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, отоплению;

необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи;

о мерах, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции;

об исполнении управляющими организациями предписаний, выданных Департаментом;

о содержании придомовой территории и общего имущества

МКД.

Представители Департамента приняли участие в 3 телепрограммах: телепрограмма «Сумма мнений» на телеканале «ЕТВ» по вопросу размещения информации организациями, осуществляющими управление МКД на территории Свердловской области на информационных стендах в МКД, в телепрограмме «Диалог» на телеканале «Компас» г. Каменск-Уральский по вопросу полномочий Департамента, в телепрограмме «Акцент» на телеканале «ОТВ» по вопросу внесения изменений в порядок внесения изменений в реестр лицензий Свердловской области.

Для телеканалов «Россия 1», «Вести Урал», «Крик ТВ», «Канал С», «Гонг», «ОТВ», «4 канал» дано 8 комментариев по вопросам своевременной очистки крыш МКД на территории Свердловской области от снега и наледи, надлежащего содержания придомовых территорий организациями, осуществляющими управление МКД на территории Свердловской области, о выборе способа управления, подключения жителей к газоснабжению, о взимании управляющей организацией платы за содержание общего имущества, неработающего лифта в г. Екатеринбурге.

Направлен комментарий для радио «Вести ФМ» по организации работы горячей телефонной линии в Департаменте, по наиболее часто задаваемым вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе о мерах, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции.

Министерством здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство здравоохранения) растиражировано 1,5 тыс. экземпляров печатной продукции, в муниципальных образованиях региона на 50 объектах наружной рекламы размещены плакаты по темам, посвященным рациональному питанию и физической активности, на 40 объектах наружной рекламы и 10 экранах размещена информация о временном приостановлении диспансеризации и призывом при первых симптомах гриппа и ОРВИ вызывать скорую помощь.

В рамках профилактики новой коронавирусной инфекции был создан видеоролик «Правила поведения в период коронавирусной инфекции» и 3 аудиоролика «Профилактика коронавирусной инфекции – общий», «Профилактика коронавирусной инфекции – для старшего поколения», «Профилактика коронавирусной инфекции – для приезжих». Видеоролик транслировался в Видеосети Яндекса, общее количество просмотров – 200 674, аудиоролики транслировались на радиоканалах «Юмор ФМ», «Рок-Арсенал», «Джем ФМ», «Русское радио – Екатеринбург», «Радиола», «Радио Дача», «Радио Шансон», «Радио СИ», «Хит ФМ», «Ретро ФМ», общее количество выходов – 1390.

В мероприятиях, посвященных Всемирному дню безопасности



пациентов в отчетном году приняли участие 157 медицинских организаций, из них 22 муниципальных медицинские организации города Екатеринбурга.

Специалистами Министерства здравоохранения проведено 5 лекций в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество».

Государственное бюджетное публичное образовательное учреждение «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – СОМК) проведен видео-инструктаж по использованию медицинских масок, созданный волонтерами колледжа (71 000 просмотров в сети «ВКонтакте» и более 2000 просмотров в «Телеграм»).

Также волонтерами СОМК в рамках Всероссийской акции #МыВместе отработано 42 002 заявки маломобильных граждан и граждан пожилого возраста (приобретение продуктов питания и медикаментов, вынос мусора, выгул домашних животных, рубка дров) в городах Екатеринбург, Алапаевск, Асбест, Ирбит, Каменск-Уральский, Краснотурьинск, Красноуфимск, Нижний Тагил, Новоуральск, Ревда, Серов, Сухой Лог.

На «горячую линию» Министерства поступила 1 643 379 звонков, на единую телефонную линию с использованием специального номера «122» поступило 157 771 звонков по вопросам оказания медицинской помощи

Всего в регионе на телефонные «горячие линии», организованные в течение отчетного года, обратилось 1 709 561 граждан (при этом, как отмечалось ранее 1 643 379 обращения в Министерство здравоохранения) по вопросам защиты прав потребителей (в 2019 году – 8416 обращений).

Также в целях консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области организованы и проведены «горячие телефонные линии» и «дни открытых дверей».

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 13 по 25 марта оказано 1675 консультаций, из которых 958 по телефону, 429 на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения 253 консультации, оказания туристских услуг 246 консультаций, оказания транспортных услуг 117 консультаций.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области (далее – Комиссия), рассматривались вопросы по регулированию цен (тарифов) на услуги, товары и продукцию, на которые государственное регулирование цен (тарифов) на внутреннем рынке Российской Федерации, и осуществлялся контроль за применением регулируемых государством цен (тарифов).

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований,

устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, Комиссия в соответствии с действующим законодательством регулярно осуществляет мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), в соответствии с утвержденной программой профилактики нарушений.

В целях реализации мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), соблюдение которых проверяется Комиссией при осуществлении контрольно-надзорных мероприятий, в отчетном году проделана определенная работа, так актуализирован перечень правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору) в области регулируемых государством цен (тарифов).

Комиссией в режиме видеоконференции проведен информационно-методический семинар для ресурсоснабжающих организаций, на котором рассмотрены, в том числе, вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

В рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, Комиссией проводились, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления, в ходе которых рассматривались вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

На постоянной основе осуществляется 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 до начала, вовремя, и после проведения мероприятий по контролю.

Также, в режиме видеоконференцсвязи проведены публичные обсуждения результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Комиссии при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории Свердловской области.

Продолжено сопровождение и наполнение сайта «Защита прав потребителей», так исполнительными органами государственной власти Свердловской области на постоянной основе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте и на сайте «Защита прав потребителей» осуществляется информирование населения о выявленных нарушениях и способах защиты прав потребителей.

В рамках обеспечения мероприятий Региональной программы Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области заключены соглашения об информационном взаимодействии в целях обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей») с исполнительными органами государственной власти Свердловской области (информация размещается не реже 1 раза в квартал, ИОГВ предоставляют актуальные новостные материалы по направлению деятельности) и органами местного самоуправления о самостоятельном размещении в разделах «Новости муниципального образования» и «Защита прав потребителей» информационных материалов, с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг.

Всего на сайте «Защита прав потребителей», в разделе «Новости» размещено более 460 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, направленные на предупреждение распространения на территории Свердловской области новой коронавирусной инфекции.

Посредством сайта проведены 4 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.

Дополнительно на официальных сайтах органов местного самоуправления в разделе «Защита прав потребителей» размещен актуальный нормативный правовой акт муниципального образования, утверждающий комплексную муниципальную программу (комплексный план работ), направленный на обеспечение защиты прав потребителей муниципального образования, также специалистами муниципальных образований систематически проводится информирование населения о правах потребителей и способах восстановления нарушенных прав потребителей.

На информационных стендах территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области - Управлений социальной политики Министерства социальной политики и учреждений социального обслуживания размещено более 2000 экземпляров социальной рекламы на потребительскую тематику. Организациями социального обслуживания Свердловской области размещается социальная реклама в средствах массовой информации и на сайтах учреждений по направлениям деятельности организаций.

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.

В новостной ленте на постоянной основе размещаются информационные материалы по вопросам финансовой грамотности, в том числе о тематических мероприятиях, проводимых на областном уровне, информация разъяснительного характера, полученная от Уральского Главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Регионального центра финансовой грамотности.

Кроме того, по инициативе Министерства финансов аналогичная информация размещается на Информационном портале Свердловской области, сайте Правительства Свердловской области, а также на страницах Министерства финансов в социальных сетях.

Информация о выявленных нарушениях прав потребителей туристских услуг в 2020 году размещена на сайте Министерства инвестиций и развития: <http://mir.midural.ru/node/354>.

Министерством 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.

Конкурсной комиссией было рассмотрено 140 информационных материалов.

### **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 1896 информационных мероприятий, в том числе – 1396 в режиме видеоконференцсвязи (семинаров, лекций, открытые студии), участие приняло более 38,3 тыс. человек.

Например, 06.11.2020 в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области по средствам сети ZOOM проведен семинар для образовательных организаций по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг».

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ознакомили представителей с основными требованиями в области защиты прав потребителей образовательных услуг, изменениях в законодательстве, о содержании обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей и консультационные пункты созданные для потребителей, а также об актуальных вопросах судебной практики по вопросам оказания образовательных услуг, в семинаре приняло участие более 100 человек.

Кроме того, в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области состоялся семинар для организаций, осуществляющих торговлю товарами непродовольственного ассортимента перечня.

Специалисты ознакомили представителей торговых организаций с основными требованиями предъявляемыми к непродовольственной группе товаров, в том числе, о внедрении системы маркировки продукции, о типичных нарушениях в сфере потребительского рынка, мерах, которые необходимо принимать для их предотвращения, о содержании обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, а также об актуальной судебной практике по вопросам продажи непродовольственных группы товаров.

Всего в семинаре приняло участие более 100 человек, в том числе, представители 54 организаций торговли из 23 муниципальных образований, Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка, ассоциации «Товароведы-менеджеры Екатеринбурга», фондов поддержки и развития предпринимательства области, Облпотребсоюза, и иных заинтересованные организации и учреждения.

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг в 2020 году проведено 1776 контрольно-надзорных мероприятий 828 проверок и 948 административных расследований, что ниже уровня 2019 года – на 58 процентов (2019 год – 4266 надзорных мероприятий), что обусловлено ограничениями в проведении проверок, установленными Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 438, и внутренними Приказам Федеральной службы Роспотребнадзора.

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 35 процента (2019 год – 42 процента), что обусловлено высоким удельным весом плановых проверок без нарушений – в связи с отказом от оценки соблюдения законодательства в сфере защиты прав

потребителей (в ходе планового надзора специалистами, осуществляющими надзор в области защиты прав потребителей, оценивалось соблюдение технических регламентов, при этом в соответствии с установленными требованиями – в дистанционном формате).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлено 5250 нарушений. В среднем при 1 надзорном мероприятии с нарушениями в 2020 году выявлялось 8,5 нарушений, что выше уровня 2019 года (2019 год – 5,4 нарушения).

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области составлено 1434 протокола об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2019 год – 2839), вынесено 1213 постановлений о назначении административного наказания (2019 году – 2403), общая сумма штрафов составила 18 млн. руб. (2019 году – 21,8 млн. руб.).

На основании протоколов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области судами также вынесено 191 решение о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2019 год – 274), из них 54 с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2019 год – 82).

За отчетный период проведено 4 предварительных проверки (2019 год – 42), вынесено 54 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (2019 год - 75), проведено 18 контрольных закупок (2019 год – 79).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области вынесено 635 предписаний об устранении нарушений обязательных требований (2019 год – 1769 предписаний), в том числе 213 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда (2019 год – 298), 95 предписаний о приостановке реализации продукции (2019 год – 181), 41 предписание о прекращении (приостановлении) действия декларации (2019 год – 10).

В адрес хозяйствующих субъектов вынесено 56 предложений о добровольном урегулировании споров с потребителями, в суд направлено 237 заключений в защиту прав потребителей (уровень 2019 года – 237 заключений), судом рассмотрено 193 дела, в которых Управление Роспотребнадзора по Свердловской области выступило с заключением, 190 исковых заявления потребителей удовлетворено, что составило 98,4 процента (2019 год – 97,8 процента).

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц и о ликвидации (прекращении деятельности) подано 128 исков (2019 год – 126), 84 рассмотрено, 81 удовлетворен, что составляет 96,4 процента (2019 год – 98,8 процента).

Общая сумма, возмещенная потребителям в результате реализации Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области

мер судебной защиты прав потребителей, составила 19,4 млн. руб. (2019 год – 23 млн. руб.).

Также в целях профилактики нарушений обязательных требований Комиссией выданы предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В целях пресечения нарушений обязательных требований законодательства и устранения последствий таких нарушений Комиссией проводится в области регулируемых государством цен (тарифов) мероприятия по контролю, в том числе на основании заявлений (жалоб) потребителей услуг, в отношении которых осуществляется государственное регулирование цен (тарифов).

В 2020 году Комиссией проведено 71 контрольно-надзорное мероприятие, в том числе 51 проверка (из них 13 внеплановых) с выявленными нарушениями.

По результатам рассмотрения поступивших Комиссию обращений и заявлений было подготовлено 14 мотивированных представлений с информацией о выявленных нарушениях, на основании которых было назначено и проведено 14 внеплановых проверок установленного порядка ценообразования. Также в адрес 1 организации было направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

По итогам проведения Комиссией проверок выявлено 157 правонарушений, из которых 52 правонарушения выявлено в результате проведения внеплановых проверок.

Основными нарушениями, выявляемыми при проверках, являются нарушения в части завышения и занижения тарифов на коммунальные услуги, нарушения в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, а также применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги.

По выявленным фактам нарушений составляются протоколы об административных правонарушениях, рассматриваются административные дела, выдаются предписания об устранении выявленных нарушений.

По результатам рассмотрения административных дел выносятся постановления по делу об административном правонарушении и (или) постановления о прекращении производства по делу об административном правонарушении.

Комиссией осуществляется постоянный контроль за своевременной оплатой административных штрафов, наложенных постановлениями Комиссией, за выполнением предписаний об устранении выявленных нарушений в установленные сроки.

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.

Информация о мероприятиях, проводимых Комиссией в рамках профилактики нарушений обязательных требований, регулярно размещается в полном объеме на официальном сайте Комиссии (<https://rek.midural.ru>) в разделе «Контрольная деятельность».

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» Комиссия определена в качестве одного из областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области, входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области.

Граждане, отнесенные к категории населения, имеющего право на получение бесплатной юридической помощи, по вопросам в области защиты прав потребителей не обращались.

В рамках повышения правовой грамотности Управление архивами Свердловской области (далее – Управление архивами) приняло участие в совещании-семинаре с должностными лицами муниципальных образований, входящих в состав Восточного управленческого округа Свердловской области, по вопросам организации архивного дела, в совещании и семинаре с представителями исполнительных органов государственной власти Свердловской области с темой «Осуществление регионального контроля в сфере архивного дела на территории Свердловской области».

За отчетный период в рамках оказания бесплатной юридической помощи Управлением архивами и государственным казенным учреждением Свердловской области «Государственный архив Свердловской области» была оказана бесплатная юридическая помощь 26 гражданам.

С получателями государственных услуг в сфере архивного дела проведено 24 мероприятия о возможности получения государственных услуг в сфере архивного дела в электронном виде.

За 2020 год в рамках оказания бесплатной юридической помощи Управлением архивами Свердловской области и ГКУСО «Государственный архив Свердловской области» была оказана бесплатная юридическая помощь 11 гражданам. По правовым вопросам в сфере архивного дела оказаны: устные консультации в 1



случае, 10 письменных консультаций. За консультациями обращались следующие категории: дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, граждане пожилого возраста и инвалиды за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов.

Также Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка в онлайн режиме организован семинар для представителей муниципальных образований, в рамках которого рассмотрены вопросы о реализации превентивных мер, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции, а также рассмотрены наиболее часто встречающиеся вопросы от граждан и организаций.

Министерством ЖКХ совместно с ООО «Союзпромэкспо», в рамках XV Уральской выставки «ЖКХ- Промэкспо – 2020, «ЭнергоРесурсоСбережение – 2020», и «Инженерные решения – 2020» проведен:

круглый стол «Увековеченье памяти погибших при защите Отечества»;

круглый стол «Чистая вода – вопросы организации проектирования в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области»;

Всероссийская научно-практическая конференция «Совершенствование системы обращения с отходами производства и потребления»;

круглый стол «Комплексный подход к развитию коммунальной инфраструктуры муниципальных образований Свердловской области»;

семинар «Порядок взаимодействия участников капитального ремонта при реализации Региональной программы: основные проблемы и пути их решения»;

круглый стол «Цифровые технологии в водопроводно-канализационном хозяйстве Екатеринбурга»;

круглый стол «Контроль и организация строительно-монтажных работ в ЖКХ: проблемы и решения».

**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 230 образцов пищевых продуктов с маркировкой «Государственный общесоюзный стандарт» (ГОСТ) (молочные и колбасные изделия, мясо птицы), закупленных в организациях розничной торговли Свердловской области.

По результатам лабораторных испытаний пищевых продуктов 85 образцов проб не соответствовало требованиям нормативной документации, что составило 37 процентов, в том числе в 28 пробах (12 процента) выявлена фальсификация.

Исходя из мониторинга результатов лабораторных испытаний с 2018 года прослеживается тенденция к снижению продукции не соответствующей требованиям нормативной документации (в 2018 году - 49 процентов, в 2019 году - 43 процента, в 2020 году – 37 процентов).

В группе «молочная продукция» исследовано 150 образцов (молоко питьевое пастеризованное, творог, масло сливочное и сметана).

По результатам лабораторных испытаний 54 пробы (36 процентов) не соответствовали требованиям нормативной документации, в том числе выявлена фальсификация в 7 пробах (4,7 процента), из них:

1) молоко цельное питьевое пастеризованное 2,5–3,2 процента жирности – исследовано 40 образцов проб, из которых 4 пробы (10 процента) не соответствовало нормативной документации (АО «Молкомбинат Кунгурский» (Пермский край), ООО «Норман» (Свердловская область), ООО «Ревдинский молочный комбинат» (Свердловская область), ООО «УГМК-Агро» (Свердловская область).

Пробы не соответствовали требованиям по микробиологическим показателям безопасности. Фальсификация не обнаружена (в 2019 году фальсификации также не выявлено);

2) масло из коровьего молока – исследовано 40 образцов проб, из которых не соответствовали требованиям нормативных документов 28 проб (70 процентов), в том числе в 7 пробах выявлена фальсификация (17,5 процента).

В 2019 году из 45 проб несоответствие нормативной документации выявили в 29 пробах (64,4 процента), в том числе в 8 пробах выявлена фальсификация (17,8 процента).

В структуре исследованных проб наибольшее количество неудовлетворительных проб зарегистрировано:

по микробиологическим показателям безопасности не соответствовали - 53,6 процента проб;

по физико-химическим показателям не соответствовали - 31,1 процента проб;

по органолептическим показателям не соответствовали - 15,3 процента проб.

Выявлена фальсификация у следующих изготовителей (использование не молочного сырья, добавление растительных масел):

ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Московская область);

ООО «Изобилие» (Челябинская область);

ООО «МОДУС» (Московская область) (дважды);

ЗАО «Озерский молочный комбинат» (Московская область);  
ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область) (дважды).

Сравнительный анализ результатов лабораторных испытаний за 2019 и 2020 годы выявил изготовителей фальсифицированной продукции масла из коровьего молока, которые не исправили свое положение в анализируемый период: ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Московская область), ООО «Изобилие» (Челябинская область).

3) творог – исследовано 35 образцов проб, из которых 18 проб (51,4 процента) не соответствовали нормативной документации.

В 2019 году выявлено 60 процента неудовлетворительных проб.

В 2019 и 2020 году фальсификация не обнаружена.

Из общего числа неудовлетворительных проб наибольшее количество зарегистрировано по микробиологическим показателям безопасности 14 проб, по органолептическим показателям не соответствовало 4 пробы, по физико-химическим показателям 3 пробы.

4) сметана – исследовано 35 образцов проб, из которых 4 пробы (11,4 процента) не соответствовало нормативной документации по микробиологическим показателям безопасности и органолептическим показателям (вкус и запах). Изготовители нестандартных проб сметаны: АО «Ирбитский молочный завод», ООО «Ревдинский молочный комбинат» (3 раза). Фальсификация не обнаружена.

В 2019 году не соответствовали нормативной документации 30 процента проб, в том числе была выявлена 1 фальсифицированная проба (2,5 процента).

В товарной группе «колбасные изделия» исследовано 50 образцов проб, из которых выявлено 30 неудовлетворительных проб (60 процентов), в том числе в 21 пробе выявлена фальсификация (42 процента):

1) колбасные изделия вареные - исследовано 30 образцов проб, из которых в 11 пробах (36 процентов) выявлена фальсификация (гистологическая идентификация состава образца пробы, а именно выявлены: клетки камеди, фрагменты костной ткани, каррагинан, крахмалосодержащий компонент, препарат сухого животного белка, фрагменты субпродуктов, целлюлоза).

В 2019 году доля фальсифицированной продукции по данной группе товаров составила 40 процента.

В 2020 году выявлены следующие изготовители фальсифицированной продукции в товарной группе «колбасные изделия»:

ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область) (дважды);

АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» (Свердловская область);

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) (5 раз);

ОАО «Царицыно» (Московская область);  
АО «Мясокомбинат Ялуторовский» (Тюменская область);  
ООО «Курганский мясокомбинат «СТАНДАРТ» (Курганская область).

2) сосиски, сардельки – исследовано 20 образцов проб, из которых в 9 (45 процентов) пробах выявлена фальсификация (в 2019 году – 91 процент):

ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область);  
ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) (3 раза);

ООО «Доброгост» (Свердловская область);  
ИП Карамышева С.В. (Свердловская область) (дважды);  
ООО «Курганский мясокомбинат Стандарт» (Курганская область) (дважды).

В структуре неудовлетворительных проб в товарной группе «колбасные изделия» по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава 36 процентов, по органолептическим показателям 34 процента, по физико-химическим показателям 20 процентов, по микробиологическим показателям безопасности 10 процентов.

Сравнительный анализ результатов лабораторных испытаний за 2019 и 2020 годы выявил изготовителей фальсифицированной продукции в товарной группе «колбасные изделия», которые не исправили свое положение в анализируемый период: ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область), АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» (Свердловская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) ИП Карамышева С.В. (Свердловская область).

2) в товарной группе «мясо птицы» - исследовано 30 образцов проб, из которых выявлена 1 проба (3,3 процента) с нарушением нормативной документации. Забраковка по микробиологическим показателям выявлена в пробах АО «ПРОДО Птицефабрика Пермская» (Пермский край).

В 2019 году 27,5 процента проб не соответствовало нормативной документации.

В 2019 и 2020 годах в товарной группе «мясо птицы» фальсификация не обнаружена.

В целях принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов составлены протоколы и направлены в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области.

Также информация о результатах лабораторных исследований и выявленной фальсифицированной продукции направлена руководителям торговых сетей и производителям Свердловской

области для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для приобретения населением качественных и безопасных пищевых продуктов.

Отчет о реализации программы размещен на сайте «Защита прав потребителей».

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области с учетом региональных особенностей определены следующие приоритетные для надзора группы товаров: молочная, масложировая, мясная, алкогольная, рыбная продукция, хлебобулочные, кондитерские изделия.

По итогам 2020 года на территории Свердловской области Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 2180 контрольно-надзорных мероприятий в отношении пищевых объектов, удельный вес объектов, на которых установлены нарушения составил 66 процента, в том числе 71,6 процента на предприятиях пищевой промышленности, 66,8 процента на предприятиях торговли и 62,4 процента на предприятиях общественного питания.

В динамике за последние 3 года отмечается стабилизация показателей безопасности пищевых продуктов по микробиологическим показателям, удельный вес неудовлетворительных проб по итогам 2020 года составил 6 процента (2018 год – 6 процента, 2019 год – 5,7 процента).

Улучшился показатель микробиологического загрязнения в напитках безалкогольных и составил 1,9 процента (2018 год – 0,8 процента, 2019 год – 2,3 процента).

Процент неудовлетворительных проб в 2020 году увеличился в следующих группах товаров: мясопродукты 7 процента (2019 год – 6 процентов), молочные продукты 8 процента (2019 год – 7,4 процента), кондитерские изделия 11,0 процента (2019 год – 10,2 процента), рыбопродукты 11,6 процента (2019 год – 8,3 процента), масложировая продукция 2,9 процента (2019 год – 1,4 процента), напитки алкогольные 3,8 процента (2019 год – 3,4 процента), птицепродукты 8 процента (2019 год – 7,9 процента), кулинарные изделия 5,3 процента (2019 год – 5,1 процента), биоактивные добавки к пище 2,3 процента (2019 год – 2,0 процента).

Улучшилась ситуация по санитарно-химическим и физико-химическим показателям качества и безопасности пищевых продуктов по результатам надзорных мероприятий, мониторинга пищевых продуктов и результатов производственного контроля, так удельный вес неудовлетворительных результатов лабораторных исследований в целом, составил 3,7 процента (2019 год – 4,6 процента).

По итогам отчетного года в динамике, отмечается улучшение показателей по отдельным видам пищевых продуктов: мясопродукты 7,7 процента, 2019 год – 11,3 процента, молочная продукция 4,7 процента, 2019 год – 7,6 процента, рыбная продукция 5 процента,

2019 год –9,9 процента, птицепродукты 2,2 процента, 2019 год – 5,1 процента, хлебобулочные изделия 1,3 процента, 2019 год – 2,8 процента, кондитерские изделия 5,9 процента, 2019 год – 6,8 процента, биоактивная добавка к пище 7,7 процента, 2019 год –11,3 процента.

Напротив, увеличение процента нестандартных проб отмечается в напитках безалкогольных 4,5 процента, 2019 год – 1,2 процента и алкогольных 5,6 процента, в 2019 году – 5 п процентов.

На уровне 2019 года остался удельный вес неудовлетворительных проб в следующих группах товаров: кулинарные изделия 5,7 процента, овощи и бахчевые 2,3 процента.

Наибольший удельный вес нестандартных проб регистрируется, прежде всего, по физико-химическим показателям. Среди химических загрязнений превалирует превышение нормативов содержания нитратов в плодоовощной продукции.

В целях проведения оценки соответствия качества пищевых продуктов особое внимание уделялось проблемам фальсификации продукции.

По результатам лабораторных испытаний пищевых продуктов установлено, что наиболее часто подвергаются подделке следующая группа товаров: колбасные изделия по наличию несанкционированных включений мяса птицы, соевого белка, животного белка, каррагинана; консервы мясные по наличию несанкционированных включений каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов; молочная продукция по замене молочного сырья жирами немолочного происхождения; мороженая рыбная продукция по завышенному содержанию ледяной глазури.

Результаты лабораторных исследований показывают снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении практически всех приоритетных групп товаров: консервы молочные 1,8 процента, 2019 год – 2,9 процента, 2018 год – 38,9 процента, рыба 1,94 процента, 2019 год – 22,1 процента, 2018 год – 28,36 процента, колбасные изделия 15,3 процента, 2019 год – 22,1 процента, 2018 год – 32,8 процента, масло сливочное 9,3 процента, 2019 год – 13,1 процента, 2018 год – 25,2 процента, консервы мясные 25,5 процента, 2019 год – 31,7 процента, 2018 год – 32,6 процента.

На уровне 2019 года остался процент неудовлетворительных результатов исследований сыров по показателям фальсификации 7 процентов.

Тем не менее, несмотря на некоторое снижение, процент забракованных проб по критериям фальсификации по-прежнему высок.

В 2020 году проверено 570 объектов, осуществляющих продажу алкогольной продукции, из них в 85 организациях (14,9 процента) выявлены нарушения. В ходе проверок изъято из оборота 39 партий алкогольной продукции объемом 24,4 дкл.

За 2020 год по результатам проведенных надзорных мероприятий в отношении всех хозяйствующих субъектов, допустивших правонарушения, применены меры административного реагирования, в том числе в рамках Федерального закона от 27.12.2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании»:

выданы предписания об устранении нарушений, 318 предписаний о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, 176 предписаний о приостановлении реализации продукции;

вынесено 2067 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 62 миллиона рублей;

вынесено 440 предупреждений;

составлено 63 протокола о временном приостановлении деятельности, 133 протокола передано в суд для административного приостановления деятельности из них по 115 принято положительное решение о приостановлении деятельности;

28 предписаний о приостановлении действия декларации, 27 информации о приостановлении действия декларации направлено в Росаккредитацию;

удовлетворено 1 заявление о ликвидации хозяйствующего субъекта.

В целях решения вопроса о привлечении виновных лиц к уголовной ответственности по результатам проведенных проверок в правоохранительные органы направлено 5 материалов.

Также Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка, начиная с 2018 года, осуществляется организационная, информационно-методическая и разъяснительная работа, как с муниципальными образованиями, так и с организациями потребительского рынка региона по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки.

Вопросы маркировки товаров неоднократно рассматривались на семинарах, совещаниях, организованных Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка, в том числе при участии представителей Минпромторга России, а также федеральных и областных исполнительных органов государственной власти.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка осуществляется комплекс мероприятий по информированию предприятий сферы торговли Свердловской

области, в части введения требований законодательства в сфере маркировки товаров средствами идентификации.

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

На территории Свердловской области подключение участников рынка к системе обязательной маркировки товаров идет в штатном режиме. В разрезе субъектов Российской Федерации Свердловская область стабильно занимает лидирующие позиции.

Так, по состоянию на 26 декабря 2020 года в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось 13 745 участников оборота: табачной продукции (в т.ч. альтернативная) – 3539, товаров легкой промышленности – 3210, духов и туалетной воды – 615, обувных товаров – 3234, шин и покрышек – 511, фотокамер и фотовспышек – 49, молочной продукции – 250, воды упакованной – 57, лекарственных препаратов – 2280.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка совместно с органами местного самоуправления осуществляются мероприятия по выявлению хозяйствующих субъектов, вовлеченных в оборот товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, не зарегистрированных в системе ГИС МТ, с целью информационно-разъяснительной работы, в рамках имеющихся полномочий.

Кроме этого, актуальная информация о введении маркировки товаров средствами идентификации размещается на сайте «Защита прав потребителей».

По поручению Минпромторга России в целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке товаров средствами идентификации, под председательством Первого Заместителя Губернатора Свердловской области создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области (Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.08.2020 года № 396-РП «О создании межведомственного оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области») (далее – оперативный штаб).

В состав оперативного штаба входят руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области.



Министерства здравоохранения в соответствии с приказом Министерства здравоохранения 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» в 2020 году было зарегистрировано 133 государственных медицинских организаций и 26 муниципальных медицинских организаций города Екатеринбурга.

В целях доведения информации об обязательной регистрации в Федеральной государственной информационной системе мониторинга движения лекарственных препаратов в Свердловской области (далее – ФГИС МДЛП) частных медицинских организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую и фармацевтическую деятельность Главам администраций муниципальных образований Свердловской области направлено информационное письмо о внедрении в ФГИС МДЛП.

Произведена доработка Региональной автоматизированной системы лекарственного обеспечения населения (далее – АСУЛОН) в части интеграции с ФГИС МДЛП. При поступлении маркированного льготного лекарственного препарата в аптечную организацию и его отпуске конечному потребителю информация будет передаваться в ФГИС МДЛП с использованием АСУЛОН.

В целях адаптации персонала аптечных организаций к новым функциональным возможностям системы АСУЛОН разработана подробная инструкция по работе в системе, размещенная на официальном сайте ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в разделе «Новости» (<https://www.miacso.ru/1191-vnimaniyu-polzovatelej-asulon-m-apteka-plyus-lpu-2>).

Информация о доработке АСУЛОН направлена в государственные медицинские организации Свердловской области и муниципальные медицинские организации города Екатеринбурга.

Также в целях своевременного информирования аптечных организаций данная информация направлена в центр компетенции ГАУ СО «Фармация».

В настоящее время все аптечные организации Свердловской области, работающие в программе льготного лекарственного обеспечения, оснащены регистраторами выбытия лекарственных препаратов.

Также в организациях социального обслуживания Свердловской области с 1 января 2020 года внедрена Федеральная государственная информационная система «Мониторинг движения лекарственных препаратов».

В соответствии с приказом Управления архивами Свердловской области от 26.02.2013 № 27-01-33/28 «Об организации мониторинга

качества предоставления государственных услуг, оказываемых Управлением архивами Свердловской области и областными государственными архивами – государственными казенными учреждениями Свердловской области» Управлением архивами Свердловской области организовано проведение мониторинга качества услуг, предоставляемых Управлением архивами Свердловской области и государственными архивами Свердловской области.

В ходе мониторинга качества предоставления государственных услуг проводились опросы (простые случайные выборки), доля граждан, удовлетворенных оказанной услугой, соблюдением сроков при предоставлении услуги составила 100 процента.

#### **Направление 5. Повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.**

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области на базе Регионального центра финансовой грамотности, в рамках курса повышения квалификации «Государственное и муниципальное управление: организация процесса повышения уровня финансовой грамотности населения в муниципальном образовании», проведено семинарское занятие на тему: «Информационные ресурсы и программы службы Роспотребнадзора и их использование в процессе повышения финансовой грамотности».

Также, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» заключено дополнительное соглашение с ГБУ СО МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами ГБУ СО МФЦ потребителей. В рамках данного дополнительного соглашения специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» был проведен обучающий семинар для специалистов ГБУ СО МФЦ на тему: «Особенности организации консультирования потребителей»

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области подготовлены направлены методические материалы:

в Министерство социальной политики по теме «Нарушения в сфере продаж дорогостоящих товаров, работ и услуг путем обмана и злоупотребления доверием» в отношении получателей социальных услуг на дому и слушателей «Школ пожилого возраста» памятки, презентация, видеоролики, игры, тестовые вопросы;

в государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» по теме «Защита прав потребителей финансовых услуг» – для проведения олимпиады по финансовой грамотности среди пожилых людей.

В 2020 году представители Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» совместно с представителями Министерства финансов Свердловской области, Уральского Главного Управления Центрального Банка России, ГУ МВД России по Свердловской области, Министерства социальной политики, Министерства образования и молодежной политики (его подведомственные организации) приняли участие:

в Олимпиаде по финансовой грамотности среди граждан пожилого возраста Свердловской области;

в Уральской молодежной конференции «Современные финансы и цифровая экономика» (УМКО-2020);

в региональной онлайн конференции «Финансовая грамотность в условиях цифровой экономики» с темой докладов: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг» и «Обзор обращений, поступающих в консультационные пункты для потребителей в сфере финансовых услуг».

Кроме того, в рамках курса повышения квалификации «Государственное и муниципальное управление: организация процесса повышения уровня финансовой грамотности населения в муниципальном образовании», проведен семинар на тему: «Информационные ресурсы и программы службы Роспотребнадзора и их использование в процессе повышения финансовой грамотности».

#### **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 2020 года подготовлен ряд предложений:

- о внесении изменений в статью 244.20 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, в части допуска к рассмотрению дела о защите прав и законных интересов группы лиц, 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;

- о внесении изменений в ч.1 статьи 14.43 и ч.2 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в части введения дополнительного административного наказания – конфискации предмета административного правонарушения;

- о внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2018 № 1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)» в части возможности участия в проведении контрольной закупки третьих лиц, непосредственно совершающих сделку по поручению должностного лица (с фиксацией сведений о данном лице в акте контрольной закупки);

- о внесении изменений в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в части отмены обязательного претензионного порядка для проведения контрольных закупок.

Также проведено заседание Координационного совета по вопросам взаимодействия с представителями малого и среднего предпринимательства при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области совместно с заседанием Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями.

На мероприятии были освещены проблемы, и выявленные нарушения на потребительском рынке, в том числе с целью исключения допущения нарушений со стороны предпринимательского сообщества, рассмотрены актуальные вопросы правоприменительной практики консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», МБУ «Центр правозащиты», рассмотрены нарушения прав потребителей со стороны недобросовестных юридических фирм, а также освещены проблемные вопросы нарушения прав потребителей со стороны автосалонов.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2021-2022 годы для органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Также следует отметить, что на протяжении последних трех лет органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, наблюдается значительный рост количества поступающих обращений потребителей, содержащих жалобы на применение хозяйствующими субъектами недобросовестных практик при оказании юридических услуг, что является актуальной на сегодняшний день проблемой.

К основным претензиям потребителей относятся следующие обстоятельства:

навязывание дополнительных платных юридических услуг или введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления (например, составление проектов

жалоб, заявлений в различные органы государственной власти, которые на самом деле потребителю не требуются или по факту бесполезны, поскольку составляются в произвольной форме, либо адресованы органам, не имеющим полномочий на рассмотрение конкретных вопросов, обозначенных в жалобе);

включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишающих гарантий, предоставленных Законом защите прав потребителей»;

недоведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации как о самой услуге, так и о ее цене;

несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, поскольку при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение спорного вопроса.

Подобные недобросовестные действия становятся основанием для применения Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (его территориальными органами) в отношении юридических фирм соответствующих мер административного реагирования.

Учитывая вышеизложенное, необходимо в рамках межведомственного взаимодействия проработать вопрос о возможности широкого информирования потребителей о случаях недобросовестных практик при оказании юридических услуг.

По итогам реализации Региональной программы в 2020 году уровень достижения ЦП составил 97 процентов, уровень освоения объемов финансового обеспечения к предельному объему – 96 процентов, уровень выполнения мероприятий – 96 процентов.

Оценка эффективности реализации Региональной программы составила 96 процента, что согласно Методике оценки эффективности реализации Региональной программы, свидетельствует о высокой эффективности.

Как показала практика реализации Региональной программы по итогам 2020 и начала 2021 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 досудебной и судебной защите своих прав.

По итогам реализации в 2019-2020 годах реализации мероприятий Региональной программы 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;

обеспечено предоставления государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

## **10.2 Реализация подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года».**

В целях обеспечения населения качественными и безопасными продуктами питания, решения вопросов защиты прав потребителей в рамках государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 N 1285-ПП (ред. от 24.12.2020) «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» реализуется подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области» (далее – Подпрограмма III).

Цель Подпрограммы III:

- создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги и обеспечения прав потребителей.

Задачи Подпрограммы III:

1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;

2) повышение информированности и потребительской грамотности населения по вопросам обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей;

3) расширение ассортимента, повышение качества и конкурентоспособности пищевых продуктов, выпускаемых товаропроизводителями Свердловской области;

4) развитие многоформатной торговли.

В рамках Подпрограммы III в 2020 году реализован ряд мероприятий, направленных на обеспечения населения качественными и безопасными продуктами питания:

**I.** Проведено 4 заседания межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка Свердловской области (рассмотрены вопросы состояния рынков колбасных изделий и молочной продукции: молоко питьевое пастеризованное, масло из коровьего молока и сметана).

**II.** Проведены лабораторные исследования 230 образцов пищевых продуктов с маркировкой ГОСТ (молочные и колбасные изделия, мясо птицы), закупленных в организациях розничной торговли Свердловской области.

По результатам лабораторных испытаний пищевых продуктов 85 образцов проб не соответствовало требованиям нормативной документации, что составило 37 процентов, в том числе в 28 пробах (12 процентов) выявлена фальсификация.

Исходя из мониторинга результатов лабораторных испытаний с 2018 года прослеживается тенденция к снижению продукции не соответствующей требованиям нормативной документации (в 2018 году - 49 процентов, в 2019 году - 43 процента, в 2020 году – 37 процентов).

В группе «молочная продукция» исследовано 150 образцов (молоко питьевое пастеризованное, творог, масло сливочное и сметана).

По результатам лабораторных испытаний 54 пробы (36 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации, в том числе выявлена фальсификация в 7 пробах (4,7 процента), из них:

1) молоко цельное питьевое пастеризованное 2,5–3,2 процента жирности – исследовано 40 образцов проб, из которых 4 пробы (10 процентов) не соответствовало нормативной документации (АО «Молкомбинат Кунгурский» (Пермский край), ООО «Норман» (Свердловская область), ООО «Ревдинский молочный комбинат (Свердловская область), ООО «УГМК-Агро» (Свердловская область)).

Пробы не соответствовали требованиям по микробиологическим показателям безопасности. Фальсификация не обнаружена (в 2019 году фальсификации также не выявлено);

2) масло из коровьего молока – исследовано 40 образцов проб, из которых не соответствовали требованиям нормативных документов

28 проб (70 процентов), в том числе в 7 пробах выявлена фальсификация (17,5 процента).

В 2019 году из 45 проб несоответствие нормативной документации выявили в 29 пробах (64,4 процента), в том числе в 8 пробах выявлена фальсификация (17,8 процента).

В структуре исследованных проб наибольшее количество неудовлетворительных проб зарегистрировано:

по микробиологическим показателям безопасности не соответствовали - 53,6 процента проб;

по физико-химическим показателям не соответствовали - 31,1 процента проб;

по органолептическим показателям не соответствовали - 15,3 процента проб.

Выявлена фальсификация у следующих изготовителей (использование не молочного сырья, добавление растительных масел):

ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Московская область);

ООО «Изобилие» (Челябинская область);

ООО «МОДУС» (Московская область) (дважды);

ЗАО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область);

ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область) (дважды).

Сравнительный анализ результатов лабораторных испытаний за 2019 и 2020 годы выявил изготовителей фальсифицированной продукции масла из коровьего молока, которые не исправили свое положение в анализируемый период: ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» (Московская область), ООО «Изобилие» (Челябинская область).

3) творог – исследовано 35 образцов проб, из которых 18 проб (51,4 процента) не соответствовали нормативной документации.

В 2019 году выявлено 60 процентов неудовлетворительных проб.

Из общего числа неудовлетворительных проб наибольшее количество зарегистрировано по микробиологическим показателям безопасности - 14 проб, по органолептическим показателям не соответствовало - 4 пробы, по физико-химическим показателям – 3 пробы. В 2019 и 2020 году фальсификация не обнаружена.

4) сметана – исследовано 35 образцов проб, из которых 4 пробы (11,4 процента) не соответствовало нормативной документации по микробиологическим показателям безопасности и органолептическим показателям (вкус и запах). Изготовители нестандартных проб сметаны: АО «Ирбитский молочный завод», ООО «Ревдинский молочный комбинат» (3 раза). Фальсификация не обнаружена.

В 2019 году не соответствовали нормативной документации 30 процентов проб, в том числе была выявлена 1 фальсифицированная проба (2,5 процента).

В товарной группе «колбасные изделия» исследовано 50 образцов проб, из которых выявлено 30 неудовлетворительных проб



(60 процентов), в том числе в 21 пробе выявлена фальсификация (42 процента):

1) колбасные изделия вареные - исследовано 30 образцов проб, из которых в 11 пробах (36 процентов) выявлена фальсификация (гистологическая идентификация состава образца пробы, а именно выявлены: клетки камеди, фрагменты костной ткани, каррагинан, крахмалосодержащий компонент, препарат сухого животного белка, фрагменты субпродуктов, целлюлоза).

В 2019 году доля фальсифицированной продукции по данной группе товаров составила 40 процентов.

В 2020 году выявлены следующие изготовители фальсифицированной продукции в товарной группе «колбасные изделия»:

ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область) (дважды);

АО «Комбинат пищевой «Хороший вкус» (Свердловская область);

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) (5 раз);

ОАО «Царицыно» (Московская область);

АО «Мясокомбинат Ялуторовский» (Тюменская область);

ООО «Курганский мясокомбинат «СТАНДАРТ» (Курганская область).

2) сосиски, сардельки – исследовано 20 образцов проб, из которых в 9 (45 процентов) пробах выявлена фальсификация (в 2019 году – 91 процента):

ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область);

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) (3 раза);

ООО «Доброгост» (Свердловская область);

ИП Карамышева С.В. (Свердловская область) (дважды);

ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область) (дважды).

В структуре неудовлетворительных проб в товарной группе «колбасные изделия» по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава – 36 процентов, по органолептическим показателям – 34 процента, по физико-химическим показателям – 20 процентов, по микробиологическим показателям безопасности - 10 процентов.

Сравнительный анализ результатов лабораторных испытаний за 2019 и 2020 годы выявил изготовителей фальсифицированной продукции в товарной группе «колбасные изделия», которые не исправили свое положение в анализируемый период: ИП Куприянова Е.В. (Свердловская область), АО «Комбинат пищевой «Хороший

вкус» (Свердловская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область) ИП Карамышева С.В. (Свердловская область).

2) в товарной группе «мясо птицы» - исследовано 30 образцов проб, из которых выявлена 1 проба (3,3 процента) с нарушением нормативной документации. Забраковка по микробиологическим показателям выявлена в пробах АО «ПРОДО Птицефабрика Пермская» (Пермский край).

В 2019 году 27,5 процента проб не соответствовало нормативной документации.

В 2019 и 2020 годах в товарной группе «мясо птицы» фальсификация не обнаружена.

В целях принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов составлены протоколы и направлены в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области.

Также информация о результатах лабораторных исследований и выявленной фальсифицированной продукции направлена руководителям торговых сетей и производителям Свердловской области для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для приобретения населением качественных и безопасных пищевых продуктов.

**III.** Продолжено сопровождение и наполнение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» единого регионального сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» ([potrebitel66.ru](http://potrebitel66.ru)) (далее – сайт).

На сайте постоянно обновляется база данных по результатам проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и реализацию пищевых продуктов на территории Свердловской области.

В 2020 году на сайте в разделе «Новости» размещено более 460 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере потребительского рынка товаров, работ и услуг. Количество посетителей сайта составило более 18 500 человек.

**IV.** 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. К участию принято 9 заявок, поступивших от средств массовой информации из 8 муниципальных образований Свердловской области.

Конкурсной комиссией было рассмотрено 140 информационных материалов от журналистов.

Планируемое финансирование подпрограммы III на 2020 год составляло 2430 тыс. руб., но в связи со сложной эпидемиологической обстановкой, объем областного финансирования, в том числе подпрограммы III сократился на 15,4 процента и составил 2055,30 тыс. руб.

В связи с чем, не все запланированные мероприятия удалось выполнить в полном объеме.

Исполнителями Подпрограммы в 2020 году выступили:

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области»;

ООО «Центр информационных технологий «Гарантия Качества»;

ООО «Интер-Про»;

ООО «Глобал Инвентс энд Медиа».

Реализуемые мероприятия Подпрограммы III направлены на обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов, повышение конкурентоспособности товаров, производимых на потребительском рынке области, а также увеличение информированности и потребительской грамотности населения.

## **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 алкогольной и 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 100 000 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



микрорайма с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

26. С целью защиты прав потребителей при обращении взыскания на денежные средства, находящиеся на счетах и вкладах в банковских организациях, необходимо установление порядка определения банковской организацией тех денежных средств, на которые не может быть обращено взыскание;

27. 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 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 могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца»;

28. 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;

29. 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;

30. 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;

31. с целью упорядочения расчетов за коммунальные услуги дополнить «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, положениями, регламентирующими порядок расчета платы за коммунальные услуги в случае оборудования многоквартирного дома общедомовым прибором учета, определяющим объемы (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток, и оборудования всех или части жилых и нежилых помещений индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета, функциональные возможности которых не позволяют определять объемы (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток;

32. 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);

33. 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;

34. 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;

35. внести в КоАП РФ изменения, предусматривающие ответственность лиц, осуществляющих предоставление информационных услуг в сфере перевозок пассажиров и багажа лаковым такси («службы заказа такси»), за передачу заказов лицам, не имеющим соответствующего разрешения;

36. 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).

37. 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.

38. 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;

39. законодательно урегулировать вопрос, связанный с изъятием разрешений из оборота при их аннулировании, прекращении действия разрешения;

40. 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;

41. 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;

42. с целью обеспечения прав абонентов при оказании дополнительных услуг связи изложить абзацы 2, 3 и 4 ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» следующим образом: «Оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и

направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг. До получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг, и сервисном номере, установленном оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

43. 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»;

44. 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»;

45. 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, выставяемого абоненту за услуги телефонной связи»;

46. 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»;

47. 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»;

48. 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. 1. 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»;

49. 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;

50. с целью решения проблемы реализации полномочий органами Роскомнадзора в ч. 4 ст. 27 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» внести дополнения следующего содержания: «Основанием для проведения внеплановой проверки является: 5) нарушение прав абонента-физического лица, предусмотренных законодательством о связи (в случае обращения абонента, права которого нарушены)»;

51. в целях недопущения правовых коллизий, в «Правилах оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) кабельного вещания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 № 785, в «Правилах оказания услуг связи по передаче данных», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32, в «Правилах оказания услуг связи проводного радиовещания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.06.2005 №353, в «Правилах оказания телематических услуг связи», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575, установить сроки рассмотрения оператором связи претензий в количестве 30 дней со дня регистрации претензии;

52. в целях соблюдения прав пассажиров авиатранспорта установить обязательные требования к порядку оформления, в том числе, форме, посадочного талона;

53. 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);

54. с целью обеспечения реализации права абонента на безвозмездный просмотр общедоступных телеканалов требуется введение дополнительных норм в Федеральный закон от 07.07.2003 №

126-ФЗ «О связи», которые предусматривали бы обязанность оператора, который оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, заключить с абонентом на основании его заявления договор на просмотр и (или) прослушивание обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов на условиях взимания платы за доступ к сети связи. При этом плата за доступ к сети связи должна регулироваться уполномоченными органами. Кроме того, в п. 46 «Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 N 785, необходимо предусмотреть обязанность оператора при приостановлении оказания платных услуг сохранить доступ абонента к сети связи с правом просмотра (прослушивания) обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов;

55. 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)»;

56. 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);

57. 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;

58. 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;

59. 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);

60. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания юридических услуг, правила оказания услуг в области спорта, отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, спортивных клубов, экскурсионных услуг и др.);

61. 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;

62. 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»;

63. 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;

64. 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»);

65. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушениях процедуру контроля исполнения представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

66. Для эффективной реализации технологии контрольной закупки внести изменения в ч. 3 ст. 16.1 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», предусмотрев проведение контрольной закупки применительно к нарушениям прав потребителей без необходимости соблюдения претензионного порядка;

67. 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 агрегаторы, включенные 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;

68. 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;

69. в связи с распространённой практикой деятельности недобросовестных юридических фирм утвердить правила предоставления платных юридических услуг и ввести повышенные организационные требования к деятельности лиц, предоставляющих такие услуги; разработать и принять Единые стандарты качества юридической помощи.

70. с целью эффективного контроля в сфере маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками, предусмотреть полномочиями по принятию мер, направленных на изъятие из оборота немаркированных товаров; применительно к Роспотребнадзору для этой цели представляется необходимым изложить подпункт 3 пункта 2 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»: «применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о прекращении реализации немаркированных товаров, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения»;

71. 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);

72. 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;

73. 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»;

74. 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.

75. 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».

## Заключение

2020 год был охарактеризован сложной санитарно-эпидемиологической и экономической ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-2019.

В рамках реализации профилактических мер были введены ограничения на хозяйственную деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а в отношении государственных органов власти – также ограничения на проведение надзорных мероприятий.

На фоне сложившейся остановки существенно увеличилось число обращений граждан в сфере оказания медицинских услуг (в 2 раза), туризма (почти в 3 раза), транспорта (более чем в 2 раза), что обусловлено санитарно-эпидемиологической обстановкой и введенными ограничениями. Потребителей волновали вопросы возврата денежных средств за несостоявшиеся туры и авиаперелеты, в сфере предоставления медицинских услуг - вопросы качества медицинской помощи, в том числе, во взаимосвязи с новой коронавирусной инфекцией. Несколько снизилось число обращений граждан в сфере общественного питания, бытовых, финансовых услуг и услуг связи, что также во многом обусловлено ограничениями в деятельности отдельных организаций, самоизоляцией граждан, снижением потребительского спроса.

В 2020 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализовывался комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей, с учетом существовавших ограничений.

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 2020 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 350 млн. рублей, что примерно на уровне 2019 г., что, учитывая ограничения в проведении проверок, является показателем эффективной реализации полномочий (2018 г. – 269 млн. рублей, 2019 г. – 354 млн. руб.).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: обувь детская (2019 г. – 69 процентов, 2020 г. – 61 процент), одежда детская (2019 г. – 46 процентов, 2020 г. – 41 процент), технически сложные товары (2019 г. – 38 процентов,

2020 г. – 32 процента), мебель (2019 г. – 50 процентов, 2020 г. – 38 процентов), бытовая химия (2019 г. – 36 процентов, 2020 г. – 22 процента), алкогольной продукции (2019 г. – 15,0 процента, 2020 г. – 4,6 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 2020г. в ГИР ЗПП внесено 1522 материала о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в раздел «Новости» внесено 88 материалов, в раздел «Судебная практика» – 185 материалов, в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 2 материала. В «Виртуальной приемной» дано 318 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

Несколько снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг - связи (с 79 до 65 процентов), образовательных услуг (с 40 до 19 процентов) и медицинских услуг (с 53 до 32 процентов).

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 2,5 тыс. звонков, преимущественно – по вопросам расторжения договоров перевозки, реализации турпродукта, дистанционной торговли.

Координация деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2020 году состоялось 2 заседания Комиссии, на которых было рассмотрены итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, вопросы обеспечения соблюдения прав социально уязвимых категорий потребителей, проблемы обеспечения защиты прав потребителей туристских услуг.

В 2020 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 86 муниципалитетов в 2020 г. реализовывали программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (из 94 муниципалитетов) (2018 г. – 65 программ и планов, 2019 г. – 85 программ и планов).

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2020 году дано порядка 22 тыс. консультаций (2019 г.- 20,7 тыс. консультаций), составлено 333 иска (2019 г. - 433 иска) и 1189 претензий (2019 г. – 1253 претензии). Некоторое снижение числа подготовленных исков связана, в первую очередь, с ограничениями личного приема граждан.

В начале 2020 г. на базе 6 филиалов МФЦ специалистами Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было предоставлено 68 консультаций, распространено 304 памятки для потребителей и 204 визитки консультационных пунктов для дальнейшего получения правовой помощи. Потребителям оказана помощь в составлении 6 претензий. Заключено дополнительное соглашение с МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами МФЦ потребителей. На базе администраций муниципальных образований предоставлено 63 консультации. В конце марта 2020 года в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой консультирование в МФЦ и администрациях приостановлено.

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

В 2020 году по сравнению с 2019 годом увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении обуви для взрослых (2019 г. – 49 процентов, 2020 г. – 71 процентов), одежды для взрослых (2019 г. – 46 процентов, 2018 г. – 50 процентов), парфюмерно-косметической продукции (2019 г. – 32 процента, 2020 г. – 40 процентов), игрушек (2019 г. – 37 процента, 2020 г. – 39 процентов), мясной продукции (2019 г. – 6 процентов, 2020 г. – 17 процентов), рыбной продукции (2019 г. – 4,4 процента, 2020 г. – 23,6 процента), кондитерских изделий (2019 г. – 12,5 процента, 2020 г. – 29 процентов), масложировой продукции (2019 г. – 4,9 процента, 2020 г. – 15,3 процента).

На высоком уровне остался удельный вес контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления туристских услуг (62 процента) и финансовых услуг (76 процентов).

Увеличился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания транспортных услуг (с 35 до 79 процентов).

Все больше Управлением стали выявляться факты недостоверного декларирования продукции. Фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения

достаточного объема лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

К заявителям применяются административные меры, такие декларации прекращаются на основании предписаний Управления, а по признакам поддельных документов информация направляется в следственные органы.

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 направленно на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.



Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая дотационность местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций вообще невозможно.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2020 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2021 году предлагается:

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;

2. обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по новым, актуальным направлениям (маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция, недостоверное декларирование; рынок юридических услуг; туристские, транспортные и зрелищные услуги (в связи с продолжающимися мерами по недопущению завоза и распространения коронавируса); каршеринг; реализация мер в отношении владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); пресечение нарушений прав социально уязвимых граждан при реализации дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому и др.);

3. 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».

2.2. содействие в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кцбб.пф/> ), 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 органам и организациям, входящим в систему защиты прав потребителей Свердловской области:

3.1. 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,

3.2. 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.

4. Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

4.1. обеспечить разработку и принятие муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

4.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

4.3. 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).

4.4. содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кцбб.пф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

5. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

5.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

5.2. 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;

5.3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц;

5.4. 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.

5.5. 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.

6. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

6.1. 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.

6.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

6.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.