



**ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ  
ВОСЬМОЙ СОЗЫВ**

---

**Двенадцатое заседание**

**РЕШЕНИЕ**

от 23 марта 2023 года № 22  
г. Богданович

Доклад о деятельности Каменск - Уральского отдела  
Управления Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  
по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей в 2022 году

Заслушав доклад о деятельности Каменск-Уральского отдела Управления  
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и  
благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав  
потребителей в 2022 году, Дума городского округа Богданович

**РЕШИЛА:**

Доклад о деятельности Каменск-Уральского отдела Управления  
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и  
благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав  
потребителей в 2022 году принять к сведению (прилагается).

Председатель Думы

Ю.А. Гринберг

## **ДОКЛАД**

о деятельности Каменск-Уральского отдела  
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Свердловской области  
по вопросам защиты прав потребителей в 2022 году

### **Введение**

Развитие потребительского рынка является одним из приоритетных направлений национальной экономической политики Российской Федерации. В то же время динамичное развитие рынка товаров (работ, услуг) определяет необходимость обеспечения баланса интересов производителей (продавцов, поставщиков) – с одной стороны, и потребителей – с другой стороны.

Потребитель, как заведомо менее защищенная сторона в правоотношениях с субъектами экономической деятельности, нуждается в особой защите своих прав.

В настоящее время в Российской Федерации заложена основа формирования и деятельности национальной системы защиты прав потребителей, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

18 апреля 2017 года в Великом Новгороде состоялось заседание президиума Государственного совета РФ по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей. По итогам заседания Президентом РФ утвержден перечень соответствующих поручений, направленных на совершенствование национальной системы защиты прав потребителей.

Во исполнение данных поручений Правительством Российской Федерации 28 августа 2017 года была утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Данная Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

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 РФ от 23 марта 2018 года № 481-р утверждён план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 года № 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.

Доклад «О защите прав потребителей в г. Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухолжском и Богдановичских районах в 2022 году» (далее – 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.

### **Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей**

В 2022 году специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 4357 обращений граждан (2021– 3637 обращение, 2020 - 3987 обращений).

В Роспотребнадзоре рассматриваются как письменные обращения, так и обращения, поступившие на телефон горячей линии по защите прав потребителей, которая работает в ежедневном режиме (кроме выходных дней), а также работы консультационного центра по защите прав потребителей.

Письменных обращений 338, что составляет 7,7 % от общего числа поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей. В 2021 году данный показатель составлял 8,7 %.

Обращения рассматриваются согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

### **Результаты рассмотрения обращений**

Согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322, Роспотребнадзор вправе давать разъяснения и применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера лишь по вопросам, отнесенным к компетенции Службы.

По результатам рассмотрения обращений в 2022 году предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 14874 тыс. рублей, что выше показателя прошлого года, который составил 12837,9 тыс. рублей.

### **Требования к рассмотрению обращений**

Продолжает действовать порядок рассмотрения обращений граждан в сфере защиты прав потребителей, установленный с 1 июля 2021 года. Речь идет о Федеральном законе от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

При подаче обращения, которое касается нарушения обязательных требований, потребитель обязан пройти процедуру подтверждения личности (предъявить паспорт, приложить его копию). Если потребителем избран способ направления жалобы через ИНТЕРНЕТ, личность может быть подтверждена посредством системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети ИНТЕРНЕТ.

Отсутствие факта подтверждения личности запрещает Роспотребнадзору проводить какие-либо проверки в отношении нарушителей закона.

После направления обращения, личность по которому не подтверждена, сотрудник ведомства должен связаться с потребителем и попросить исполнить положения закона, предъявив данные паспорта. В случае неисполнения этого требования вопросы, поставленные в жалобе, останутся без принятия административных мер.

Нередко обращения граждан сводятся лишь к указанию на факт нарушения прав потребителя без приложения каких-либо документов. Отсутствуют товарные (кассовые) чеки, договоры, претензии, ответы на них и др. При обращении в Роспотребнадзор необходимо прикладывать все

имеющиеся документы и материалы (видеозаписи, аудиозаписи), свидетельствующие о нарушении прав потребителей. Если жалоба подается через ИНТЕРНЕТ, достаточно приложить сканы или фото документов в хорошем качестве. При личном обращении - копии документов на бумажном носителе.

### **Основные причины обращений**

Основными причинами обращений граждан явились: продажа товаров, несоответствующих требованиям нормативных документов, предоставление услуг ненадлежащего качества, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), нарушение сроков исполнения услуг, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, навязывание дополнительных услуг.

В 2020-2021 годах значительное число обращений касалось новой коронавирусной инфекции. В 2022 году отмечается снижение подобных обращений.

### **Тематика письменных обращений (по приоритетным направлениям)**

	Количество обращений
<b>ТОВАРЫ</b>	<b>373</b>
Продовольственные товары	13
Непродовольственные товары	122
Технически сложные товары	20
Одежда	8
Обувь	11
Лекарства	1
Медицинские изделия	1
Мебель	6
<b>УСЛУГИ</b>	<b>238</b>
Туризм	2
Транспорт	25
Связь	10
Финансы	10
ЖКХ	72
Образование	1
Медицинские услуги	39

## **Контрольные (надзорные) мероприятия в сфере защиты прав потребителей**

Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью товаров в рамках проводимых контрольных (надзорных) мероприятий.

Значительные коррективы в надзорной деятельности в области защиты прав потребителей внесло Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Проведение внеплановых проверок по вопросам защиты прав потребителей стало возможным лишь:

- при непосредственной угрозе либо по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, жизни и тяжкого вреда здоровью граждан;
- при непосредственной угрозе обороне страны и безопасности государства;
- при непосредственной угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций;
- при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований.

При этом согласование такой проверки с органами прокуратуры обязательно. А возбуждение дел об административном правонарушении возможно лишь по результатам проведения надзорных мероприятий.

Несмотря на существенные ограничения в сфере надзорных мероприятий с взаимодействием с хозяйствующими субъектами, в 2022 году активно проводились **мероприятия без взаимодействия с хозяйствующими субъектами** – выездные обследования и наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет.

Эти новые виды мероприятий предусмотрены ФЗ от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

**Выездное обследование** предполагает полное отсутствие общения с хозяйствующим субъектом. О проведении мероприятия не нужно никого предупреждать, что позволяет установить объективную картину деятельности субъекта, зафиксировать нарушения и принять меры. Акт по итогам мероприятия в течение суток направляется хозяйствующему субъекту со всеми приложениями.

**Наблюдение** представляет собой обследование информации на сайтах в сети ИНТЕРНЕТ, где хозяйствующий субъект размещает информацию о себе

и своей деятельности. Информация исследуется прежде всего на предмет достоверности, полноты и актуальности.

В 2022 году проведено 74 выездных обследования и 49 наблюдений за соблюдением обязательных требований в сети ИНТЕРНЕТ.

В случае выявления нарушений в адрес хозяйствующего субъекта в обязательном порядке направлялись рекомендации о соблюдении обязательных требований.

### Структура надзорных мероприятий

	Кол-во выездных обследований	Кол-во наблюдений	Общее кол-во	Кол-во мероприятий, по которым выявлены нарушения	Удельный вес мероприятий с нарушениями от числа проведенных
<b>Продовольственный рынок</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>13%</b>
<b>Непродовольственные товары</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>64</b>	<b>31</b>	<b>48%</b>
<b>Рынок услуг, из них:</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>65%</b>
Гостиничные	4	3	7	5	71%
Транспортные	1	0	1	1	100%
Образовательные	0	4	4	4	100%
Медицинские	0	5	5	4	80%
Прочие виды услуг	5	4	9	3	33%

Низкий процент выявления нарушений на рынке товаров обусловлен спецификой проведения мероприятий без взаимодействия. Большинство нарушений прав потребителей невозможно выявить без общения с хозяйствующим субъектом, в частности получения объяснений, истребования документов, проведения экспертиз, отбора проб и образцов продукции.

#### По структуре нарушений:

- 77 - нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 14 - нарушения требований технических регламентов.
- 379 - нарушения иных нормативных правовых актов РФ.

## Профилактические мероприятия

ФЗ от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотрены следующие профилактические мероприятия:

- 1) информирование;
- 2) обобщение правоприменительной практики;
- 3) меры стимулирования добросовестности;
- 4) объявление предостережения;
- 5) консультирование;
- 6) самообследование;
- 7) профилактический визит.

В 2022 году специалистами направления защиты прав потребителей активно применялись информирование, консультирование, предостережение и проф.визит.

В 2022 году **вынесено 67 предостережений** о недопустимости нарушения обязательных требований по вопросам защиты прав потребителей. Поводами для выдачи предостережений явились обращения граждан с жалобами на нарушение законодательства о защите прав потребителей, а также результаты контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных по плану Управления Роспотребнадзора.

**Проведено 16 профилактических визитов.** Это мероприятие проводится инспектором в форме профилактической беседы по месту осуществления деятельности контролируемого лица. В ходе проф. визита контролируемое лицо информируется об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля, их соответствии критериям риска, основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска.

**Проведено 203 консультации** хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей. Консультирование может осуществляться должностным лицом контрольного (надзорного) органа по телефону, посредством видео-конференц-связи, на личном приеме либо в ходе проведения профилактического мероприятия, контрольного (надзорного) мероприятия. Хозяйствующие субъекты преимущественно получали консультации по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей по телефону.



## О ситуации на потребительском рынке недовольственных товаров

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

- Товары детского ассортимента, в том числе игры и игрушки, периодические издания
- Одежда, обувь для взрослых
- Технически- сложные товары
- Парфюмерно-косметические изделия
- Товары бытовой химии

Товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации, (обувь, одежда, парфюмерно-косметическая продукция) в обязательном порядке проходят обследование на предмет наличия штрихкода Data Matrix. В нем зашифрована информация о продукции (название, производитель, состав и пр.). Его невозможно подделать.

С помощью мобильного приложения «Честный знак. Гос», установленного на телефон сотрудников, проводится сканирование маркировки. Результат сканирования позволяет установить легальность товара в обороте.

Мобильное приложение «Честный знак. ГОС» позволяет выявить следующие нарушения:

1. *Товар, реализуемый хозяйствующими субъектами, не замаркирован средством идентификации, код Data matrix отсутствует.*

2. *Товар не проходит сканирование.*

«Честный знак. ГОС» выдает различные ошибки, например, «Структура кода не соответствует требованиям», свидетельствующие о том, что на каком-то этапе маркировки или движения товара произошла ошибка и товар в обороте может находиться нелегально.

3. *«Повторная продажа»*

Особенностью кода Data matrix является его уникальность. Вероятность наличия товаров с одинаковым легальным кодом приближена к нулю. Изготовить подлинный код самостоятельно без участия системы невозможно. Любые попытки подделки (копирование, повторное «пробитие» и т.п.) сразу же будут выявлены системой ГИС МТ. С момента присвоения маркировки и до момента покупки товара в розницу, то есть конечным потребителем товар находится в обороте.

Розничная реализация товара конечному потребителю (покупателю) дает информацию о том, что товар и его код Data matrix навсегда выбывает из системы. Проверка кода товара, который уже куплен даст результат: «Товар выбыл из оборота», что является законным. Следовательно, все товары,

находящиеся на прилавках и витринах магазинов, должны иметь статус «В обороте».

Вместе с тем нередко в ходе контрольных (надзорных) мероприятий на прилавках можно встретить товар, проверка которого дает результат «*Выбыл из оборота*». Достоверно установить причины этого нарушения не представляется возможным. Вероятнее всего, код товара скопирован, размножен и размещен на немаркированный товар с целью придания ему вида товара, находящегося в обороте легально.

Нередко встречаются товары, имеющие полностью одинаковые Data matrix символы.

Все это говорит о незаконном нахождении товаров в магазинах.

Достоинство системы национальной маркировки товаров заключается в том, что она доступна для любого потребителя. Мобильное приложение «Честный знак» можно скачать и при покупке товара проводить самостоятельное сканирование маркировки с целью выяснения законности нахождения товара в обороте. Кроме того, в автоматическом режиме можно подать обращение о фактах обнаружения товара с признаками фальсификации, которое будет рассмотрено в Роспотребнадзоре с последующим принятием мер.

Сотрудники направления защиты прав потребителя в еженедельном режиме работают в **Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров**. Система представлена сайтом <https://gov.crpt.ru>, где можно получить информацию об участниках системы обязательной маркировки товаров (продавцах, реализующих товар, подлежащий обязательной маркировке), а также отследить факты повторных продаж и ознакомиться с жалобами потребителей.

### **О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими обувь и одежду**

24 выездных обследований хозяйствующих субъектов, занимающихся реализацией обуви и одежды для взрослых на предмет соответствия законодательству в сфере маркировки товаров средствами идентификации. По результату надзорного мероприятия в 9 случаях выявлены нарушения.

В ходе мероприятий без взаимодействия проинспектировано:

227 пар обуви на общую сумму 489940 рублей, из них обувь, не соответствующая требованиям законодательства 217 пар, что составляет 95,6%.

88 единиц одежды (изделия швейные, верхняя одежда) на общую сумму 242796 рублей, из них 85 единиц не соответствуют требованиям, что составляет 96,6 %.

Выявлены нарушения в сфере маркировки товаров средствами идентификации Data matrix в отношении:

- ИП Лунева Н.В. (м-н по адресу: г. К-Уральский, ул. К. Маркса, 26).
- ИП Ефимова Л.Г. (магазин «Модус», г. К-Уральский, пр. Победы, д.63).
- ИП Суходоев А.Н. (м-н «Profmax», г. К-Уральский, пр. Победы, д.51а).
- ИП Шодмонов Д.Х. (м-н «ЭкономМаркет», г. К-Уральский, ул. Добролюбова, 2Б).
- И.П. Сафаров Д.С. (Планета «Одежда. Обувь», г. К-Уральский, Кунавина, 4).

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В ряде случаев нарушения носят массовый характер, например, ИП Сафаров Д.С. - вся выборочно проинспектированная одежда и обувь не соответствовала требованиям маркировки товаров.

14 наблюдений за соблюдением обязательных требований в посредством анализа данных из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, на сайте <https://gov.crpt.ru>. Установлено, что хозяйствующими субъектами осуществляется повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации, а также попытки совершения повторной реализации товара.

Выявлены нарушения в отношении:

ИП Шарбатов Д.Т., ИП Шодмонов Д.Х., ООО «Бытсервис», ИП Вагин А.Ю.

ИП Цепелева Т.Ю., ИП Филиппова Т.В., ИП Иванова Т.Е., ИП Юндин В.В.

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

### **О надзоре за товарами детского ассортимента**

Проведено 6 мероприятий без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих игрушки для детей, на предмет соответствия законодательству в сфере маркировки товаров.

Проинспектировано 37 игрушек.

Нарушений не установлено. Обращения граждан с жалобами на качество детских игрушек не поступало.

Проведено 24 мероприятия без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих одежду и обувь для детей, на предмет соответствия законодательству в сфере маркировки товаров средствами идентификации.

14 выездных обследований.

- Проинспектировано 189 единиц обуви, с нарушениями – 179 единиц (94,7%).

- Проинспектировано 40 единицы одежды, в том числе школьная форма, с нарушениями 22 (55%).

10 наблюдений за соблюдением обязательных требований посредством анализа данных из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации <https://gov.crpt.ru>,

- Проинспектировано 65 пар обуви, с нарушениями 65 (100%).

- Проинспектировано 73 единицы одежды, с нарушениями 73 (100%).

Установлено нарушение требований в отношении:

- ИП Хакимов Б.Т. (магазин «Эконом Маркет» г. Каменск-Уральский, ул. Каменская, д.76Б)

- ИП Ефимова Л.Г. (магазин «Модус», г. Каменск-Уральский, проспект Победы, д.63).

- ИП Шодмонов Д.Х. (магазин «ЭкономМаркет», г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 2В).

- И.П. Сафаров Д.С. (Планета «Одежда. Обувь», г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, 4).

- ИП Марунчак И.В. Торговая точка ТЦ "Центральный», г. Каменск-Уральский, 4-ой пятилетки ул., д.43Б)

- ИП Молочкова С.А. (магазин «Параллель», г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 87).

Характер и структура нарушений аналогичны нарушениям, выявляемым при реализации одежды обуви для взрослых.

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Синарским судом рассмотрено дело по иску Роспотребнадзора в защиту прав неопределенного круга потребителей к ИП Сафарову Д.С. (магазин «Планета. Одежда. Обувь» по адресу: город Каменск-Уральский, ул. Кунавина, 2).

В указанном магазине неоднократно проводились мероприятия без взаимодействия с хозяйствующим субъектом. ИП Сафаровым Д.С. реализуется верхняя одежда, постельное белье и обувь с отсутствующим кодом маркировки товаров «Data Matrix», при этом оператору ГИС МТ предоставляется недостоверная информация о коде идентификации товара (коды не являются уникальными). Требования удовлетворены.

Исковое заявление аналогичного содержания направлено в Мошковский районный суд Новосибирской области в отношении индивидуального предпринимателя Шодмонова Д.Х. (магазин «ЭкономМаркет», ул. Добролюбова, 1В). Дело на стадии рассмотрения.

## **О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими парфюмерно-косметическую продукцию**

Каменск-Уральским отделом Роспотребнадзора в отчетный период проведено одно административное расследование в отношении хозяйствующего субъекта, осуществляющего оборот парфюмерно-косметической продукции:

индивидуальный предприниматель Ладышкина Н.А. (торговая точка, ТК «Добролюбовский», город Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, д.1Б).

В рамках расследования обнаружена продажа товаров без маркировки.

Судом назначено предупреждение по ч. 2 ст. 15.12. КоАП РФ.

Проведено 8 мероприятий без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерную продукцию на предмет соответствия законодательству в сфере маркировки товаров средствами идентификации.

4 выездных обследований. Выявлены нарушения в сфере маркировки товаров средствами идентификации Data matrix по одному мероприятию:

ИП Коровин А.В. (магазин «Парфюм Лидер»).

Data matrix код, представленный на маркировке товара, отсутствует, не проходит сканирование либо сканирование кода выдает нарушение «Повторная продажа».

Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

5 наблюдений за соблюдением обязательных требований на сайте ГИС МТ.

Выявлены нарушения (код товара не зарегистрирован, «повторная продажа») по четырем мероприятиям в отношении: ИП Бабкин А.И., ИП Ладышкина Н.А., ИП Популовских О.А., ИП Коровин А.В.

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

## **О надзоре за табачной продукцией**

На территории РФ действуют требования к реализации табачной продукции

- наличие маркировки Data matrix;
- требование к информации, размещаемой на пачке (русский язык, данные изготовителя, адрес производства и др.);
- сведения о минимальной розничной цене;
- наличие федеральной специальной марки.

В 2022 году специалистами защиты прав потребителей проинспектировано более 3500 пачек сигарет в рамках административных расследований (до 10.03.2022 года).

В 2022 году в органы Полиции направлено 8 материалов для решения вопроса о возбуждении уголовных дел о продаже немаркированной табачной

продукции в значительном размере, а также о продаже табачной продукции с поддельными федеральными специальными марками.

Частью 5 ст. 171.1. УК РФ установлена уголовная ответственность за производство, приобретение, хранение, перевозка в целях сбыта или продажа немаркированной алкогольной продукции, подлежащей обязательной маркировке акцизными марками либо федеральными специальными марками, а также немаркированных табачных изделий, подлежащих маркировке специальными (акцизными) марками, совершенные в крупном размере.

В 2022 году подготовлено и направлено в суд 4 иска о признании информации в сети ИНТЕРНЕТ, запрещенной в отношении сайтов:

- sigidot5.net
- tabak-optom-rf.com
- lavkatabak.ru
- gold-tabak

На данных сайтах пользователи, в том числе несовершеннолетние, беспрепятственно могли приобрести никотинсодержащую и табачную продукцию путем ознакомления с ее фотографиями и описанием, что прямо запрещено положениями ФЗ № 15 от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

### **О надзоре за товарами бытовой химии**

За 2022 год в Каменск-Уральский отдел Роспотребнадзора поступили материалы проверок из полиции по фактам реализации стеклоомывающих жидкостей без сопроводительных документов в магазинах города:

ИП Кочкин А.С. (магазин «Олми» г. Каменск-Уральский, ул. Рябова, д.3).

ИП Абдракипов Р.В. (автомойка «Кёрхер», п. Мартюш, ул.Гагарина, д.19).

ИП Вершинин Р.Н. (магазин «Пивной гурман» ул. Московская, 5).

В рамках расследования проведены лабораторные исследования стеклоомывающей жидкости, в образцах стеклоомывающей жидкости обнаружено содержание метанола, превышающей ПДК.

По всем материалам составлены протоколы об административном правонарушении по ч.2 ст.14.43 КоАП РФ. Протоколы направлены в Арбитражный суд СО. ИП Кочкин А.С.; ИП Абдракипов Р.В. привлечены к административной ответственности в размере 30000руб.

16 выездных обследований в местах розничной продажи стеклоомывающей жидкости. Целью данных контрольно-надзорных мероприятий явилась информация, поступившая из федеральной службы Роспотребнадзора, о фактах отравления от использования стеклоомывающих жидкостей отдельных наименований: «IRBIS», серия «Полярная звезда-300С»,

изготовитель ООО «Автолайн». В ходе надзорных мероприятий фактов продажи указанной продукции не установлены.

В 2022 году из отдела Полиции города Каменска-Уральского поступали материалы в отношении субъектов, реализующих средства косметические для ухода за кожей, содержащие в составе этиловый спирт не менее 75%, по заниженной цене (индивидуальный предприниматель Федорычак Р.О.).

Занижение цены оформлено в виде акции «Купи один флакон средства, а второй получи в подарок». В данном случае стороны прямо предусмотрели возмездный характер своих отношений. Получение косметического средства обусловлено сделкой купли продажи. Без покупки косметического средства по цене 80 рублей невозможно получить «подарок», поименованный в объявлении, что не может быть признано дарением. В отношении предпринимателя составлен протокол по ч. 2 ст. 14.6. КоАП РФ.

Кроме того, в отношении реализуемой продукции отсутствовали документы, подтверждающие качество и безопасность. Составлен протокол по ст. 14.45 КоАП РФ, который рассмотрен судом. Назначено наказание в виде предупреждения.

Гражданка Поваренных О.М., являясь физическим лицом, в отсутствие документов, подтверждающих легальность оборота, осуществляла розничную продажу спиртосодержащей непищевой продукции - лосьон косметический «Чистый Люкс до 95%» по цене 60 руб. 00 коп за 1 шт.

Привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ (нарушение порядка ценообразования) и по ст. 14.2. КоАП РФ незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена.

### **О ситуации по соблюдению законодательства в сфере 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.

Результаты надзорных мероприятий показывают, что удельный вес оказываемых населению услуг, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий. Финансовые, бытовые, транспортные, туристские, медицинские, образовательные, услуги связи, гостиничные услуги определены Управлением в качестве приоритетных сфер надзора на рынке услуг ввиду их социальной значимости и востребованности на рынке.

### **Финансовые услуги**

Надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги, не проводилось.

Актуальной продолжает оставаться проблема навязывания финансовых услуг, посредством не доведения информации о них до потребителей.

Оформление финансовой услуги, как известно, возможно вне посещения офиса Банка. Данным обстоятельством пользуются недобросовестные продавцы, которые наряду с договором купли продажи (оказания услуг) дают потребителю подписать кредитный договор, действуя как агенты Банка.

Обращает на себя внимание деятельность организаций, которые в работе с потребителями позиционируют себя как Банки, хотя юридически таковыми не являются.

Так в Роспотребнадзор обратилась гражданка, которая пояснила, что ей позвонил сотрудник банка Восточный и предложил оформить рефинансирование действующих кредитов. Женщина приехала на прием в офис Екатеринбурга. При этом вывеска при входе, работа персонала не вызвала сомнений в том, что это банк. В псевдо банке пояснили, что рефинансирование одобрено, однако для получения денег необходима страховка. После того, как женщина оплатила сумму 75000 рублей, сотрудники фирмы выдали на руки не страховой полис, а документы о проведении работ по анализу кредитной истории и пояснили, что за рефинансированием она может обратиться в любой банк своего города. В Каменске-Уральском банки в рефинансировании отказали.

Роспотребнадзор подготовил иск в защиту данного потребителя. В ходе рассмотрения дела было установлено, что под видом страхования гражданке дали подписать договор об оказании услуг информационного характера некая организация ООО «Восточный Кредит Урал», при этом по данным ФНС данная организация не зарегистрирована, юридически не существует, сведений о ней нет. На договоре стояла печать другой организации - ООО «Открытие Финанс». Фото вывески организации по графически-цветовому оформлению имеет значительные сходства с фотографиями вывески Банка «Восточный», что создаёт для потребителя иллюзию законности.

Суд рассмотрел исковое заявление и принял решение об удовлетворении иска.

Навязывание различных услуг при выдаче авто кредита.

Судами рассмотрено 4 гражданских дела (ИП Стрижак А.Н. (2 дела), ООО «Автогарант», ООО «Автоэкспресс») о расторжении сопутствующих договоров при покупке автотранспортных средств в автосалонах города Екатеринбурга.

**«Карта техпомощи на дорогах»** стоимостью около 100 тысяч рублей, которая включает в себя услуги: ✓ Эвакуация ✓ Юридическая консультация ✓ Поиск эвакуированного ТС ✓ Техническая помощь ✓ Подвоз топлива ✓ Техническая консультация ✓ Такси при поломке ТС и др.

**«Опционный договор»** потребитель получает право предъявить требование исполнителю услуги о выкупе автомашины по цене, равной сумме непогашенного кредита. Это право возникает при наступлении ряда условий, зачастую невыполнимых. При этом потребитель покупает это право.



Стоимость варьируется от 80 тыс. рублей до 100 тыс. рублей и при расторжении договора уплаченная сумма не возвращается. Практический смысл в заключении этого договора у потребителя отсутствует, тем более при выдаче кредита все возможные риски неуплаты страхуются.

**«Независимая гарантия»** исполнитель берет на себя обязательство выплатить кредит при наступлении определенных условий. Потребитель уплачивает гаранту денежную сумму, которая, как и в случае опционного договора, не подлежит возврату.

Подобные правоотношения формально соответствуют требованиям закона. Действительно ни сумма опциона, ни сумма гарантии возврату не подлежат. Однако, по мнению Роспотребнадзора эти дополнительные соглашения являются ни чем иным как договорами возмездного оказания услуг, вытекающими из потребительских отношений.

Статья 32 Закона РФ о защите прав потребителей дает право отказаться от договора об оказании услуг в любое время с учетом возмещения исполнителю фактически понесенных затрат. На данной статье и строятся основные требования Роспотребнадзора в защиту граждан в суде.

Судами города Каменска-Уральского вынесены решения в пользу потребителей.

Актуальной остается проблема выдачи кредитов «на дому» для оплаты каких-либо бытовых услуг (установка окон, дверей и т.п.). Богдановичским районным судом удовлетворен иск Роспотребнадзора в защиту потребителя о расторжении договора выполнения работ по установке пластиковых окон (ИП Саркиц И.А.).

### **Платные медицинские услуги**

Каменск-Уральский отдел провел 5 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность по предоставлению платных медицинских услуг.

По итогам проведения надзорных мероприятий без взаимодействия с юридическим лицом (ИП) посредством анализа данных об объектах контроля, содержащихся на официальном сайте в сети ИНТЕРНЕТ, установлены нарушения в отношении четырех субъектов:

ООО "ДЕНТАЛЬ+", г. Богданович, Спортивная ул., 9;

ООО "АВЕОНА" г. Каменск-Уральский, Кирова ул., 51 а;

АО "САНАТОРИЙ "КУРЬИ", Сухоложский р-н, с. Курьи, Батенева ул., 46

ООО «ИММУНОРЕСУРС», г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая.

Информация предоставляется не в полном объеме.

Так на сайте медицинской организации в обязательном порядке должна размещаться информация следующего содержания:

данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего гос. регистрацию;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;  
сведения об уровне образования и квалификации медицинских работников;

график работы;

адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, ТО Росздравнадзора и ТО Роспотребнадзора, что является нарушением п. 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006).

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

### **Платные образовательные услуги**

Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 году провел 4 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов осуществляющих деятельность по предоставлению платных образовательных услуг.

ПОУ Каменск-Уральская спортивно-техническая школа «РУМБ» РО ДОСААФ России СО (г. Каменск — Уральский, ул. Рябова д.7).

На официальном сайте организации размещена информация, вводящая в заблуждение потребителей относительно цены оказываемых услуг.

МБОУ ДО "Детская школа искусств" (г. Богданович, Ленина улица, 16).

На сайте представлена типовая форма договора, используемая исполнителем для оформления отношений с потребителями (заказчиками).

Типовая форма содержит условия, которые ограничивают установленное право потребителя на выбор способа и формы оплаты услуг.

Пункт 6.3. договора: *«Оплата производится не позднее 25 числа каждого месяца в кассах Свердловского отделения №7300 Сбербанка России, ПАО «СКБ-Банк» г. Екатеринбург согласно предъявленной Исполнителем квитанции.»*

Пункт 6.4. договора: *«расходы по уплате комиссионного сбора банку за услуги по приему платежа возлагаются на Заказчика, в размерах, установленных банками.»*

НО ЧУДПО "АВТОКЛАСС" (г. Каменск-Уральский, Революционная, 7).

На официальном сайте <http://автошкола-автокласс.рф/> установлено: предоставление на официальном сайте недостоверной информации относительно стоимости услуг за полный курс обучения.

На сайте в разделе "Платные образовательные услуги" размещены сведения о недействующих правилах оказания платных образовательных услуг.

МБУ ДО "СУХОЛОЖСКАЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА" (г. Сухой Лог, Кирова ул., 7 Б).

Типовая форма договора, размещенная на сайте, содержит условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты услуг. В типовой форме договора представлена недостоверная информация о директоре образовательного учреждения; не представлена информации о лицензии на право осуществления образовательной деятельности.

По результатам проведения надзорных мероприятий выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

### Гостиничные услуги

В 2022 году в отношении гостиничных услуг Роспотребнадзором проводились выездные обследования и наблюдения за предоставлением информации на официальных сайтах гостиниц.

Нарушения, допускаемые хозяйствующими субъектами, связаны с непредставлением информации либо предоставлением недостоверной (не актуальной) информации.

Наиболее частые нарушения:

1. При входе в помещение гостиницы на вывеске, а также внутри помещения на вывеске не представлена информация о ФИО, адресе места осуществления деятельности ИП, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа.

2. Не представлена информация о категории гостиницы, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его организации.

3. Не представлена информация о категории номеров и их цене.

4. Не представлены сведения о форме оплаты.

5. Не указан перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами.

6. не представлен текст Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.

Выявлены нарушения правил предоставления гостиничных услуг:

ИП Галимов В.М. (гостиница «Чулпан» г. Богданович, ул. О. Кошевого, 53).

ИП Волосникова Галина Петровна (гостиница «ЭкомномЪ», г. Каменск-Уральский, ул. Каменская , д.6 ).

ИП Журавлева Наталья Владимировна (Гостиница «ЮЖНАЯ», г. Каменск-Уральский, бульвар Комсомольский, 39а).

ИП Захарова Светлана Игоревна («Каменский HOTEL», г. Каменск-Уральский, ул. Чайковского, д.29).

На официальных сайтах в сети интернет хозяйствующие субъекты зачастую забывают указывать данные о присвоении гостинице категории.

В 2022 году МУП «Банно-прачечный комбинат» привлечено к ответственности судом за неуплату административного штрафа по ст. 20.25. КоАП РФ в сумме 40 тыс. рублей.

В отношении МУП «БПК», ИП Журавлевой Н.В. были поданы иски в суд в защиту неопределенного круга лиц. Предмет иска: прекращение противоправных действий, выразившихся в предоставлении обязательной информации в помещении гостиниц. Судами требования Управления Роспотребнадзора удовлетворены в полном объеме.

За отчетный период проведен профилактический визит на объекте ИП Галимов Валерий Мансурович, гостиница «Чулпан», город Богданович.

### **Транспортные услуги**

В 2022 году проведено административное расследование по жалобе потребителя о том, что оплата проезда поставлена в зависимости от способа оплаты.

*«При оплате наличными денежными средствами стоимость проезда – 21 рубль, при оплате банковской картой через терминалы «Сбербанк» стоимость проезда 20 руб.»*. Производство по делу прекращено (п. 2 ч. 1 ст. 24.5 КоАП РФ).

В ходе расследования установлено:

Тариф РЭК 21 рубль.

Законодатель устанавливает запрет на завышение цены товаров (работ, услуг), изначально объявленной продавцом (исполнителем) в качестве существенного условия договора,

Разрабатываемые и реализуемые продавцами товаров маркетинговые стратегии, направленные, в частности, на повышение привлекательности безналичных расчетов за счет предоставления разного рода скидок (бонусов и т.п.) с "основной" цены товаров при их оплате банковскими картами или иными электронными средствами платежа, в тех случаях, когда они адресованы неопределенному кругу потребителей, свидетельством нарушения законодательства о защите прав потребителей не являются.

В 2022 году в Каменск-Уральский отдел поступило 20 обращений граждан с жалобами на качество оказания услуг перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом (АО «РЖД», АО «ФПК»).

В отношении АО «ФПК» подготовлено и направлено в суд заявление в защиту группы потребителей. Удовлетворено на сумму 163 тыс. рублей. Обжалуется ответчиком.

Многочисленные обращения граждан поступали на автовокзал города Сухой Лог (ООО «СПОПАТ» в связи с непредставлением возможности оплаты билетов безналичным способом).

Предостережение ООО «СПОПАТ» проигнорировано.

Подготовлен иск в суд в защиту неопределённого круга лиц. В ходе судебного разбирательства Ответчик заключил договор эквайринга с Банком. Нарушение прав потребителей прекратилось.

Роспотребнадзор участвовал в суде с целью дачи заключения по делу о защите прав потребителей к АО «Уральские авиалинии».

При покупке билетов сотрудник авиакомпании разъяснил, что для перевозки собаки необходимо приобрести отдельный билет. О наличии ограничений по перевозке отдельных пород собак, ограничений в перевозке в салоне в зависимости от веса собаки, сотрудник авиакомпании не информировал.

Потребитель с собакой заблаговременно прибыли в аэропорт Кольцово г. Екатеринбурга, при регистрации на рейс на собаку были предоставлены билет и необходимые документы, животное было в наморднике, однако в перевозке собаки в салоне самолета было отказано, поскольку вес собаки превышал 15 кг.

Претензия потребителя осталась без удовлетворения.

Решением Синарского районного суда иски удовлетворены частично. С ОАО АК «Уральские авиалинии» взысканы уплаченные за авиабилеты денежные средства в размере 65 817 рублей, неустойка за нарушение срока выполнения требований потребителя в размере 65817 рублей, компенсация морального вреда в размере 10000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 70817 рублей, а также почтовые расходы в размере 404 рублей 86 копеек.

Решение обжаловано в Свердловский областной суд; оставлено без изменения.

### **Туристские услуги**

В 2022 году в Каменск-Уральский отдел поступило 1 письменное обращение с жалобой на отказ вернуть денежные средства в связи с отменой тура.

По итогам рассмотрения обращения в отношении ООО «Волга Тур-М» ИНН 7726 481191 вынесено предостережение, потребителю даны разъяснения.

В соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2017 № 558-ПП "О мерах по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей в Свердловской области" в 2022 году заключены муниципальные контракты (договора) на оказание услуг по организации отдыха детей в загородных лагерях.

В целях недопущения нарушений законодательства о защите прав потребителей и законодательства в сфере туристской деятельности выданы предостережения организациям, осуществляющим организацию детского оздоровительного отдыха, в 2022 году:

— ФГУП "ПО "Октябрь" (г. Каменск-Уральский, Рябова ул., 8, Детский оздоровительный лагерь круглогодичного действия город детства "Исетские зори").

— Общество с ограниченной ответственностью "Красная горка" (г. Екатеринбург, Чистая ул., 32).

— ГУП СО "Санаторий "Курьи" (с. Курьи, Батенева ул., 46).

— ООО "ОСК "Сосновый бор" (с. Курьи, Заречная ул., 1).

— ООО "У трех пещер" (г. Каменск-Уральский, Санаторный пер., 26).

### **Услуги связи**

Обращения по качеству услуг связи передаются для рассмотрения в Роскомнадзор.

В 2022 году в Роспотребнадзор поступали обращения граждан с жалобой на непредставление квитанций на оплату услуг, навязывание услуг, неправомерное отключение услуг.

Сложность рассмотрения обращений и организации надзора заключается в том, что граждане не прикладывают к жалобам каких-либо подтверждающих документов.

### **Юридические услуги**

Сложность надзора обусловлена отсутствием четких обязательных требований к данному рода услугам.

Применяются общие нормы законодательства о защите прав потребителей:

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
- гл. 39 Гражданского кодекса РФ «Возмездное оказание услуг».
- ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01.

В рамках контрольных (надзорных) мероприятий оцениваются:

1. Договор на оказание юридических услуг.
2. Документы, подтверждающие оплату и оказание юридических услуг (копии чеков, акты выполненных работ, иные документы).
3. Сайт юридической компании (наличие необходимой информации, ее достоверность, отсутствие условий, ущемляющих права потребителя, в условиях публичной оферты; соответствие информации на сайте документам, представленным потребителем). При оценке сайта необходимо фиксировать информацию с помощью программ записи с экрана монитора, а также делать снимки с экрана через функцию «Print Screen».

4. Кредитный договор и иные документы, при его заключении.
  5. Процессуальные документы, подготовленные юридической компанией, в рамках исполнения договора.
  6. Ответы и решения уполномоченных органов, в адрес которых были подготовлены процессуальные документы.
  7. Претензии в адрес юридической фирмы, заявления, ответы на них.  
Оценка качества услуг
    1. соответствует ли состав услуг тому составу, который указан в договоре.
    2. соблюдено ли требование к выбору оптимального способа защиты прав.
      - 2.1. учтён ли принцип выбора приоритетного способа защиты, который открывает возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения требований.
      - 2.2. Соответствуют ли выбранные способы достижению цели, о которой исполнитель был поставлен в известность потребителем. 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.
    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).
      - верно ли сформирован перечень необходимых для реализации права документов.
      - приведены ли в процессуальных документах сведения о всех существенных обстоятельствах, имеющих значение для разрешения проблемной ситуации.
- За отчетный период Каменск-Уральским отделом контрольные (надзорные) мероприятия не проводились.
- Гражданам давались разъяснения их прав.

### **Меры административного воздействия**

В 2022 году Роспотребнадзором вынесено 20 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 60 % меньше показателя 2021 года.

№	год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
1	2022	20
2	2021	60
3	2020	69
4	2019	154
5	2018	118
6	2017	203
7	2016	217
8	2015	266
9	2014	285
10	2013	333

по 19-ти (из 20) делам вынесены предупреждения

11 административных дел рассмотрено судами, из них по 8 делам вынесены наказания в виде штрафа.

Число вынесенных постановлений в виде предупреждения обусловлено положением статьи 4.1.1 и части 2 статьи 3.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, а также снижением общего количества возбужденных дел об административных правонарушениях.

### Защита неопределенного круга потребителей (иски)

№ п/п	ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД	РЕШЕНИЕ
1	МУП "БПК»	гостиничные услуги	Богдановичский суд	удовлетворено
2	ИП Журавлева	гостиничные услуги	Октябрьский суд	удовлетворено
3	ИП Сафаров Д.С.	непродовольственные товары	Синарский суд	удовлетворено
4	Шодмонов Д.Х.	непродовольственные товары	Мошковский суд Новосибирская область	На рассмотрении
5	СПОПАТ	транспортные услуги	Сухоложский городской суд	удовлетворен



### Защита конкретных потребителей

ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД
ООО "АВТОГАРАНТ"	прочие	Мировой судья судебного участка № 2 Синарского района
ИП Стрижак А.Н.	прочие	Красногорский районный суд
ИП Стрижак А.Н.	прочие	Мировой судья судебного участка № 4 Красногорского района
ООО АВТОЭКСПРЕСС	прочие	Красногорский районный суд
ООО "Открытие Финанс"	прочие	Красногорский районный суд
ИП Саркиц И.А.	прочие	Богдановичский городской суд
АО "Федеральная пассажирская компания"	транспортные услуги	Судебный участок № 4 Железнодорожного суда Екатеринбурга

### Заключения в защиту прав потребителей

В силу п. 8 ст. 40 Закона О защите прав потребителей Роспотребнадзор как государственный орган вправе давать заключение по существу рассматриваемого судебного иска. В 2022 году подготовлено и направлено в суд 20 заключений по искам потребителей, требования которых судом удовлетворены на сумму 1 млн. 980 тыс. рублей, из них присуждено в качестве компенсации морального вреда 73950 рублей.

Тематика судебных споров	Количество дел
Бытовые услуги	5
Качество товаров	10
Туристские услуги	1
Прочие виды деятельности (расторжение договоров об оказании сопутствующих услуг при покупке автотранспортных средств)	4

**Набирает популярность государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>**

На сайте размещается актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей:

- Памятки
- Примерные формы документов
- Материалы судебной практики
- Результаты проверочных мероприятий
- Новости Роспотребнадзора.

### **Предложение в органы местного самоуправления**

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона № 2300-1 от 7.02.1992 «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления в данной сфере, учитывая требования заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области (протокол заседания от 29.12.2017 года № 51-ЕК), значимость защиты прав потребителей предлагается администрациям:

Муниципальное образование Каменск-Уральский городской округ;  
Муниципальное образование «Каменский городской округ»;  
Муниципальное образование Городской округ Сухой Лог;  
Муниципальное образование Городской округ Богданович.

1.) Обеспечить разработку муниципальной целевой программы по вопросам защиты прав потребителей, включив в нее мероприятия по рассмотрению обращений, консультированию по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.) Обеспечить взаимодействие с Каменск-Уральским отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и общественными потребительскими объединениями в целях защиты прав потребителей;

3.) При формировании бюджета на 2024 год в целях улучшения ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг) и защиты прав потребителей заложить количество денежных средств, на одну душу населения, в размере 10 рублей. В рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей». Срок 01.01.2024 год.

4.) В рамках приёма граждан должностным лицом органа местного самоуправления осуществлять рассмотрение обращений граждан, в том числе по вопросам защиты прав потребителей в соответствии ст.16 ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ».

5.) До 25.12.2023 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается) за 2023 года.

6.) Активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг) проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей, в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

7.) Обеспечить информирование населения в СМИ по наиболее часто встречающимся обращениям граждан, отнесенных к компетенции Муниципального образования в рамках ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Срок ежемесячно.

*Начальник Каменск-Уральского отдела Управления  
Роспотребнадзора по Свердловской области Сергей Анатольевич Фефилов*