



**ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
ВОСЬМОЙ СОЗЫВ**

Двадцать пятое заседание

РЕШЕНИЕ

от 28 марта 2024 года № 17

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 2023 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 2023 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 2023 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 2023 году

Введение

Настоящий доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2023 году» (далее – Доклад) подготовлен территориальным отделом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 года № 283.

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.

Доклад содержит результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, осуществление которого территориальными органами Роспотребнадзора в 2023 году основывалось не только на нормах Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», но и было сопряжено с необходимостью учета особенностей осуществления государственного контроля (надзора), установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 года № 336, результатом чего стало акцентированное внимание к проведению профилактических мероприятий, а в структуре контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) объективное превалирование КНМ без взаимодействия с контролируруемыми лицами.

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.

В 2023 году осуществление Роспотребнадзором функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в этой области происходило на основании документов стратегического планирования, разработанных и принятых по итогам проведения Президентом РФ заседания Президиума Государственного совета РФ 18.04.2017 г. в г. Великом Новгороде по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей. К указанным документам стратегического планирования относятся утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, а также План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 23 марта 2018 г. № 481-р.

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, Сухоложском и Богдановичском районах в 2023 году» содержит обобщенную информацию о соблюдении 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 2023 г. специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 3674 обращений граждан (2022 г. - 4357 обращений, 2021 г. – 3637 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 320, что составляет 8,7% от общего числа поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей. В 2022 г. данный показатель составлял 7,7 %.

Обращения рассматриваются согласно положениям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

По результатам рассмотрения обращений в 2023 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства, на сумму 1961,14 тыс. рублей, что ниже показателя прошлого года, который составил 14874 тыс. рублей в 2022 г.

Требования к обращениям граждан

Продолжает действовать порядок рассмотрения обращений граждан в сфере защиты прав потребителей, установленный с 1 июля 2021 г. 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. Участилось количество обращений, связанных с приобретением товаров через маркетплейсы, такие как ОЗОН, Вайлдбериз, Яндексмаркет, с использованием сети Интернет.

В 2021-2022 годах значительное число обращений касалось новой коронавирусной инфекции. В 2023 г. подобных обращений не поступало.

Тематика письменных обращений (по приоритетным направлениям)

	Количество обращений
ТОВАРЫ	260
Продовольственные товары	7
Непродовольственные товары	164
Технически сложные товары	23
Одежда	2
Обувь/детская обувь	1/0
Лекарства	0
Медицинские изделия	1
Мебель	10
УСЛУГИ	60
Туризм	2
Транспорт	5
Связь	10
Финансы	21
Культурно-развлекательные	1
Образование	1
Медицинские услуги	17
Юридические услуги	3

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;
- 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 2023 г. активно проводились мероприятия без взаимодействия с хозяйствующими субъектами – выездные обследования и наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет.

Мероприятия без взаимодействия с хозяйствующими субъектами

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 2023 г. проведено 74 выездных обследований 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

	Общее кол-во	Кол-во наблюдений	Кол-во выездных обслед.	Кол-во меропр. по которым выявлены нарушения	Удельный вес меропр. с нарушен. от числа проведенных
Продовольственный рынок	50			26	52%
Непродовольственные товары	48			37	77%
Рынок услуг, из них:	39			21	53%
Гостиничные	1		0	0	0
Транспортные	2		0	1	50%
Образовательные	2		0	2	50%
Медицинские	4		2	4	100%
Связь	2		0	1	25%
Культура и спорт	7		4	3	43%
Финансы	1		0	0	0
Юридические	3		2	1	33%
Прочие виды деятельности	7	4	3	6	86%

Профилактические мероприятия

Федеральным законом 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 2023 г. вынесено 89 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.

Проведено 28 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. Законодательство допускает проведение профилактических визитов не только по инициативе надзорных органов, но и по инициативе самих хозяйствующих субъектов.

Проведено 255 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.

Проведено 314 мероприятий, направленных на информирование хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, общим вопросам защиты прав потребителей.

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

Работа в государственной информационной системе маркировки товаров «Честный Знак»

Легальность товара в обороте позволяет установить мобильное приложение «Честный знак ГОС»

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.

Перечень товаров, подлежащих обязательной маркировке, постоянно расширяется. Постепенно, поэтапно проводятся эксперименты с последующим установлением обязательной маркировки тех или иных товаров.

Так с 1 сентября 2023 года производители, импортеры, организации оптовой и розничной торговли, осуществляющие оборот антисептиков, с этой даты обязаны регистрироваться в системе и описывать свои товары в каталоге.

С 20 декабря 2023 года начинается эксперимент по маркировке и прослеживанию отдельных видов товаров для детей, подлежащих маркировке средствами идентификации. В рамках эксперимента пройдет подготовка и отработка решений для всех участников оборота товаров.

15 января 2024 года начинается эксперимент по маркировке парфюмерно-косметической продукции и бытовой химии средствами идентификации. В рамках эксперимента пройдет подготовка и отработка решений для всех участников оборота товаров.

с 25 декабря 2023 года по 31 августа 2024 года начинается эксперимент по маркировке кормов для животных, расфасованных в потребительскую упаковку, средствами идентификации. В рамках эксперимента пройдет подготовка и отработка решений для всех участников оборота товаров.

Примеры нарушений, выявленных мобильным приложением «Честный знак»

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 маркировке 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.

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими обувь и одежду

В 2023 г. проведено 31 мероприятие без взаимодействия с хозяйствующим субъектом из них выездных обследований 17 мероприятий и 14 наблюдений за соблюдением обязательных требований в сети ИНТЕРНЕТ.

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано: обувь для взрослых -1075 пар, забраковано 788 пар, на сумму 1348800 рублей.

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано одежда для взрослых – 202 шт., забраковано 172 шт., на сумму 345100 рублей.

По результатам сканирования, мобильным приложением «Честный знак. ГОС» выявлены нарушения:

- Товар, реализуемый хозяйствующими субъектами не замаркирован средством идентификации, код Data matrix отсутствует.
- Товар не проходит сканирование.
- Структура кода не соответствует требованиям.
- Повторная продажа.
- Неверный статус участника.

Наблюдения за соблюдением обязательных требований

В ходе обследования информации, представленной Государственной информационной системой мониторинга, за оборотом товаров на сайте в сети Интернет по адресу: <https://gov.crpt.ru> обнаружены нарушения:

- Повторная продажа.
- Оборот товаров с незарегистрированными кодами.
- Неверный статус участника.

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

О надзоре за товарами детского ассортимента

В 2023 г. проведено 8 плановых мероприятий, 16 мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектом из них выездных обследований 6 и 10 наблюдений за соблюдением обязательных требований в сети ИНТЕРНЕТ.

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано: обувь для детей -1075 пар, забраковано 46 пар, из них 36 пар забраковано на сумму 69000 рублей.

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано одежда для детей –439 шт., забраковано 319 шт., на сумму 584296 рублей.

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

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими парфюмерно-косметическую продукцию

В 2023 г. проведено 10 мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектом из них выездных обследований 4 мероприятия, 6 наблюдений за соблюдением обязательных требований в сети ИНТЕРНЕТ. В рамках надзорных мероприятий проинспектировано: парфюмерно-косметической продукции 185 шт. на общую сумму 107200 рублей. Из них 155 единиц продукции с нарушениями обязательных требований на сумму 53700 руб.

Мероприятия без взаимодействия

Выездное обследование. По результатам сканирования, мобильным приложением «Честный знак. ГОС» выявлены нарушения:

- Товар, реализуемый хозяйствующими субъектами, не замаркирован средством идентификации, код Data matrix отсутствует.
- Товар не проходит сканирование.
- Структура кода не соответствует требованиям.
- Повторная продажа.

- Неверный статус участника.

Наблюдения за соблюдением обязательных требований.

В ходе обследования информации, представленной Государственной информационной системы мониторинга, за оборотом товаров на сайте в сети Интернет по адресу: <https://gov.crpt.ru> обнаружены нарушения:

- Повторная продажа.
- Оборот товаров с незарегистрированными кодами.
- Неверный статус участника.

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

В случае неоднократных нарушений в сфере обязательной маркировки товаров Роспотребнадзор принимает меры гражданско-правового характера (исковые заявления в суд о прекращении противоправных действий).

Синарским судом рассмотрено дело по иску Роспотребнадзора в защиту прав неопределенного круга потребителей к ИП Говору А.Б. (магазин «Лица» по адресу: город Каменск-Уральский, ул. Олега Кошевого, д. 7).

В указанном магазине неоднократно проводились мероприятия без взаимодействия с хозяйствующим субъектом. ИП Говором А.Б. реализуется постельное белье, полотенца и обувь с отсутствующим кодом маркировки товаров «Data Matrix». Требования удовлетворены.

Мошковским районным судом Новосибирской области рассмотрено исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей в отношении индивидуального предпринимателя Шодмонова Д.Х. (магазин «ЭкономМаркет, ул. Добролюбова, 1В). Требования удовлетворены.

Железнодорожный суд г. Екатеринбург рассмотрел иск Роспотребнадзора о признании действий ИП Алескерова М.И. по продаже одежды и обуви без маркировки противоправными.

Дистанционная торговля

Набирает популярность покупка товаров через маркетплейсы.

Основные проблемы:

- Неисполнение требований потребителя о возврате денежных средств в связи с отказом от товара. При этом формально маркетплейс отвечает потребителю, что денежные средства будут возвращены. Фактически же деньги на счет не поступают.
- Возложение обязанностей по оплате доставки.

Важно понимать, что маркетплейс в отношениях с потребителями не является продавцом. Требования к маркетплейсу, предусмотренные законом, касаются, по сути, лишь предоставления информации о себе, продавцах и

товарах. Поэтому при возникновении проблем с качеством товара следует обращаться напрямую продавцу.

Мировым судом рассмотрено исковое заявление Роспотребнадзора в защиту потребителей. При покупке товаров на маркетплейсе потребитель ошибочно заказала 69 товаров, по каждому из которых была объявлена платная доставка (100 рублей). О произошедшей ошибке маркетплейс был надлежаще уведомлен, однако товары доставил до пункта выдачи с последующим списанием 100 рублей за каждую единицу товара. Суд требования удовлетворил.

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.

Контрольные (надзорные) мероприятия - 53:

- выездная проверка – 14;
- выездное обследование – 31;
- инспекционный визит - 3;
- наблюдение – 5;

Проведено 3 инспекционных визита в отношении продавцов, реализующих табачную и никотинсодержащую продукцию, по которым поступила информация от оператора маркировки товаров о выявлении индикаторов рисков. По результатам проверок, были выявлены нарушения: осуществлялась реализация продукции с открытой выкладкой, без прайса, нарушение порядка и сроков представления сведений либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору ГИС МТ. По результатам проверок лица, допустившие нарушения, привлечены к административной ответственности:

- ИП Гладилин Е.В. ИНН 540313847267 по ст.15.12.1 КоАП РФ и 14.53 ч.1 КоАП РФ,
- ООО «Екатеринбург» - 14.53ч.1 КоАП РФ.
- ИП Банщиков - нарушений не установлено.

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

Проведено 5 наблюдений за соблюдением обязательных требований, предусмотренных, по результатам которых 5 хозяйствующим субъектам

выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

В 2023 г. подано 4 заявления о признании информации, запрещенной к распространению. На декабрь 2023 г. Кировским судом г. Екатеринбурга заявления рассмотрены, доступ к сайтам закрыт.

Профилактические мероприятия - 92:

- проф. визит – 4;
- консультирования – 17;
- информирование – 39;
- предостережение – 32.
- **39** хозяйствующих субъектов, реализующих никотиносодержащую продукцию, проинформированы об изменениях законодательства в 2023 году, в части маркировки никотинсодержащей продукции, информация также направлена в органы местного самоуправления.

Из правоохранительных органов поступили материалы проверок, связанные с оборотом табачной продукции, как в отношении физических лиц, так и в отношении индивидуальных предпринимателей. По результатам рассмотрения которых в отношении физических лиц составлено 2 протокола по ст.15.12 ч.4 КоАП РФ, направлены на рассмотрение мировому судье, которым вынесено постановление о привлечении к адм. ответственности в виде штрафа в размере 10000 руб. с конфискацией изъятой продукции. Изъятие продукции осуществлялось сотрудниками полиции. В отношении двух предпринимателей выдано предостережение по материалам, поступившим из полиции. ИП Паюсов А.С. и ИП Сторожев Д.М., которые осуществляли розничную продажу табачной продукции без маркировки.

По факту реализации табачной продукции с маркировкой поддельными акцизными и федеральными специальными марками, выявленному сотрудниками Роспотребнадзора в 2022 году, отделом дознания МО МВД России «Каменск-Уральский», 10.01.2023 г. принято решение о приобщении материала к возбужденному уголовному делу №12201650012000247 от 18.04.2022 г.

За 12 месяцев 2023 года в адрес территориального отдела поступило **17** обращений, из них **14** обращений на нарушения действующего законодательства при реализации табачной продукции (открытая выкладка, без прайса), по **6** обращениям продавцам объявлены предостережения.

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

В 2023 г. Каменским отделом было рассмотрено 21 письменное обращение граждан с жалобами на финансовые услуги.

Основные нарушения, ставшие поводом для подачи обращения

- Как расторгнуть договор страхования.
- Неприменение пониженной процентной ставки по кредиту при наличии заключенного договора страхования.
- Введение в заблуждение относительно природы сделки. Потребитель желала сделать вклад, а ей был оформлен инвестиционный договор
- По вопросу оформления карты
- Неправомерное снятие денежных средств
- Ошибочное внесение платежа по кредиту и отказу в возврате денежных средств (ПАО «Хоймкредит банк»).

Основная проблема, поступивших обращений: непредставление документов, подтверждающих наличие договорных отношений с финансовыми организациями, а также непредставление квитанций, чеков, графиков платежей, претензий и ответов на них. При этом зачастую граждане, получив запрос Роспотребнадзора, игнорируют его, документы на рассмотрение не предоставляют.

Профилактические меры

2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (БАНК Открытие, ПОЧТА БАНК).

Платные медицинские услуги

В 2023 году в Каменск-Уральский отдел поступило 17 письменных обращений с жалобами на медицинские услуги.

Жалоба на Клинику «Будь здоров» по факту взимания платы за выписку из медицинских документов о состоянии здоровья за 5 лет. В адрес ООО «Клиника ЛМС» выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Мероприятия без взаимодействия

2 Наблюдения

По итогам анализа данных об объектах контроля, содержащихся на официальном сайте в сети ИНТЕРНЕТ, установлены нарушения в отношении двух субъектов:

- ООО «Медсервис Каменск»
- ООО «Прайм-Медика»

Организации на сайте в сети «Интернет» не предоставили информацию, наличие которой предусмотрено правилами оказания платных медицинских услуг.

Юридическим лицам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2 выездных обследования

Установлены нарушения в отношении двух субъектов:

ООО "Клиника Будь Здоров"

ООО "Авеона"

В ходе проведения выездного обследования установлено, что при оказании услуг в полном объеме не предоставляется информация.

Профилактические мероприятия

За отчетный период объявлено 5 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

За отчетный период проведено консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований - 5.

Платные образовательные услуги

Проведено 2 мероприятия без взаимодействия

Автошкола «РУМБ». Не оформлен договор на повторную сдачу экзамена.

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение. Также направлено предложение о добровольном удовлетворении спора. Требования потребителя удовлетворены, денежные средства возвращены.

НОЧУДПО «Калина –Авто». Непредставление информации на вывеске: на вывеске отсутствует сведения о месте нахождения (адрес) юридического лица и режиме работы.

Профилактические мероприятия

22 консультации Муниципальных детских садов на поднадзорной территории по вопросам оказания платных образовательных услуг.

А также 6 консультаций иных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований.

Лекция в ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум» по вопросу расширения прав потребителей посредством перехода к экологически чистой энергии, соблюдение прав потребителей при оказании платных образовательных услуг.

За отчетный период объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Транспортные услуги

Жители жаловались на ряд городских маршрутов, где отсутствовала возможность оплатить проезд банковской картой. Подан иск в суд в отношении ООО «Экспресс Сити». В ходе судебного разбирательства были предоставлены доказательства установки терминалов в салоны автобуса.

Аналогичные обращения граждан поступали на автовокзал города Сухой Лог (ООО «СПОПАТ») в связи с непредставлением возможности оплаты билетов безналичным способом. Предостережение ООО «СПОПАТ» проигнорировано. В ходе судебного разбирательства Ответчик заключил договор эквайринга с Банком. Нарушение прав потребителей прекратилось.

Жалоба на действия ПАО «Аэрофлот» по вопросу аннулирования бронирования. Потребителю даны разъяснения и в целях оказания содействия в решении вопроса о защите прав потребителя ПАО «Аэрофлот» направлено предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя.

Профилактические мероприятия

За отчетный период объявлено - 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований; проведено консультирование - 5, вопросам соблюдения обязательных требований.

Туристские услуги

В 2023 году в Каменск-Уральский отдел поступило 2 письменных обращения граждан с жалобами на туристские услуги.

ООО «Красная горка». В договоре (путевке) не представлена информация:

- об исполнителе (месте нахождения);
- полные сведения об основных потребительских свойствах, о правилах оказания услуг, правила и условия эффективного и безопасного использования услуг и др.

- о цене услуг (о стоимости путевки);

ООО «Веди Клуб», ООО «Веди Групп Урал». Односторонний отказ туроператора от оказания услуг. Потребители приобрели путевку. За день до вылета турагентство сообщило, что тур оператор прекратил свою деятельность. Деятельность туроператора была застрахована на сумму 500000 рублей. Денежные средства по страховому возмещению были разделены между всеми пострадавшими потребителями. Итого каждый получил сумму чуть более 6000 рублей. Суд удовлетворил требования.

Профилактические меры

Вынесено одно предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований в адрес ООО «Красная горка».

Проведено 3 консультации хозяйствующих субъектов по вопросам детского отдыха.

Услуги связи

В 2023 году специалистами было рассмотрено 10 обращений в области защиты прав потребителей услуг связи (*кол-во обращений снизилось на 28,5%, чем в 2022 году, 10 против 14 обращений*).

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- проблема качества услуг связи;
- пропажа почтовой корреспонденции, нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции, проблема качества работы почтовых отделений и пр.
- нарушение качества оказания услуг почтовой связи.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке. Обращения, содержащие сведения о нарушениях, не относящихся к полномочиям Роспотребнадзора, перенаправлены по подведомственности.

Мероприятия без взаимодействия (наблюдение)

ООО «Каменск Телеком», ООО «Конвекс Каменск»

Операторы связи на сайте в сети «Интернет» не предоставили необходимую информацию. По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Профилактические мероприятия

Объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. За отчетный период проведено консультирование - 4, вопросам соблюдения обязательных требований.

Юридические услуги

В 2023 году поступило 3 обращения в отношении юридической компании ООО «Ваш Юрист» (г. Каменск-Уральский, Победы просп., д.86, кв.18). ООО «Ваш Юрист» допустило включение в договор на оказание юридических услуг недопустимые условия, ущемляющие установленные законом права потребителей.

1) *«Платёж считается исполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или поступления в кассу Исполнителя независимо от даты и времени списания денежных средств со счета Заказчика».*

2) *«В случае одностороннего отказа Заказчика от дальнейшего выполнения работ Исполнителем по настоящему договору, все дополнительно внесенные денежные средства возврату не подлежат».*

Выдано предостережение.

Контрольные (надзорные) мероприятия

ООО «Юридическая контора «Сергей Барсуков и партнеры» (выездное обследование). На вывеске отсутствует место его нахождения (адрес).

Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Кроме этого, в отношении ООО «Юридическая контора «Сергей Барсуков и партнеры» поведено мероприятие: наблюдение за соблюдением обязательных требований, нарушения не установлены.

Профилактические мероприятия

За отчетный период объявлено 2 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, проведено консультирование - 1 по вопросам соблюдения обязательных требований.

Услуги культуры и спорта

В 2023 году в Каменск-Уральский отдел поступило одно письменное обращение от гражданина с жалобой на спортивный клуб «Максджим» об отказе в возврате уплаченных за абонемент денежных средств. Потребителю даны разъяснения.

Контрольные (надзорные) мероприятия

ООО «КИНОФОКС»

- Отсутствует вывеска с указанием необходимой информации.
- В зоне кассового обслуживания кинотеатра также не в полном объеме представлена информация.

В ходе повторного мероприятия обнаружено, что ООО «КИНОФОКС» нарушения не устранило.

Исковое заявление в защиту прав неопределенного круга потребителей в отношении ООО «КИНОФОКС». В ходе рассмотрения дела ООО «КИНОФОКС» прекратил противоправные действия. Отказ истца от иска.

МАУК «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского».

Нарушений не выявлено.

ООО» Сеть фитнес клубов Брайт-Фит»

Выявлены условия, ущемляющие установленные законом права потребителей, касающиеся права потребителя на односторонний отказ от договора. В такой ситуации на потребителя возлагались необоснованные расходы и удержания.

Профилактические мероприятия

2 информирования хозяйствующих субъектов о соблюдении обязательных требований; 4 консультации хозяйствующих субъектов. За отчетный период объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Меры административного воздействия

В 2023 г. Роспотребнадзором вынесено 7 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 65 % меньше показателя 2022 года.

№	год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
1	2023	7
2	2022	20
3	2021	60
4	2020	69
5	2019	154
6	2018	118
7	2017	203
8	2016	217

По всем постановлениям вынесены наказания в виде административного штрафа в том числе по четырём делам судами.

Защита неопределенного круга потребителей (иски)

	ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД
1	ООО КИНОФОКС	услуги кинотеатров	Красногорский суд
2	ИП Алескеров	непродовольственные товары	Железнодорожный суд
3	ИП Говор	непродовольственные товары	Синарский суд
4	ООО "Экспресс Сити"	транспортные услуги	Каменский суд

Защита конкретных потребителей

Ответчик	Тематика	Суд
ООО Вайлдберриз	дистанционная торговля	участок 4 Красногорский
АО РТК	гарантийный ремонт	Участок 4 Синарский
ООО Вайлдберриз	дистанционная торговля	Участок 4 Красногорский
ООО ВЕДИ ГРУПП УРАЛ ООО ВЕДИ КЛУБ	туристские услуги	Синарский районный

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 г. 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	2
Качество товаров	5
Туристские услуги	1
Долевое строительство	1
Прочие виды деятельности (расторжение договоров об оказании сопутствующих услуг при покупке автотранспортных средств)	6

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 г. «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»;
- Муниципальных образований Городской округ Сухой Лог;
- Муниципальных образований 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 2025 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 01.01.2025 г.

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 25.12.2024 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2024 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 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*