

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

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 ГОДУ»

г. Екатеринбург
2020 год

Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области 2019 году подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

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

© Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2020 г.

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

E-mail: mail@66.rospotrebnadzor.ru

Internet: www.66.rospotrebnadzor.ru

При использовании материалов ссылка на Доклад обязательна.

Содержание

Введение	6
Глава 1. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.....	12
1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав	12
1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей	14
Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров	18
2.1 Продовольственные товары	24
2.1.1.Хлебобулочные изделия	29
2.1.2.Масложировая продукция	30
2.1.3.Молочная продукция.....	31
2.1.4.Мясная продукция	36
2.1.5. Рыбная продукция	43
2.1.6. Кондитерские изделия	47
2.1.7. Алкогольная продукция.....	49
2.1.8. Табачные изделия	59
2.1.9 Государственный надзор по соблюдению законодательства в сфере обеспечения здоровья животных, безопасности продукции животного происхождения и лабораторного контроля, в сфере обеспечения карантина растений, обеспечения качества и безопасности зерна, в области семеноводства	65
2.2. Непродовольственные товары	75
2.2.1. Товары детского ассортимента	83
2.2.1.1. Детские игры и игрушки.....	87
2.2.1.2. Детская обувь.....	91
2.2.1.3. Детская одежда	94
2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента	97
2.2.2. Обувь.....	100
2.2.3. Одежда	105
2.2.4. Мебель	112
2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения	118
2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области	123
2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия	127

2.2.8. Товары бытовой химии	133
2.3.9. Электронная коммерция.....	141
Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг	146
3.1. Жилищно-коммунальные услуги	150
3.2. Медицинские услуги.....	175
3.3. Туристские услуги.....	199
3.4. Услуги связи	208
3.5. Долевое строительство жилья.....	219
3.6. Финансовые услуги.....	226
3.7. Платные образовательные услуги	261
3.8. Транспортные услуги	276
3.9. Платные юридические услуги.....	290
Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей	298
4.1. Деятельность органов местного самоуправления	301
4.2. Деятельность общественных объединений потребителей	305
Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов	310
Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей	327
Глава 7. Судебная защита прав потребителей.....	337
Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей.....	343
Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2020 году	353
Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка .	365
10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2024 годы»	365

10.2 Реализация подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года».....	393
Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей	399
Заключение	419

Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2019 году» (далее – Доклад) подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 7 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Как и в 2018 году, в 2019 году деятельность региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, включающей различные органы и учреждения, осуществляла деятельность в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р.

Основными целями Стратегии являются:

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

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

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

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

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р утверждён план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – План).

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

В 2019 году органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области, уделялось значительно внимание проведению профилактических, в том числе информационно-просветительских мероприятий как для потребителей, так и для бизнеса.

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

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

В Докладе приведен анализ принятия и реализации в 2019 г. целевых программ в области защиты прав потребителей на территории региона.

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

Федеральный государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, на территории Свердловской области обеспечиваются: Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Уральским управлением государственного автомобильного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - Уральское УГАДН Ространснадзора),

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора), Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (далее – Главное управление МВД России по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области (далее - Управление Россельхознадзора по Свердловской области), Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области (далее - Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора по УрФО), Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе (далее - Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в УрФО), Межрегиональным управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по УрФО), Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – УМТУ Росстандарта), Екатеринбургской таможней Уральского таможенного Управления (далее – Екатеринбургская таможня), Свердловским территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту (далее – Свердловский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту).

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

Органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями также проводится работа по защите прав потребителей, которая

направлена на оказание практической помощи гражданам в восстановлении нарушенных прав, а также на защиту прав неопределенного круга потребителей.

В 2019 году выполнению функций в области обеспечения защиты прав потребителей содействовали многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, комплексные центры социального обслуживания населения, иные государственные и муниципальные учреждения, которые предоставляли площадки для проведения просветительских мероприятий, для распространения информации о правах потребителей.

Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года», в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». Целью подпрограммы является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов, защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья населения в результате нарушений действующего законодательства. Мероприятия в области защиты прав потребителей в 2017 г. и 2018 г. реализуются в рамках данной программы.

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

Также в 2019 году продолжилась реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы».

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

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

Комиссия действует с 2005 года, в состав комиссии вошли представители органов государственной власти Свердловской

области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, общественных организаций.

Основная цель Комиссии - организация взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и общественных объединений по защите прав потребителей, расположенных на территории Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В 2019 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2018 году, вопросы повышения финансовой грамотности населения в Свердловской области, вопросы организации консультирования потребителей на базе МФЦ, актуальные проблемы защиты прав социально уязвимых категорий потребителей, актуальные вопросы соблюдения лицензионных требований при осуществлении деятельности частными медицинскими организациями, проблемы внедрения новых требований в области обращения с твердыми бытовыми отходами, вопросы обеспечения защиты прав потребителей в туристской сфере.

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

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

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

В 2019 году на заседании Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному

обороту детских товаров, пищевой продукции, спиртосодержащей продукции и стеклоомывающей жидкости.

В 2019 году органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, уделялось особое внимание выработке действенных механизмов прекращения нарушений прав потребителей по следующим проблемным вопросам:

1) дистанционная продажа товаров в сети Интернет;

2) деятельность фирм, стремящихся к получению больших доходов за короткий срок, нацеленная, преимущественно, на социально уязвимых граждан. Спектр деятельности таких фирм обширен – это и продажа дорогостоящих фильтров, газоанализаторов, медицинских приборов и изделий на дому у потребителей, и реализация дорогостоящих автомобилей, и оказание юридических и медицинских услуг. Общие особенности данных схем нарушения прав потребителей – это реализация продуктов и услуг путем обмана, злоупотребления доверием, умолчания существенной информации, «мимикрия» под государственные и социальные учреждения и организации (госорганы, фонды, управляющие организации и пр.), либо ссылки на несуществующие «государственные программы»; предложение скидок и акций, которые, в конечном итоге, не влияют на общую цену товаров (услуги), либо на общем фоне понесенных убытков не приносят потребителю никакой выгоды.

3) навязывание дополнительных услуг - при кредитовании граждан (в том числе, страховых), в салонах сотовой связи и пр.

4) обеспечение защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (это вопросы обеспечения законности в сфере проведения капитальных ремонтов многоквартирных работ, правильности применения тарифов и расчета платы за услуги ЖКХ, неукоснительного соблюдения санитарно-эпидемиологических требований при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, обеспечение раскрытия информации о своей деятельности управляющими компаниями, организациями-застройщиками и другие).

5) обеспечение условий для соблюдения прав потребителей в период проведения Глобального саммита по производству и индустриализации в г. Екатеринбурге GMIS-2019 и Чемпионата мира по боксу среди мужчин в г.Екатеринбурге.

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

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

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

В течение 2019 года федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей, консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было рассмотрено около 107 тыс. обращений, что примерно на 6,6 процента больше, чем в 2018 году (в 2018 году рассмотрено 99 тыс. обращений).

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

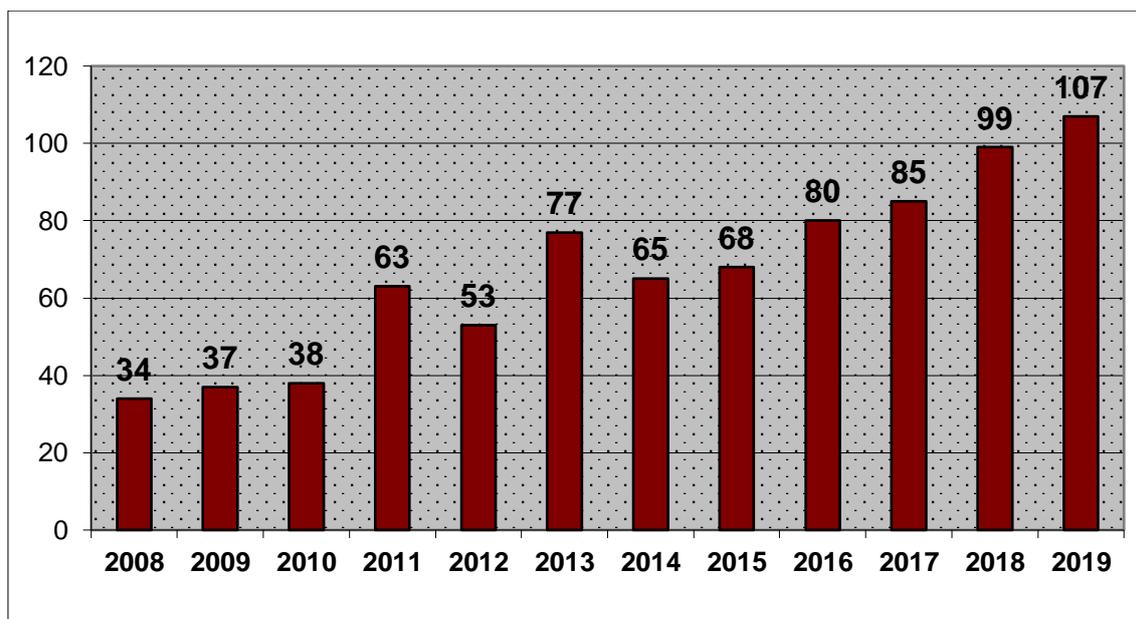


Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс.обращений (2008-2019 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (30,6 процента), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (11,7 процента).

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

Таблица 1.

Структура и динамика обращений граждан

№ п/п	Вид деятельности	2019 год		
		Количество обращений	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2018 годом, процентов
	Всего	106543	100,0	+7,5
1	Торговля	26080	24,5	+5,7
2	Жилищно-коммунальные услуги	45743	42,9	+12,8
3	Бытовые услуги	3534	3,3	-3,7
4	Финансовые услуги	12364	11,6	+12,1
5	Услуги связи	2510	2,4	-21,1
6	Туристские услуги	672	0,6	-17,9
7	Услуги транспорта	1468	1,4	-17,2
8	Медицинские услуги	2606	2,4	+40,0
9	Капитальный ремонт и строительство	1513	1,4	-2,6
10	Общественное питание	828	0,8	-55,7
11	Образовательные услуги	537	0,5	-18,9
12	Прочие	8688	8,2	15,8

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2019 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (42,9 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (24,5 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (11,6 процента в структуре всех поступивших обращений).

Существенно увеличилось число обращений граждан в сфере торговли, в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, финансовых услуг, медицинских услуг и торговли.

Снизилось число обращений граждан в сфере оказания услуг связи, транспорта, туризма, образовательных услуг и услуг общественного питания.

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

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

В течение 2019 года проведено 22,5 тыс. проверок, что на 19 процентов больше, чем в 2018 году (2018 г. – 18,9 тыс. проверок, 2017 г. - 25,6 тыс. проверок).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 4266 проверок и административных расследований (2018 г. - 3214 проверок и административных расследований, 2017 г. – 3291 проверка и административное расследование), выявлено 9621 нарушение (2017 г. - 11712 нарушений, 2017 г. – 18683 нарушения).

Уральским УГАДН Ространснадзора в 2019 году проведено 1945 проверок субъектов, оказывающих транспортные услуги (в 2018 г. - 1266 проверок, в 2017 г. - 1383 проверки), выявлено 1803 нарушения (в 2018 г. - 2748 нарушений, в 2017 г. - 3461 нарушение).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 716 проверок (в 2018 г. - 704 проверки, в 2017 г. - 759 проверок), выявлено 1413 нарушений (в 2018 г. - 896 нарушений, в 2017 г. - 1064 нарушения).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2019 году проведена 931 проверка в сфере потребительского рынка (в 2018 г. - 634 проверки, в 2017 г. - 4565 проверок), выявлено 465 правонарушений (в 2018 г. - 2705 правонарушений, в 2017 г. - 2267 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 159 проверок (в 2018 г. - 244 проверки, в 2017 г. - 414 проверок), выявлено 3803 нарушения (в 2018 г. - 1032 нарушения, в 2017 г. - 905 нарушений).

УМТУ Росстандарта в 2019 году проведено 188 проверок (в 2018 г. - 158 проверок, в 2017 г. - 158 проверок), выявлено 61 нарушение (в 2018 г. - 61 нарушение, в 2017 году - 57 нарушений).

Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг по УрФО в 2019 году составлено 234 мотивированных заключений о выявлении признаков административных правонарушений, при рассмотрении которых выявлено 163 нарушения (в 2018 г. - 262 нарушения, в 2017 г. - 1073 нарушения).

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2019 году в ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлено 51 нарушение (в 2018 г. – 47 нарушений; в 2017г. – 15 нарушений).

РЭК Свердловской области в 2019 году проведено 155 проверок в отношении организаций, оказывающих услуги населению (в 2018 г. – 185 проверок, в 2017 г. - 146 проверок), нарушения выявлены в 115 организациях (в 2018 г. - в 97 организациях, в 2017 г. – в 100 организациях).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области проведено 11151 проверка (в 2018 г. - 10225 проверок, в 2017 г. - 10851 проверка), выявлено 24553 нарушения (в 2017 г. - 30099 нарушений, в 2016 г. – 41876 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2019 году проведено 886 проверок образовательных учреждений (в 2018 г. - 646 проверок, в 2017 г. - 983 проверки), выявлено 4853 нарушения (в 2018 г. - 6435 нарушений, в 2017 г. - 6265 нарушений).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2019 году проведено 1318 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2018 г. - 1216 проверок, в 2017 г. - 1226 проверок), выявлено 315 нарушений (в 2018 г. - 795 нарушений, в 2017 г. - 60 нарушений).

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 159 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2018 г. - 1216 проверок, в 2017 г. - 1226 проверок), выявлено 795 нарушений (в 2017 г. - 60 нарушений, в 2016 г. - 141 нарушение).

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО проведено 346 проверок (в 2018 г. - 182 проверки, в 2017 г. – 261 проверка), выявлено 346 нарушений (в 2018 г. - 213 нарушений, в 2017 г. - 263 нарушения).

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу проведена 19 проверок (в 2018 г. - 275 проверок, в 2017 г. - 7 проверок), выявлено 22 нарушения (в 2018 г. - 815 нарушений, в 2017 г. - 2 нарушения).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проведено 2 проверки (в 2018 г. – 24 проверки, в 2017 г. - 24 проверки), в ходе проверок выявлено 2 нарушения.

Сведения о количестве проверок и административных расследований, проведенных системой органов государственной власти, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской

области, а также количестве выявленных нарушений, представлены на рисунке 2.

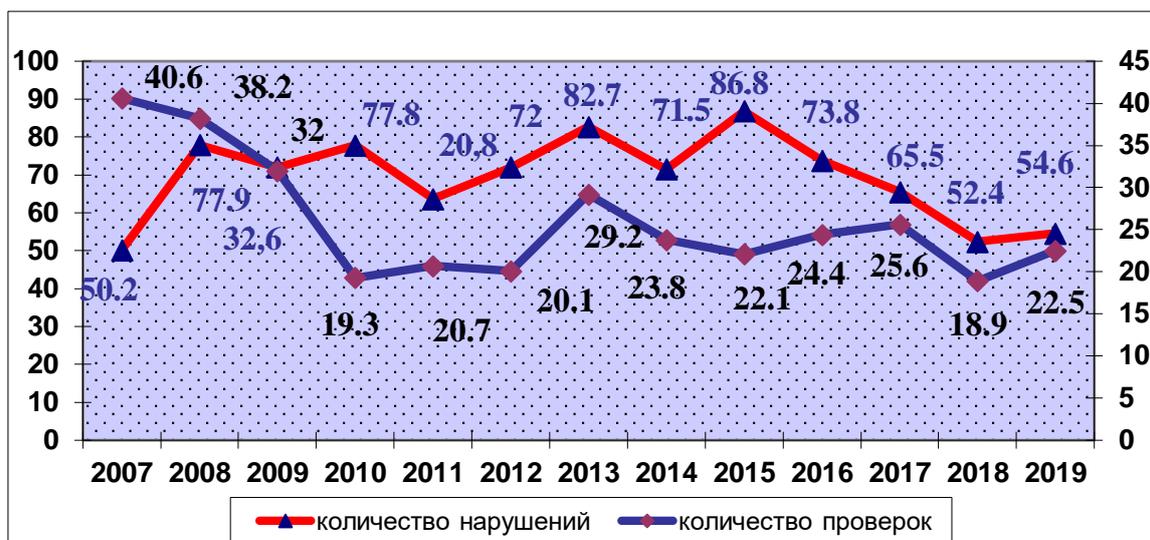


Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2007-2019 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 54,6 тыс. нарушений (в 2018 г. – 52,4 тыс. нарушений, в 2017 г. - 65,5 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2018 г. также увеличилось – на 4,2 процента.

В то же время среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольно-надзорном мероприятии в 2019 году несколько уменьшилось и составило 2,4 нарушения (2018 г. – 2,7 нарушения, в 2017 г. - 2,6 нарушения на одно контрольно-надзорное мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2019 году системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Структура и динамика выявленных нарушений

№ п/п	Виды деятельности	Выявлено нарушений	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества выявленных нарушений по сравнению с 2018 годом, процентов
	Всего:	54611	100,0	4,2
1	Торговля	8689	15,9	-16,7
2	Жилищно-коммунальные услуги	14582	26,7	29,7
3	Бытовые услуги	319	0,6	1,3
4	Финансовые услуги	771	1,4	-6,1
5	Услуги связи	117	0,2	-58,8
6	Туристские услуги	79	0,1	23,4
7	Услуги транспорта	1973	3,6	-46,7
8	Медицинские услуги	4326	7,9	110,1
9	Капитальный ремонт и строительство	13285	24,3	-1,6
10	Общественное питание	395	0,7	-37,1
11	Образовательные услуги	8896	16,3	32,9
12	Прочие	1179	2,2	-55,5

В 2019 году наибольшее количество правонарушений, как и в 2017 году, выявляется в сфере жилищно-коммунального хозяйства (26,7 процента), строительства и капитального ремонта (24,3 процента), торговли (15,9 процента).

Обращает на себя внимание увеличение количества выявленных нарушений в сфере оказания услуг ЖКХ (на 29,7 процента), образовательных услуг (на 32,9 процента), медицинских услуг (на 110,1 процента, или примерно в 2 раза), туризма (на 23,4 процента).

Снизилось число выявленных нарушений в сфере связи (на 58,8 процента), транспорта (на 46,7 процента), общественного питания (на 37,1 процента), торговли (на 16,7 процента).

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

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

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

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

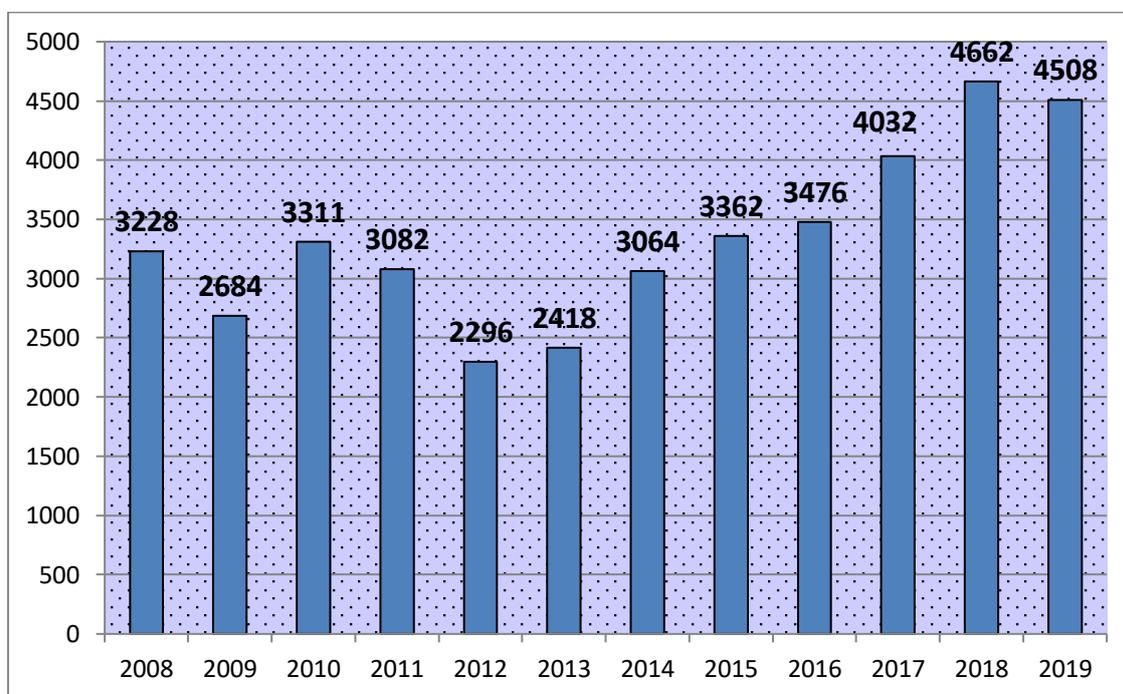


Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2018 годом в 2019 году количество жалоб на предприятия торговли снизилось на 3,3 процента.

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 2314 проверок и административных расследований за соблюдением норм и правил торговли, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции (в 2018 г. - 1117 проверок и административных расследований, в 2017 г. - 1580 проверок и административных расследований), что обусловлено проведением дополнительных проверок по приказам Роспотребнадзора (в том числе, по контролю за «молочными

полками», товарами производства Украины, спиртосодержащей продукцией).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 6617 нарушений (в 2018 г. - 6740 нарушений, в 2017 г. - 9957 нарушений).

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

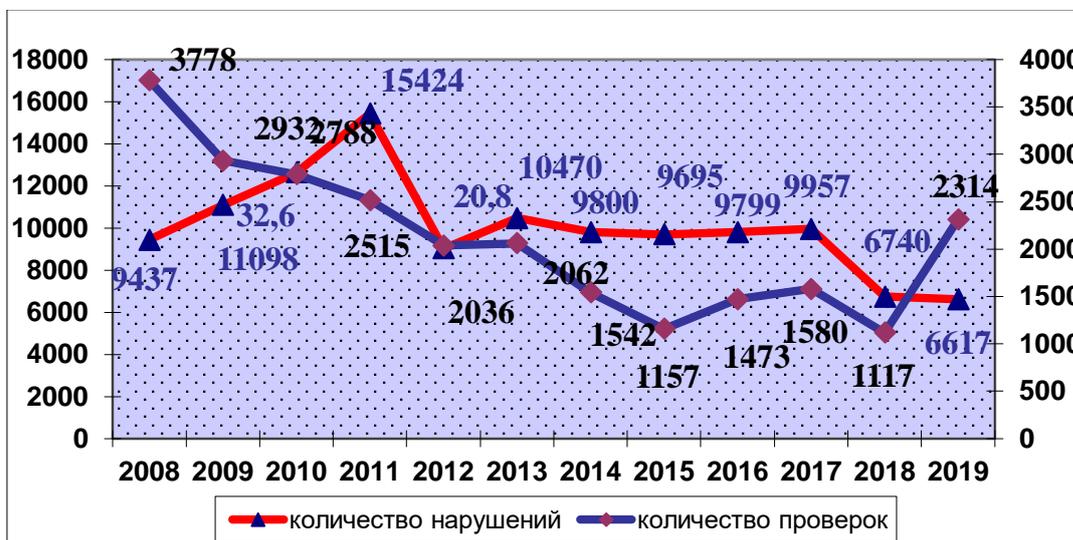


Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2008-2019 гг.)

В ходе одного надзорного мероприятия выявляется в среднем около 2,9 нарушения. Это обусловлено спецификой структуры проверок (в ходе проверок по приказам Роспотребнадзора оценивался ограниченный объем пунктов нормативных документов).

Структура выявленных правонарушений по данным 2019 года представлена на рисунке 5.

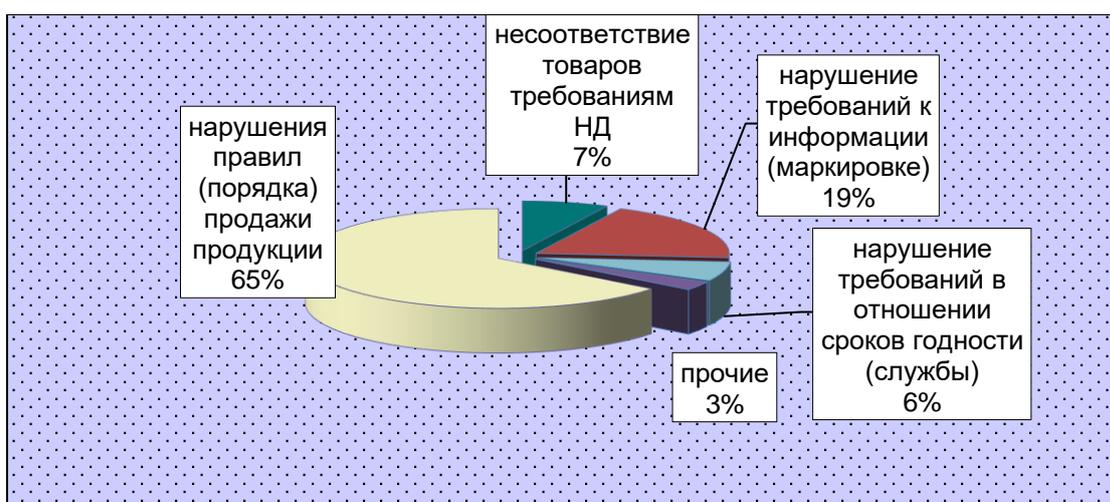


Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 65 процентов - приходится на нарушение правил продажи и иных законов и

нормативных правовых актов. 26 процентов правонарушений связано с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами.

Структура выявленных правонарушений в сравнении с 2018 годом существенно не изменилась.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

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

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

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);
- указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления пищевого продукта, что приводит к умышленному укрытию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;
- указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;
- применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично неизвестен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;
- наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки

продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.);

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

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

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

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

В 2019 году у органов Роспотребнадзора появились и новые полномочия. В первую очередь, это возможность проведения контрольных закупок.

В сфере защиты прав потребителей проведено 79 контрольных закупок, в числе, в сфере торговли охвачена следующая тематика:

- незаконная продажа спиртосодержащей продукции;
- незаконная продажа лекарственных средств под видом парфюмерно-косметической продукции;
- навязывание дополнительных услуг, обман потребителей (салоны связи, автосалон, магазины товаров народного потребления).

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области одна из контрольных закупок проведена в автосалоне по адресу: г. Екатеринбург, проезд Промышленный, 2Б, АЦ «ГОРОДАВТО».

Контрольная закупка показала многочисленные вопиющие нарушения прав потребителей.

Процесс заключения договора длился 8 часов. Самые вопиющие факты нарушений, зафиксированные в т.ч. аудиозаписью:

- предлагаемый к продаже товар – автомобиль, в автосалоне отсутствует.

- потребителю менеджером выдана памятка с заведомо завышенной суммой кредита и ложными сведения о доходе, которые надо сообщить банку.

- «Фиксированная ставка по кредиту» выросла от 4,5 процента - до 7,9 процента, затем (в договоре) до 16,7 процента; в

кредитный договор сразу включены доп.услуги; цена товара выросла почти вдвое;

- до подписания кредитного договора потребителю позвонил якобы сотрудник банка, сообщил о перечислении автосалону денежных средств; на вопрос, как это возможно, сотрудник сослался на подписание ранее неких «соглашений»; предположительно, звонил не сотрудник банка, а салона, что нацелено на исключение отказа потребителя от подписания документов;

- ПТС, СНИЛС были возвращены только после того, как было сообщено о вызове полиции.

Информация о проведенной контрольной закупке была направлена Управлением в ГУ МВД России по Свердловской области и в адрес Прокуратуры Свердловской области. В настоящее время материалы перенаправлены для проведения проверки и принятия решения в Управление МВД России по г. Екатеринбург.

ООО «Виктори» было привлечено к административной ответственности за обмен потребителя по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, в 2019 году оценивается в 52,5 млн. руб.

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

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

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

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

В 2019 г. судами удовлетворено 63 иска потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2018 г. - 48 исков), а также 42 иска в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 21 – в защиту неопределенного круга лиц) (в 2018 г. – 50 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 6,2 млн. рублей (2018 г. - 3,5 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2019 год в сфере торговли было оказано 11,5 тыс. консультаций, подготовлено 692 претензии, 216 исковых заявлений.

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 20 млн. руб.

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2,6 тыс. мероприятий.

2.1 Продовольственные товары

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

13.07.2015 года внесены изменения в Федеральный закон № 294-ФЗ, добавлена статья 8.1. Применение риск-ориентированного подхода при организации государственного контроля (надзора).

Роспотребнадзором разработаны и внедрены в деятельность методические рекомендации «Риск-ориентированный подход к осуществлению контрольно-надзорной деятельности территориальными органами Роспотребнадзора». Указанный подход дает возможность надзорным органам отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание оценке наиболее проблемным секторам экономики.

В 2019 году Управлением проведено 723 надзорных мероприятия в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 331 мероприятии выявлены нарушения, что составило 46 процентов. По сравнению с 2018 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения снизился в 1,4 раза. Всего выявлено 1615 правонарушений. При этом при одной проверке в среднем выявляется около 5 правонарушений.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 255 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

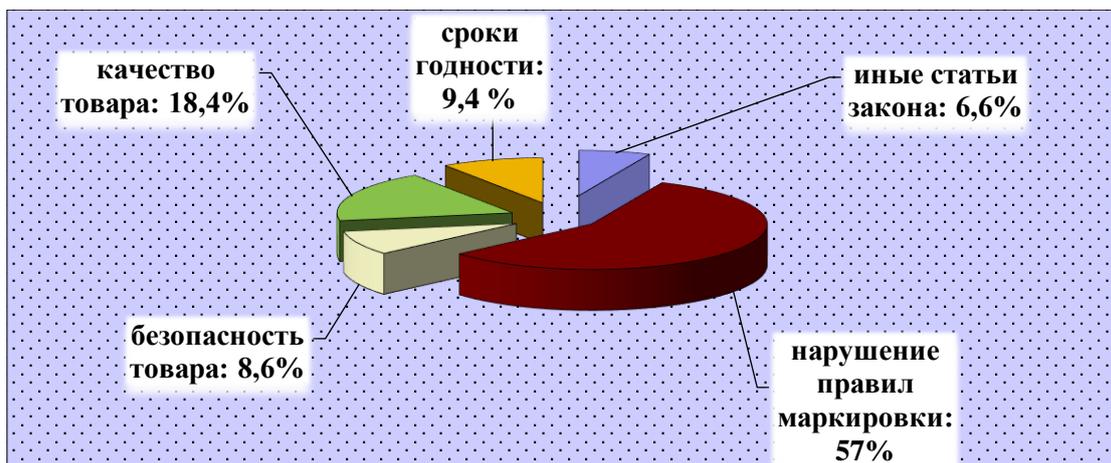


Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

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

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

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

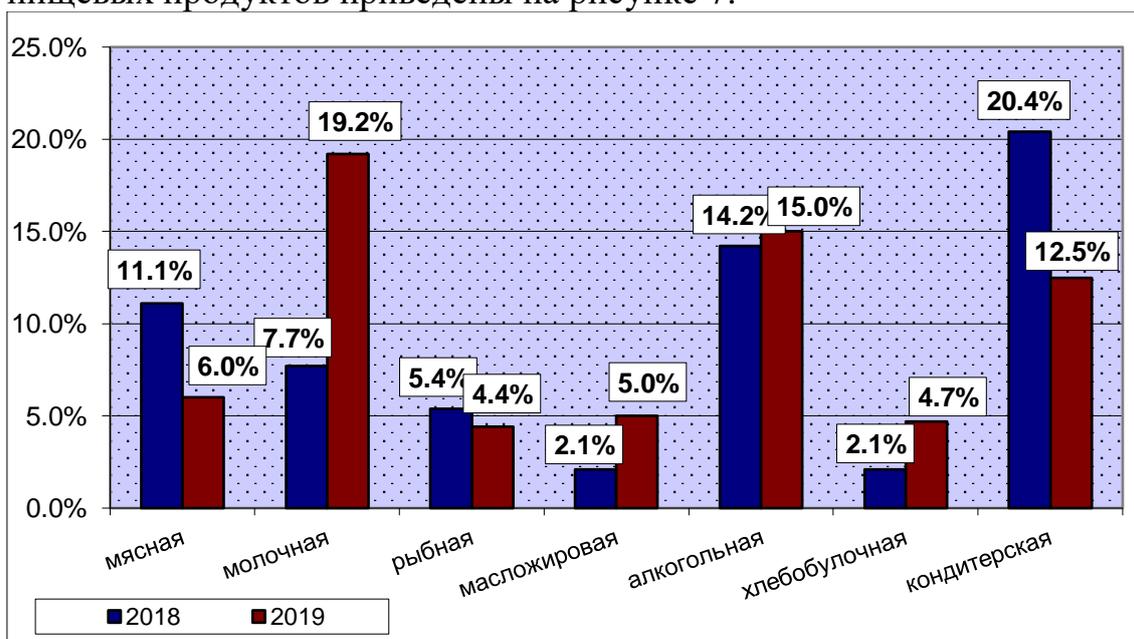


Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

Снизился удельный вес забракованной мясной продукции – до 6 процентов, рыбной продукции – до 4,4 процента, кондитерских изделий – до 12,5 процента.

Увеличился удельный вес забракованной молочной продукции – до 19,2 процента, масложировой продукции – до 5 процентов, алкогольной продукции – до 15 процентов, хлебобулочных изделий – до 4,7 процента.

Ситуация на потребительском рынке пищевых продуктов остается неудовлетворительной.

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

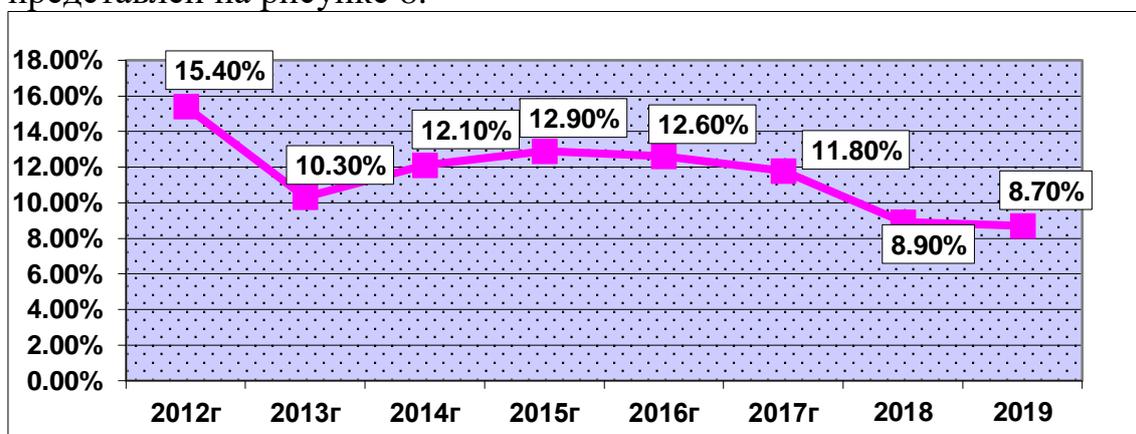


Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

По сравнению с 2012 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, в 2019 году снизился в 1,7 раза. При этом следует отметить, что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям, направленным на выявление фальсификации, а также по показателям качества, значительно превышает удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности. Структура неудовлетворительных проб пищевых продуктов по данным анализа результатов лабораторных испытаний, проведенных на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2019 году представлена на рисунке 9.

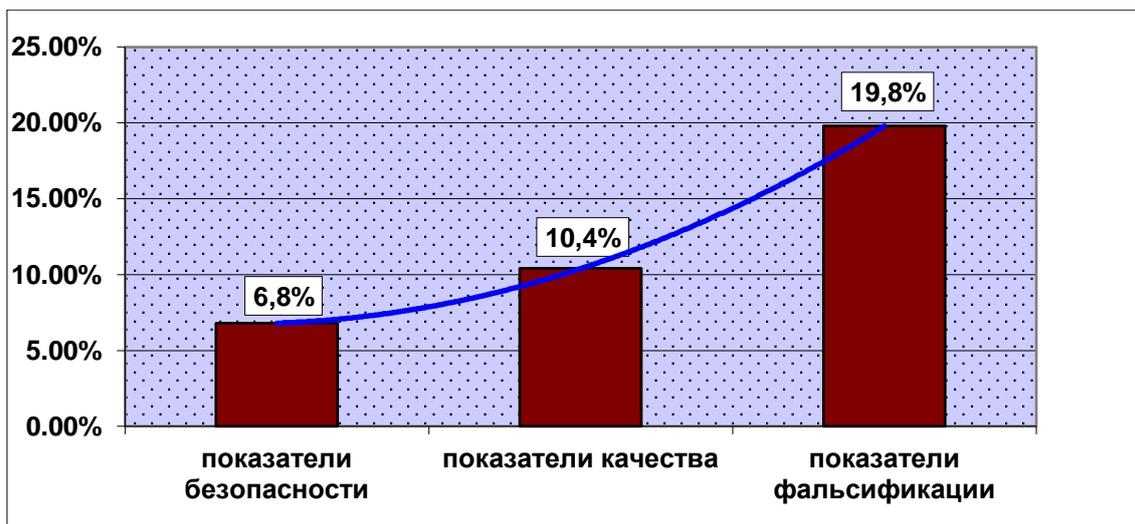


Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

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

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

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

- колбасные изделия по наличию несанкционированных включений (соевого белка, животного белка, каррагинана и др);
- консервы мясные по наличию несанкционированных включений (каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов и т.д.)
- мороженая рыбная продукция по завышенному содержанию ледяной глазури;

- мясо кур замороженное по завышенному содержанию массовой доли влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании;
- молочный шоколад по заниженному содержанию молочного жира.

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках надзорных мероприятий, в 2019 году приведен на рисунке 10.

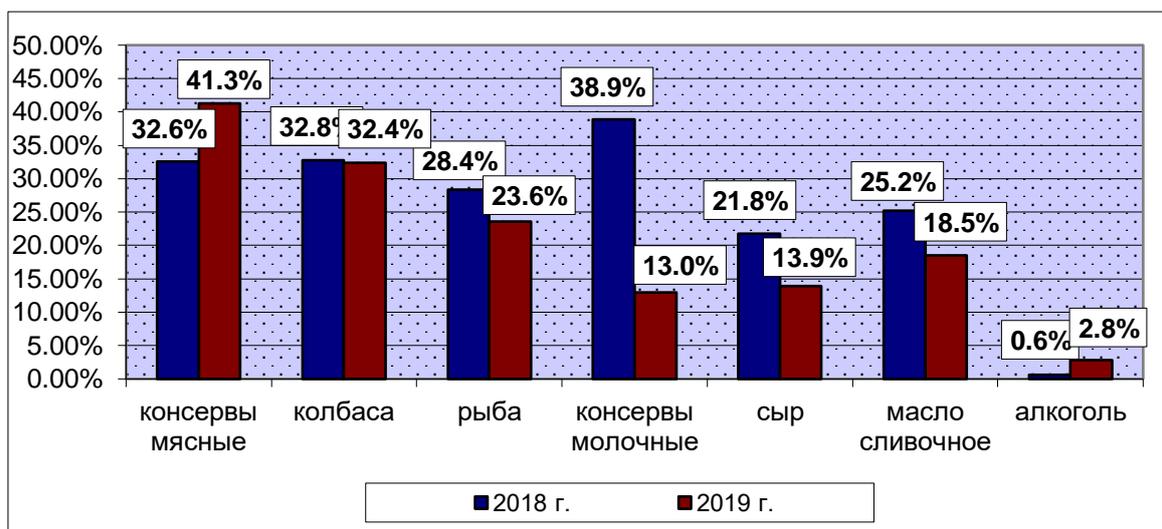


Рис. 10. Продовольственные товары. Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке (проценты неудовлетворительных проб продукции, исследованной по показателям, направленным на выявление фальсификации)

Анализ статистики уровня фальсификации продовольственных товаров, позволяет утверждать, что подделка наиболее востребованных населением товаров носит массовый характер. Результаты лабораторных исследований показывают увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении консервов мясных – 41,3 процента, алкогольной продукции – 2,8 процента. Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации наблюдается в отношении колбасных изделий – 32,4 процента, рыбной продукции – 23,6 процента, консервов молочных – 13 процентов, сыров – 13,9 процента, масла сливочного – 18,5 процента. Неудовлетворительных проб по показателям фальсификации, также как и в 2018 году, не выявлено при проведении исследований шоколада (2018 г. – 0 процентов, 2017 г. – 0 процентов, 2016 г. – 3,4 процента, 2015 г. – 20 процентов). Тем не менее, несмотря на некоторое снижение, процент забракованных проб по критериям фальсификации по-прежнему высок.

Необходимо обратить внимание на то, что реализуемая Управлением риск-ориентированная модель проведения надзорных мероприятий дает возможность отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание наиболее проблемным секторам

потребительского рынка, при этом проверять участников товарооборота с низким уровнем законопослушания, отбирать для инспектирования продукцию, находящуюся в зоне риска, скоропортящуюся, в том числе наиболее часто подвергающуюся подделке, имеющую заниженную цену, не обусловленную себестоимостью.

2.1.1. Хлебобулочные изделия

В 2019 году качество хлебобулочных изделий проверено в 140 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

Основные нарушения, выявляемые при проверках сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Свердловской области: неудовлетворительное санитарное состояние помещений, нарушение правил обработки внутрицеховой тары и инвентаря, нарушение полноты и кратности прохождения медицинских осмотров, профилактических прививок и гигиенического обучения, проведение производственного лабораторного контроля не в полном объёме, отсутствие полной и достоверной информации о товаре и изготовителе, отсутствие должным образом оформленных сопроводительных документов, в том числе документов обязательного подтверждения соответствия, нарушение условий и сроков хранения продукции.

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2019 году проинспектировано 16,2 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,7 тонны или 4 процента от проверенного (в 2018 году – 2,1 процента). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2018 годом увеличился в 1,9 раза. Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

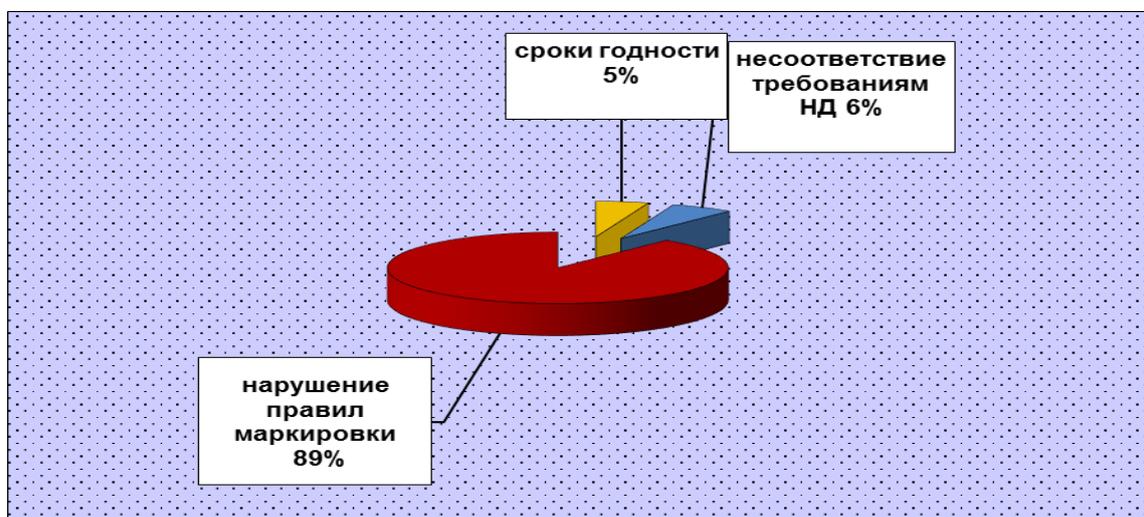


Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился незначительно и составил в 2019 году 6 процентов (в 2018 г. – 5 процентов). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился в 1,04 раза и составил 89 процентов (в 2018 г. – 85,4 процента), по причине истекшего срока годности уменьшился в 1,9 раза и составил 5 процентов (в 2018 г. – 9,6 процента).

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

В рамках проведенных проверок в 2019 году исследовано 326 проб хлебобулочных изделий, из них не соответствовало требованиям нормативных документов 6 проб (влажность мякиша, кислотность мякиша, массовая доля жира в пересчете на сухое вещество, рибофлавин (витамин В2), тиамин (витамин В1), БГКП) – 1,9 процента (в 2018 г. – 8,4 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2018 годом уменьшился в 4,4 раза.

Справка

Изготовители нестандартных хлебобулочных изделий:

по **микробиологическим показателям** (БГКП (колиформы): пекарня ИП Загайновой Н.П. (Свердловская область).

С неполной информацией о товаре на маркировке:

ИП Дедюхин С.П. в магазине «Вера-2» (Свердловская область, Алапаевский район), ИП Матушкин С.Н. в магазине (Свердловская область, Серовский район), АО «СМАК» (г.Екатеринбург), ИП Бурдин А.В. в магазине (г.Екатеринбург).

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

2.1.2.Масложировая продукция

В 2019 году по сравнению с 2018 годом процент забракованной масложировой продукции увеличился в 1,2 раза. Всего проверено 3,9 тонны масложировой продукции, забраковано 0,2 тонны, что составило 5 процентов (в 2018 году – 4,3 процента).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

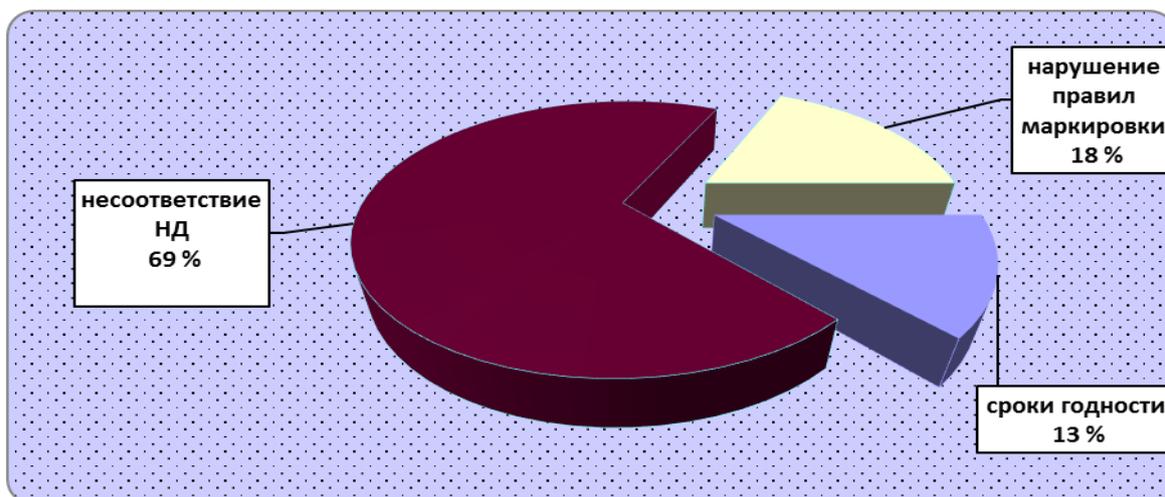


Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2019 году по сравнению с 2018 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов увеличился в 2,9 раза и составил 69 процентов (в 2018 г. – 23,8 процента), по причине нарушения правил маркировки уменьшился в 3,8 раза и составил 18 процента (в 2018 г. – 68,6 процента) при одновременном увеличении удельного веса забракованной масложировой продукции по причине истекшего срока годности в 2,2 раза, который составил 13 процента (в 2018 г. - 5,9 процента). По критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции составил 0процента (в 2018 г. – 1,7 процента).

В рамках проведенных проверок в 2019 году отобрано и исследовано 167 проб масложировой продукции, из них все пробы соответствуют требованиям нормативных документов (в 2018 г. удельный вес забракованной продукции составил 1,7 процента).

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

2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2018 годом в 2019 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 2,5 раза. Всего в 2019 году проинспектировано 89,5 тонны молочной продукции, забраковано 17,2 тонны, что составило 19 процентов (за 2018 г. - 7,4 процента).

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

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

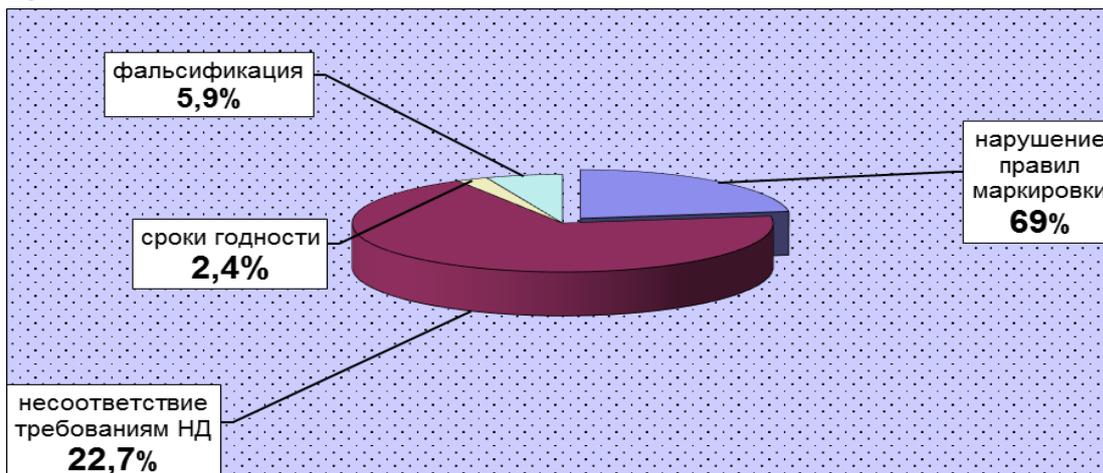


Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству уменьшился в 3,3 раза и составил в 2019 году 22,7 процента (2018 г. – 76,6 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился и составил 69 процентов (2018 г. – 2,5 процента), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции увеличился незначительно и составил 5,9 процента (2018 г. – 5,3 процента), по причине истекшего срока годности удельный вес уменьшился в 6,5 раза – 2,4 процента (2018 г. – 15,6 процента).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции.

Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2019 году приведены на рисунке 14.

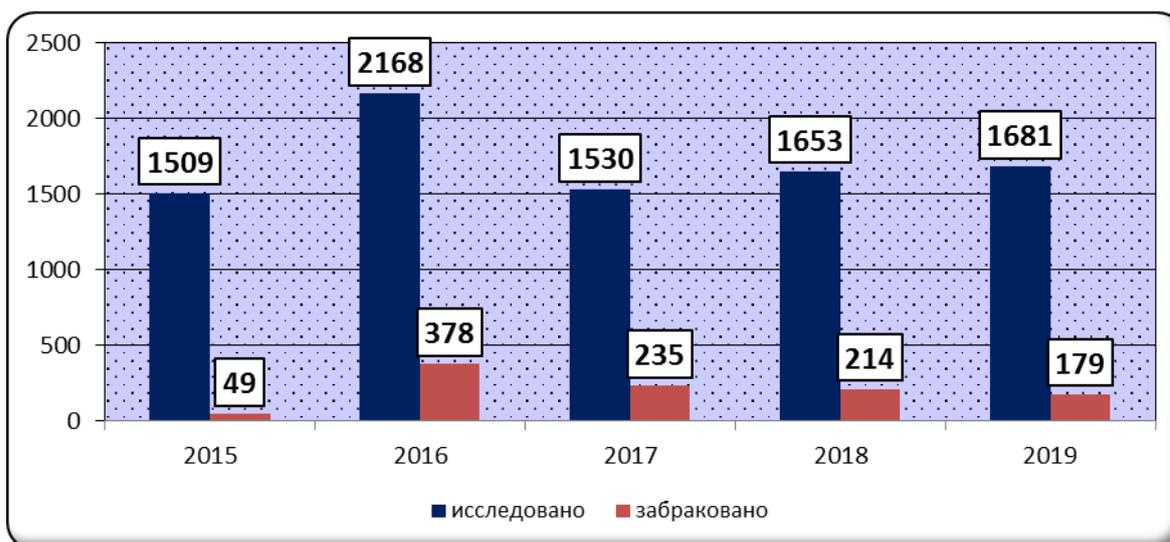


Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований

Всего в рамках проведенных проверок в 2019 году отобрано и исследовано 1681 проба молочной продукции, из них не соответствовали требованиям нормативных документов, технических регламентов по органолептическим, физико-химическим показателям (массовая доля жира, массовая доля влаги, кислотность, массовая доля сахара, белки, сухой обезжиренный молочный остаток, жирно-кислотный состав и другие), микробиологическим показателям, химическим показателям безопасности, наличию антибиотиков) 179 проб, что составило 10,6 процента (в 2018 г. – 12,9 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2018 годом снизился в 1,2 раза.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- удельный вес неудовлетворительных проб завозимой молочной продукции больше, чем удельный вес неудовлетворительных проб молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области, в 1,2 раза и составляет 12,4 процента от числа всех исследованных проб завозимой молочной продукции;

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

- удельный вес проб молочной продукции от числа всех неудовлетворительных проб, не соответствующих требованиям технических регламентов по содержанию антибиотиков, снизился с 2,8 процента в 2018 г. до 0 процентов.

- наиболее часто подвергаются подделке консервы молочные, сыры и масло из коровьего молока.

Из исследованных 289 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 51 проба, что составило 17,6 процента (в 2018 г. – 19,9 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,1 раз. В том числе по критериям фальсификации в 2019 году исследовано 150 проб, из них 28 проб – 18,7 процента (в 2018 г. – 25,2 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 54 процента, причем около 44 процентов всех неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного забраковано в пищеблоках при образовательных учреждениях, в том числе в детских садах, детских домах, оздоровительных детских учреждениях, закупленного на контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 №44-ФЗ

«О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Исходя из анализа результатов лабораторных испытаний установлено, что удельный вес неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного, выработанного в Свердловской области в 1,1 раза больше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 53 процента.

Консервов молочных исследованы 66 проб, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов, технического регламента 11 проб, что составило 16,7 процента (в 2018 г. – 35 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2018 годом уменьшился в 2 раза.

По критериям фальсификации в 2019 году исследованы 23 пробы консервов, 3 пробы консервов молочных не соответствовали заявленным требованиям, указанному на маркировке наименованию по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, что составило 13 процентов (в 2018 году – 38,9 процента), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составила 27 процентов (в 2018 году – 100 процентов)

Вызывает беспокойство качеством сыров, реализуемых на рынке Свердловской области. Из исследованных 342 проб сыра 16 проб не соответствовали заявленным требованиям, что составило 4,7 процента (в 2018 году – 8,9 процента). Причем большая часть неудовлетворительных проб, 68 процентов (в 2018 г. – 82 процента), не соответствовали требованиям технических регламентов, нормативных документов по критериям фальсификации (сухой обезжиренный молочный остаток, массовая доля жира в сухом веществе, жирно-кислотный состав жировой фазы продукта).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

фальсифицированного масла сливочного:

1) изготовленного на территории Свердловской области: ИП Матвеев А.В., ИП Бобров А.Ю., ООО «Прогресс», ИП Афанасьев А.В., ООО «ТД «Белая Ферма», ИП Напойкин А.А., ООО «ПОЛЮС-ТУР», ООО ПК «Чистые продукты», ООО «Елизаветинское», ИП Бянов А.Д.

2) завозимого из других регионов: ОАО «Воткинскмолоко (Удмуртская Республика), ООО «Изобилие» (Челябинская область), ООО «Меркурий» (Челябинская область), ООО «ЭлитТорг» (Новосибирская область), ООО ПК «Белая Королева» (Челябинская область), ИП Клюкин В.В. (Челябинская область), ООО «Велда» (Челябинская область), ООО «Сигмахолод» (Московская область), ООО «Лав продукт» (Московская область).

фальсифицированных консервов молочных: ООО «Назаровское молоко» (Красноярский край), ООО «Гагаринский консервный комбинат» (Смоленская область).

фальсифицированных сыров: ЗАО «Каменский маслосыркомбинат (Алтайский край), ООО «Арча» (Республика Татарстан), ООО «Азбука сыра» «Мамадышский завод» (Республика Татарстан), ООО «Квант» (Алтайский край), ООО «Ястро» (Омская область), ООО «Молочный Комбинат ВИТА» (Ульяновская область), ООО «Вектор» (Республика Татарстан).

Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях: МБДОУ – детский сад № 40, детский сад № 40. (г. Екатеринбург, Белинского ул., 130 А), ГКУ «Екатеринбургский ДДИ», Екатеринбургский детский дом-интернат (г. Екатеринбург, Ляпустина ул., 4), ГБОУ СО «Екатеринбургская школа-интернат №13»(г. Екатеринбург, Республиканская ул., 1), МКОУ СОШ № 2 пос. Атымья (Свердловская область, г. Ивдель, п. Атымья, Космонавтов ул., 5), ООО «Резерв ШП», столовая МАОУ СОШ № 2 (г. Сухой Лог, Победы ул., 4), МАДОУ №8, МАДОУ №8 (г. Сухой Лог, Юбилейная ул., 23а), МАДОУ детский сад «СОЛНЫШКО (пгт Верх-Нейвинский, Калинина ул., 10), ИП Король Людмила Дохциконовна, пищеблок при МАОУ СОШ № 13 (пгт Черемухово, Калинина ул., 19), МАДОУ № 5 (пгт Черемухово, Калинина ул., 5), МБДОУ детский сад № 30 комбинированного вида (Пригородный район, с. Николо-Павловское, Юбилейная ул., 1а).

Справка

Продавцы некачественной молочной продукции:

по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли: ИП Винтовкин Александр Геннадьевич, магазин «Выгодный»

(г. Екатеринбург, Грибоедова ул., 14), ИП Мяконьких Людмила Сергеевна, киоск «Свежее молоко» (г.Екатеринбург, Декабристов ул., 51), ООО «Барс», магазин «Яблоко» (г. Екатеринбург, Крестинского ул., 59/1), АО «Торговый дом «Перекресток» (г. Екатеринбург, Опалихинская ул., 15), ООО «Торгсервис 66», магазин «Светофор»(г. Каменск-Уральский, Октябрьская ул., 115), ООО «Апогей», магазин «Красное и Белое» (г. Асбест, Физкультурников ул., 31), ООО «Агроторг», магазин «Пятерочка»(г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, 21), ООО «Апогей», магазин «Алкомаркт «Красное & Белое» (г. Екатеринбург, ул. Белореченская, 9/1), ИП Волкова Людмила Ивановна, магазин «Помидор» (г. Каменск-Уральский, Строителей ул., 43), ООО «Элемент-Трейд», магазин «Монетка» (г.Нижний Тагил, ул. Красноармейская, 79), ООО «Агроторг», магазин «Пятерочка»

(г. Екатеринбург, ул. Павла Шаманова, 56), ИП Гафуров Евгений Зофарович, магазин «Курико» (г. Алапаевск, ул.Перовской Место отбора-адрес, 25), ИП Одегов Сергей Владимирович, магазин «Восторг» (г. Качканар, 11 микрорайон, 20А), ООО «Апогей», алкомаркет «Красное & Белое»(г. Полевской, ул.Бажова, 13).

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

ООО «Лента», Гипермаркет «Лента» (г. Екатеринбург, Дублер Сибирского тракта, 19/1, ИП Мулахметов Андрей Григорьевич, Магазин «Бриз» (г. Нижний Тагил, Носова ул., 80), ООО «Ашан», Гипермаркет «Ашан» (г. Екатеринбург, Metallургов ул., 87), ООО «Метро Кэш энд Керри», Магазин (г. Екатеринбург, Metallургов ул., 85), АО «Тандер», магазин «Магнит» (рп Пышма, Кирова ул., 3), Индивидуальный предприниматель Караульных Сергей Юрьевич, магазин «Апельсин» в торговом центре «Покровский» (пгт Троицкий, Мира ул., 20б), ИП Банников Андрей Викторович, павильон №3/2 «Тагилхлеб» (г. Нижний Тагил, Красноармейская ул., 107), ООО «Метро Кэш энд Кэрри», торговый центр (г. Нижний Тагил, Свердловское шоссе, 65), ИП Черноскутова Ираида Степановна, магазин «Курико»(г. Верхняя Пышма, Петрова ул., 11), АО «Тандер», магазин «Магнит» (ММ Лорнет) (г. Екатеринбург, 22 Партсъезда ул., 20), ИП Черноскутова Ираида Степановна, магазин «Курико - 27» (г. Среднеуральск, Лермонтова ул., 5), АО «Тандер», магазин «Магнит» Тресковый (г. Красноуфимск, Трескова ул., 7), АО «Тандер», магазин «Магнит» Тетра (г. Красноуфимск, Свободы ул., 60), АО «Тандер», магазин «Магнит»(г. Красноуральск, ул. Ленина, дом 22), ООО «Агроторг», магазин «Пятерочка» (г. Екатеринбург, Анатолия Мехренцева, 1/Академика Вонсовского, 77), ИП Волкова Людмила Ивановна, магазин «Алексеевский хлеб» (г. Каменск-Уральский, Суворова ул., 13), ООО «Елисей - Оптима», супермаркет «Елисей» (г. Екатеринбург, Ключевская ул., 15), ООО «Агроторг», магазин «Пятерочка» (г. Сысерть, Свободы ул., 38 а), ООО «Лента», гипермаркет «Лента» (г. Каменск-Уральский, Суворова ул., 48), ИП Волкова Людмила Ивановна, магазин (г. Каменск-Уральский, ул. Суворова, 13), ООО «Инвестторг», магазин «Универсам» (Белоярский район, с. Черноусово, Ленина ул., 1), ООО «Алко-плюс», магазин «Торговый дом Алко плюс».

2.1.4.Мясная продукция

В 2019 году проинспектировано 185,8 тонны мясной продукции, забраковано 10,5 тонны, что составило 6 процентов (в 2018 году – 10,2 процента). Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

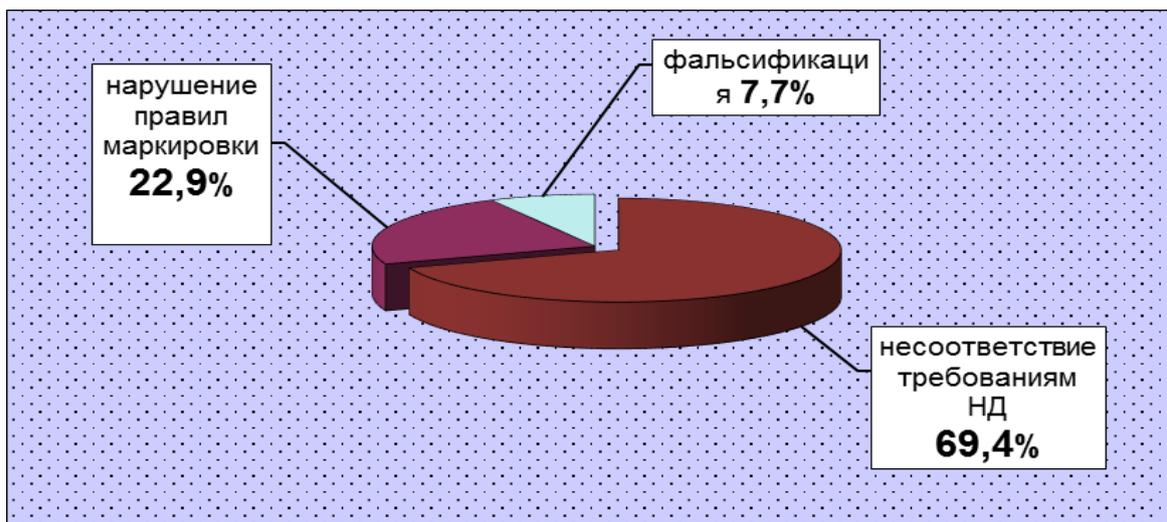


Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2019 году по сравнению с 2018 годом структура забраковок не изменилась. Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,7 раза и составил 6 процентов (в 2018 г. – 10,2 процента). Из них по сравнению с аналогичным периодом 2018 года в 1,4 раза увеличился удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества – 69,6 процента (в 2018 г. – 46,9 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к снижению – 22,9 процента (в 2018 г. - 40,2 процента), в то же время почти в 2,2 раза увеличился удельный вес забракованной продукции по причине истекшего срока годности – 28 процента (в 2018 г. - 12,4 процента), удельный вес по причине фальсификации составил 7,7 процента.

Управлением продолжена работа по выявлению на рынке пищевых продуктов фальсифицированной продукции. В целях проведения оценки соответствия качества пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования в том числе по показателям, характеризующим фальсификацию продукции. По итогам 2019 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился и составил 41,3 процента (в 2018 г. – 32,6 процента); для колбасы и колбасных изделий уменьшился и составил 30,4 процента (в 2018 г. – 34,5 процента).

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

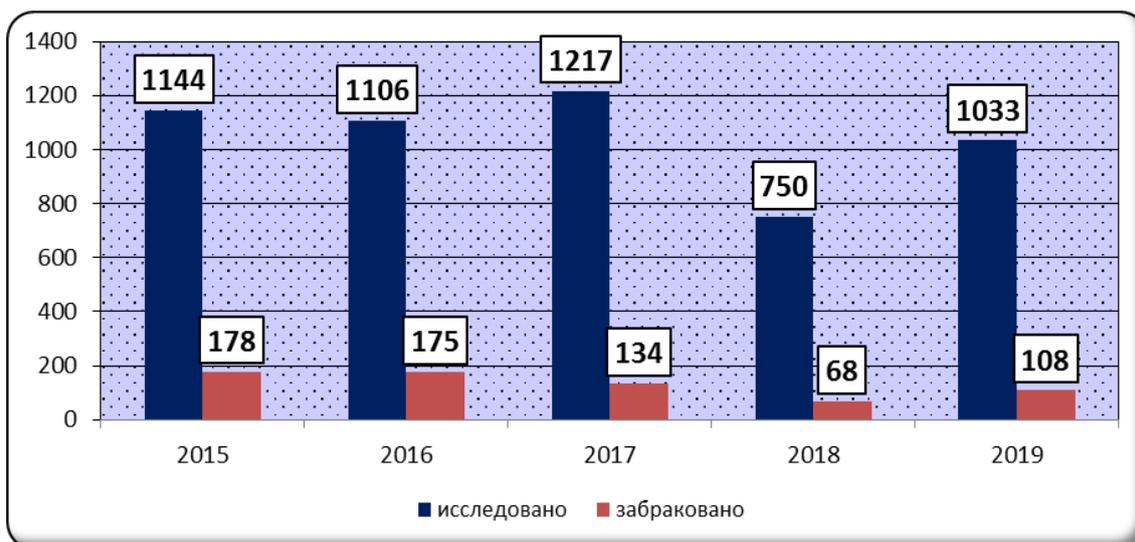


Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований.

В 2019 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 1033 пробы мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 108 проб (10,5 процента), в 2018 году исследованы 750 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 68 проб (9,1 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследованы 358 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 34 пробы (9,5 процента, в 2018 г. – 6,1 процента);

- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследована 651 проба, не соответствовали требованиям нормативных документов 72 пробы (11,1 процента, в 2018 г.– 11,8 процента).

Таким образом, удельный вес неудовлетворительных проб изготовленной на территории Свердловской области продукции в 1,2 раза меньше, чем завозимой продукции.

43,5 процента от всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на колбасные изделия. Всего колбасных изделий исследованы 520 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 47 проб (9 процентов, в 2018 г. – 9,3 процента). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследовано 173 пробы, из них не соответствовало требованиям нормативных документов 11 проб (6,4 процента, в 2018 г. – 5,6 процента); завозимых из других регионов исследованы 347 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 36 проб (10,4 процента, в 2018 г. – 12,6 процента)

Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области в 1,6 раз меньше,

чем завозимых из других регионов. Как показали результаты лабораторных исследований, именно колбасные изделия наиболее часто подвергаются подделке.

На предмет выявления фальсификации в 2019 году исследовано 92 пробы колбасных изделий, 28 проб (30,4 процента) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по наличию несанкционированных включений (сои, крахмала, каррагинана, клеток камеди гуара, животного белка).

Для сравнения: в 2018 году исследовано 55 проб колбасных изделий, 19 проб (34,5 процента) признаны не соответствующими заявленным требованиям по составу используемого сырья. Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий по критериям фальсификации по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,1 раза.

В том числе:

- колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области, по критериям фальсификации исследовано 37 проб, не соответствовали заявленным требованиям нормативных документов 7 проб (37,7 процента, в 2018 г. – 16,7 процента);

- колбасных изделий, завозимых из других регионов, по критериям фальсификации исследованы 55 проб, не соответствовали заявленным требованиям 21 проба (38,2 процента, в 2018 г. – 56 процента).

Таким образом, удельный вес колбасных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов по критериям фальсификации, изготовленных на территории Свердловской области в 1,01 раза меньше, чем завозимых из других регионов.

Консервов мясных исследованы 91 проба, не соответствовали требованиям нормативных документов 37 проб (40,7 процента, в 2018 г. – 42,3 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,03 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 75 проб, 31 проба не соответствовали требованиям нормативных документов по результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличию грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений), что составило 41,3 процента (в 2018 г. – 32,6 процента).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

1) **колбасных изделий** по физико-химическим показателям (массовая доля белка, массовая доля жира, массовая доля крахмала, массовая доля поваренной соли и другие):

- Свердловская область: ИП Черкашин Александр Николаевич, ИП Карамышева Светлана Владимировна, ИП Пруцкий Е.В.

- завозимая продукция: ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край), ООО «Желен» (Оренбургская область), ИП Чинькова Ю.В. (Челябинская область), АО «Сергиево-Посадский мясокомбинат» (Московская область), ООО МПК «Ромкор» (Челябинская область), ИП Куприянова Е.В. (Челябинская область), ОАО «ОМПК» (Московская область), ИП Ильтяков Д.В. (Курганская область).

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

- Свердловская область: ИП Карамышева С.В., ООО «Новоуральский мясной двор», ОАО «Птицефабрика «Рефтинская».

- завозимые из других регионов Российской Федерации: ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край), ЗАО «Свинокомплекс Короча» (Белгородская область), ООО «Малаховский мясокомбинат» (Московская область), ИП Куприянова Е.В. (Челябинская область), ООО МПК «Ромкор» (Челябинская область), ООО «Равис-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), ООО «Ишимский мясокомбинат» (Тюменская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область), ИП Чинькова Юлия Викторовна (Челябинская область), ОАО «Царицыно» (Московская область), ЗАО «Стародворские колбасы» (Владимирская область), ООО «Концерн Митмонд» (Челябинская область).

3) **консервов мясных** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава: ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область), АО «Орелпродукт» (Орловская область), ООО «Орский мясокомбинат» (Оренбургская область), ОАО РАПП «Кавказ-Мясо» (Республика Карачаево-Черкесия), ООО «ПК»Русь» (Новгородская область), ООО «БРТ» (Калининградская область), ЗАО «Лыткаринский МПЗ» (Московская область), ООО «Универсал Трейдинг Балтика» (Калининградская область).

Ситуация с мясом кур улучшилась по сравнению с 2018г. В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольно-надзорных мероприятий проверено 89,05 тонны мяса птицы, из них 2,3 тонны продукции не соответствовала требованиям нормативных документов и составила 2 процента, что в 3,8 раза меньше, чем в 2018 году (в 2018 году – 7,7 процентов)

В рамках проверок исследованы 484 пробы мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 64 пробы (13,2 процента, в 2018 году – 13,5 процента), в том числе не соответствовали установленным требованиям по бактериологическим показателям (патогенные, в т.ч. сальмонеллы, БГКП (колиформы),

КМАФАНМ) 40 пробы из 349 исследованных по данным показателям (11,5 процентов), что в 1,3 раза меньше, чем в 2018 году (16 процентов).

Удельный вес неудовлетворительных проб по массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании мяса кур по сравнению с 2018 годом увеличился в 1,2 раза. В 2019 году по данному показателю исследовано 30 проб мяса кур (тушки и их части замороженные), 12 проб признаны не соответствующими заявленным требованиям нормативных документов по завышенной массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании, что составило 40 процента (в 2018 году – 7,7 процента). В 2018 году исследовано 13 проб мяса кур (тушки и их части замороженные), 1 проба (7,7 процента) признана не соответствующими установленным требованиям по завышенной массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

по микробиологическим показателям: ООО «Чебаркульская птица» (Челябинская область), ООО «Куратье» (Свердловская область), ООО «Равис» птицефабрика «Сосновская» (Свердловская область), ООО «Гурман» (Свердловская область), ИП Каракулова Гульнара Вазиховна (Свердловская область), ИП Воинкова Татьяна Николаевна (Свердловская область), АО «ПРОДО Птицефабрика Пермская» (Пермский край), ОАО «Птицефабрика «Первоуральская» (Свердловская область), ООО «Нагайбакский птицеводческий комплекс» (Челябинская область), ООО «Магнитогорский птицеводческий комплекс» (Челябинская область), ООО «Восточная-Агро» (Оренбургская область), ЗАО «Агропродукт» (Свердловская область) ООО «ПензаМолИнвест» (Пензенская область), «Нагайбакский птицеводческий комплекс» (Челябинская область), ОАО «Куриное Царство» (Липецкая область), ЗАО «Приосколье» (Белгородская область), ОАО «Птицефабрика «Первоуральская» (Свердловская область), ООО «СПК» Курников» (Саратовская область), ООО «Восточная-Агро» (Оренбургская область) и другие.

по массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании: ООО «Удмуртская птицефабрика» (Удмуртская Республика), ООО «Чебаркульская птица» (Челябинская область), ОАО «Птицефабрика «Рефтинская» (Свердловская область), ЗАО «Уралбройлер» (Челябинская область), ООО «Нагайбакский птицеводческий комплекс» (Челябинская область), ООО «Челны-бройлер» (Республика Татарстан), ПАО «Уральский бройлер» (Оренбургская область), ООО «РАВИС-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), ООО «Бизнес Фуд Сфера» Обособленное

подразделение «Производственное объединение» (Белгородская область).

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

Справка

Продавцы некачественной мясной продукции по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, мясная продукция браковалась в предприятиях торговли: ООО «Заречное», Магазин «Дежурный» (Свердловская область, Алапаевский р-он), ИП Кушников Алексей Владимирович, магазин «Реал-1» (Свердловская область, Алапаевский р-он), ООО «АКРОНАС», магазин «Мираж» (г. Серов),

51,8 процента от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2018 г. – 74,6 процента). В основном это относится к мясной продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли.

Продавцы некачественной мясной продукции по микробиологическим показателям: ИП Даровских Дмитрий Анатольевич, кафе «Перекресток» (Свердловская область, г.Верхняя Салда), ИП Никонова Наталья Владимировна, магазин «Полюс-Торг» (г.Нижний Тагил), ИП Щербина Юлия Сергеевна, магазин «Причал» (Талицкий район), ООО «Виктория», магазин «Гастроном» (Свердловская область, г.Невьянск), ИП Михайлова Светлана Васильевна, столовая (Свердловская область, г.Богданович), ООО «СМАК», магазин «Светлана» (Свердловская область, Богдановичский район), ООО «Мясной», магазин «Мясная лавка» (г.Екатеринбург), ИП Ермошина Ирина Николаевна, магазин «Элегант» (Новолялинский район), ООО «ФИРМА «АРДИС», пельменный цех (г.Екатеринбург), АО «Тандер», магазин «Магнит» (ММ Четверочка) (г.Екатеринбург), ООО «АГРОТОРГ», магазин «Пятерочка» (г.Екатеринбург), ИП Одегов Сергей Владимирович, магазин «Восторг» (Свердловская область, г.Качканар), ИП Ложкина Ольга Андреевна, магазин «Березка» (Свердловская область, г.Верхняя Тура), ИП Турышев Юрий Михайлович, цех по производству полуфабрикатов (Свердловская область, п.Арти), ИП Камалова Валентина Николаевна, магазин «Аленушка» (Свердловская область, г.Нижние Серги) и другие.

2.1.5. Рыбная продукция

В 2019 году проинспектировано 130 тонн рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 3,182 тонны или 2,4 процента от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2018 годом уменьшился в 2,2 раза. Структура забраковок приведена на рисунке 17.

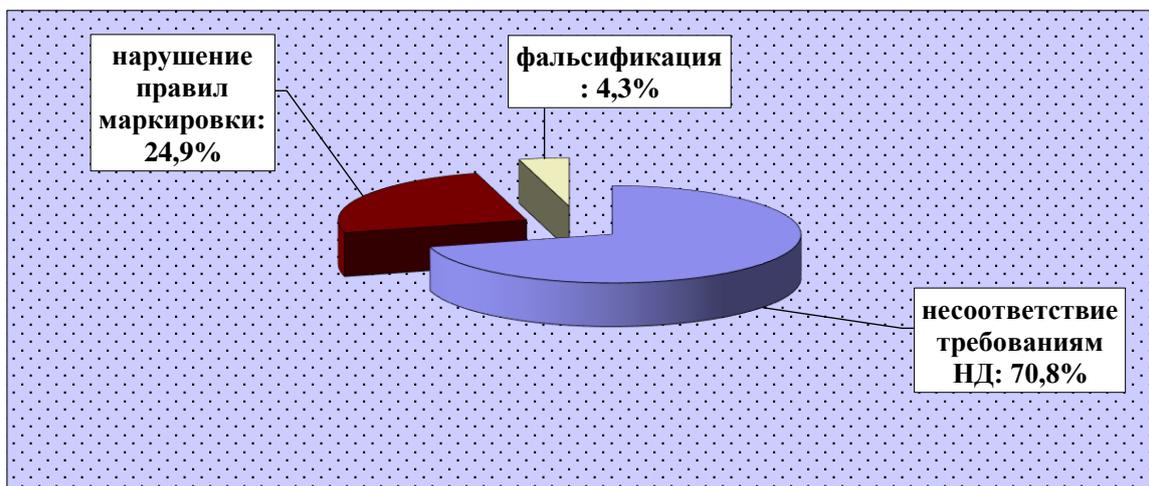


Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

В 2019 году наибольший удельный вес в структуре забраковок, в отличие от 2018 года, занимают забраковки по причине нарушения требований технических регламентов. По причине нарушения правил маркировки в 2019 году удельный вес забракованной рыбной продукции составил 24,9 процента (в 2018 г. данный показатель составлял 66,5 процента).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации по сравнению с 2018 годом увеличился в 6 раз, по причине истекшего срока годности в 2019 году продукция не браковалась.

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 9,27 тыс. условных банок консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 6,8 тыс. условных банок или 74 процента (в 2018 г. данный показатель составлял 5,9 процента). В структуре забраковок, наибольший удельный вес приходится на консервы рыбные, не соответствующие требованиям нормативных документов, который составил в 2019 году 99,6 процента (в 2018 г. - 54,6 процента).

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

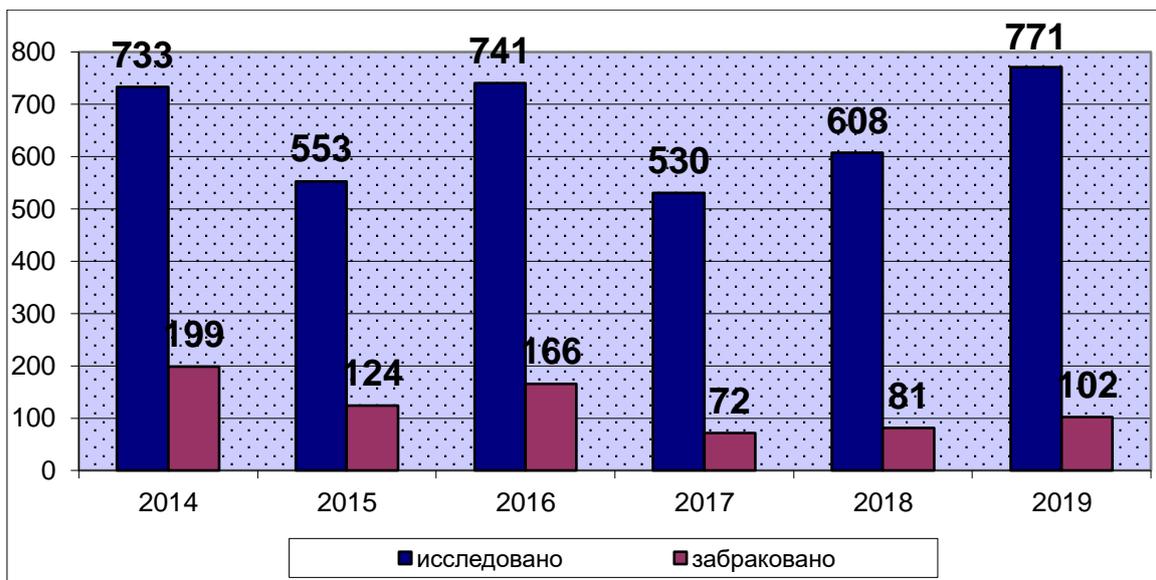


Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований.

В 2019 году в рамках проверок проведены испытания 771 проба рыбной продукции, не соответствовали требованиям нормативных документов 102 пробы (13,2 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2018 годом остался на прежнем уровне.

По органолептическим показателям (внешний вид, вкус и запах, консистенция) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 6,7 процента проб из 15 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля поваренной соли, белок, масса нетто) – 21,1 процента проб из 280 исследованных, по микробиологическим показателям (КМАФАнМ, БГКП(колиформы), дрожжи, плесени) – 13,8 процента проб из 297 исследованных, по паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции) – 0,7 процента проб из 139 исследованных проб.

В том числе, консервов рыбных исследована 141 проба, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 24 пробы (17 процентов, в 2018 г. – 20,5 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,2 раза. Из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) – 19,4 процента проб из 108 исследованных, по органолептическим показателям (вкус и запах, внешний вид и консистенция мяса рыбы, состояние рыбы, цвет и состояние бульона, цвет мяса рыбы, наличие чешуи) – 9,1 процента проб из 11 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля рыбы, массовая доля соуса, массовая доля поваренной соли, белок) 6,7 процента проб из 30 исследованных.

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

- консервов рыбных по органолептическим и физико-химическим показателям: ООО «Корякморепродукт», Камчатский край (икра лососевая зернистая замороженная «Горбуша» из дикорастущего лосося Камчатки по массе нетто), ООО «Лунское море», г. Нижний Новгород (икра мойвы имитированная в крем-соусе с ароматом креветки по массовой доле бензойной кислоты, массовой доле сорбиновой кислоты), ОАО «Мамоновский рыбоконсервный комбинат», Калининградская область (консервы рыбные натуральные с добавлением масла «Сайра» по массе нетто), АО «Южморрыбфлот», Приморский край (рыбные консервы с добавлением масла «Сельдь тихоокеанская натуральная с добавлением масла» по показателям вкус, внешний вид и консистенция, запах) и другие;

- консервов и пресервов рыбных по микробиологическим показателям: ООО СП «Леор Пластик», Беларусь (пресервы «Скумбрия атлантическая соленая кусочки в масле «По-домашнему» по показателю Дрожжи), ООО «РК Акватория», Красноярский край (пресервы из разделанной рыбы сельдь «Остренькая» по показателю Дрожжи), ИП Лахтина В. А. Самарская область (пресервы из сельди «Паприка» по показателю КМАФАнМ), ИП Юрина Л. Г., Свердловская область (пресервы из сельди филе-кусочки в масле по показателю *S.aureus*), ИП Иванов О. Н., Курганская область (пресервы рыбные Сельдь филе-кусочки в масле с пряностями «Паприка» по показателям Плесени, *S.aureus*), ООО «РК Акватория», Самарская область (пресервы Скумбрия атлантическая кусок «Северная Легенда» по показателю БГКП (колиформы)) и другие;

По паразитологическим показателям (наличие живых личинок паразитов, сульфитредуцирующих клостридий) браковалась продукция рыбная следующих изготовителей: «Ваша Выгода», Пермский край (рыба вяленая Вобла в/у), ООО «Рыба-Хит», Московская область (рыба вяленая Камбала дальневосточная потрошенная без головы в упаковке), ООО «Консалтинговый центр», Пермский край (лещ мороженный), ООО «Южно-Волжская компания», Астраханская область (лещ неразделанный мороженный).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по предотвращению действий, способствующих введению в заблуждение потребителей о массе нетто, качестве мороженных рыбопродуктов. На определение массы нетто рыбы, массовой доли ледяной глазури отобраны и исследованы на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» 191 проба мороженной рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 45 проб (23,6 процента, в 2018 г. –

28,3 процента). Процент ледяной глазури для отдельных проб составил от 5,3 до 38,3 процента.

По данным признакам браковалась как импортная продукция (Китай, Вьетнам), так и изготовленная на территории Российской Федерации: ООО «Вичюнай Русь», Калининградская область, ООО «ТПК-Остров», Свердловская область, ООО «Березовский рыбзавод», Свердловская область, ООО «ВОЛНА», Свердловская область, ООО «НОВО-МАР» г. Санкт-Петербург, ООО РКЗ «Кайтес», Камчатский край, ООО «Меркурий» Камчатский край, ООО «Бриз», Калужская область и другие.

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

Справка

Продавцы некачественной рыбной продукции:

- **консервов и пресервов рыбных:** ООО «ЛЕНТА» (г. Екатеринбург), ИП Руденко Ю. А. магазин «Со вкусом» (г. Нижний Тагил), ООО «АГРОТОРГ» (торговая сеть «Пятерочка»), АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит»), Красноуфимское райпо (г. Красноуфимск) и другие;

- **мороженой рыбной продукции по массе нетто, содержанию ледяной глазури:** ООО «АГРОТОРГ» (торговая сеть «Пятерочка»), АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит»), ООО «Фокус-Ритейл» (торговая сеть «Райт»), ООО «ЕЛИСЕЙ-ОПТИМА» (торговая сеть «Елисей»), ООО «Элемент-Трейд» (торговая сеть «Монетка»), ИП Калинин Р. Д. (г. Асбест), ООО «АЛКО-ПЛЮС» (г. Асбест), ИП Павлов В. Г. (г. Каменск-Уральский) и другие;

Продавцы некачественной рыбной продукции по микробиологическим показателям: ООО «Апогей» (Свердловская область), ООО «Для Вас» (г. Нижний Тагил), ООО «ЭЛЕКТ» (г. Екатеринбург), ООО «Лабиринт-Екатеринбург» (Свердловская область), ООО «АГРОТОРГ» (сеть магазинов «Пятерочка» Свердловская область), ООО «Союз Св. Иоанна Воина» (сеть магазинов «Верный» Свердловская область) и другие.

Продавцы некачественной рыбной продукции по паразитологическим показателям: ИП Мартынов С. В. (г. Нижний Тагил), ООО «АЛКО-ТРЕЙД» (г. Нижний Тагил), АО «Тандер» (г. Асбест).

2.1.6. Кондитерские изделия

Удельный вес забракованных кондитерских изделий в 2019 году по сравнению с 2018 годом уменьшился в 1,6 раза и составил 12,4 процента.

В 2019 году проинспектировано 10,5 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 1,31 тонны (12,4 процента, в 2018 г. – 20,4 процента).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

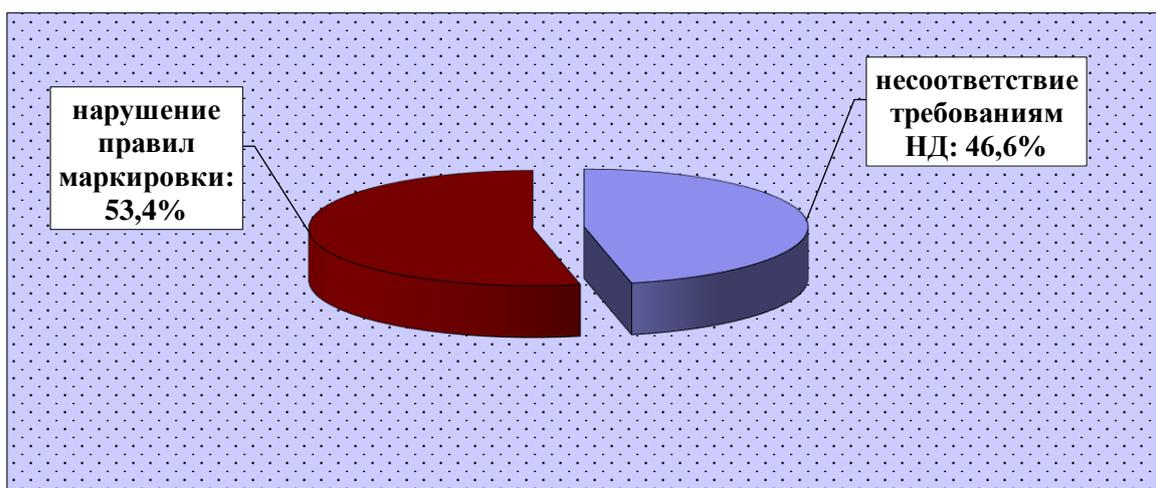


Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок.

Основная часть забраковок, 53,4 процента, приходится на продукцию, реализуемую с нарушением правил маркировки, таких как:

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

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

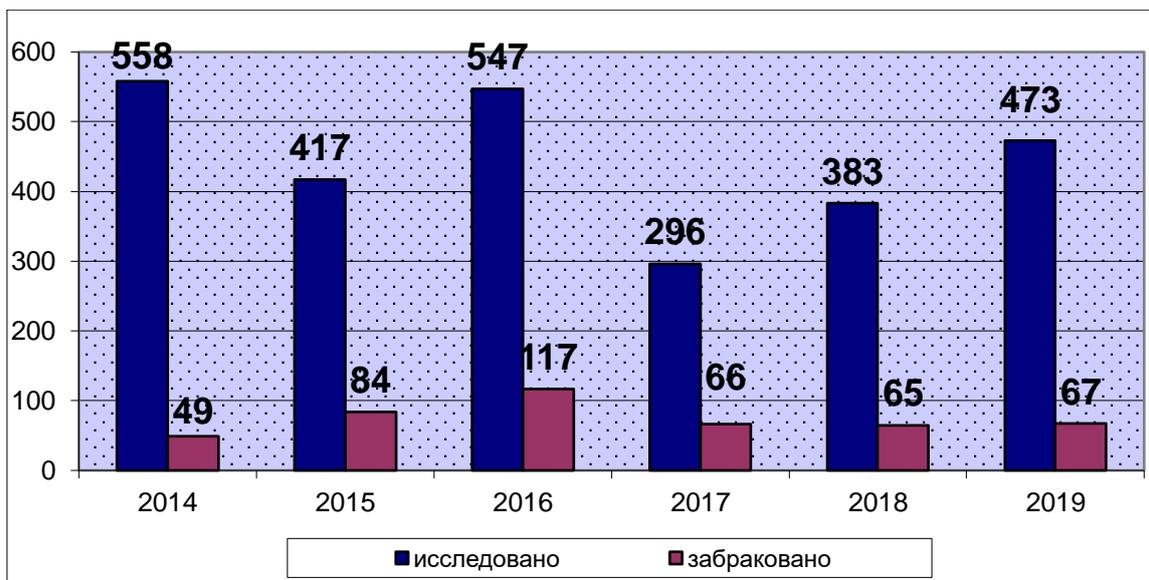


Рис. 20. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований.

Всего исследованы 473 пробы кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 67 проб (14,2 процента). В 2019 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2018 годом снизился в 1,2 раза. 97 процентов от всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям. В большинстве это кремовые кондитерские изделия, отобранные в розничной торговой сети.

Управлением продолжена работа по предотвращению поступления на потребительский рынок Свердловской области фальсифицированных кондитерских изделий (шоколада, какао-порошка). По сравнению с 2016 годом, за период 2017-2019 годов неудовлетворительных проб какао-порошка и шоколада не установлено.

Из исследованных 14 проб шоколада неудовлетворительных проб не выявлено. В тоже время следует отметить, что в 2013 - 2014 годах, в основном, браковался молочный шоколад по заниженному содержанию молочного жира. По заниженному содержанию какао-продуктов шоколад в 2013 - 2014 годах не браковался, в 2015 году была забракована только 1 проба в отличие от предыдущих лет, в 2016 году забраковано 2 пробы.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- по **микробиологическим показателям**: ИП Ильиных Е. В. (Свердловская область), ООО «ВКУС» (Челябинская область), АО «Русский бисквит» (Вологодская область), ИП Клементьев А. В. (Курганская область), ОАО «Хлебпром» (Челябинская область), ИП

Ахметов Н. Р. (Пермский край), ИП Федоров М. Ю. (Курганская область), ООО «Торговый дом «Торты» (Республика Татарстан) и другие.

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

Справка

Продавцы некачественных кондитерских изделий по микробиологическим показателям: ООО «АЛКО-ПЛЮС» (г. Асбест), ИП Вакуленко О. Г. (г. Каменск-Уральский), ИП Босова Э. Х. (г. Каменск-Уральский), АО «Тандер» (сеть магазинов «Магнит», Свердловская область), ООО «АГРОТОРГ» (сеть магазинов «Пятерочка», Свердловская область) и другие.

2.1.7. Алкогольная продукция

Функции, связанные с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального надзора в сфере защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции реализуются Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области на системной основе, так как контрольно - надзорные мероприятия в данном сегменте потребительского рынка являются одним из приоритетных направлений деятельности Управления

Так, в 2018 году Управлением проведено 926 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных проверок представлена на рисунке 21.

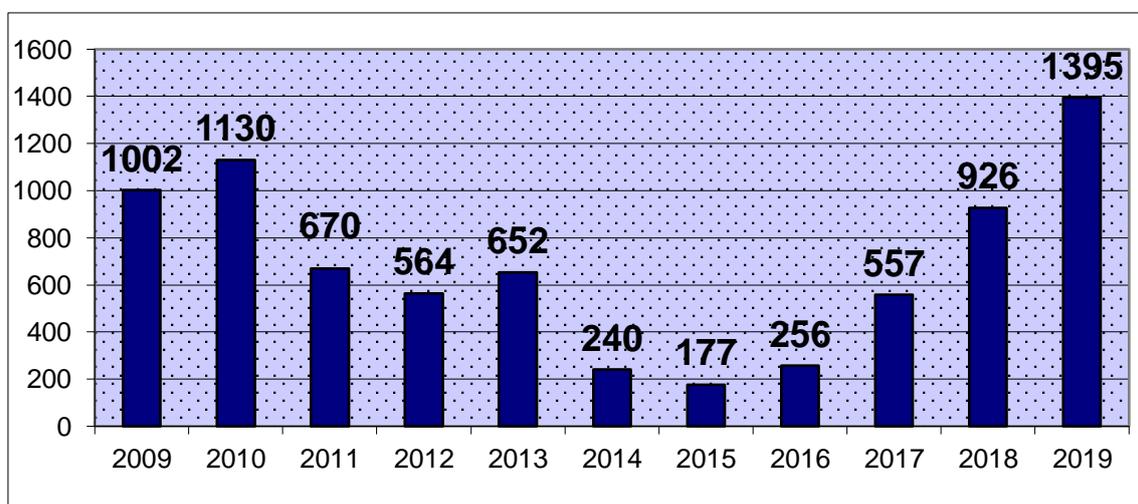


Рис. 21. Алкогольная продукция. Количество проверок

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

За отчетный период проверено более 59 тыс. литров алкогольной продукции, забраковано 8876,2 литра, что составляет 15 процентов от проинспектированной продукции. В сравнении с 2018 годом процент забракованной продукции остался на том же уровне.

Основными причинами забраковки данной группы товаров явились:

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

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 22.

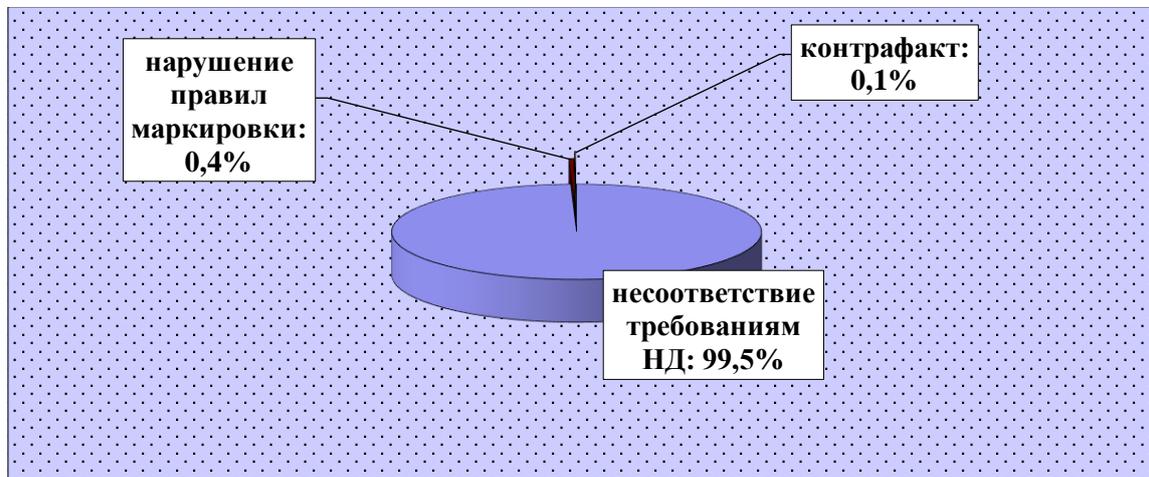


Рис. 22. Алкогольная продукция. Структура забраковок.

Основная часть забраковок приходится на соответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 99,5 процента, нарушение правил маркировки, оформление документов не надлежащим образом – 0,4 процента, контрафактная продукция – 0,1 процента. По причине истекшего срока годности в 2019 году алкогольная продукция не браковалась.

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

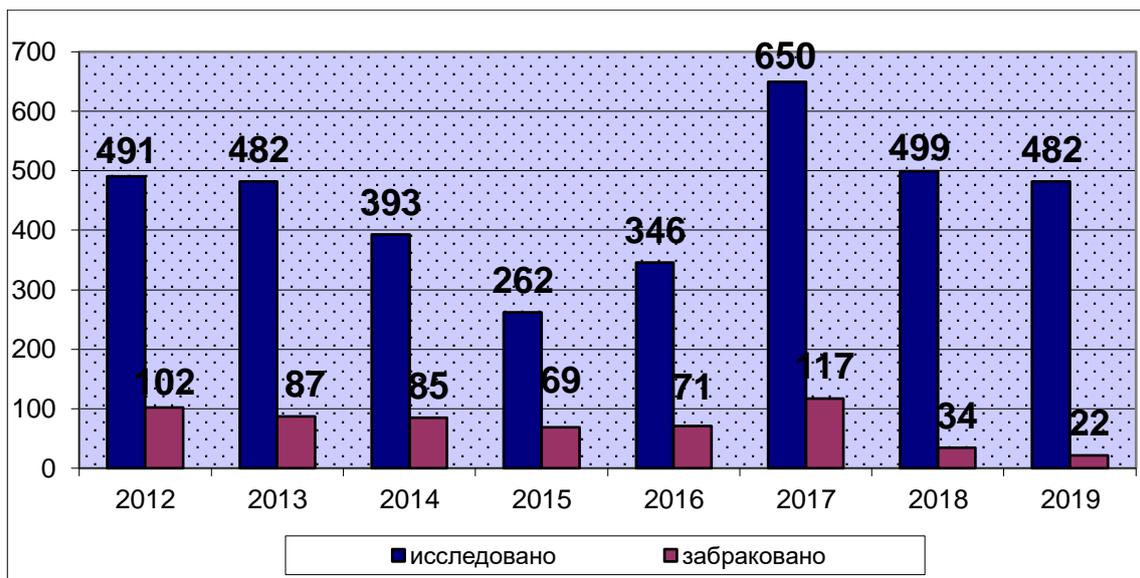


Рис. 23. Алкогольная продукция. Результаты лабораторных исследований.

В 2019 году в рамках надзорных мероприятий исследованы 482 пробы алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 22 пробы, что составляет около 4,5 процента. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2018 годом снизился в 1,5 раза. Сведения о результатах лабораторных исследований приведены на рисунке.

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

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

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

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

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

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

раствором, нарушение условий транспортирования и хранения продукции и другие.

В ходе проверок выявлено 121 факт нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

- **нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции**

- при анализе материалов, поступивших из органов МВД, установлена реализация спиртосодержащей пищевой продукции при отсутствии необходимых документов, а также информации, предусмотренной требованиями действующего законодательства: Обществом с ограниченной ответственностью «Юран», на объекте магазин «Махорка», Свердловская область, г. Реж, ул. Советская, 2а, осуществлялась розничная продажа спиртосодержащей пищевой продукции домашнего приготовления при отсутствии необходимых документов, а также информации, предусмотренной требованиями действующего законодательства. За выявленные нарушения директор ООО «Юран», в соответствии с постановлением мирового судьи, привлечен к административной ответственности по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 20 000 рублей.;

- при рассмотрении обращения гражданина с жалобой на продажу алкогольной продукции в местах массового скопления граждан в период проведения публичных мероприятий, установлено: в магазине «Магнолия», ООО «Алкомир», Свердловская область, г. Тавда, ул. 9 января, 140, 21.09.2019 г. в 09 час. 56 мин. гражданином приобретена алкогольная продукция. Согласно п. 2 Постановления главы Тавдинского городского округа от 02.09.2019 г. № 1241 21 сентября 2019 года проводится Всероссийский день бега «Кросс нации-2019». На основании п. 6 Постановления, в соответствии со статьей 5-1 Закона Свердловской области № 103-ОЗ от 29.10.2013 года «О регулировании отдельных отношений в сфере розничной продажи алкогольной продукции и ограничения ее потребления на территории Свердловской области», в местах проведения культурно-массовых и спортивных мероприятий, посвященных проведению Всероссийского дня бега «Кросс Нации – 2019», и на прилегающих к таким местам территориях не допускается розничная продажа алкогольной продукции за два часа до начала проведения, во время проведения и в течение часа после окончания проведения мероприятий. Таким образом, Обществом с ограниченной ответственностью «Алкомир» допущено нарушение требований, установленных п. 6 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции». В отношении директора ООО «Алкомир» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, по

результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 20 000 рублей.

- **не осуществление контроля за температурно-влажностным режимом хранения алкогольной продукции**

- при проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «Апогей», на объекте магазин «Красное и Белое», Свердловская область, г. Реж, ул. Калинина, 30), установлено: не осуществляется контроль за температурно-влажностным режимом хранения алкогольной продукции;

- при проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «У Перевала», на объекте магазин «У Перевала», Свердловская область, п. В. Синячиха, ул. Черепановская, 21а), установлено: не осуществляется контроль за температурно-влажностным режимом хранения алкогольной продукции;

- при проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «Лабиринт-Екатеринбург», на объекте магазин «Красное и Белое», Свердловская область, рп. Малышева, ул. Тимирязева, 3а, установлено: не осуществляется контроль за температурно-влажностным режимом хранения алкогольной продукции.

- **хранение алкогольной продукции с нарушением санитарных правил**

- при проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «Апогей», на объекте магазин «Красное и Белое», Свердловская область, г. Реж, ул. Калинина, 30), установлено: в складских помещениях, торговом зале пищевая продукция (пиво) хранится на полу без подтоварников.

- **реализация алкогольной продукции в полимерной потребительской упаковке объемом более 1500 мл**

- при анализе материалов по обращению гражданина установлено: индивидуальным предпринимателем Скутиным О. В. в магазин «Бочонок» осуществляется реализация алкогольной продукции в полимерной потребительской таре объемом более 1500 мл. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 2.2 ст. 14.16 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 60 000 рублей.

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

По результатам проверок составлено 145 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 143 постановления на сумму 2,9 млн. рублей.

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

Всего в Свердловской области на 01.01.2020 из 6075 организаций розничного звена к ЕГАИС подключено 6 025 организаций, что составляет 99,2 процента.

Розничные продажи алкогольной продукции (крепкий алкоголь) по Уральскому федеральному округу за 2019 года составили 18 463,645 тыс. дал., в том числе водки 6 049,835 тыс. дал.

При этом розничные продажи в Свердловской области составили 7 303,934 тыс. дал. (7 280, 56 тыс. дал. – 2018 год) алкогольной продукции (крепкий алкоголь), в том числе продажи водки составили 2 281,938 тыс. дал.

Розничные продажи алкогольной продукции в Свердловской области по отношению к УрФО составляют 39,6процента, в том числе водки 37,7процента.

Объем розничных продаж пива, пивных напитков, сидра и медовухи в 2019 году по Уральскому федеральному округу составил 71 487,196 тыс. дал., при этом розничные продажи по Свердловской области составили 30 040,783 тыс. дал (42процента от УрФО). В 2018 году – 29 073,86 тыс. дал.

Анализ продаж алкогольной продукции по Свердловской области в процентном соотношении к продажам по Российской Федерации согласно данным ЕГАИС «объем розничных продаж» составил 3,45 процента от общего числа продаж в стране.

В части предоставления государственной услуги по лицензированию в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 8 проверок для выдачи (переоформления), продления срока действия лицензий.

В рамках исполнения полномочий по контролю за реализацией остатков этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 7 мероприятий.

Также проведено 18 мероприятий по обследованию технологического оборудования организаций, осуществляющих производство пива, 51 мероприятие по пломбированию и снятию пломб ранее нанесенных на автоматические средства измерения и учета концентрации объема безводного спирта в готовой продукции.

В целях выявления и пресечения незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также контроля за соблюдением лицензионных условий, в отношении участников алкогольного рынка Свердловской области проведено 346 контрольных мероприятий (2018 год - 182). По

результатам контрольных мероприятий выявлено 347 правонарушений (2018 год -213).

Наибольшее количество правонарушений выявлено в организациях, осуществляющих розничную торговлю - 162 (46процента от общего количества выявленных правонарушений), 158 правонарушений совершено организациями, осуществляющими производство и оборот алкогольной и спиртосодержащей продукции (45процента от общего количества выявленных правонарушений), 27 правонарушений совершено гражданами (9процента).

В 2019 году отмечен значительный рост количества правонарушений по несоблюдению минимальных цен и учёту алкогольной продукции, выявленных посредством анализа данных, внесенных в Единую государственную автоматизированную систему (ЕГАИС).

Таблица 3

Перечень основных нарушений, выявляемых при проверках
за 2018-2019 годы

	2019 год	2018 год
Всего выявлено правонарушений, в том числе:	347	213
– оборот продукции немаркированной специальными или акцизными марками	6	16
– оборот продукции маркированный поддельными ФСМ	10	9
– нарушение требований, предусмотренных лицензией	2	3
– нарушение сроков представления декларации	36	69
– несоблюдение минимальных цен	63	29
– нарушение учёта алкогольной продукции	175	44
– отсутствие лицензии	0	2
– отсутствие товарно-транспортных накладных	19	19
– прочие нарушения	36	22

Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка и руководством Управления вынесены предписания об устранении нарушений следующим организациям: ООО «ЮВС-Урал» (ИНН6673150674), ООО «Абсолют» (ИНН6671460430), ООО «Кардинал» (ИНН6611013011). Приостановлена деятельность ООО «Альтаир» (ИНН6871060859).

Во внесудебном порядке за нарушения минимальной цены аннулированы лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, выданные организациям: ООО «Грэйтком» (ИНН 6671375584), ООО «Урожай+»(ИНН 6606033855), ООО «Монолит-Маркет (ИНН 6606005417), ООО «РомОфф» (ИНН 6671382704), ООО «Элвин» (6679044841), ООО «Елисей-Элит»(ИНН6659128846), ООО «Дело вкуса» (6632020242), ООО «Тандем»(6674180022, ООО

«Магазин «Эхо»(6698230919), ООО «Телекоммаркет
 «(ИНН666307487), ООО «Никол-99(ИНН6664059443), ООО
 «Окма»(ИНН6659146620), ООО «Клен»
 (ИНН6625053261),ООО»ОЛЕС»(ИНН6664006593).

Кроме того, проведено 438 (за 2018 год - 373) мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями на предмет соблюдения обязательных требований. В соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» должностными лицами Управления выдано 240 (83 - 2018 год) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

За период с 2017 года по 2019 год структура изъятой из незаконного оборота алкогольной продукции значительно изменилась. Объёмы изъятого пива и пивных напитков заменили объёмы изъятой водки. Динамика изменения объёмов представлена на рисунке 24.

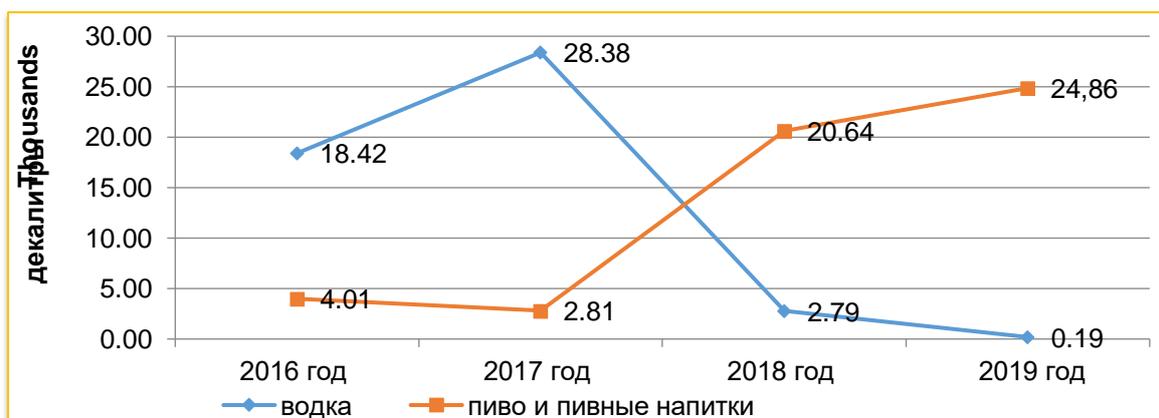


Рис. 24. Алкогольная продукция. Динамика изменения объемов алкогольной продукции, изъятой из незаконного оборота Управлением Росалкогольрегулирования по Уральскому федеральному округу

В 2019 году в результате совместных мероприятий с ГУ МВД России по Свердловской области выявлено 17 фактов незаконного производства и оборота контрафактной алкогольной продукции. Из незаконного оборота изъято 15877,65 декалитров алкогольной продукции, 17612,57 дкл. этилового спирта, 5605,06 спиртосодержащей жидкости, более 130 000 бутылок пива и пивных напитков, в связи с наличием признаков несоответствия ГОСТ Р 55292-2012, вывезено 82 единицы технологического оборудования,

434118 предметов, используемых для кустарного производства, 18 рулонов ФСМ, 5 транспортных средств.

Для сравнения за 2018 год совместно с правоохранительными органами из незаконного оборота было изъято 28032 декалитров алкогольной продукции, 5497,15 этилового спирта, 20710,5 спиртосодержащей жидкости, вывезено 97 единиц технологического оборудования, 245198 предметов, используемых для кустарного производства, 34 рулона ФСМ, 2 транспортных средства, используемых для незаконной перевозки алкогольной продукции.

В 2019 году по Свердловской области в Управление Росалкогольрегулирования поступило 506 заявок о вывозе и приёме на уничтожение/на хранение продукции, предметов, оборудования. По 478 уведомлениям в ОАО «Росспиртпром» вывезено 589 588, 027 декалитров алкогольной продукции, 2 600 546 шт. предметов, 73 единицы технологического оборудования, 11 единиц изъятых автотранспортных средств.

На официальном сайте Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка (далее – Служба) в сети «Интернет» размещены пресс-релизы (слайдовые презентации) о результатах контрольных проверок. Проводятся видеоконференции с операторами алкогольного рынка по вопросам соблюдения обязательных требований.

В соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» должностными лицами Управления выдано 240 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

В отношении субъектов малого и среднего предпринимательства лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение Управлением и судами вынесено 157 постановлений о замене административного наказания в виде административного штрафа предупреждением.

В течение 2019 года Управлением Росалкогольрегулирования рассмотрено 95 обращений, касающихся нарушений прав потребителей Свердловской области.

В рамках полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции, составлено 45 протоколов по части 8 статьи 13.15 КоАП РФ, судебными органами вынесено 17 постановлений о привлечении физических лиц к

ответственности. Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка вынесено 61 решение о блокировке сайтов.

С Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области совместно проводятся проверки достоверности сведений, отраженных в декларациях об объеме производства, оборота и использования этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. Осуществляется обмен информацией о выявленных фактах незаконного оборота алкогольной продукции.

В 2019 году для подконтрольных субъектов Свердловской области проведено публичное мероприятие с подконтрольными субъектами в рамках реализации приоритетной программы «Реформа контрольной и надзорной деятельности» и в целях профилактики рисков нарушения обязательных требований. Так же сотрудники Управления приняли участие в семинаре-совещании с руководителями предприятий потребительского рынка, в том числе с освещением вопросов возникающих при работе в ЕГАИС в рамках поштучного учета алкогольной продукции.

Руководитель Управления Росалкогольрегулирования Чашин Ю.В. принял участие в 13 межведомственных совещаниях с органами исполнительной власти Свердловской области, а так же в заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, координационной Комиссии по защите прав потребителей, Совета общественной безопасности Свердловской области.

В целях реализации «Ведомственной программы комплексной профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка на период 2018 -2020 годы», Управлением Росалкогольрегулирования проведено 291 мероприятие по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур. Всего охвачено 373 организации (включая розницу и общепит).

На официальном сайте ФС РАР (<http://www.fsrar.ru/>) в модуль «Профилактика нарушений обязательных требований» своевременно размещены информационные материалы для подконтрольных субъектов, опубликованы: анонс, повестка, доклад, презентация, видеозапись, обобщенные ответы на вопросы, результаты анкетирования.

По итогам мероприятий учтены и проанализированы предложения участников для повышения эффективности проведения публичных мероприятий в дальнейшем.

Межрегиональным Управлением Росалкогольрегулирования по Уральскому федеральному округу в целях защиты прав потребителей

подготовлена ПАМЯТКА «Как проверить марку через мобильное приложение АнтиКонтрафакт Алко».

2.1.8. Табачные изделия

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 году проверено 2453 объекта, осуществляющих продажу табачных изделий, в 408 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 16,6 процента. Сведения о проведенных проверках представлены на рисунке 24.

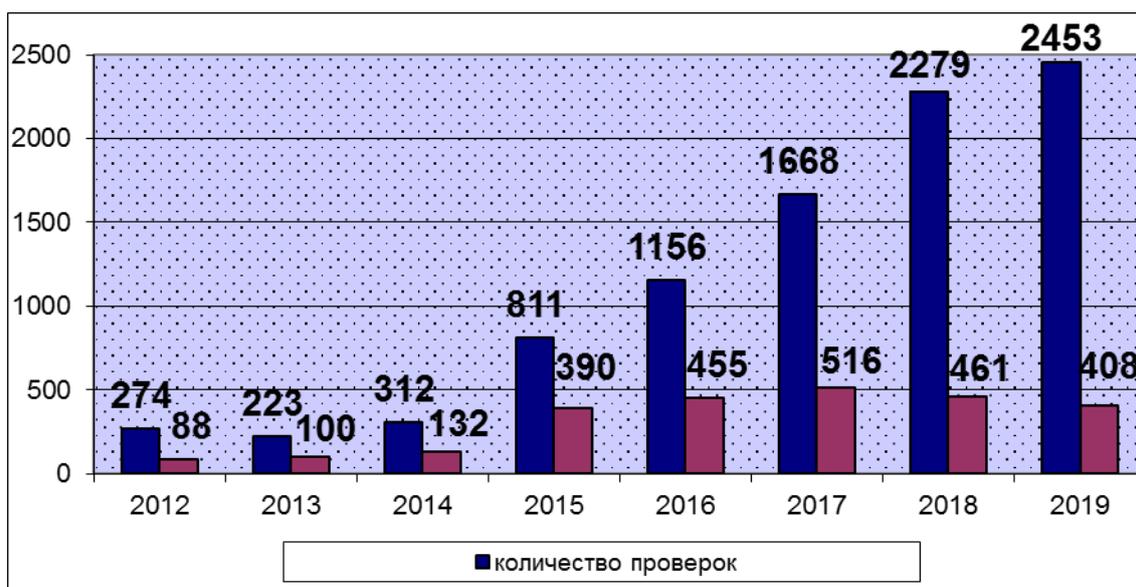


Рис. 24. Табачные изделия. Количество проверок

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

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

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

В течение 2019 года проинспектировано 76,2 тыс. пачек табачных изделий, забраковано 62,1 тыс. пачек, что составило 81,5 процента.

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

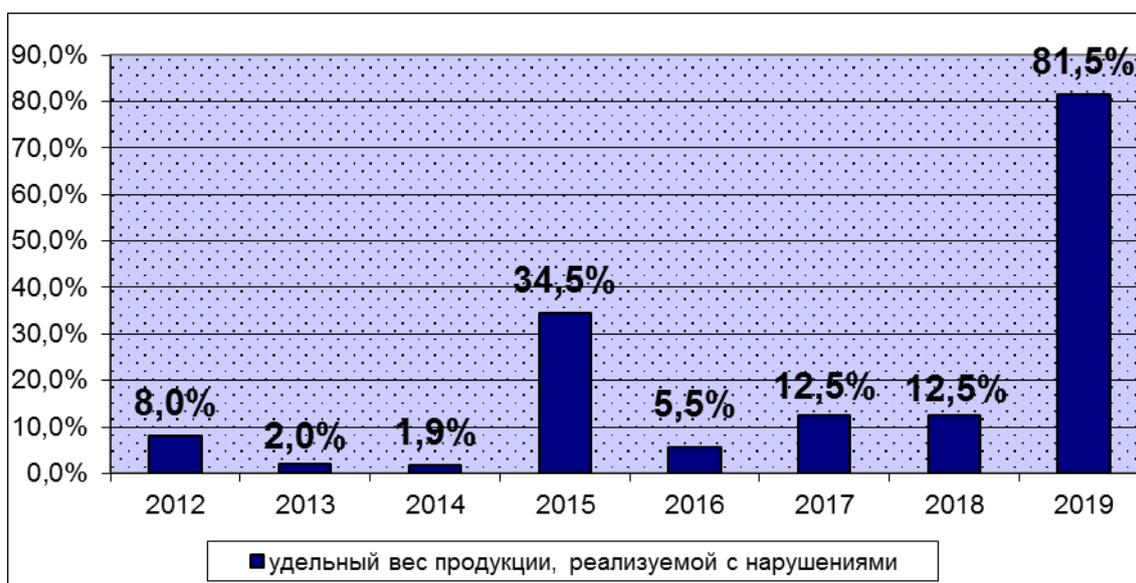


Рис. 25. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

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

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

По результатам проверок в отношении лиц, допустивших нарушения требований действующего законодательства, вынесено 464 постановления на сумму 7,1 млн. рублей.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **продажа табачной продукции без специальных марок**

- по материалам, поступившим из органов МВД в отношении ИП Кафарова В. А., магазин «Табак», Свердловская область, г. Богданович, ул. Тимирязева, 6, возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 (продажа табачной продукции при отсутствии акцизных марок). Материалы дела направлены в мировой суд для рассмотрения и принятия решения;

- по материалам, поступившим из органов МВД в отношении ИП Мирошниченко Н. М., магазин «Облако 96», Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Карла Маркса, 57, возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 (продажа табачной продукции при отсутствии акцизных марок). Материалы дела направлены в мировой суд для рассмотрения и принятия решения;

- при проведении проверки в отношении ООО «Уральские продукты питания», торговый павильон, г. Екатеринбург, ул. 8-Марта, 183а/2, установлена реализация табачной продукции при отсутствии акцизных марок. В отношении юридического лица ООО «Уральские продукты питания» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены для рассмотрения и принятия решения в мировой суд;

- при проведении проверки в отношении ИП Басаргина А. В., магазин «Табакерка», Свердловская область, г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 91, установлена реализация табачной продукции при отсутствии акцизных марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены для рассмотрения и принятия решения в мировой суд. По результатам рассмотрения принято решение о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа на сумму 4 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

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

- при проведении административного расследования в отношении ИП Гизбрехт И. Н., на объекте магазин «Продуктовый рай», Свердловская область, г. Арамиль, ул. Рабочая, 126Б, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. За выявленное нарушение в отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Овсебян А. Х., на объекте магазин-кафе «Вкусномания», Свердловская область, Белоярский район, с. Косулино, ул. Ленина, 66в, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. За выявленное нарушение в отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о привлечении ИП Овсебян А. Х. к административной ответственности в виде предупреждения.

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

- при проведении проверки в отношении ООО «Холлифуд» установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 29 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МАДОУ МО город Ирбит «Детский сад № 13», Свердловская область, г. Ирбит, ул. Азева, 26;

- при проведении проверки в отношении ООО «Агроторг» установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 52 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБУДО МО город Ирбит «Ирбитская детская художественная школа», Свердловская область, г. Ирбит, ул. Советская, 17;

- при проведении проверки в отношении ООО «Элемент-Трейд» установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 25 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБОУ СОШ № 21, г. Екатеринбург, ул. П.Лумумбы, 79;

- при проведении проверки в отношении ИП Анохиной А. В. установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 66 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных

преград от ближайшей точки, граничащей с территорией автошколы «Регион», Свердловская область, г. Ирбит, ул. Советская, 96В.

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

Данные нарушения установлены в отношении ПО «Богдановичское», на объекте магазин № 1, Свердловская область, г. Богданович, ул. Чапаева, 4; в отношении ОАО «Санаторий Курьи», на объекте детский оздоровительный лагерь, Свердловская область, с. Курьи, ул. Батенева, 46; в отношении ГАУЗ СО «Сысертская ЦРБ», Свердловская область, г. Сысерть, ул. Коммуны, 71; в отношении ООО «Надежда», на объекте стоматологический кабинет, Свердловская область, г. Полевской, мкр. Зеленый Бор-1, 10; в отношении ГБУ ДОСО «Алапаевская ДШИ им. П. И. Чайковского», Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Ленина, 23.

- **запрет курения на рабочих местах и в рабочих зонах, организованных в помещениях**

- при проведении проверки в отношении Артель Старателей «Нейва», Свердловская область, г. Невьянск, ул. Вайнера, 86Б, установлены факты курения в электроцехе (окурки в урне). В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 3 ст. 6.25 КоАП РФ;

- при проведении плановой проверки в отношении ООО «Техника горного дела», на объекте депо, Свердловская область, п. Песчаный Карьер, ул. Центральная, 1, установлены факты курения (запах табачного дыма, окурки в смотровой яме). В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 3 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении плановой проверки в отношении АО НПК «Уралвагонзавод», Свердловская область, г. Н. Тагил, Восточное шоссе, 28, установлено: в производственных цехах отведены специальные места для курения непосредственно в помещении (открытые беседки), установлены факты курения (запах табачного дыма, окурки на полу). В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 3 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 60 000 рублей;

- при проведении проверки в отношении ГБУЗ СО «Туринская ЦРБ им. О. Д. Зубова», Свердловская область, г. Туринск, ул. Ленина, 59, установлены факты курения в туалете (окурки). В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 3 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам

рассмотрения которого принято решение о привлечении юридического лица к административной ответственности в виде штрафа на сумму 60 000 рублей.

• торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте

- при проведении проверки совместно с органами Прокуратуры в отношении индивидуального предпринимателя Островского Е. И., на объекте павильон, Свердловская область, г. Н. Тагил, ул. Зари, 21а, установлена торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией в торговом зала. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении проверки совместно с органами Прокуратуры в отношении индивидуального предпринимателя Абдулалиевой Т. С., на объекте магазин «Самбрина», Свердловская область, г. Н. Тагил, ул. Окунева, 20, установлена торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией в торговом зела. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Пестова А. Б., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Сухоложская, 4/1, установлена торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией в торговом зела. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения.

продажа табачной продукции несовершеннолетним:

- правонарушение, выразившееся в продаже табачных изделий несовершеннолетним, установлено по материалам, поступившим из правоохранительных органов.

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

В 2019 году должностными лицами Управления Россельхознадзора по Свердловской области (далее — Управление

Россельхознадзора) проведено 716 плановых и внеплановых проверок выполнения требований законодательства РФ.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в 2019 году выявлены нарушения требования технических регламентов:

- Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 880 «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» («ТР ТС 021/2011 «Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции»»);

- Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 № 68 «О техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» («ТР ТС 034/2013 «Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции»»);

- Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 № 67 (ред. от 20.12.2017) «О техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» («ТР ТС 033/2013 «Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции»»);

- Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 18.10.2016 № 162 «О техническом регламенте Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции» («ТР ЕАЭС 040/2016 «Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции»»).

Реализована одна из идей Реформы контрольно-надзорной деятельности - использование проверочных листов (списков контрольных вопросов) при проведении плановых проверок.

Россельхознадзором издан приказ от 19.03.2018 № 235 «Об утверждении форм проверочных листов (списков контрольных вопросов), используемых должностными лицами территориальных органов Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору при проведении плановых проверок в рамках осуществления федерального государственного ветеринарного контроля (надзора)».

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07.11.2016 № 1140 «О порядке создания, развития и эксплуатации Федеральной государственной информационной системы в области ветеринарии» Россельхознадзором издан приказ от 30.01.2018 № 53 «Об утверждении Методических указаний по обеспечению функционирования Федеральной государственной информационной системы в области ветеринарии». Государственные информационные системы в области ветеринарии созданы для обеспечения прослеживаемости продукции (п. 3 ст. 10 ТР ТС 021/2011).

Основные нарушения требований ветеринарного законодательства РФ – нарушение ветеринарно-санитарных правил

убоя животных либо правил заготовки, переработки, хранения или реализации продуктов животноводства. Наиболее часто регистрировались следующие нарушения:

- нарушение целостности или отсутствие ограждения территории животноводческой фермы;
- отсутствие при въезде на территорию животноводческих ферм дезинфекционных барьеров;
- несоблюдение кратности контроля санитарного состояния производства и эффективности проведения санитарной обработки производственного оборудования;
- убой скота на необорудованных убойных площадках.
- нарушение санитарно-пропускного режима предприятием и обслуживающим персоналом;
- возможность въезда постороннего транспорта на территорию животноводческого, птицеводческого предприятия без дезинфекции.

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

- в процессе производства в цехах допускается пересечение потоков сырья и готовой продукции;
- отсутствие документа, подтверждающего безопасность сырья животного происхождения;
- отсутствие документа, подтверждающего происхождение продукции животного происхождения, нарушена процедура прослеживаемости пищевой продукции;
- хранения, реализации продукции животного происхождения без маркировки или без признаков проведения ветеринарно-санитарной экспертизы;
- отсутствие приборов учета температурного режима хранения, а также документов, подтверждающих соблюдение температурного режима;
- не соблюдение норм в камере хранения продукции животного происхождения;
- отсутствие и/или несоблюдение принципов ХАССП.

Основные нарушения ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»:

упакованная пищевая продукция не имеет маркировки (листов-вкладышей) - рыба свежемороженая.

Нарушения в сфере обращения лекарственных средств для ветеринарного применения:

По результатам проверок в структуре нарушений фигурируют нарушения правил хранения лекарственных препаратов для ветеринарного применения.

Перечень основных нарушений, выявляемых при проверках в сфере обращения лекарственных средств для ветеринарного применения являются:

- нарушение правил хранения лекарственных средств для ветеринарного применения;

- отсутствие приборов для определения температуры и влажности, отсутствие техпаспортов на измерительные приборы;

- отсутствие у специалистов, ответственных за хранение и реализацию лекарственных препаратов для ветеринарного применения, сертификата специалиста.

При осуществлении федерального государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств для ветеринарного применения в рамках плановых проверок применяются проверочные листы (списки контрольных вопросов), утвержденные приказом Россельхознадзора от 19.12.2017 № 1230.

Нарушения в сфере ветеринарного надзора на государственной границе и транспорте:

- отсутствие разрешений Россельхознадзора Российской Федерации на ввоз поднадзорных грузов;

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

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

В ходе проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 464 нарушений законодательства РФ в области карантина растений, в т. ч. в пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» и на складах временного хранения - 203 нарушения порядка ввоза подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации.

по ст. 10.1. Нарушение правил борьбы с карантинными особо опасными и опасными вредителями растений, растений-сорняками возбуждено 8 административных дел,

по ст. 10.2. Нарушение порядка ввоза и вывоза подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 283 административных дела,

по ст. 10.3. Нарушение правил производства, заготовки, перевозки, хранения, переработки, использование и реализации подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза) возбуждено 171 административных дел,

по ч. 2 ст. 14.1. Осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии), если такое

разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна) возбуждено 1 административное дело,

по ст. 19.7. Невыполнение в срок законного предписания (постановления), представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль) возбуждено 1 административное дело.

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

Всего выявлено 79 нарушений обязательных требований, в том числе:

- 31 нарушение при проведении плановых проверок. Нарушения выявлены в государственных бюджетных учреждениях, осуществляющих закуп круп на бюджетные средства (госнужды), все по статье 7.18 КоАП РФ, были допущены должностными лицами бюджетных учреждений при закупе, приемке, хранении и использовании круп, закупленных для госнужд. Имелись случаи закупа круп без документов о качестве и безопасности, крупы в процессе хранения обезличивались (отсутствие маркировки), не соблюдались сроки хранения круп. Однако более 90процента выявленных нарушений – это факты несоответствия используемой продукции требованиям ГОСТов по показателям качества (превышение содержания мучки, ниже нормы показатели доброкачественного ядра, несоответствие по цвету) и показателям безопасности (зараженность, наличие металломагнитной примеси), установленные на основании лабораторных исследований отобранных образцов в ФГБУ «Свердловский референтный центр Россельхознадзора».

- 45 нарушений при проведении внеплановых проверок, из них:

- 13 нарушений - по ст. 7.18 КоАП РФ. Нарушены условия хранения зерна, используемого для собственных нужд производителей, выявлены в сельскохозяйственных предприятиях,

-1 нарушение по ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ. Не выполнено в установленный срок законное предписание надзорного органа.

- 13 нарушений – по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ. Нарушены требования ТР ТС 015/2011 и ТР ТС 021/201 при производстве и выпуске в обращение зерна и крупы. Приостановлено действие 4 Деклараций.

- 14 нарушений - по ч.1 ст.14.44 КоАП РФ. Нарушения допущены при декларировании зерна и крупы, когда в качестве доказательных материалов были использованы недостоверные собственные доказательства или недостоверные доказательства третьей стороны - исследовательских лабораторий. Прекращено действие 21 Декларации.

4 нарушения – по ст.14.45 КоАП РФ. Нарушения допущены должностными лицами хозяйствующих субъектов, когда

декларирование выпускаемого в обращение зерна проведено должным образом, однако в товаро-сопроводительных документах отсутствовала информация о Декларации о соответствии.

- 3 нарушения при проведении иных мероприятий. Нарушения выявлены в одном из учреждений ГУФСИН по Свердловской области, проконтролированном в рамках проверки Прокуратуры СО, с привлечением должностных лиц Управления, при хранении крупы собственного производства. Крупы по результатам лабораторных исследований отобранных проб, оказались несоответствующие требованиям НД.

Информация об изъятой подкарантинной продукции не соответствующей карантинным фитосанитарным требованиям РФ, перевозимой в ручной клади, багаже и международных почтовых отправлениях в международном пункте пропуска «Аэропорт Кольцово» за 2019 год.

Проконтролирован ввоз 982032 места багажа и ручной клади пассажиров. При досмотре багажа и ручной клади предотвращен ввоз подкарантинной продукции в количестве 1,608 тонны, не отвечающей карантинным фитосанитарным требованиям РФ у 559 пассажиров. Задержанная подкарантинная продукция изъята и уничтожена.

При досмотре импортных подкарантинных грузов, багажа и ручной клади пассажиров в пункте пропуска выявлено 5 карантинных объекта в 84 случаях. Зараженная продукция в количестве 10685 штук и 40,51 кг уничтожена.

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 07 августа 2014 года № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведено 32 контрольных мероприятия. В ходе проведенных мероприятий в 34 случаях выявлено 9,5 тонн запрещенной к ввозу подкарантинной продукции. Продукция в соответствии с законодательством изъята и уничтожена.

В рамках взаимодействия должностных лиц Управления Россельхознадзора с ФТС России Кольцовская таможня и другими органами исполнительной власти осуществляются необходимые мероприятия по охране территории Российской Федерации от заноса заразных болезней животных из других государств и обеспечению продовольственной безопасности Российской Федерации в пункте пропуска через Государственную границу (аэропорт «Кольцово»).

За 2019 год всего досмотрено 1577 авиарейсов; задержано 141 партия/ 455 кг животноводческой продукции и 3 партии/ 9 голов животных.

Животноводческая продукция в количестве 455 кг, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, уничтожена специализированной организацией, 9 голов животных возвращены в страну отправления. Выявлено 146 нарушений, составлено 88 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 88 постановлений, 92 дела передано в таможенные органы для принятия мер.

В соответствии с планом совместных мероприятий Управления Россельхознадзора по Свердловской области, Екатеринбургской и Уральской оперативной таможни по реализации контрольных мероприятий по выявлению нарушений законодательства Российской Федерации при ввозе, вывозе, транзите подконтрольных государственному ветеринарному надзору товаров на 2014-2020 годы проведены совместные проверки в отношении хладокомбинатов (холодильников), охлажденных складов (баз) на предмет наличия мяса и мясной продукции, незаконно ввезенных на таможенную территорию Российской Федерации.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 29.07.2015 № 391 «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и Постановления Правительства Российской Федерации от 07.08.2014 № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» за 2019 года проверено 18 крупных предприятий. В результате проведения рейдовых мероприятий выявлено 2604 кг животноводческой продукции (мясо говядина) неустановленного происхождения (без маркировки, без ветеринарных сопроводительных документов, не известного происхождения). Животноводческая продукция в количестве 2604 кг изъята из обращения и уничтожена путем сжигания на специализированном предприятии.

По результатам проведенных рейдовых мероприятий составлено 29 административных протоколов по ст. 10.8 (ч.1) КоАП РФ.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий должностными лицами Управления Россельхознадзора в 2019 году выдано 621 предписание об устранении последствий выявленных нарушений, выполнено – 452.

При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 132 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства, 6 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Кроме того, 72 нарушителям вынесены административные наказания в виде предупреждения.

Вынесено 890 постановлений о наложении административных штрафов на сумму более 4 млн. рублей.

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

Должностные лица Управления Россельхознадзора в течение 2019 года участвовали в семинарах - совещаниях с представителями хозяйствующих субъектов, бизнес-сообществ, расположенных на территории Свердловской области по всем направлениям в рамках своих полномочий (компетентности), в которых разъясняли законодательство Российской Федерации, изменения и нововведения.

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

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

- ежегодный план проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий;
- нормативные документы по всем отделам;
- информация по лицензированию лекарственных препаратов для животных, информация по таможенному союзу;
- информация о «Реформе контрольно-надзорной деятельности»
- разделы «Противодействие коррупции», «Общественный совет», «Проверка деятельности органов исполнительной власти», «Реформа контрольно-надзорной деятельности»;
- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;
- оперативные оповещения о выявлении некачественной продукции в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

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

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

г) участие специалистов Управления в проведении семинаров:

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

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

За 2019 год проведено 869 контрольно-надзорных проверок выполнения карантинных фитосанитарных требований в организациях и предприятиях, занимающихся производством, ввозом, вывозом, хранением, переработкой и реализацией подкарантинной продукции.

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 07 августа 2014 года № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведено 32 контрольных мероприятия. В ходе проведенных мероприятий в 34 случаях выявлено 9,5 тонн запрещенной к ввозу подкарантинной продукции. Продукция в соответствии с законодательством изъята и уничтожена.

В рамках взаимодействия должностных лиц управления с территориальными подразделениями ФСБ России, ГУ МВД России области с целью пресечения нарушения законодательства РФ в процессе хранения и реализации рыбы и рыбопродукции, в том числе зернистой икры лососевых и осетровых рыб. Проведено 7 внеплановых выездных проверок по пресечению незаконного оборота животноводческой продукции, согласованных с Прокуратурой Свердловской области. В рамках проверок отобраны пробы зернистой икры для подтверждения качества и безопасности. По результатам исследований установлено, что в 4 специализированных магазинах осуществлялась реализация продукции, не отвечающей требованиям безопасности (превышение допустимого уровня дрожжей, бактерий стафилококка, кишечной палочки). Продукция, не отвечающая требованиям безопасности, без маркировки, неизвестного происхождения, без сопроводительных документов изъята из оборота и направлена на уничтожение. За 2019 год уничтожено 363,5 кг рыбной продукции, не отвечающей требованиям безопасности, в том числе 93,5 кг икры зернистой.

В целях взаимодействия и координации деятельности территориальных федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Свердловской области при возникновении очагов заразных и незаразных болезней животных, в том числе общих для человека и животных, Постановлением Правительства Свердловской области от 16.03.2009 № 271-ПП создана чрезвычайная противоэпизоотическая комиссия (возглавляет комиссию Первый заместитель Губернатора Свердловской области).

Постановлением Правительства Свердловской области от 23.03.2011 № 282-ПП утвержден порядок формирования, хранения и

использования областного государственного резерва материальных ресурсов для обеспечения работ по ликвидации чрезвычайных ситуаций регионального и межмуниципального характера.

Утверждена Постановлением Правительства Свердловской области от 24.10.2013 № 1299-ПП государственная программа Свердловской области «Обеспечение эпизоотического и ветеринарно-санитарного благополучия Свердловской области до 2024 года», которая направлена на решение социально значимых проблем в области ветеринарии на территории Свердловской области.

Поголовье свиней на территории Свердловской области: 358 тысяч голов, из них в сельскохозяйственных организациях (промышленные комплексы) – 319 тысяч, мелкотоварные фермы – 7 тысяч, КФХ – 4 тысячи, населения – 24 тысячи, подсобные хозяйства ГУФСИН – 4 тысячи.

В рамках взаимодействия утвержден «План проведения мероприятий по отбору проб биологического материала от дикой водоплавающей птицы с целью исключения заболевания гриппом птиц в дикой фауне Свердловской области 2019 г.». Совместно с Департаментом по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области организована работа по отбору проб биоматериала от добытых диких кабанов, патологического материала от трупов диких кабанов для исследования на наличие вируса АЧС и на грипп птиц от дикой водоплавающей птицы. В рамках федерального государственного эпизоотического мониторинга на территории Свердловской области на наличие генома вируса АЧС проведено исследований в ФГБУ «ВНИИЗЖ», ФГБУ «Челябинская МВЛ» 590 проб биологического материала, результат отрицательный. Направлено для исследования в ФГБУ «ВНИИЗЖ» 51 проба материала от дикой водоплавающей птицы, 5 проб от синантропной птицы, результат отрицательный.

Поголовье дикого кабана, обитающее на территории Свердловской области (общее количество) – 15426 голов. Отбор проб для исследования на АЧС проводится 100 процентов от обнаруженных трупов диких кабанов.

Для координации действий по проведению комплекса мероприятий, направленных на предупреждение и распространение АЧС на территории Свердловской области распоряжением правительства Свердловской области от 09.01.2018 № 3-РП утвержден План мероприятий по предупреждению возникновения и распространения АЧС на территории Свердловской области на 2018-2020 годы.

Для координации действий по проведению комплекса мероприятий, направленных на предупреждение заноса и распространения гриппа птиц на территории Свердловской области

распоряжением Правительства Свердловской области от 12.09.2018 № 557-РП утвержден План мероприятий.

Проведен федеральный государственный мониторинг эпизоотической ситуации по гриппу птиц в птицеводческих хозяйствах Свердловской области, исследовано 970 проб материала, результат отрицательный.

Проведено 50 внеплановых проверок в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность по содержанию, разведению, производству и реализации мяса свиней/птицы и продуктов его переработки. Составлен 51 протокол об административном правонарушении, вынесено постановлений о назначении наказания в виде административного штрафа на общую сумму на общую сумму штрафов 849 тысяч рублей.

На сайте Управления Россельхознадзора размещено около 4000 пресс-релизов, подготовленных специалистами Управления, количество публикаций в печати - 76 статей, на телевидение вышло 48 видеосюжетов, на радио озвучено около 18 информационных, проведено 7 пресс-конференций в пресс-центре ТАСС-Урал и Интерфакс, издано 6 выпусков официального печатного издания Управления «Нива Урала».

Представители Службы участвуют в форумах, совещаниях, в т.ч. освещаемых средствами массовой информации, проводят работу с населением по вопросам недопущения нанесения вреда жизни и здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде.

2.2. Непродовольственные товары

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

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

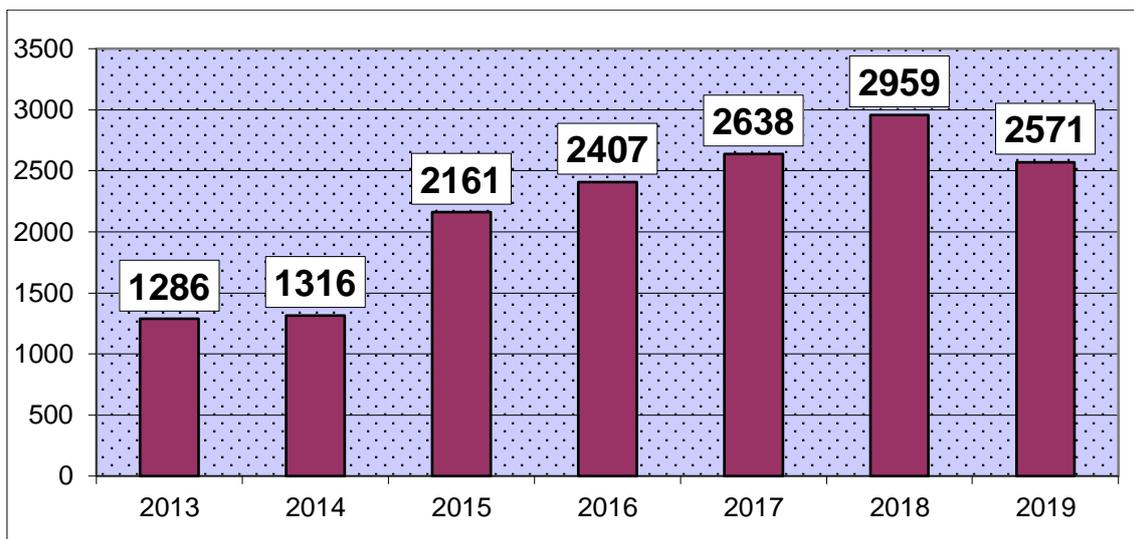


Рис.26. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродуктивных товаров

В 2019 году на продажу непродуктивных товаров поступило 2571 обращение потребителей, что на 13,1 процента меньше, чем в 2018 году. В структуре всех поступивших в 2019 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродуктивных товаров составляют 57 процентов (рисунок 27).

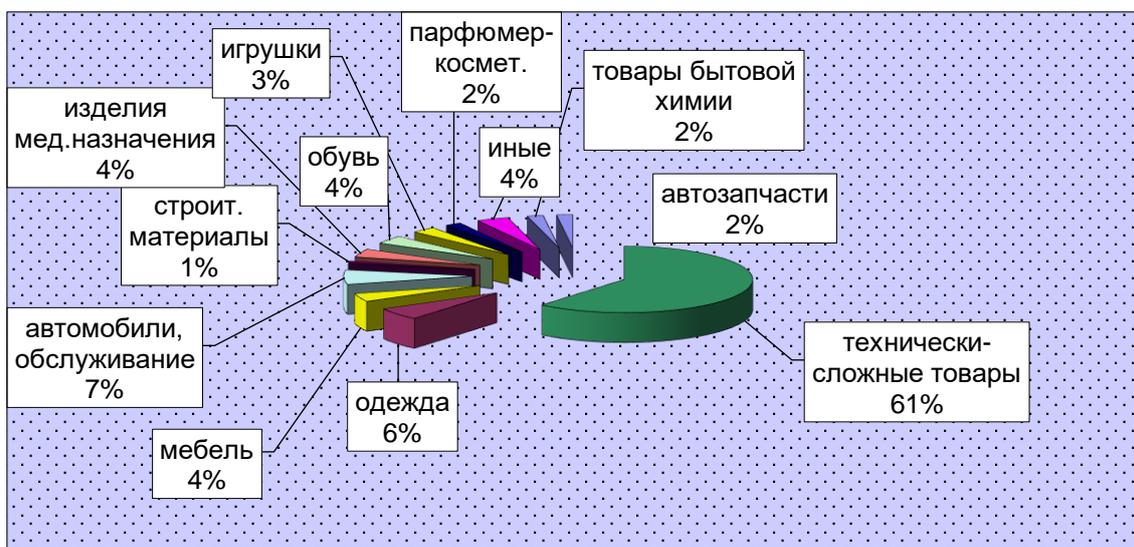


Рис.27. Непродовольственные товары. Структура обращений потребителей

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 61 процент от всех обращений потребителей на непродуктивные товары. Жалобы на автомобили, техническое обслуживание автотранспортных средств составляют 7 процентов в структуре всех обращений. Одежда также вызывает беспокойство со стороны граждан - это 6 процентов в структуре обращений. Покупка или изготовление мебели, обращения на продажу обуви, изделия медицинского назначения и прочие

группы товаров составляют 4 процента, игрушки составляют 3 процента, на товары бытовой химии, парфюмерно-косметическую продукцию, автозапчасти, обращения составляют в совокупности по 2 процента в структуре всех обращений, строительные материалы 1 процент.

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

- ненадлежащее качество товара;
- безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
- отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара, товар, обладающий аналогичными потребительскими свойствами;
- отказ в оплате стоимости доставки крупногабаритного товара на место ремонта;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара;
- включение в договор условия, ущемляющие, установленные законом права потребителя;
- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом;
- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;
- отсутствие информации о производителе: его наименовании и местонахождении;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

По жалобам потребителей, а также в плановом порядке Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся проверки. Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, Управление уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию (рисунок 28).

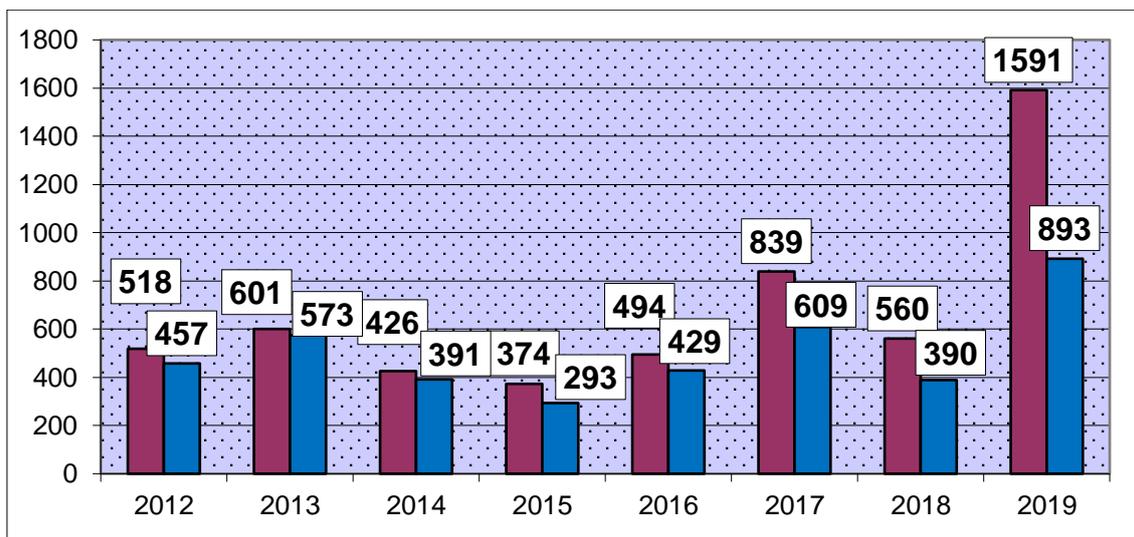


Рис.28. Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения.

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 1591 надзорного мероприятия, при этом в ходе 893 надзорных мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило 56 процентов от количества проверенных надзорных мероприятий. Всего выявлено 2144 нарушения.

Основными нарушениями, допускаемыми хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, являются:

- несоответствие продукции требованиям нормативных документов (издательская продукция (шрифтовое оформление), стеклоомывающая жидкость (показатель «метанол»), детские игрушки (показатель «фенол», «индекс токсичности») и пр.);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции;
- недостоверное декларирование продукции;
- продажа товаров без группировки предлагаемых для продажи отдельных видов трикотажных, швейных изделий по видам, моделям и размерам: товар выставлен в торговом зале навалом, вперемешку в инвентарных тележках, что затрудняет возможность выбора и покупки необходимого покупателю товара;

- продажа товаров без предоставления в торговом зале покупателям условий для примерки швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, обуви;
- продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена);
- отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление;
- отсутствие книги отзывов и предложений;
- неведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров;
- непроведение предпродажной подготовки товаров перед их подачей в торговый зал и др.

Результаты надзорных мероприятий Управления показывают, что удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий. В целом по результатам надзорных мероприятий в 2019 году проинспектировано 193 тыс. единиц непродовольственных товаров, из которых забраковано 34 тыс. единиц (18 процентов от проверенной продукции) на общую сумму 33 млн. рублей.

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

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

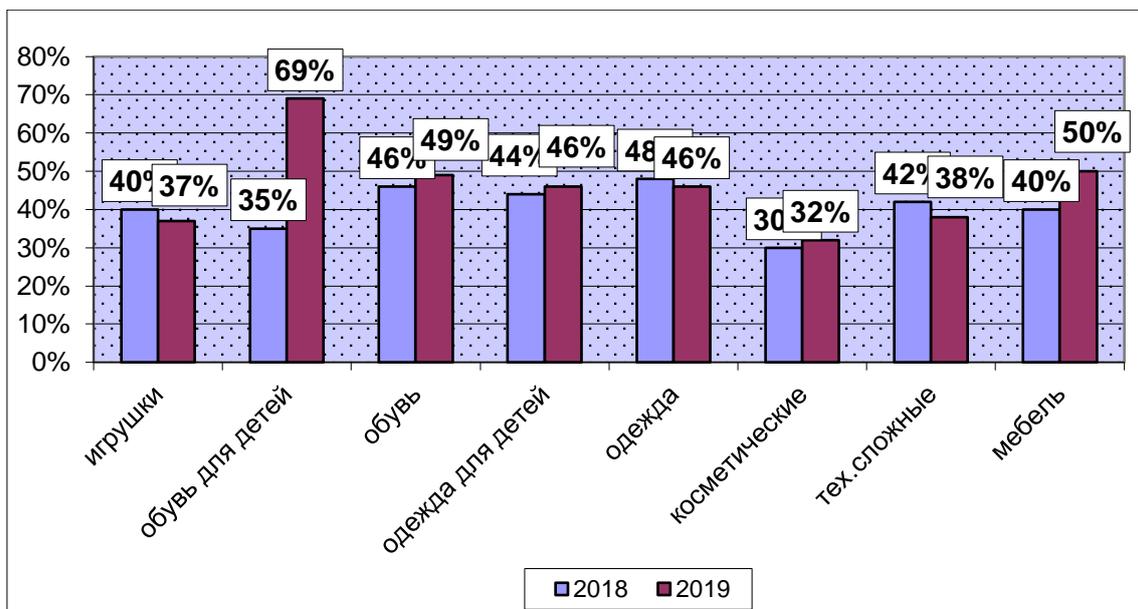


Рис. 29. Непродовольственные товары. Удельный вес товаров несоответствующих обязательным требованиям

По отдельным группам непродовольственных товаров статистика такова: увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении детской обуви (2019 г. – 69 процентов, 2018 г. – 35 процентов), обуви для взрослых (2019 г. – 49 процентов, 2018 г. – 46 процентов), детской одежды (2019 г. – 46 процентов, 2018 г. – 44 процента), парфюмерно-косметической продукции (2019 г. – 32 процента, 2018 г. – 30 процентов), мебели (2019 г. – 50 процентов, 2018 г. – 40 процентов); снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам непродовольственных товаров: детские игрушки (2019 г. – 37 процентов, 2018 г. – 40 процентов), одежда для взрослых (2019 г. – 46 процентов, 2018 г. – 48 процентов), технически сложные товары (2019 г. – 38 процентов, 2018 г. – 42 процента).

Большая часть забраковок непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

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

- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества;

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

В ходе проведения надзорных мероприятий продукция анализировалась в рамках проведения лабораторных исследований на соответствие требованиям безопасности. В 2019 году проверено 482 пробы непродовольственных товаров, из которых 8,3 процента не соответствовали требованиям безопасности. В разрезе отдельных групп товаров ситуация следующая:

- товары бытовой химии: исследовано 131 проба, 36 проб (27,5 процентов) не соответствовали требованиям нормативных документов, из которых 39 проб относятся к стеклоомывающей жидкости;

- посуда и кухонные принадлежности: исследовано 72 пробы, 1 проба (1,4 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов, из которых 5 проб - фольга алюминиевая;

- парфюмерно-косметические средства и средства гигиены полости рта: исследовано 61 проба, 3 пробы (4,9 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов;

- средства индивидуальной защиты: исследовано 42 пробы, из которых 7 проб (16,7 процентов) не соответствовали требованиям безопасности;

- детские игрушки: исследовано 67 проб, из которых 6 проб (9 процентов) не соответствовали требованиям безопасности;

- детская одежда и обувь: исследовано 42 пробы, из которых 3 пробы (7,1 процент) не соответствовали требованиям безопасности;

- детская издательская продукция, посуда и столовые приборы, портфели, школьные ранцы: исследовано 33 пробы, из которых 2 пробы (6 процентов) не соответствовали требованиям безопасности.

Справка

Первоуральским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе надзорных мероприятий, проводимых по контролю ранее выданного предписания, в отношении ИП Кулулова Д.К. (магазин «Планета одежды и обуви», г.Первоуральск), были выявлены многочисленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), в части реализации товаров без маркировки и (или) нанесения информации,

предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой маркировки обязательны, а также приобретение, хранение таких товаров и продукции в целях сбыта. Так, на обуви для детей и подростков (в ассортименте) отсутствовала информация о наименовании и месте нахождения изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора, единый знак обращения на рынке, наименование и вид (назначение) изделия, условия эксплуатации и ухода за обувью и т.д. Вместе с тем, положениями ст. 9 ТР ТС 007/2011 предусмотрено, что маркировка продукции должна быть достоверной, проверяемой, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Маркировку продукции наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции.

В ходе проверки также было установлено отсутствие маркировки (не полная маркировка) и на иные проинспектированные товары, в том числе, и на швейные детские изделия, на одежду женскую. Кроме того, индивидуальным предпринимателем были представлен сертификат о соответствии на обувь, имеющий статус «Прекрашен».

В связи с выявленными нарушениями требований ТР ТС 007/2011 был проведен арест фактически имеющейся в продаже продукции (обуви) для детей и подростков, в количестве 310 пар обуви.

Так как, ранее, в 2018 году мировым судьей судебного участка № 4 Первоуральского судебного района Свердловской области ИП Кулулов Д.К. уже неоднократно привлекался к административной ответственности, в соответствии с ч. 2 ст.15.12. КоАП РФ, и с учетом всех представленных доказательств судья посчитала необходимым назначить индивидуальному предпринимателю административное наказание в виде административного штрафа в размере 5 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения – товара по протоколу ареста товара на сумму свыше 170 тыс. рублей.

Справка

Красноуфимским отделом Управления по требованию Артинской районной прокуратуры проведена проверка индивидуального предпринимателя Ботирова Джурахона Рахмоналиевича (ОГРН 318169000096449 ИНН 543241479722), на объекте: магазин «Планета Одежда Обувь», расположенный по адресу - 623340, Артинский район, пгт Арты, Ленина ул., 75.

В ходе проведенной проверки выявлены многочисленные нарушения требований п. 1 ст. 9 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», а также п. 1, 2, 8 ст. 9

технического регламента ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков».

В ходе проведенной проверки изъята различная продукция легкой промышленности (шорты детские зеленые FASHION, детский комплект: майка, плавки, штаны детские синие SUBI, бриджи детские COOL BRO`S, трико детское STREET PLAYE, футболка детская ESSU, Топ детский COOL BEA, футболка детская розовая, детские джинсы, Кроссовки мужские белые SPORT, кроссовки черные мужские ДЕН МА, туфли женские коричневые, Балетки женские розовые, балетки женские зеленые, сандалии женские и иная продукция.

На данную продукцию не имелось никаких сопроводительных документов, а также данная продукция не имела маркировки. Всего было снято с реализации 99 штук продукции легкой промышленности на сумму 30 тыс. рублей.

По решению суда предпринимателю назначен административный штраф с конфискацией в размере 5 тыс. руб.

2.2.1. Товары детского ассортимента

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

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2019 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары (рисунок 30).

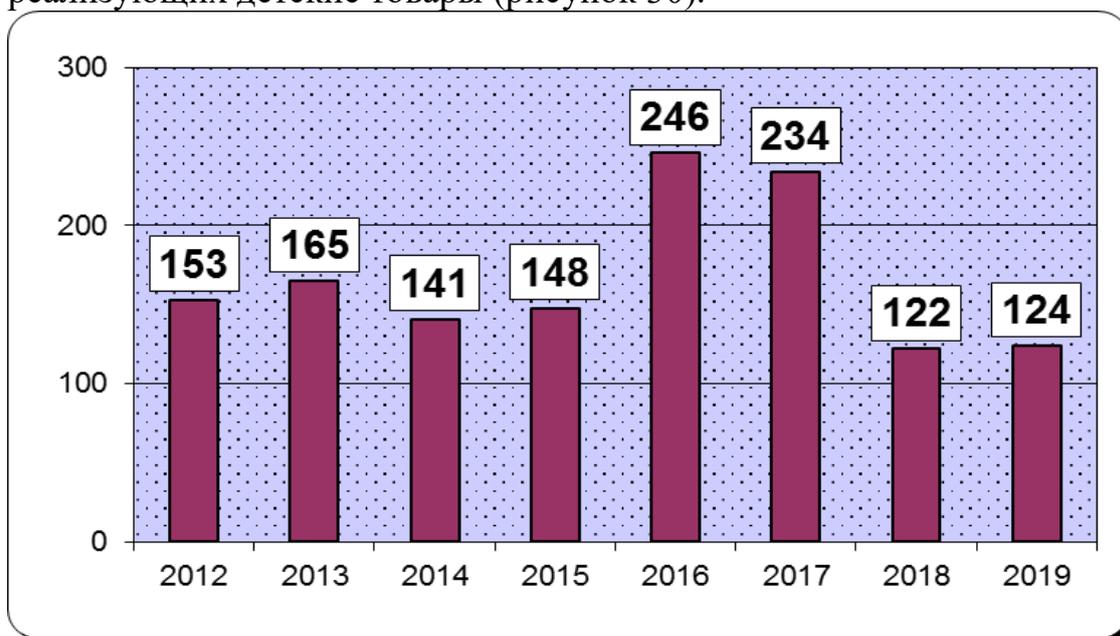


Рис. 30. Товары детского ассортимента. Динамика проведенных надзорных мероприятий за товарами детского ассортимента

За отчетный период проведено 124 надзорных мероприятия предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 84 мероприятиях (68 процентов). По сравнению с прошлыми годами число надзорных мероприятий незначительно увеличилось.

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

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

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано:

- 1) детские игрушки – 26,8 тыс. ед. (2018 г. – 4,8 тыс. ед.), забраковано 37,2 процента продукции (2018 г. - 43 процента);
- 2) детская одежда – 2,9 тыс. ед. (2018 г. – 3 тыс. ед.), забраковано 46,5 процентов продукции (2018 г. - 40,7 процента);
- 3) детская обувь – 1,2 тыс. ед. (2018 г. – 1,9 тыс. ед.), забраковано 69,3 процента (2018 г. - 59 процентов);
- 4) школьно-письменная продукция - 45,1 тыс. ед. (2018 г. – 1,6 тыс. ед.), забраковано 1,2 процента (2018 г. - 4,6 процента);
- 5) детские непериодические издания – 465 ед. (2018 г. – 411 ед.), забраковано 30,8 процента (2018 г. – 34 процента).

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

- несоответствие продукции обязательным требованиям безопасности и качества, по составу используемого сырья, его массовому содержанию;
- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); об условиях эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;
- отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции;
- наличие на маркировке продукции единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара

требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;

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

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

- отсутствие в торговом зале примерочных кабин с зеркалами для швейных изделий, банкеток, скамеек и подставок для обуви;

- отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление;

- реализации детских товаров без проведения предпродажной подготовки и проверки качества, предлагаемого для продажи товара;

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

За 2019 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий проведены исследования 146 проб товаров детского ассортимента, в том числе игрушек, одежды, обуви, издательской и школьно-письменной продукции и пр.

В объеме проведенных исследований установлено 10 фактов несоответствия продукции обязательным требованиям (в 2019 г. – 6,8 процента, в 2018 г. - 7,6 процента).

Справка

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

1. Изделия чулочно-носочные первого слоя для детей старше трех лет (84 процентов хлопок, 14 процентов полипропилен, 2 процента эластан) NO:9056, изготовитель Donggang North Street. Jingdong-Economic Development zone. Jinhua.Zhejiang, Китай, по показателю «Гигроскопичность»;

2. Игрушка кукла LOL Super Surprise! Under Wraps, производство Китай, по показателю «Запах водной вытяжки», «Запах образца», «Дибутилфталат», «Фенол».

3. «Электронная музыкальная игрушка Плеер Песенки мультяшек, изготовлено из пластмассы с элементами из металла, для детей старше 3-х лет», изготовитель: Shantou Chenghai Hexiangxing

Toys Co., Ltd (Шаньтоу Чэнхай Хэсянсин Тойз Ко.,ЛТД). Китай. Импортер: ООО «Издательский Дом Азбукварик», 123001, г.Москва, пер.Мамоновский, д.4, стр.1, оф.3, по показателю «Максимальный уровень звука», «Эквивалентный уровень звука»;

4. Головной убор Панама для девочки темно-синяя в горошек, хлопок 100 процентов, 07/18, арт.19 11G121-S-66, ЕАС, производства Xiamen Kingland Co Ltd, Китай, по показателю «Воздухопроницаемость»;

5. Игрушка - кукла с аксессуарами с маркировкой «LOL» (кукла в шаре, капсула 8821), д/в 12.2018г. производитель и владелец интеллектуальной собственности «MGA Entertainment», США, предприятие – изготовитель: «Hua Kang Plastic Products (Dongyuan) Китай, по показателю «Запах водной вытяжки», «Запах образца», «Формальдегид», «Этилацетат»;

6. Колготки детские «Комфорт», арт. К-2, д/в май 2018, изготовитель Jang Yun Knitting Trappings Co., Ltd, Китай, по показателю «Гигроскопичность».

7. Детская игрушка (Anita кукла пластмассовая) артикул: A615-N9 Предназначена для детей от 3-х лет, изготовитель GUANGIYI STREET CHENGHAISHANTOU CITY, Китай, по показателю «Формальдегид»;

8. Книжное издание «Зимние песенки. Для чтения взрослыми детям О+, изготовитель Россия, по показателю «Формальдегид»;

9. Кукла в шаре L.O.L. SURPRISE «# HAIR GOALS», NO.B296, изготовитель КИТАЙ, по показателю «Фенол»;

10. Набор шаров с рисунком Поздравления 30 см 10 шт. 1111-0804 (натуральный латекс), изготовитель АО «Европа Уно Трейд», 117105, РОССИЯ, Москва, Нагорный проезд, дом 7 строение 1 этаж 1, офис 3107, по показателю «Индекс токсичности».

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

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказано 370 консультаций по вопросам продажи детских товаров, в том числе 112 консультаций (30 процентов) по вопросам продажи игрушек, 46 консультаций (12 процентов) по вопросам продажи детской обуви, 46 консультаций (12 процентов) по продаже детской одежды, 29 консультаций (8 процентов) по вопросам продажи детской мебели; 23 консультации (6 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом, 20 консультаций (5 процентов) по вопросам реализации продовольственных товаров

детского ассортимента; 10 консультаций (3 процента) по вопросам продажи детской печатной продукции и 84 консультации по вопросам продажи иных непродовольственных товаров детского ассортимента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об условиях эксплуатации и ухода за обувью, одеждой; о гарантийном сроке; об изготовителе и его месте нахождения; об обязательном подтверждении соответствия детских товаров требованиям технического регламента Таможенного союза; об отсутствии информации на русском языке; и прочее);

- о качестве и безопасности детских товаров (игрушек, обуви, одежды, сладких новогодних подарков иных продовольственных товаров детского ассортимента, детской мебели);

- об отказе продавца от возврата товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом;

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

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2019 года было подготовлено и рассмотрено в пользу граждан 8 претензий в отношении товаров детского ассортимента на общую сумму 15 057 рублей, из них 3 претензии в отношении продажи игрушек (ИП Кузнецова А.В. г.Талица, ИП Маматов М.Н. и ИП Баданова И.П. г.Артемовский); по 2 претензии в отношении продажи детской обуви и спортивных товаров (ПАО «Детский мир» г.Нижний Тагил, ООО «Мир одежды и обуви» г.Артемовский, ИП Есаян И.П. г.Качканар, ИП Устюгова Е.Н. г.Кушва) и одна претензия в отношении продажи канцелярских товаров (ИП Жуков Л.В. г.Алапаевск).

Специалистами подготовлено 3 исковых заявления в отношении реализации некачественных товаров детского ассортимента на общую сумму 19 864 рубля, по одному иску в отношении продажи игрушек ИП Коренкова А.В. (г.Первоуральск); детских санок ИП Родионов Д.В. (г.Серов) и школьного ранца ИП Дубских И.Н. (г.Ирбит). В течении года два исковых заявления рассмотрены в пользу потребителей на сумму 4 850 рублей. Один иск находится на стадии рассмотрения.

2.2.1.1. Детские игры и игрушки

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

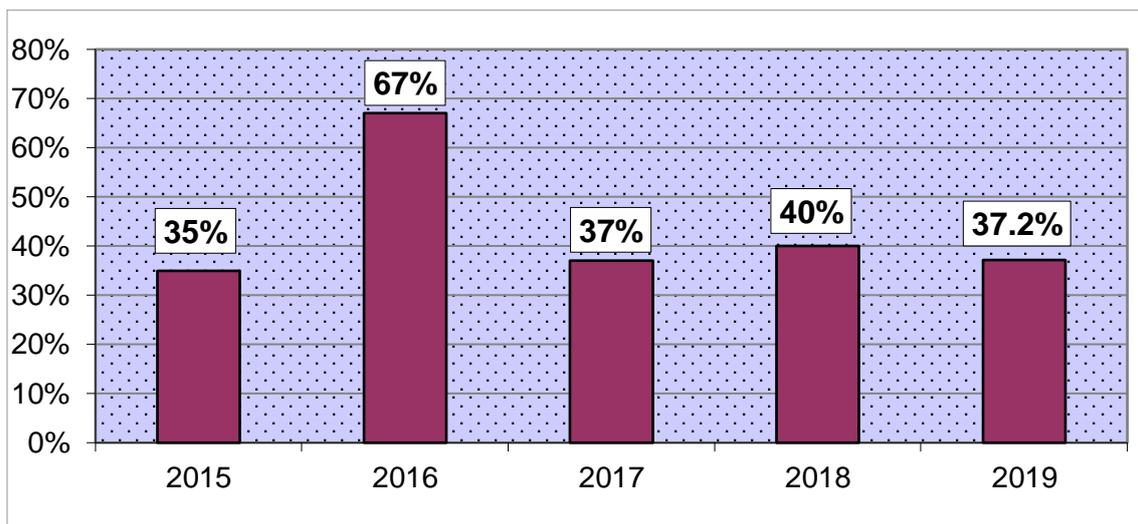


Рис. 31. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

По итогам 2019 года в сравнении с 2018 годом уменьшился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям – на 2,8 процента.

Дополнительными причинами изъятия детских игр и игрушек из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о возрасте детей, для которых предназначена игрушка; правил эксплуатации игрушки, способах гигиенической обработки, предупредительных надписей;
- без проведения предпродажной подготовки и проверки качества, предлагаемого для продажи товара;
- нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;
- несоответствие игрушек требованиям безопасности по санитарно-химическим, органолептическим, микробиологическим, токсиколого-гигиеническим показателям.

Из 67 исследованных проб детских игрушек, в том числе 50 проб импортного производства, выявлено 6 образцов продукции, из них 5 образцов продукции импортного производства (Китай), не соответствующих требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по химическим, микробиологическим, физико-химическим показателям, что составило 9 процентов от числа исследованных проб детских игрушек. Для сравнения в 2018 г. выявлено 8 образцов, не отвечающих установленным требованиям, что составило 13,3 процента).

Справка

При проведении Нижнетагильским отделом Управления административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Бузуновой Натальи Юрьевны (Свердловская

область, г. Невьянск, ул. Урицкого, 10) на объекте магазин «Аленушка» по адресу: Свердловская область, г. Невьянск, ул. Ленина, 30, обнаружена продажа продукции (конструктор «MY WORLD», арт. 371 в кол-ве 1 ед. по цене 300 руб., конструктор «NINJA», арт. 79040, в кол-ве 1 ед., по цене 605 руб., конструктор «NINJA TURTLE», арт. 33005, в кол-ве 1 ед., по цене 550 руб., конструктор «NEXO KNIGHTS», арт. 133, в кол-ве 1 ед., по цене 450 руб., изготовитель Китай) без информации об обязательном подтверждении соответствия (сертификата соответствия), при отсутствии товаросопроводительных документов. Игрушки не маркированы знаком обращения на рынке государств - членов Таможенного союза.

Виновные лица привлечены к ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, приняты меры в рамках Федерального закона от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (выданы предписания о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда).

Справка

При проведении Серовским отделом Управления плановой выездной проверки в отношении ИП Тупицыной Надежды Николаевны для проведения лабораторных исследований отобрана детская игрушка (шар воздушный В 85/101 Пастель Экстра Red, изготовитель: БЕЛБАЛ (Belbal), БЕЛЬГИЯ. Импортер: ЗАО «Европа уно трейд». 117105, г.Москва, Нагорный пр.). При экспертизе маркировки установлено, что сведения, нанесенные на потребительскую маркировку образца продукции не соответствуют требованиям ст. 4 п. 5.4 ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», а именно: диаметр условного графического изображения с предупреждающим указанием возрастной группы составляет 9 мм, что менее допустимого значения - не менее 10 мм. За выявленные нарушения должностное лицо привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ.

Справка

При проведении Южным Екатеринбургским отделом Управления плановой проверки в отношении индивидуального предпринимателя Калининой Надежды Григорьевны (624021, Свердловская обл., г. Сысерть, Орджоникидзе ул., 35 кв. 33), магазин «Бюрократ», г. Сысерть, ул. Коммуны, 37, магазин «Бюрократ» по адресу г.Сысерть, ул. Орджоникидзе, 35, обнаружено нарушение требований ст.4.п.3.2 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» 008/2011, а именно: по результатам лабораторных исследований «Электронная музыкальная игрушка Плеер Песенки мультяшек, изготовлено из пластмассы с элементами

из металла, для детей старше 3-х лет», изготовитель: Shantou Chenghai Hexiangxing Toys Co., Ltd (Шаньтоу Чэнхай Хэсянсин Тойз Ко.,ЛТД). КИТАЙ, импортер: ООО «Издательский Дом Азбукварик», не соответствует требованиям ст.4, п.3.2. ТР ТС 008/2011 "О безопасности игрушек." по показателям: Максимальный уровень звука, эквивалентный уровень звука. Также на маркировке проинспектированного товара отсутствуют следующие обязательные сведения: наименование страны, где изготовлена продукция, дата изготовления (месяц, год), единый знак обращения на рынке. Также обнаружено, что допущена продажа товара в отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре и его изготовителе, обеспечивающую возможность правильного выбора товара, а так же обнаружено нарушение требований ТР ТС 008/2011 "О безопасности игрушек», в части требований предъявленных к маркировке, а именно: без даты изготовления, без единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, без маркировочных ярлыков. ИП Калинина Н.Г. привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены в мировой суд. Выдано предписание о разработке программы мероприятий, предписание о приостановке реализации продукции.

Справка

При проведении Южным Екатеринбургским отделом Управления в отношении индивидуального предпринимателя Гусельниковой О.Г., на объекте магазин «Rexrxfex», г. Екатеринбург, ул. Академика Шварца, 1, обнаружено осуществление реализации детских игрушек, не подвергнутых процедуре обязательного подтверждения соответствия требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», а именно игрушек LOL в ассортименте. На вышеуказанный товар не представлены документы (сертификаты соответствия или декларации о соответствии), позволяющие установить подтверждение соответствия товара требованиям Технических регламентов.

Также выявлено нарушение требований ст.4.п.3.2 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» 008/2011, а именно согласно протоколам лабораторных испытаний и экспертным заключениям ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» игрушка кукла LOL Surprise «Hair Goals» NO.B296, производство Китай, не соответствует требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по показателю «Фенол»; игрушка кукла LOL Super Surprise! Under Wraps, производство Китай, не соответствует требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по показателям «запах водной вытяжки», «запах образца»,

«дибутилфталат», «фенол». ИП Гусельникова О. Г. привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены в мировой суд. Выдано предписание о разработке программы мероприятий, предписание о приостановке реализации.

2.2.1.2. Детская обувь

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

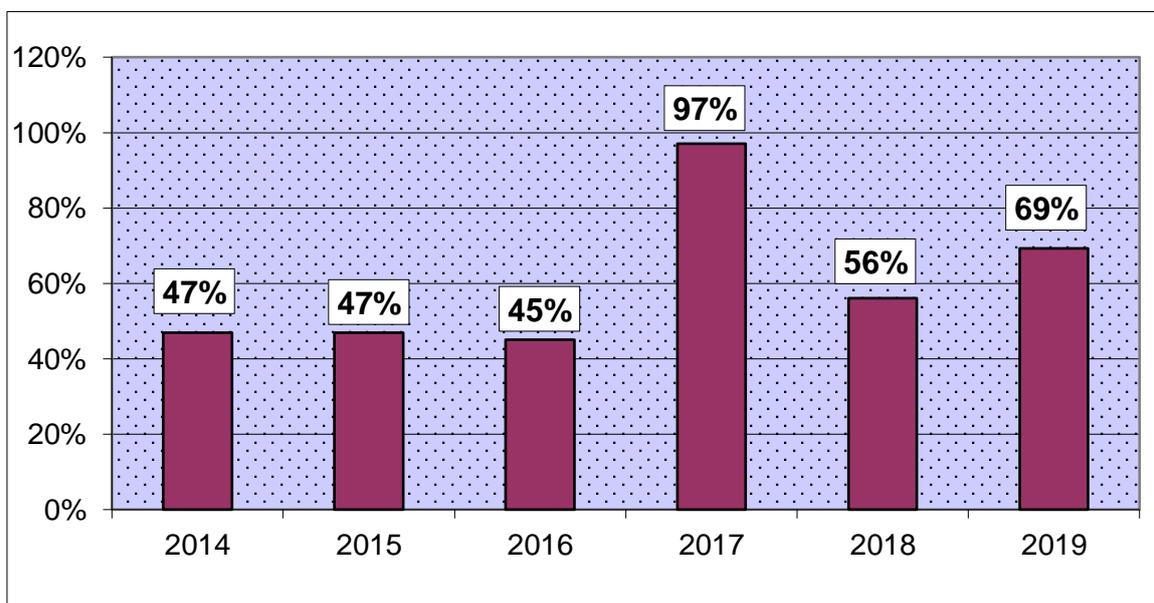


Рис.32. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2019 году проинспектировано 1274 пары обуви, выявлена реализация с нарушениями 883 пары, что составляет 69,3 процента.

Увеличение в сравнении с 2018 годом количества проинспектированного, забракованного товара обосновано увеличением количества проведенных надзорных мероприятий (рисунок 32).

Однако удельный вес детской обуви, несоответствующей заявленным требованиям, продолжает оставаться высоким, так как превышает порог в 50 процентов.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

- несоответствие реализуемого товара требованиям по биологической, механической безопасности;
- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;

- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о наименовании товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); условий эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;
- предоставление недостоверной или двойной информации, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно изготовителя, место его нахождения;
- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- маркирование обуви единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов
- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской обуви. Из торговой сети отобрано и направлено на исследования 7 проб. По результатам лабораторных исследований неудовлетворительных результатов не выявлено.

Справка

Алапаевским отделом Управления при осмотре принадлежащего ИП Маматову М.Н. (Свердловская область, г. Ирбит, ул. М. Сибиряка, 6-43) объекта магазин «Мир одежды и обуви Галактика» (Свердловская область, г. Реж, ул. Трудовая, 40А) обнаружена продажа товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации: индивидуальным предпринимателем Маматовым М.Н. осуществлялась реализация детской обуви: туфли для мальчика черные - 7 пар по цене 640 рублей за пару – маркировка на обуви отсутствовала (коробки для обуви отсутствовали). Также на указанную продукцию не представлены товарно-сопроводительные документы. ИП Маматов М.Н. привлечен к административной ответственности по ст. 14.45 КоАП РФ в виде штрафа, по ч.2 ст. 15.12

КоАП РФ –в виде штрафа с конфискацией предметов административного правонарушения.

Справка

Нижнетагильским отделом Управления при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Лукинских Марины Александровны (Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Коминтерна, 61-21) на объекте магазин детских товаров «Фея» по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Красная, 15, обнаружено, что в нарушение п.2, п.8 ст. 9; п.1 ст.12 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» осуществлялась продажа изделий для детей без необходимой и достоверной информации о них, а также без информации об обязательном подтверждении соответствия (сертификата о соответствии), в том числе, продукция:

1) Детские ботинки, модель 9802E-0205, цвет серый, размер 23-28, в кол-ве 4 пары по цене 1000 рублей, изготовитель Китай; детская обувь т.м. «Леопард», модель/арт. 8821-2, 8802-05, цвет бежевый размер 22-27; р.27-32, в кол-ве 8 пар по цене 1000 руб., изготовитель Китай – отсутствует наименование и местонахождение изготовителя, дата изготовления.

2) Ботинки детские р.22-25, цвет розовый в кол-ве 3 пар по цене 750 рублей; ботинки детские т.м. «SPORT FASHION», арт. С5518-6, р.24,25,27 в кол-ве 5 пар по цене 1000 рублей - отсутствует наименование страны, где изготовлена продукция; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора; наименование изделия; вид (назначение) изделия; дата изготовления (месяц, год); единый знак обращения на рынке; гарантийный срок службы (при необходимости); товарный знак (при наличии); модель и (или) артикул изделия, материал верха, подкладки и подошвы, условия эксплуатации и ухода за обувью.

Товаросопроводительные документы не были представлены. ИП Лукинских М.А. представлена копия декларации о соответствии на обувь. Однако проинспектированную продукцию невозможно идентифицировать в связи с отсутствием маркировки.

Индивидуальный предприниматель привлечен к ответственности по ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.15, ст. 14.5 КоАП РФ в виде штрафа. Предпринимателю выдано предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Справка

При проведении Каменск-Уральским отделом Управления плановой проверки в отношении ООО «СТИЛЬ- ЭКС» (ГО

Богданович) обнаружены нарушения: на детской обуви, с нанесенным товарным знаком «Saijun» отсутствует обязательная маркировка: наименование страны, где изготовлена продукция; наименование изделия; месяц изготовления, что является нарушением п. 2 ст. 9 ТР ТС 007/2011 Технический регламент таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков». По результатам надзорного мероприятия в отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.15.12 КоАП РФ, материалы направлены для рассмотрения в суд. Приняты меры в рамках 184-ФЗ «О техническом регулировании» (предписания о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда). Забраковано 300 пар детской обуви на общую сумму 240 тыс. рублей.

2.2.1.3. Детская одежда

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

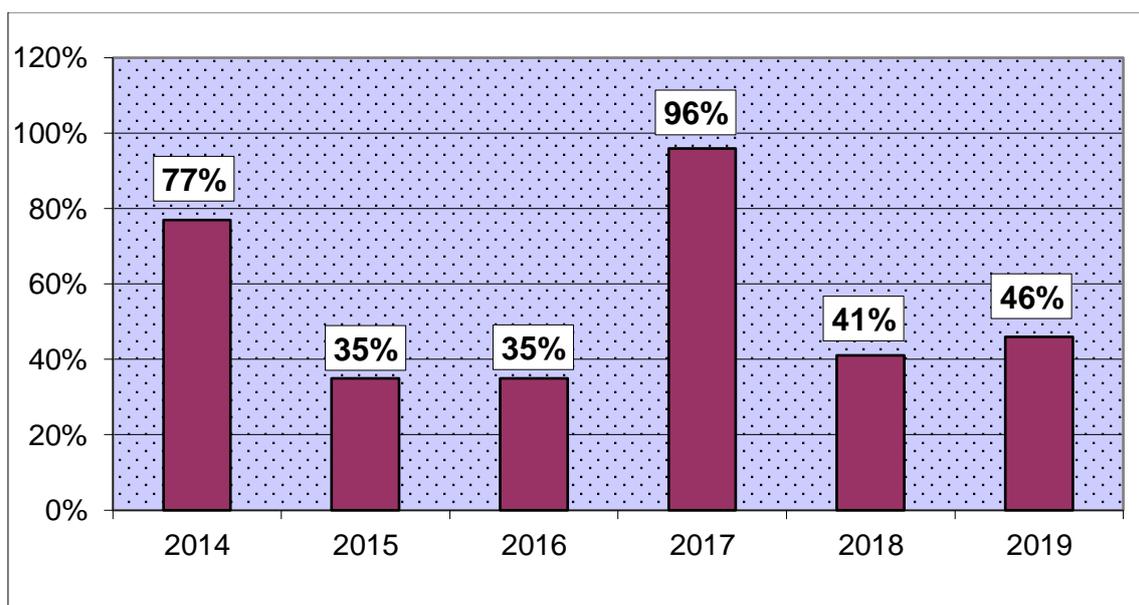


Рис.33. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2019 году было проинспектировано 2984 единицы одежды, выявлена реализация с нарушениями 1388 тыс. единиц товара, что составляет 46,5 процента (рисунок 33).

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

Основными причинами изъятия детской одежды из оборота явились:

- несоответствие обязательным требованиям по биологической безопасности;

- предоставление недостоверной или двойной информации, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно: состава вида сырья товара и его процентного содержания в изделии, страны изготовления товара; даты изготовления, номера технического регламента, на соответствие которого заявился изготовитель;

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;

- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;

- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о виде и массовой доле (процентное содержание) исходного сырья, о составе сырья, о виде изделия, о наименовании, адресе изготовителя, уполномоченной организации; об артикуле товара; о размере в соответствии с размерными признаками типовой фигуры; о дате изготовления, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием и др.;

- маркирование продукции единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;

- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;

- отсутствие товарно-сопроводительных документов;

- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской одежды, в том числе школьной формы. Из торговой сети отобрано и направлено на исследования 35 проб, из них 17 проб импортного производства. По результатам лабораторных исследований выявлено 3 образца продукции импортного производства, не соответствующих требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», что составило 8,6 процента от числа исследованных проб.

Справка

При проведении Качканарским отделом Управления внеплановой выездной проверки в отношении ИП Умарова Урфонидина Хисомовича (620000, Свердловская обл.,

г. Екатеринбург, Техническая ул., д.16 кв.36), обнаружена реализация товаров без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а именно на объекте магазин «Планета одежды и обуви» (624350, Свердловская обл., г. Качканар, Свердлова ул., 22) реализовалась детская одежда в нарушение требований п. 2 ст. 9 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» на изделия Лосины для девочки (модель SPDL-007/1, размер 128/8 лет, состав 95 процентов хлопок, 5 процентов лайкра, произведено в Узбекистане, в количестве 4 шт., по цене 249,00 руб.) - отсутствует информация о наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора; о дате изготовления (месяц, год). Также на указанные товары отсутствуют товаросопроводительные документы. Хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 15.12, ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. Приняты меры в рамках Федерального закона от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» выданы предписания о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом при проведении надзорных мероприятий в отношении ООО «Вега групп» (ИНН 6678039849, ОГРН 1146678002932, юридический адрес: 620017, Свердловская область, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, дом 15, литер П.) по материалам Нижнетагильского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области об информировании о несоответствии проб продукции требованиям нормативных документов» установлены нарушения. Ранее Нижнетагильским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе проведения плановой выездной проверки в отношении ООО «Союз Святого Иоанна Воина» (г. Москва, проезд Сетуньский, 3-й, д. 10) на объекте магазин «Верный» (Свердловская область, г. Нижняя Салда, ул. Ломоносова, д. 17) установлена продажа продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, а именно: колготки детские «Комфорт», арт. К-2, д/в май 2018, изготовитель Jang Yun Knitting Trappings Co., Ltd, Китай, не соответствуют требованиям п. 3 ст. 5 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» по гигроскопичности.

Поставщик продукции ООО «Вега групп» привлечен к административной ответственности, приняты меры в рамках Федерального закона от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».

2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента

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

Дополнительными причинами изъятия детских товаров из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: без информации о сроке службы, без инструкции по применению, в т.ч. по монтажу, установке, регулированию, безопасному использованию; без указания срока службы, без инструкции по использованию, хранению, гигиеническому уходу за изделием; без информации о возрасте пользователя; без информации о дате изготовления, гарантийного срока, срока службы, знаке информационной продукции и другие;
- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;
- нарушение требований, предъявляемых к шрифтовому оформлению издательской продукции;
- ненадлежащее оформление товаросопроводительных документов;
- нарушение требований законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

В 2019 году исследовано на санитарно-химические и токсикологические показатели 37 проб, в данной части выявлен 1 образец продукции, не соответствующий требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», книга «Зимние песенки. Для чтения взрослыми детям О+, изготовитель ООО «Юрал Плэйт Фэктори», Свердловская область, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, д. 11, по показателю «Формальдегид».

Справка

Каменск-Уральским отделом Управления при рассмотрении материалов жалобы гражданки С.И.М. в порядке п.п.1 п.1 ст.28.1 КоАП РФ непосредственно обнаружено нарушение: индивидуальный предприниматель Набокова А.В., являясь продавцом, по адресу: город Каменск-Уральский, ул. Шестакова, 38 (отдел в магазине «Много») совершила продажу компакт-диска формата MP3 «Весёлая Дискотека. Для самых маленьких.», в

количестве 1 шт., по цене 150 руб. 00 коп. с нарушением установленных требований распространения среди детей информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред их здоровью и (или) развитию, если это действие не содержит уголовно наказуемого деяния. Компакт-диск (Весёлая-Дискотека. Для самых маленьких.) продан без рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории. Территориальным отделом составлен протокол по ч.1 ст. 6.17 КоАП РФ, Красногорский районный судья города Каменска-Уральского привлек ИП Набокову А.В. к административной ответственности в виде штрафа.

Справка

При проведении Нижнетагильским отделом Управления плановой проверки в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Лента», 191000, г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, 112, литер Б, на объекте – гипермаркет «Лента» по адресу г. Нижний Тагил, Свердловское шоссе, 31, обнаружена продажа товаров с нарушением требований технического регламента п.3, п.7, п.9 ст.8 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), а именно: шрифтовое оформление издания для досуга детей младшего школьного возраста. Серия «Большая книга игр» Для мальчиков. Издательский дом «Проф-Пресс», 344019, г. Ростов-на-Дону, а/я 5782, отпечатано в ООО «Издательский дом «Проф-Пресс», 346720, РФ, Ростовская область, г. Аксай, ул. Шолохова, 1Б; место нахождения: 344010, РФ, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д.6, оф. 314, в объеме проведенной экспертизы не соответствует требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» по показателю: «пробел между словами», «начертание шрифта».

Виновные лица привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. Юридическому лицу выдано предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Справка

При проведении Североуральским отделом Управления плановой проверки в отношении индивидуального предпринимателя Каутц Н.Ф. в магазине «Умка» г. Североуральск, выявлены следующие нарушения: отсутствует маркировка с информацией о товаре и его изготовителе на кровать «Джузеппе» в количестве 1 ед. по цене 13, 3 тыс. руб.; отсутствует маркировка с указанием Единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. Так же Единый знак обращения продукции на

рынке государств - членов Таможенного союза отсутствует в прилагаемых к мебельной продукции (кроватьке «Джузеппе») сопроводительных документах.

Индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ в виде штрафа с конфискацией предмета правонарушения, а также по ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ в виде предупреждения.

Индивидуальному предпринимателю выдано предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Справка

При проведении Нижнетагильским отделом Управления плановой проверки в отношении ГУП СО «Фармация», в аптеках (г. Невьянск, ул. Чапаева, ул. Карла Маркса), установлено, что в продаже имеется щетки зубные электрические «CS Medica CS-465-W», «CS Medica CS-161», изготовитель Ningbo Seago Electric Co., LTD, адрес 239 Jianghu Road, Zone C Hongtang Industrial Park, Jiangbei District, Ningbo, China, Китай, на упаковке которых имеется маркировка с информацией «Рекомендованный возраст для использования данной зубной щеткой – от 12 лет». Щетка работает от двух элементов питания типа ААА. Кроме того, информация «Данная зубная щетка предназначена для индивидуальной гигиены полости рта взрослых и детей старше 12 лет», «Рекомендованный возраст для использования данной зубной щеткой – от 12 лет» указана в руководстве по эксплуатации электрической зубной щеткой.

В соответствии со ст.1 ТР ТС 007/2011. «Технический регламент Таможенного союза. О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» регламент распространяется на продукцию, предназначенную для детей и подростков, ранее не находившуюся в эксплуатации (новую), выпускаемую в обращение на территории государств - членов Таможенного союза, независимо от страны происхождения.

В соответствии с требованиями ст.2 ТР ТС 007/2011 – «дети» это пользователи продукции в возрасте до 14 лет.

К продукции, на которую распространяется действие ТР ТС 007/2011 относятся изделия для ухода за детьми (соски молочные, соски-пустышки, посуда, столовые приборы, санитарно-гигиенические и галантерейные изделия, щетки зубные и массажеры для десен), действие регламента не распространяется на продукцию, разработанную и изготовленную для применения в медицинских целях. Сведения о подтверждении соответствия продукции требованиям ТР ТС 007/2011 не представлены. Информация, что щетка используется для применения в медицинских целях, отсутствует.

2.2.2. Обувь

В адрес Управления по Свердловской области продолжают поступать обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже обуви. Так, в 2019 году специалистами Управления рассмотрено 74 письменных обращения граждан.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

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

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2019 года проводились надзорные мероприятия. За отчетный период проверен 51 объект, осуществляющий продажу обуви, что на 39,1 процента меньше, чем в 2018 году.

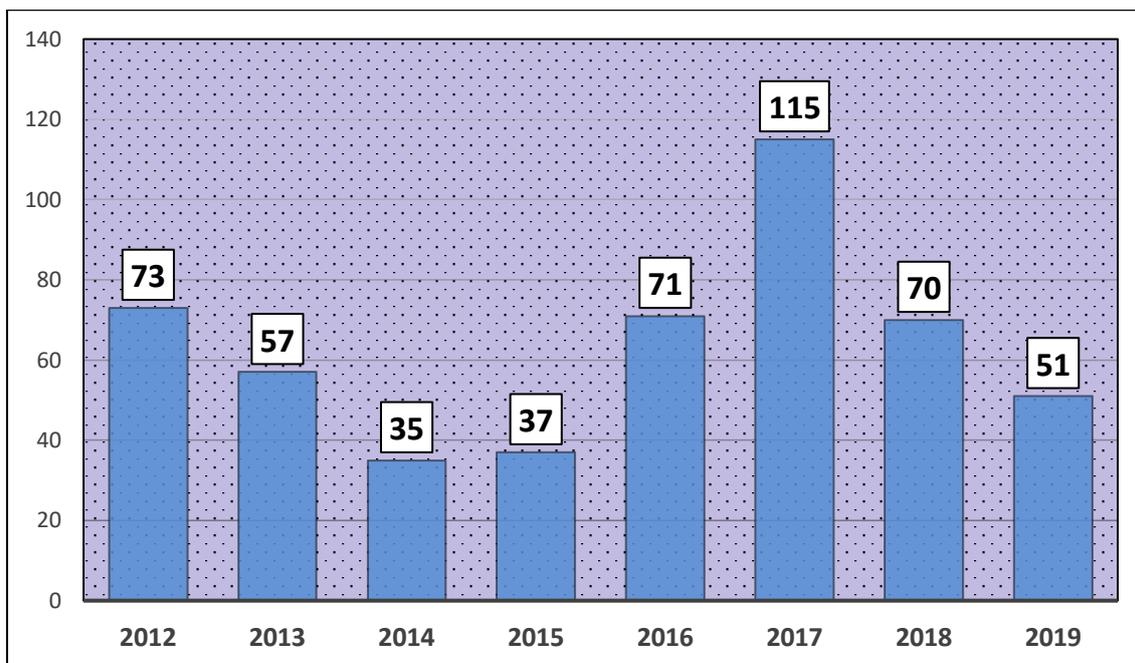


Рис.34. Обувь. Динамика надзорных мероприятий.

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

В ходе проведения инспектирования продукции проводилась оценка:

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

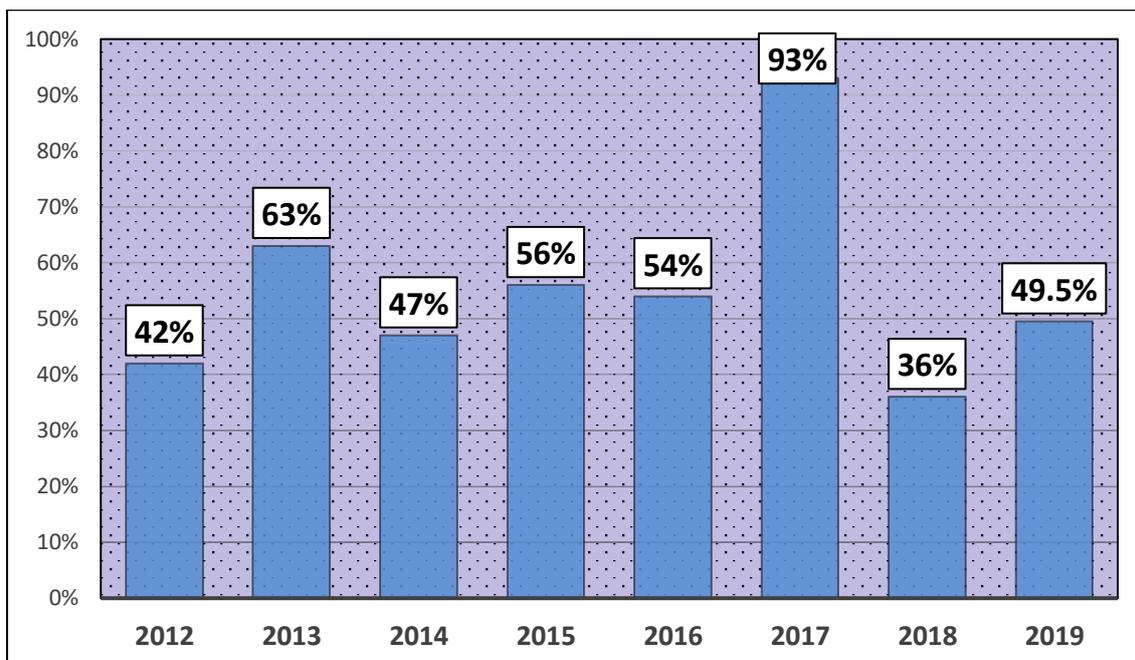


Рис.35. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

При проведении проверок проинспектировано 1483 пары обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 734 пар, что составляет 49,5 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 35).

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

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

- производство обуви без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации

В результате контрольно-надзорных мероприятий установлено, отсутствие на обуви обязательной информации о наименовании и месяце изготовления изделия, а также о наименовании страны, где изготовлена продукция у производителя обуви ООО «Сти-Лекс» (территории МО городской округ Богданович);

- **продажа обуви без обязательного подтверждения соответствия (декларации о соответствии)**

Реализация обуви без обязательного подтверждения соответствия установлена у ИП Маматова Малика Набижоновича в магазине «Мир одежды и обуви Галактика» (г. Ирбит) и других объектах;

- **продажа обуви без товарно-сопроводительных документов**

Реализация обуви без товарно-сопроводительных документов (товарных накладных, товарно-транспортных накладных и т.д.)

установлена в магазине непродовольственных товаров ИП Юсупова Точиддина Нуридиновича в магазине «Мега планета» (г. Нижняя Тура), ИП Ботирова Джурахона Рахмоналиевича в магазине «Планета Одежда Обувь» (пгт. Арти) и других объектах;

- **продажа товаров без маркировки на упаковке изделий**

Реализация обуви без маркировки была установлена при проведении проверок в отношении: ИП Султановой Акылай Сабировны в магазине «Бишкек» (г. Реж), ИП Маматова Малика Набижоновича в магазине «Мир одежды и обуви Галактика» (г. Ирбит), ИП Бычина Ирина Валерьевна, ИП Юсупова Точиддина Нуридиновича в магазине «Мега планета» (г. Нижняя Тура), ИП Ботирова Джурахона Рахмоналиевича в магазине «Планета Одежда Обувь» (пгт. Арти), ИП Гусейнова Мадина Абдулгамидовна в магазине «Караван» (г. Серов) и у других хозяйствующих субъектах;

- **продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством**

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

Данные правонарушения установлены у следующих хозяйствующих субъектах: ИП Султанова Акылай Сабировна магазин «Бишкек» (г. Реж), ИП Гусейновой Мадины Абдулгамировны магазин «Караван» (г. Серов); ИП Юсупова Точиддина Нуридиновича в магазине «Мега планета» (г. Нижняя Тура), у ИП Бычина Ирина Валерьевна и у других хозяйствующих субъектах;

- **продажа товаров без информации на русском языке**

Данные правонарушения установлены в магазине «Караван» (г. Серов) ИП Гусейнова Мадина Абдулгамидовна и других объектах, в магазине «Бишкек» (г. Реж) ИП Султановой Акылай Сабировны; в магазине «Мир одежды и обуви Галактика» ИП Маматова Малика Набижоновича (г. Ирбит) и других объектах;

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

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

• **реализация товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров**

В магазине «Империя» (г. Алапаевск) ИП Юрьев Юрий Иванович в продаже находилась обувь спортивная с товарными знаками: «Adidas» и «NIKE» без разрешения правообладателя (лицензионного договора на право использования товарного знака);

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

По результатам надзорных мероприятий должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по части 1 и части 2 статей 14.8 и 14.7, по части 1 и 2 статьи 15.12, по статье 14.15, части 1 и части 2 статьи 14.43, статье 14.45, части 2 статьи 14.10, части 2 статьи 14.46.2, по части 15 статьи 19.5 КоАП РФ.

В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания о прекращении нарушения прав потребителей, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказана 511 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви. Данный показатель остался на уровне 2018 года.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца от расторжения договора-купли продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы или нарушении сроков удовлетворения законных требований потребителя;

- о качестве обуви;

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (например, условиях эксплуатации, использованных материалах, гарантийном сроке, подтверждения соответствия обуви обязательным требованиям и прочее);

- о не предоставлении потребителю информации о продавце (наименовании продавца) и изготовителе товара;

- о несоответствии обуви заявленным характеристикам, например морозостойкости, износостойкости;

- о реализации товара с признаками контрафактной продукции;

- об отказе от проведения независимой экспертизы обуви;

- об отказе продавца обменять товар надлежащего качества.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2019 года было подготовлено 20 претензий на сумму 99 тысяч рублей. В добровольном порядке удовлетворено 15 претензий на сумму 58 тысяч рублей, что составляет 75 процентов от подготовленных. В удовлетворении 2 претензий на сумму 33 тысячи рублей отказано.

В течение 2019 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 2 исковых заявления по вопросам продажи обуви на сумму 9 тысяч рублей. Один иск в отношении ИП Захаровой Е.М. (г. Кушва) на отказ продавца от принятия товара надлежащего качества. Второе исковое заявление в отношении ИП Годяева Д.А. (г. Тавда) на отказ продавца от удовлетворения требований потребителя при выявлении недостатка в товаре. Оба исковых заявления рассмотрены в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 14 тысяч рублей.

2.2.3. Одежда

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

Так, в 2019 году специалистами Управления рассмотрено 106 письменных обращений.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган явились:

- отказ продавца расторгнуть договор - купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;

- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о потребительских свойствах товара, о стоимости товара и др.);
- нарушение права на безопасность товара;
- низкое качество приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца в обмене товара надлежащего качества;
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества.

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2019 года проведено 143 надзорных мероприятия предприятий торговли, в том числе и изготовителей.

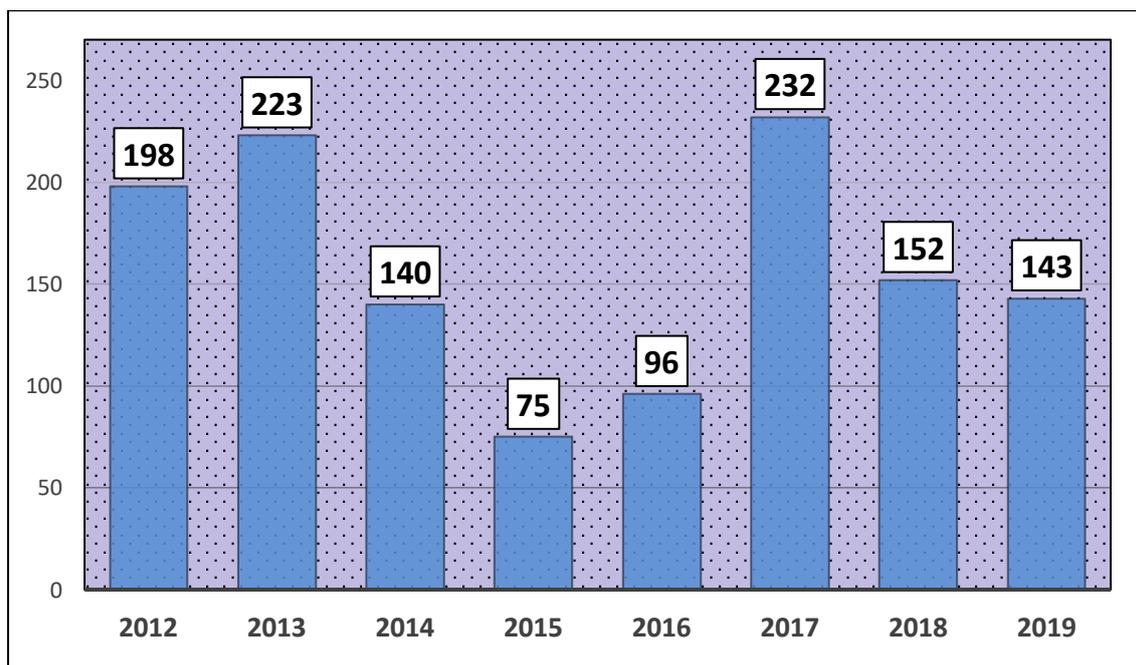


Рис.36. Одежда. Динамика надзорных мероприятий

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

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции;
- информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, правильность применения процедур

обязательного подтверждения соответствия требованиям технического регламента в зависимости от вида продукции, в том числе наличие маркировки товаров единым знаком обращения;

- законность использования средств индивидуализации товара;
- наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

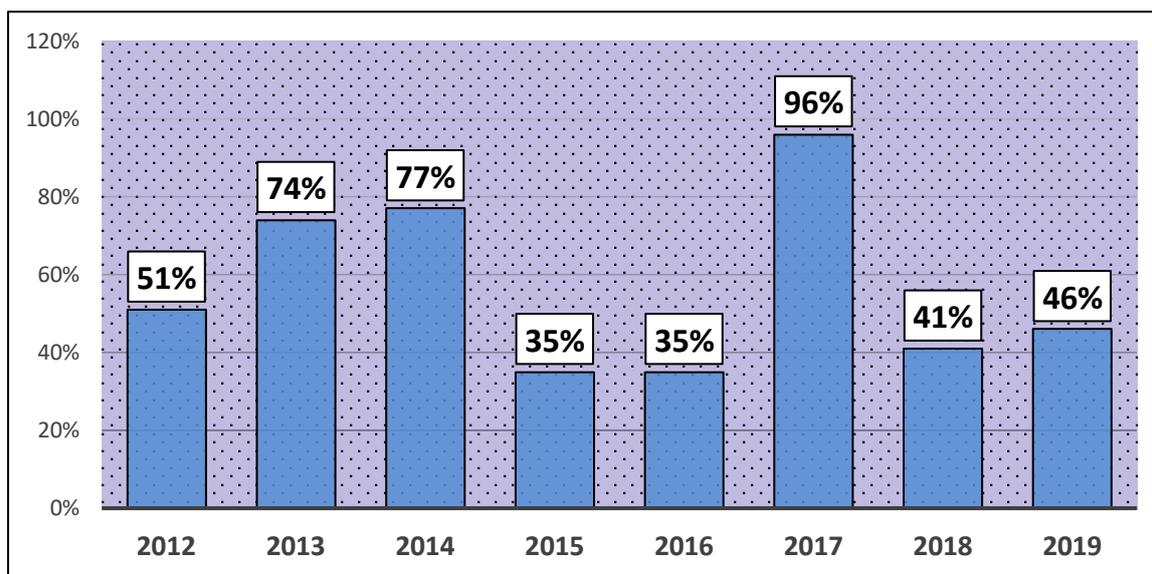


Рис.37. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2019 году было проинспектировано 21665 единиц товара, выявлена реализация с нарушениями 9961 единиц товара, что составляет 46 процентов (рисунок 37).

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

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

- **недостоверное декларирование соответствия продукции.**

Факт недостоверное декларирование, установлен в ходе проведения административных расследований в отношении:

ООО «Изида» (г. Екатеринбург), где в основу декларации положены лабораторные исследования, которые фактически не проводились, протоколы лабораторных испытаний не выдавались (Изделия перчаточные трикотажные второго слоя для взрослых, из хлопчатобумажной, шерстяной, льняной, смешанной пряжи, из пряжи из искусственных, синтетических волокон (нитей), в том числе с вложением из хлопчатобумажных, эластомерных нитей, в том числе с

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

- **продажа одежды без обязательного подтверждения соответствия (декларации о соответствии)**

Реализация одежды без обязательного подтверждения соответствия установлена у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Цыпкина Лидия Алексеевна бутик в ТЦ Омега (г. Екатеринбург); ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» (г. Екатеринбург); Потребительское общество «Верхотурский коопромхоз» (г. Верхотурье); ИП Саркисян Юра Карлович магазин «Bomond» (г. Нижний Тагил); ИП Саркисян Карло Юрьевич магазин «Liza Grand» (г. Нижний Тагил) и других хозяйствующих субъектов;

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

- **реализация товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров.**

К продаже предлагалась одежда с товарными знаками «MICHAEL KORS est.1981», «MICHAEL KORS», «DKNY». Правонарушения установлены посредством направленных запросов в адрес правообладателей в ходе внеплановых проверок в отношении: ИП Цыпкина Лидия Алексеевна бутик в ТЦ Омега (г. Екатеринбург);

- **реализация товара без маркировочных ярлыков на потребительской упаковке установлена в магазине**

Реализация чулочно – носочных, швейных и других изделий без маркировочных ярлыков выявлена в магазине «Пятерочка» (г. Серов) ООО «АГРОТОРГ»; у ИП Цыпкина Лидия Алексеевна (бутик в ТЦ Омега, г. Екатеринбург), в Потребительском обществе «Верхотурский коопромхоз» (Верхотурье); у ИП Азизова Ракифа Оруджали оглы (г. Серов); в магазине «Эконом Марка» (пгт. Пышма) ИП Убайдова М.Т;

- **продажа товаров с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством без указания на маркировочных ярлыках: вида изделия, наименование, адреса изготовителя, уполномоченной организации, артикула товара, размера**

изделий в соответствии с размерными признаками типовой фигуры, даты изготовления, модели и (или) артикула изделия, материала верха, подкладки, вида меха, вид обработки меха и др., единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием, без инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации и др.

Продажа трикотажных, швейных, чулочно-носочных изделий, изделий из натурального меха и других предметов одежды установлена: в магазине «O'HARA» (г. Екатеринбург) ИП Раскин Родион Александрович; в бутике № 4 на 1 этаже торгового-делового центра «Свердловск» (г. Екатеринбург) ИП Бибулатов; в Потребительском обществе «Верхотурский коопромхоз» (Верхотурье); в магазине «Сказка» ООО «Компания Блеск»; ИП Матушкин Сергей Николаевич; у ИП Анциферова Олег Геннадьевича; в Потребительском обществе Сосьвинское РАЙПО; в магазин «Атлант» (г. Серов) ИП Авакян Арарат Грантович; в магазине «Трио» (г. Полевской) ИП Плотникова Ю.Н; в магазине «Эконом Плюс» (г. Нижний Тагил) ИП Броян Тато Гогиевич; в магазине «Планета» (г. Нижний Тагил) ИП Эшонов Кароматулло Исомудинович.

Кроме того, на территории склада внутренних авиалиний ПАО «Аэропорт Кольцово» (г. Екатеринбург) у гр. Абдуллаева Алмазбека Шашмиевича выявлена продукция без указания на маркировке состава изделия, без указания даты производства, без указания страны производства.

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

Правонарушение установлено в магазине «Анпаш» (г. Екатеринбург) ИП Долгова Надежда Ивановна; в магазине «Барон» (г. Екатеринбург) ИП Енькова А.В; в магазине «Ponti» (г. Нижний Тагил) ИП Муратидис Михаил Александрович;

• **продажа меховых изделий без КиЗ (контрольных (идентификационных) знаков** установлена в магазине ИП Ивасенко Е.Н. (г. Лесной);

• **продажа товаров без информации на русском языке** выявлена в Потребительском обществе «Верхотурский коопромхоз» (Верхотурье); магазин «Эконом Марка» (пгт. Пышма) ИП Убайдова М.Т. и т.д.;

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

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

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

Факт данного правонарушения установлен при проведении проверок в магазине «Фея» (г. Асбест) ИП Пищальников С.Н;

- **продажа одежды без товарно-сопроводительных документов;**

- Продажа, хранение товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации выявлена: в магазине «Зима, Лето» (г. Алапаевск) ИП Грачев Александр Максимович; в магазине «Бишкек» (г. Реж) ИП Султанова Акылай Сабировна; в магазине «Мир одежды и обуви Галактика» (г. Реж) ИП Маматова Малика Набижоновича; в магазине «MEGA планета одежды и обуви» ИП Зиёева Ф.Н. (г. Реж); в магазин «Фея» (г. Асбест) ИП Пищальникова С.Н; в торговом центре «Падишах» (г. Ивдель) ИП Пашаев А.А.О; в магазине «Анпаш» (г. Екатеринбург) ИП Долгова Надежда Ивановна; в магазине «Барон» (г. Екатеринбург) ИП Енькова А.В;

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

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

По результатам надзорных мероприятий должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения,

привлечены к административной ответственности по части 1 ст. 14.5, по части 1 и 2 статьи 14.8, по части 1 и 2 статьи и 14.7, по части 2 статьи 15.12, по статье 14.15, части 1 и части 2, части 3 статьи 14.43, по части 1 ст. 14.44, по статье 14.45, части 2 статьи 14.10, по части 1 ст.14.46, по ст.14.46.2, ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ части 15 статьи 19.5, по статье 19.33 КоАП РФ.

В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания о прекращении нарушения прав потребителей, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказана 516 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды, снижение к 2018 году 10 процентов.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму при выявлении недостатков в товаре;
- об отказе продавца от замены товара ненадлежащего качества;
- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре, в том числе отсутствие информации на русском языке (о потребительских свойствах товара (например, способах ухода за изделием, составе изделия), подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, маркировке товара, изделия и прочее);
- о нарушении права потребителя на безопасность товара;
- о реализации товара с признаками контрафактной продукции;
- о качестве приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ от проведения проверки качества или экспертизы товара);
- об отказе продавца от замены товара надлежащего качества.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже одежды в течение 2019 года было подготовлено 16 претензий на сумму 165 тысяч рублей. В добровольном порядке удовлетворено 10 претензий на сумму 86 тысяч рублей. В удовлетворении трех претензий на сумму 38 тысяч рублей отказано.

В течение 2019 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 7 исковых заявлений по вопросам продажи одежды на сумму 127 тысяч рублей. Четыре иска в

отношении ИП Исманова Х.Ш (г.Нижний Тагил), ИП Долговой Н.И. (г. Екатеринбург), ИП Грушина К.Л. (г.Лесной), ИП Казанцевой Т.Н. (г.Каменск-Уральский) по вопросам отказа продавца от замены (возврата) товара надлежащего качества. Три исковых заявления в отношении ООО «Торглайн» и ИП Якубова Ф.Р. (г.Первоуральск) на отказ продавца от удовлетворения требований потребителя при выявлении недостатков в товаре. Пять исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 153 тысячи рублей. Два исковых заявления на конец 2019 года находятся на стадии рассмотрения.

2.2.4. Мебель

В течение 2019 года в адрес Управления поступали обращения потребителей на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации и изготовлении мебели.

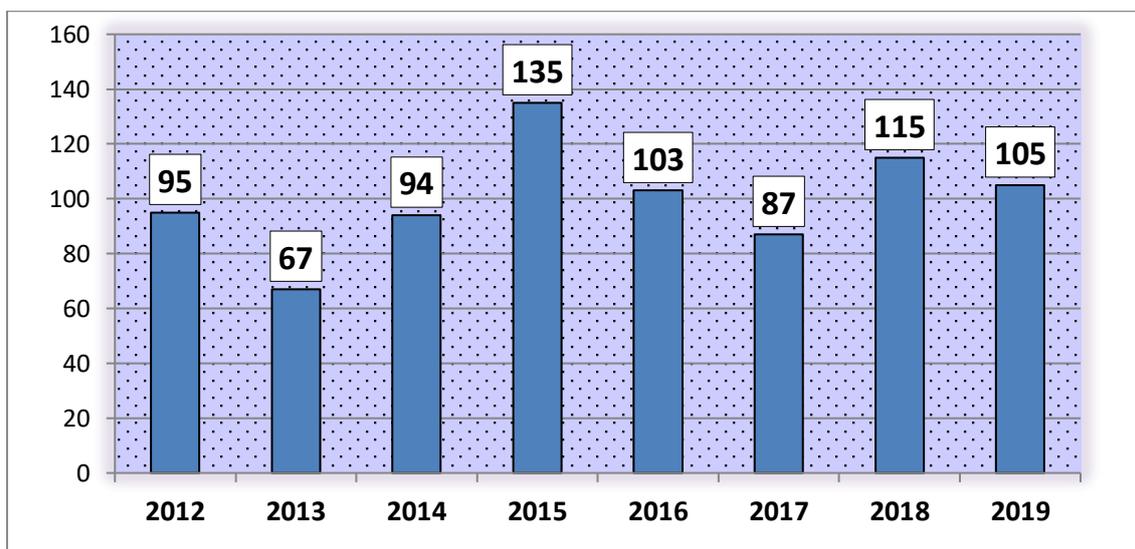


Рис. 38. Мебель. Динамика обращений потребителей.

В 2019 году специалистами Управления рассмотрено 105 письменных обращений граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2018 годом удельный вес письменных обращений снизился на 8,7 процента (рисунок 38).

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю;
- изготовление мебели на заказ с недостатками;
- доставка мебели ненадлежащего качества;

- доставка мебели с нарушением комплектности;
- отказ от расторжения договора и возврата денежных средств;
- отказ в удовлетворении требований, связанных с недостатками товара, выявленными в пределах гарантийного срока.

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

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

Управлением в 2019 году проводились надзорные мероприятия с целью выявления и пресечения правонарушений при продаже мебели или оказании услуг по ее изготовлению. Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 39.

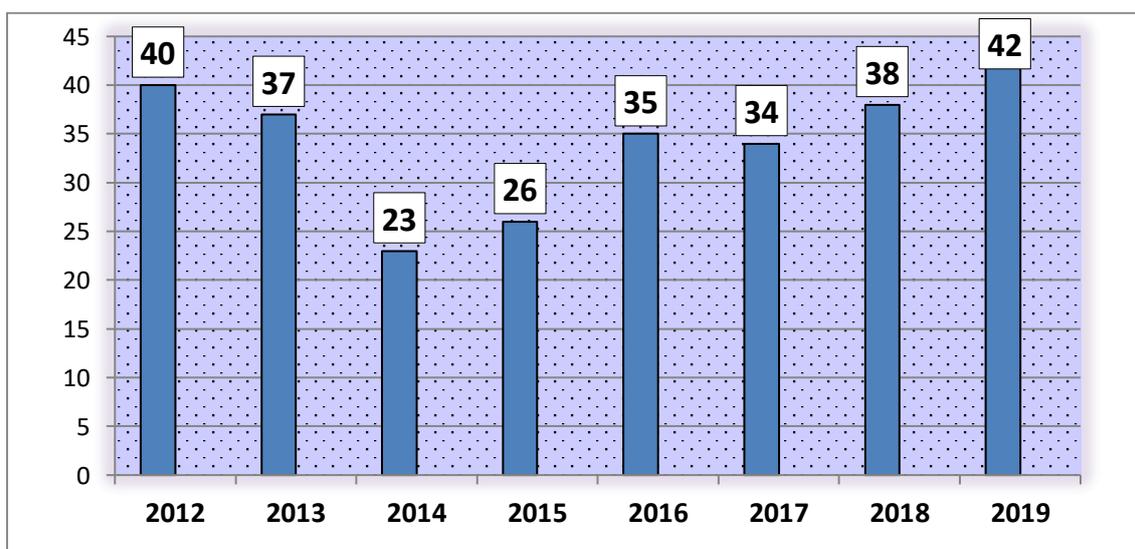


Рис.39. Мебель. Динамика надзорных мероприятий

В 2019 году проведено 42 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности.

В ходе надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 778 единиц мебели. Установлены факты реализации с нарушениями 371 единиц продукции, что составило 47,7 процента от количества проинспектированных товаров.

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

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

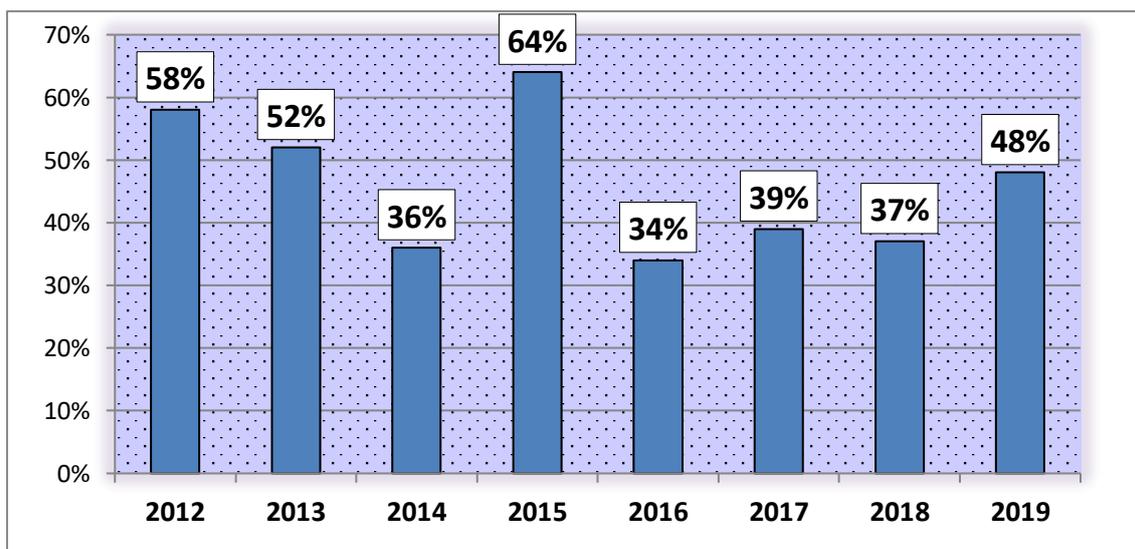


Рис.40. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующего требованиям законодательства

По сравнению с 2018 годом удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, увеличился на 11 процентов. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 40.

Основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении предприятий, осуществляющих изготовление, оборот мебельной продукции, явились нарушения правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи товаров по образцам, требований Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О

защите прав потребителей», Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», а именно:

- продажа мебели с маркировкой, не содержащей обязательную информацию, в том числе, без информации о наименовании изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначении изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); товарном знаке (логотип) изготовителя (при наличии); наименовании страны изготовителя; наименовании и местонахождении изготовителя; наименовании, юридическом и фактическом адресе уполномоченного изготовителем лица, импортера; дате изготовления; гарантийного срока; срока службы, установленный изготовителем; единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; без инструкции, устанавливающей правила и условия безопасной эксплуатации мебели;

- реализация мебельной продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии

- продажа и эксплуатация мебели без обязательного подтверждения соответствия;

- Недостоверное декларирование мебельной продукции.

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

Справка

При проведении Северным Екатеринбургским отделом Управления внеплановой проверки в отношении ООО «Сити строй» на объекте гипермаркет «Дом» (г. Екатеринбург, ул. Победы, 63) установлена реализация товара с нарушением требований Технического регламента Таможенного союза 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» в отношении товара «сиденье в ванну т.м. Ника Классик арт. СВ2, стоимостью 379 рублей, в количестве 5 штук.

Реализация Обществом указанного товара осуществлялась без прохождения процедуры обязательного подтверждения соответствия.

По выявленному нарушению виновные лица привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.

Справка

Асбестовским отделом Управления в ходе плановой проверки ИП Кадомцева И.Н., магазин «Малахит» (г. Асбест) установлено, что осуществляется реализация товаров без информации, предусмотренной законодательством РФ, а именно Тумбы универсальной ТУ-2 по цене 2946 руб. в количестве 1 штуки; Тумбы универсальной ТУ-10 по цене 1907 руб. в количестве 1 штуки, без маркировки, выполненной печатным способом на бумажном ярлыке (этикетке) или на ярлыке из ткани, прочно прикрепленных к изделию мебели, поставляемому в собранном виде, содержащей информацию:

- о наименовании изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначение изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное);
- о товарном знаке (логотипе) изготовителя (при наличии);
- о наименовании страны изготовителя;
- о наименовании и местонахождении изготовителя;
- о наименовании, юридическом и фактическом адресе уполномоченного изготовителем лица, импортера;
- о дате изготовления;
- о гарантийном сроке;
- о сроке службы, установленном изготовителем;
- о едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

По результатам проверки составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ. Судом вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения.

Справка

Нижнетагильским отделом Управления при обследовании магазина «СОМ» по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, Свердловское шоссе (ИП Дрыгин К. Д.) установлено, что в продаже находились товары без необходимой и достоверной информации о них, не соответствующих требованиям технического регламента (стулья) – без информации о наименовании изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначении изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); товарном знаке (логотип) изготовителя (при наличии); наименовании страны изготовителя; наименовании и местонахождении изготовителя; наименовании, юридическом и фактическом адресе уполномоченного изготовителем лица, импортера; дате изготовления; гарантийного срока; срока службы, установленный изготовителем; единого знака

обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

В момент проверки представлена единичная транспортная упаковка со следующей маркировкой: логотип поставщика «Цвет мебели», цвет изделия (красный) на английском языке, единый знак обращения.

Инструкции, устанавливающей правила и условия безопасной эксплуатации мебели не представлено.

По результатам проверки составлены протоколы об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12, ч. 1 ст. 14.43, ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ. По выявленным нарушениям индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности.

Справка

При проведении Качканарским отделом Управления внеплановой выездной проверки в отношении ООО «ТОРГСЕРВИС бб» на объекте магазин «Светофор» (624350, Свердловская обл., Свердловская обл., г. Качканар, Тургенева, 1/24) обнаружена реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии, а именно, реализуются мебель в нарушение требований п. 5 ст.6 ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»: в товаросопроводительных документах на Стул кухонный, металлокаркас с кожан. в ассортименте по цене 683,90 руб. (согласно ценнику размещенному на товаре) отсутствуют сведения о декларации о соответствии. Хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ст. 14.45 КоАП РФ.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2019 году оказано 1184 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже, изготовление мебели. Количество оказанных консультаций в сравнении с 2018 годом снизилось на 2 процента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара;
- о качестве товара, в том числе, об отказе продавца удовлетворить заявленные потребителем требования в связи с выявленными в товаре недостатками, а также способах защиты нарушенных прав потребителей;
- о безопасности товара (в случае выявления потребителем резкого запаха мебели, проявления аллергических реакций);

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия и др.);

- об отказе продавца предоставить для ознакомления товарно-сопроводительные документы на товар;

- об отказе продавца обменять товар надлежащего качества, обмен которого не запрещен требованиями законодательства.

В течение 2019 года с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 80 претензий по вопросам продажи и изготовления мебели на сумму 2 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 54 претензии на сумму 1,1 млн. рублей

Оказана правовая помощь обратившимся гражданам в составлении 50 исковых заявлений. Сумма возможного ущерба по решению судов составила 2,2 млн. рублей.

Претензии и иски были подготовлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов: ИП Злобнов С.Ф. (13 претензий, 13 исковых заявлений), зарегистрирован в Саратовской области, Марковском районе, село Бородаевка (магазины «Много мебели»); ИП Старцева К.Б. (14 претензий, 7 исковых заявлений), зарегистрирована в г. Саратов (магазины «Много мебели»); ИП Овчинникова Г.Г. (9 претензий, 7 исковых заявлений), зарегистрирована в Саратовской области, город Петровск (магазины «Мебель тут»); ООО «Надежный партнер» (2 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в Свердловской области, г. Кушва; ИП Пасетов А.Г. (3 исковых заявления), зарегистрирован в Свердловской области, Красноуфимском районе, г. Большая Тавра) и прочих.

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки технически сложных товаров бытового назначения (рисунок 41).

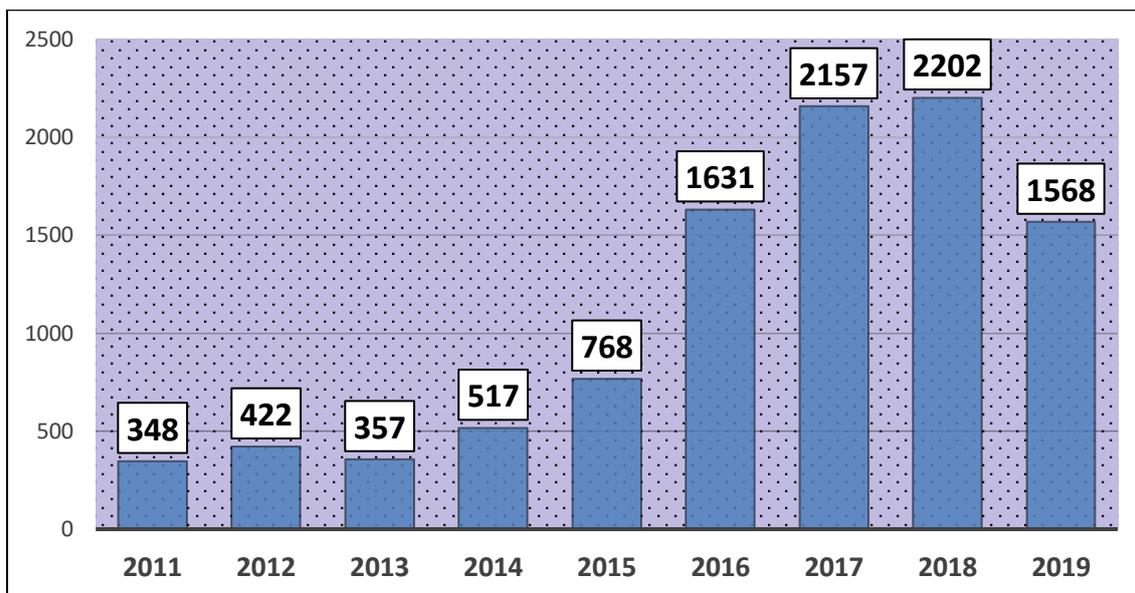


Рис.41. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей.

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, начиная с 2018 года, наблюдается уменьшение количества жалоб на технически сложные товары бытового назначения. В 2019 году поступило 1568 жалоб, что на 28,8 процента ниже уровня 2018 года. Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения для потребителей также остаются абонентские радиостанции (сотовые телефоны).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2019 г. проводились надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения.

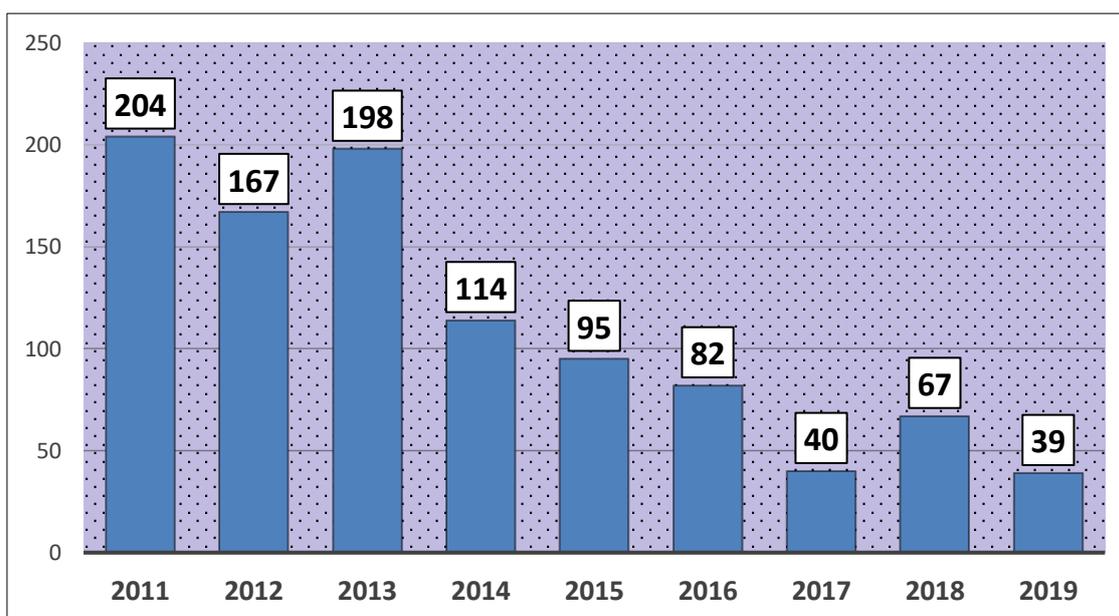


Рис.42. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 39 надзорных мероприятий предприятий торговли, реализующих технически сложных товаров бытового назначения. По сравнению с 2013 годом количество надзорных мероприятий снижено, что, в первую очередь, связано с отсутствием оснований для проведения внеплановых проверок, так как основное количество обращений потребителей связано с требованиями гражданско-правового характера (рисунок 42).

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

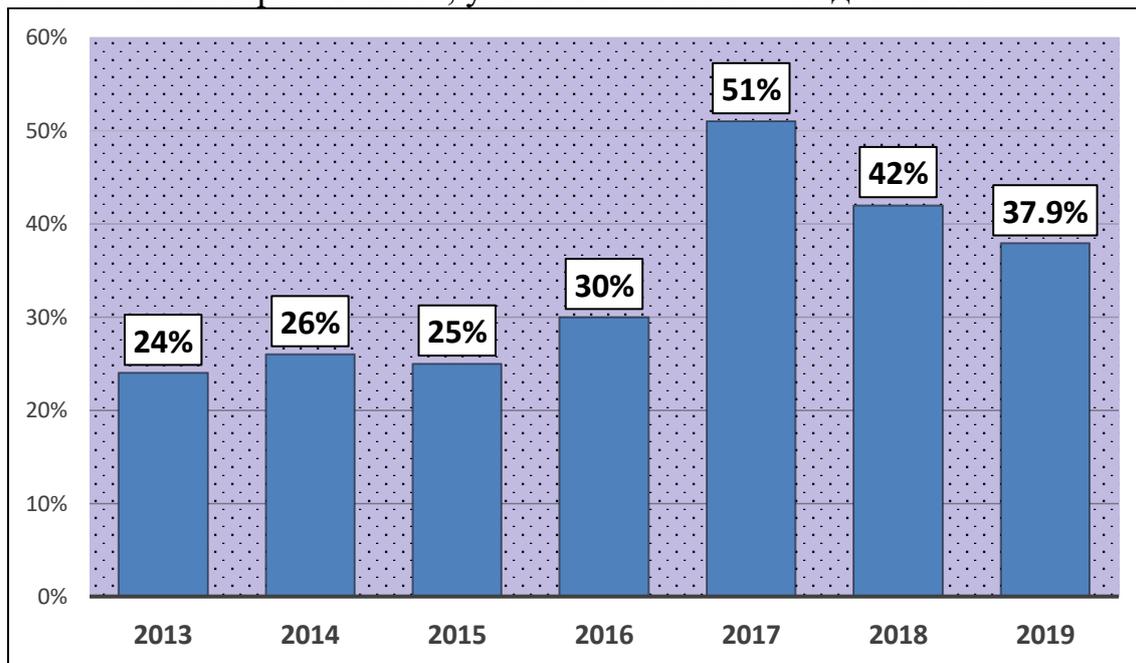


Рис.43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям.

Удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям уменьшился на 4,1 процента. В 2019 году проинспектировано 383 единицы технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 145 единиц товара с нарушениями, что составляет 37,9 процента (рисунок 43).

Наиболее часто выявляются следующие нарушения при реализации технически сложных товаров:

- продажа технически сложных товаров без необходимой и достоверной информации о наименовании и месте нахождения изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, о сроке службы, о гарантийных сроках, о дате изготовления, о наименовании и месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей (ООО «ДНС РИТЕЙЛ», магазины «ДНС», (г. Екатеринбург);

- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке в магазине «Касторама» (г. Екатеринбург) ООО «КАСТОРАМА РУС»;

5. ИП Дайбо Эдуард Сергеевич, ИНН 665899428701. В период с 06.06.2019 по 04.07.2019 проведена внеплановая проверка на объекте - магазин «Дисконт-Центр» по адресу г. Екатеринбург

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

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

- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии выявлена в магазине «Касторама» (г. Екатеринбург) ООО «КАСТОРАМА РУС»;

- иные нарушения Правил продажи отдельных видов товаров, в том числе: отсутствие необходимой информации о продавце; отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление; предоставление недостоверной информации о стране изготовления товара, не доведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и другие (в магазине «Планета одежды и обуви» (г. Качканар) ИП Умарова Урфонидина Хисомовича; в магазине «Театральный» (Свердловская область, Артемовский район, п. Буланаш) ИП Петрова Т.В.).

Все должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.15, ч.2 ст.14.8, ч.2 ст.14.7, ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 1, ч. 2 ст. 15.12, ч.15 ст. 19.5 КоАП РФ. В адрес нарушителей выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей и об устранении нарушений санитарного законодательства», предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписания о приостановлении реализации продукции.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказано 5007 консультаций по вопросам продажи технически-сложных товаров, из них 2876 консультаций по продаже технически сложных товаров бытового назначения, компьютеров; 1569 – мобильных телефонов; автомобилей и автозапчастей – 562 консультации.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве товара, в том числе, об отказе продавца удовлетворить заявленные потребителем требования в связи с выявленными в товаре недостатками;

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия, информации о стоимости дополнительных платных услуг, и др.);

- о навязывании дополнительных платных услуг (например, дорогостоящих юридических услуг при продаже автомобиля, дополнительных консультаций по настройке оборудования при продаже телефонов и другое);

- о нарушении срока доставки предварительно оплаченного товара.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2019 году было подготовлено:

313 претензий (в т. ч. 93 претензии по договорам купли-продажи мобильных телефонов, 12 претензий по договорам купли-продажи автомобилей, 16 - по договорам купли-продажи автозапчастей) на сумму 9,1 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 222 претензии на сумму 3,9 млн. рублей, это 71 % от составленных.

Большая часть претензий подготовлена в отношении следующих хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары: АО «Связной логистика», ООО «Сеть Связной» (в г.Екатеринбург, г. Нижний Тагил, г. Каменск-Уральский, г. Алапаевск, г. Серов и др. муниципальных образования Свердловской области), ООО «КЦ ДНС» (в г.Екатеринбург, г. Верхняя Пышма, г. Нижний Тагил, г. Каменск-Уральский и др. муниципалитетах области), АО «РТК» (в г. Асбест, г. Нижний Тагил, г. Красноуфимск и др.), ЗАО «УралГазСервис» (г. Нижний Тагил), ООО «Драйв Авто» (г. Екатеринбург) и прочие.

78 исковых заявления (в т. ч. 66 исков по договорам купли-продажи технически сложных товаров бытового назначения, компьютеров и мобильных телефонов, 8 - по договорам купли-продажи автозапчастей, 4 - по договорам купли-продажи автомобилей) на сумму 8 млн. рублей, из них 53 рассмотрены в пользу потребителя на общую сумму 1,4 млн. рублей (68 % от подготовленных исков).

Больше всего исков было подано в отношении АО «Связной логистика», ООО «Сеть Связной» (18 исковых заявлений); АО «Русская телефонная компания» (7 исков); ООО «КЦ ДНС-Тюмень» (5 исков); и других субъектов предпринимательской деятельности.

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области

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

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

С целью реализации функций по осуществлению государственного контроля и надзора в области энергосбережения, а также принятия соответствующих мер по изъятию продукции, запрещенной к обороту, специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 47 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (на уровне 2018 года).

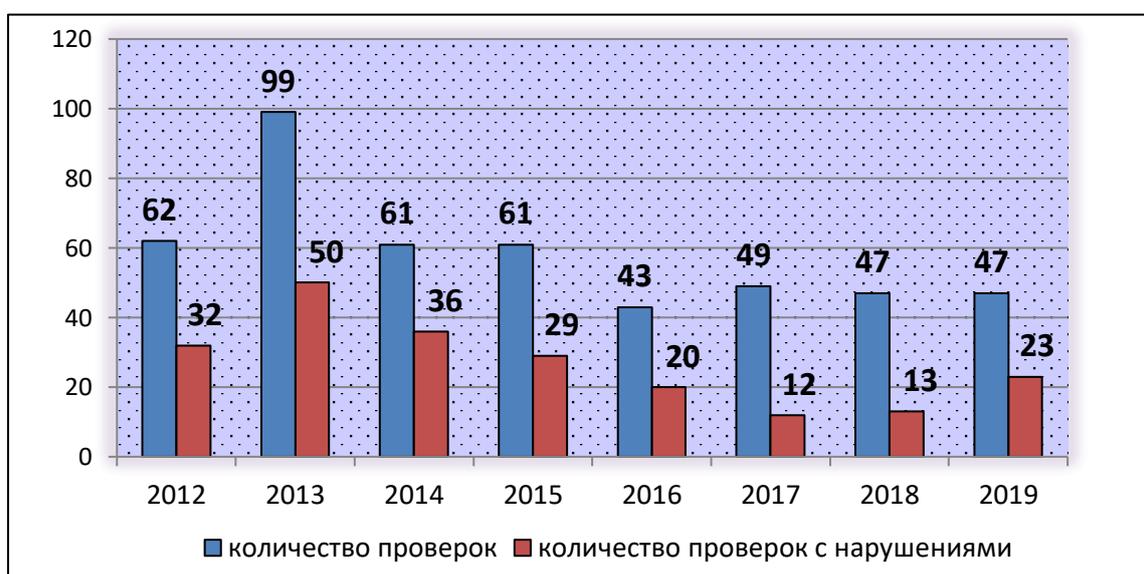


Рис.44. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 48,9 процента мероприятий (2018 г. - 27,7 процента). В сравнении с предыдущим годом удельный вес проверок с нарушениями увеличился на 21,2 процента (рисунок 44).

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

В 2019 году было проинспектировано более 16 тыс. единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось свыше 5,9 тыс. единиц, что составило 37,1 процента от общего числа проинспектированной продукции.

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2018 года, удельный вес забракованной продукции увеличился, что свидетельствует о повышении эффективности надзора в данной сфере рынка (рисунок 45).

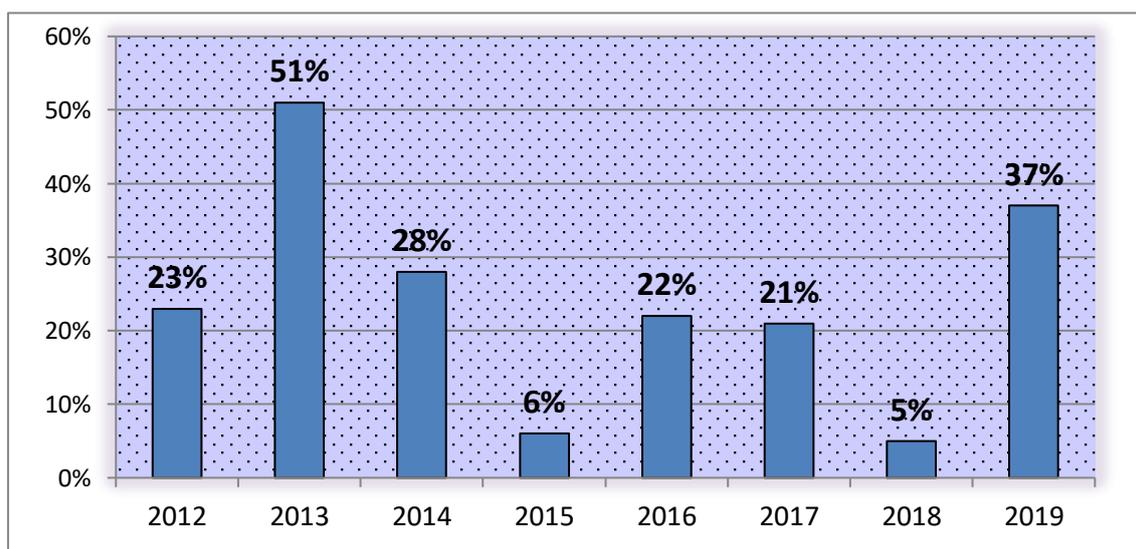


Рис.45. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

В ходе надзорных мероприятий выявлялись, следующие нарушения:

- продажа ламп накаливания мощностью 100 Вт и выше;
- продажа ламповой продукции без информации о классе ее энергетической эффективности;
- продажа ламповой продукции без информации о полном наименовании товара, об изготовителе, о дате изготовления и др.;
- продажа ламповой продукции без информации о товаре, изготовителе на русском языке;
- продажа ламповой продукции без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям;

- продажа товаров замаркированных знаком соответствия продукции, соответствие которых требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;
- продажа продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии;
- продажа ламповой продукции без товарно-сопроводительной документации;
- продажа товаров без информации о продавце;
- продажа ламповой продукции по ценникам, оформленным с нарушениями требований п.19 Правил продажи отдельных видов товаров;
- включение в гарантийные талоны условий, ущемляющих права потребителя;
- продажа ламповой продукции с недостоверной информацией о стране изготовления, без эксплуатационных документов и др.

По результатам проверок возбуждено 18 административных дел, вынесено 16 постановлений о назначении административного наказания на общую сумму 216 тыс. рублей (остальные дела находятся в стадии рассмотрения).

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.2, ч. 2 ст. 9.16, ст. 14.15, ст. 14.45, ч.1 ст.14.46, ч. 1, ч.2 ст.14.7, ч.2 ст.15.12, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

Справка

Первоуральским отделом Управления в ходе внеплановой проверки в отношении индивидуального предпринимателя Дрыгина Константина Дмитриевича на объекте Магазин «СОМ» ИП Дрыгин К.Д. 623101, Свердловская обл., г. Первоуральск, Вайнера ул., 2а и было установлена реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным

1. Лампа накаливания 40 Вт 24В E27 цена 19 руб. - 42 шт. (сведения об изготовителе в маркировке отсутствовали);

2. Лампа накаливания 60 Вт 12В E27 – 19 шт. (сведения об изготовителе в маркировке отсутствовали);

По результатам рассмотрения дела индивидуальному предпринимателю назначен штраф по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в размере 10 тыс. рублей.

Вместе с тем, в 2019 году также выявлялись случаи реализации ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт под маркировкой «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения».

Хозяйствующие субъекты, осуществляют розничную продажу таких товаров, делая выводы о том, что данные лампы не относятся к лампам накаливания по способу применения и не подлежат обязательному подтверждению соответствия товара установленным требованиям. В технической документации, прилагаемой к этим товарам указывается, что это излучатель тепла, хотя основным свойством таких ламп является световая отдача, излучение тепла – побочное действие, которое создается за счет нагрева вольфрамовой спирали.

Управление, по имеющимся ситуациям, продолжает считать, что изготовители, пытаются обойти действующее на территории Российской Федерации законодательство об энергосбережении, которым установлен запрет на реализацию ламповой продукции мощностью свыше 100 Вт, присвоив лампам наименование «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения».

Справка

Первоуральским отделом Управления при проведении плановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя Дрыгина Константина Дмитриевича в магазине «СОМ» (г.Первоуральск, Вайнера ул., 2А) выявлена продажа термоизлучателей мощностью 100 ватт и более, которые используются в целях освещения. Мировым судом вынесено постановление от 24.06.2019 № 5-95/2019 о привлечении ИП Дрыгина К.Д. к ответственности по ст. 14.2 КоАП РФ в виде штрафа в размере 3 тыс. руб. с конфискацией продукции в количестве 62 штук.

Справка

Серовским отделом Управления при проведении плановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя Новикова Владимира Николаевича в магазине «1000 мелочей» (624993, г.Серов, Серова просп., 61-б) обнаружена реализация термоизлучателей мощностью 150 ватт, 200 ватт, 300 ватт общим количеством 739 единиц.

Мировым судом вынесено постановление по делу № 5-350 от 24.09.2019 о привлечении индивидуального предпринимателя к ответственности по ст. 14.2 КоАП РФ назначен штраф на сумму 3 тыс. руб. с конфискацией продукции в количестве 739 единиц.

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

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

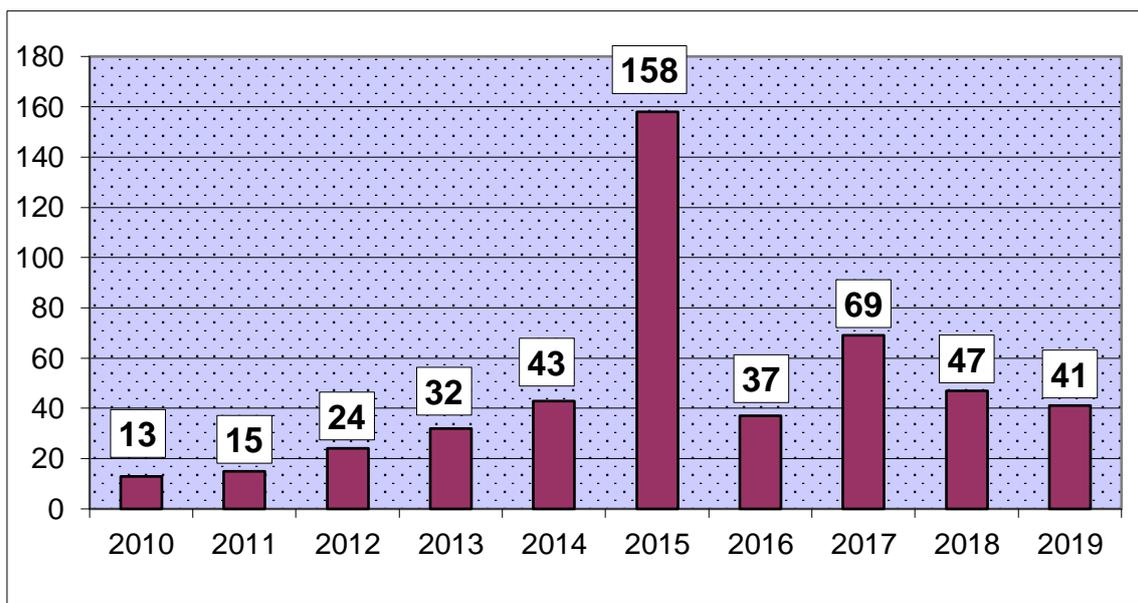


Рис.46. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что по сравнению с 2018 годом количество жалоб на данную группу товаров в 2019 году уменьшилось на 1,3 процента (рисунок 46).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2019 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

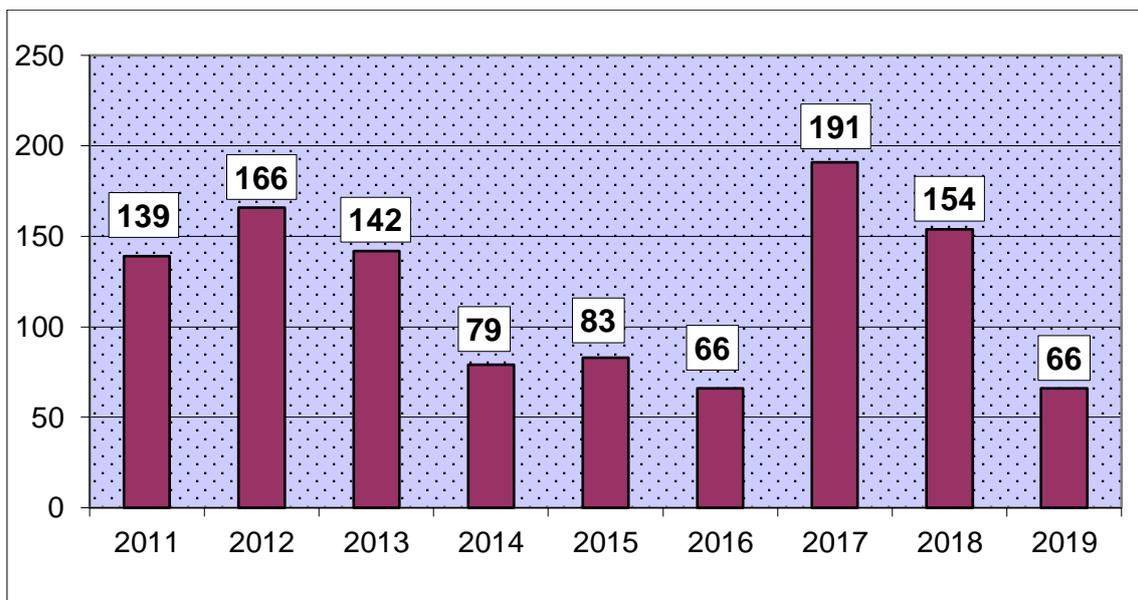


Рис.47. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 66 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию (рисунок 47). За последние годы обозначилась тенденция сокращения количества надзорных мероприятий, что в первую очередь связано с особенностями организации с 2018 годом плановых проверок при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

Снижение числа надзорных мероприятий в 2019 году связано с сокращением объемов проверок по приказу Роспотребнадзора № 43 от 30.01.2017 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», изданного на основании поручения Правительства Российской Федерации от 24.01.2017 № АХ-П11-343, ввиду охвата объектов надзора проверками в 2017-2018 гг. и невозможностью проведения повторных проверок одного и того же субъекта по этому основанию.

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

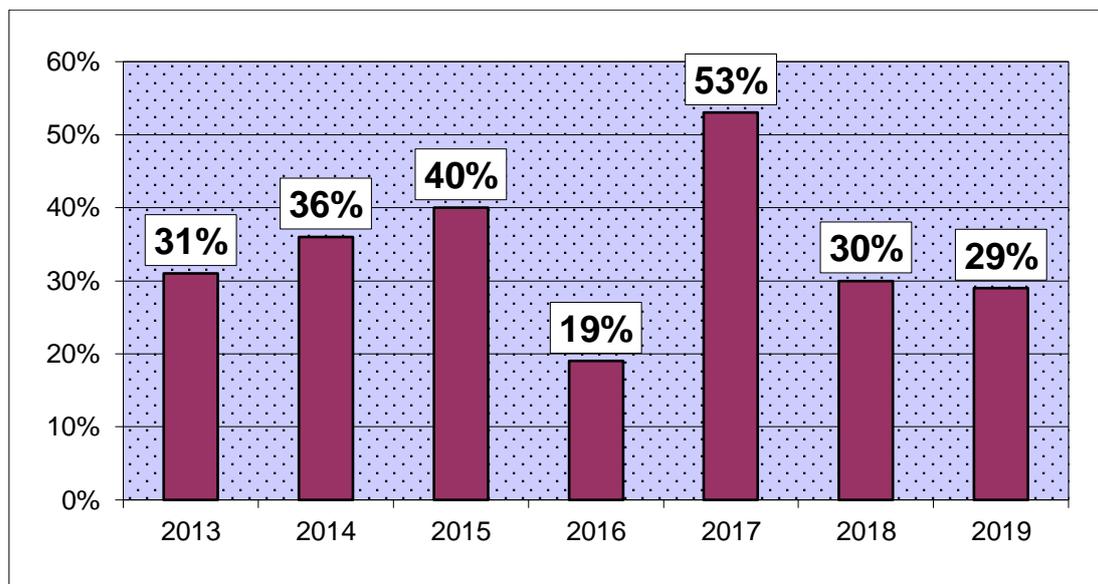


Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей заявленным требованиям

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, остался примерно на уровне 2018 года (рисунок 48).

В 2019 году было проинспектировано 3040 единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 888 единиц товара с нарушениями, что составило 29,2 процента.

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

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий осуществлялись лабораторные исследования парфюмерно-косметических товаров. В период 2019 года исследована 41 проба.

Оценка продукции проводилась на соответствие требований Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011). По результатам проведения лабораторных исследований установлено 3 неудовлетворительных пробы:

- Крем для рук «LaFRESH» питательный, изготовитель ООО «Синтез», 198205, г. Санкт-Петербург, Старо-Паново, Таллинское шоссе, д.153, кор.3, лит.Б, по показателю «КМАФАНМ»

- Средство для мытья рук с антибактериальным эффектом Жидкое мыло «Яблочко», изготовитель ООО «ТД Интехно», 620137, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.Данилы Зверева, 31, литер Е, , по показателю «КМАФАНМ»

- Средство косметическое для ухода за волосами и кожей головы: лосьон-тоник «Эсвицин», маркировка «Вио-Фарм», изготовитель ООО «Вио-Фарм», Владимирская область,

г.Кальчугино, ул.3-го Интернационала, 49, по показателю Ph (водородный показатель).

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа парфюмерно-косметических изделий при отсутствии информации о товаре и изготовителе на потребительской упаковке;

- продажа парфюмерно-косметических изделий с неполной информацией о товаре (без информации о наименовании товара, о наименовании и месте нахождения изготовителя, о наименовании и месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей; о способах применения парфюмерно-косметической продукции, отсутствие которых может привести к неправильному их использованию потребителем; о сроке годности и другие);

- продажа продукции без товарно-сопроводительных документов;

- продажа парфюмерно-косметической продукции, без обязательного подтверждения соответствия товара установленным требованиям;

- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

- продажа парфюмерно-косметических изделий с истекшими сроками годности;

- иные нарушения Правил продажи отдельных видов товаров (отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление; неведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и другие).

Справка

При проведении Центральным Екатеринбургским отделом Управления административного расследования в отношении ООО «Екатеринбург Яблоко», парфюмерно-косметический магазин «Золотое Яблоко», расположенный по адресу: г. Екатеринбург, Малышева ул., д.71, продавец по требованию не представил товарно-сопроводительную документацию на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер,

срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший), заверенные подписью и печатью поставщика с указанием его адреса и телефона на следующий проинспектированный товар:

- Вода парфюмированная для мужчин «Acqua Di Gio Profumo», торговой марки «Giorgio Armani», срок годности до:01/2024г., объём: 75 мл, ЕАС.

По выявленному нарушению юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст.14.15 КоАП РФ в виде штрафа.

Справка

При проведении Качканарским отделом административного расследования в отношении ИП Замыслова Татьяны Евгеньевны (624351, Свердловская обл., г. Качканар, 10-й мкр., д.7, кв.68), обнаружено нарушение продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам хранения, реализации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, а именно на объекте салон красот «Вселенная красоты» по адресу: г.Качканар, 8 мкр., 6 (ТЦ «Дом быта»), реализовались изделия в нарушение требований пп. 6.1 п. 5 ст. 5 ТР ТС 009/2011 «Технический регламент Таможенного союза. О безопасности парфюмерно-косметической продукции», п.5 ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 изделия :

-гель для ног «Easy step» тонизирующий с эфирными маслами мяты (Изготовитель ООО «Аравия» (107140, г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, д. 11а, стр. 1); дата производства 06/2015; срок годности 2 года с даты производства), срок годности геля для ног «Easy step» истек 06/2017.

- паста для шугаринга ультра мягкая «Gloria» (Изготовитель ООО «Глория» (105118,, г. Москва, ул. Буракова, вл. 12), дата изготовления В220/ 12 2015, срок годности 3 года с даты изготовления), срок годности пасты для шугаринга ультра мягкой «Gloria» истек 12/2018;

-лосьон перед шугарингом «Gloria» (Изготовитель ООО «Глория» (105118,, г. Москва, ул. Буракова, вл. 12), дата изготовления 12.2015, срок годности 2 года с даты изготовления), срок годности лосьона перед шугарингом «Gloria» истек 12/2017;

- крем после шугаринга «Gloria» (Изготовитель ООО «Глория» (105118,, г. Москва, ул. Буракова, вл. 12), дата изготовления 07. 2015, срок годности 2 года с даты изготовления), срок годности крем после

шугаринга «Gloria» истек 07.2017.Хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа.

Приняты меры в рамках Федерального закона от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» выданы предписания о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Справка

При проведении Серовским отделом Управления плановой выездной проверки в отношении ИП Матушкин Сергей Николаевич в магазине №5 (624963, Свердловская область., г. Серов, п. Красноглиный, Железнодорожная ул., 2) выявлена реализация спиртосодержащей продукции, с содержанием этилового спирта более 28 процентов, осуществляемой ниже цены, по которой осуществляется розничная продажа водки, ликероводочной и другой алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов за 0,5 литра готовой продукции, установленной приказом Минфина России от 11.05.2016г.№ 58-н «Об установлении цен, не ниже которых осуществляется закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов», а именно:

- Одеколон «Тройной», 83 мл, содержание этилового спирта 60 процентов, срок годности до 11.21г., производство: ЗАО «Бахташ», цена 45 руб., кол-во: 4 шт.

За выявленные нарушения в отношении ИП Матушкина Сергея Николаевича составлен протокол по ст. 14.2 КоАП РФ и направлен на рассмотрение в мировой суд. Решением суда ИП Матушкину Сергею Николаевичу вынесено предупреждение.

Справка

При проведении контрольной закупки 23 октября 2019 г. в отношении ИП Завьялова Н.В. (юридический адрес 625014, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Западносибирская, д.2, кор.1, кв.28, ОГРН 304720324400410 ИНН 720203183432) на объекте - магазин по адресу Свердловская область, Талицкий район, с. Казаковское, ул. Набережная, д. 14, выявлен факт реализации спиртосодержащей непивной продукции с содержанием этилового спирта более 28 процентов объема готовой продукции ниже цены, по которой осуществляется розничная продажа водки, ликеро-водочной и другой алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов за 0,5 литра готовой продукции, а именно: в реализации обнаружена спиртосодержащая жидкость в стеклянной бутылке объемом 80 мл. с этикеткой «одеколон для мужчин» с содержанием этилового спирта об.60 %, стоимостью 39 рублей, в количестве 40 штук. Цена товара

ниже цены, по которой осуществляется розничная продажа водки, ликероводочной и другой алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов за 0,5 литра готовой продукции, которая установлена уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции" и является нарушением п. 1 Постановления Правительства РФ от 10.12.2018 N 1505 «Об ограничении условий и мест розничной продажи спиртосодержащей непищевой продукции», п. 5 ст. 11 Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции». В отношении ИП составлен протокол по ст. 14.2 КоАП РФ, назначен штраф 3000 рублей.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказано 56 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее).

Большая часть обращений, это 33 процента касалась вопросов непредоставления информации о товаре (составе продукции, цене товара, условиях приобретения, подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, безопасному использованию и пр.); 31 процент консультаций по вопросам качества товара; 10 процентов консультаций по вопросам возврата (обмена) товара надлежащего качества и прочим вопросам.

При продаже парфюмерно-косметической продукции потребители чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: АО «Тандер» (сеть магазинов «Магнит Косметик»), ИП Коровин А.В. (сеть магазинов «Парфюм Лидер»), ООО «Золотое яблоко» (сеть магазинов «Золотое яблоко»), ООО «Алькор и Ко» (сеть магазинов «Л'этуаль») и других.

2.2.8. Товары бытовой химии

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

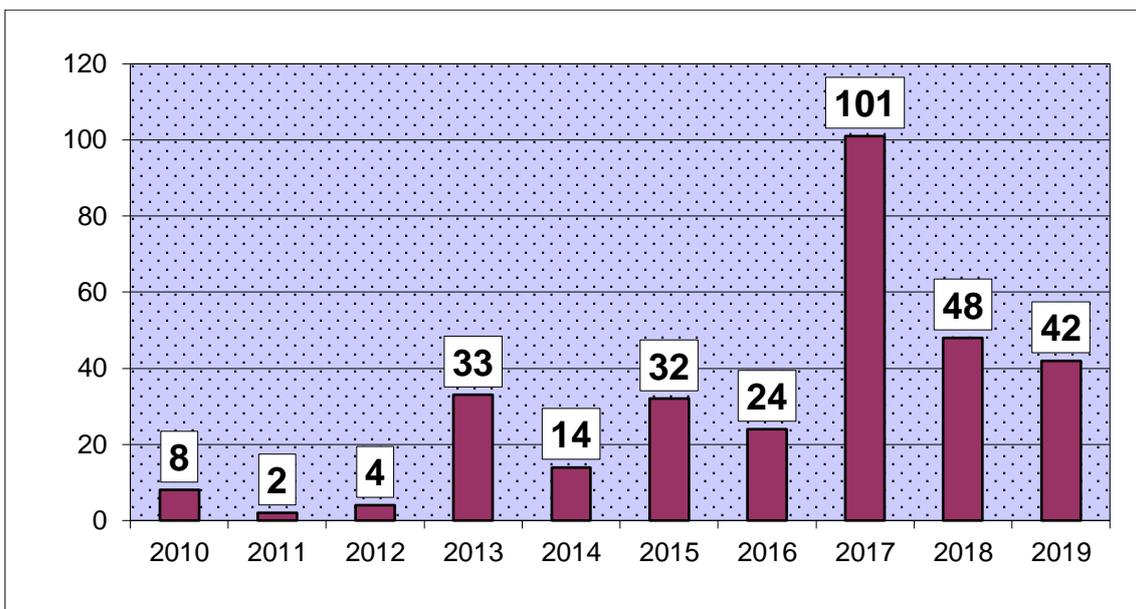


Рис.49. Товары бытовой химии. Динамика обращений

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

В 2019 году поступило 42 обращения на качество и безопасность товаров бытовой химии, что на 12,5 процента меньше, чем в 2018 году. Основная доля поступивших обращений так же, как и в предыдущих годах, приходится на реализацию некачественной стеклоомывающей жидкости для автомобилей (рисунок 49).

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

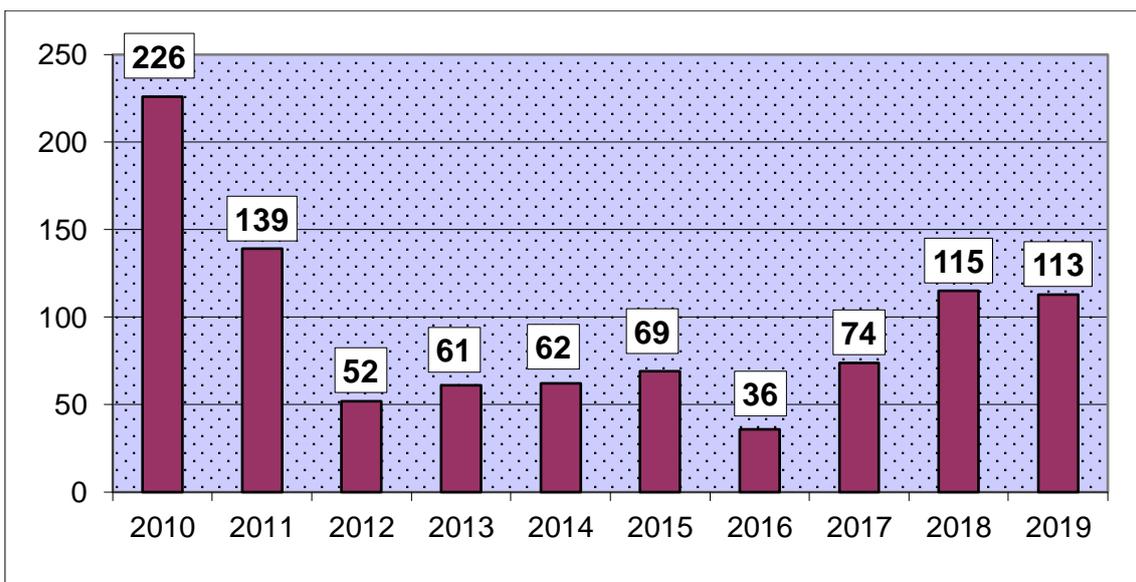


Рис.50. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных надзорных мероприятий видно, что в сравнении с 2018 годом число надзорных мероприятий в 2019 году по-прежнему осталось на высоком уровне (рисунок 50).

За 2019 год проведено 113 надзорных мероприятий предприятий розничной торговли, реализующих товары бытовой химии, в ходе которых выявлены нарушения в 49 мероприятиях (2019 г. – 43,3 процента, 2018 г. - 17,4 процента), при этом в 14 надзорных мероприятиях выявлено несоответствия продукции требованиям Единых санитарных требований по показателю «метанол».

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

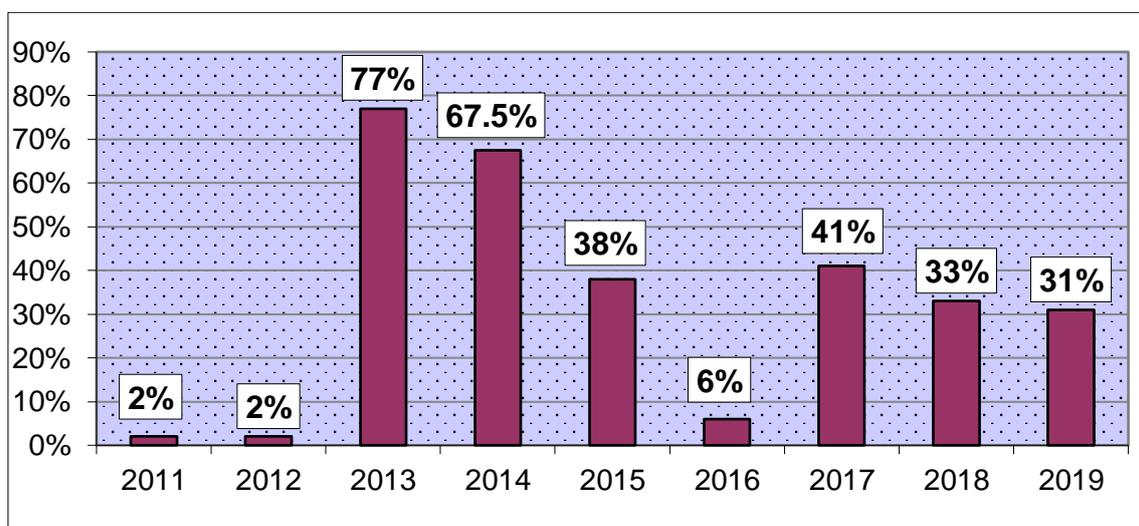


Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров не соответствующих заявленным требованиям

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

Так, в 2019 году проинспектировано 19 тонн товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве почти 6 тонн, что составляет 31 процент (рисунок 51).

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии:

- несоответствие обязательным требованиям безопасности, установленным Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю);

- реализация продукции без документов, подтверждающих ее безопасность;

- отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации

необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции;

- нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;

- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- иные нарушения Правил продажи отдельных видов товаров: отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление, не доведение до сведения покупателей информации о продавце на вывеске предприятия и др.

Справка

При проведении контрольной закупки Асбестовским отделом Управления в магазине автозапчастей «Стрелец» ИП Суеваловой О.А. по адресу: 624260, Свердловская обл., г. Асбест, Ладыженского ул., 21, выявлены нарушения:

- осуществляется реализация (оборот) товаров бытовой химии – жидкости стеклоомывающей низкотемпературной для автомобилей «Comfort Plus» (до -30 град.С) (изготовитель - ООО «ЕвроХимГрупп» (г.Ульяновск, пр-т Туполева, 31, оф.307, потребительская упаковка - пластиковые емкости (бутылки) объемом 5 литров), без наличия документа, подтверждающего безопасность данного товара бытовой химии (выше указанная стеклоомывающая жидкость не прошла государственную регистрацию);

- осуществляется реализация (оборот) товаров бытовой химии – жидкости стеклоомывающей низкотемпературной для автомобилей «Comfort Plus» (до -30 град.С) (изготовитель - ООО «ЕвроХимГрупп» (г.Ульяновск, пр-т Туполева, 31, оф.307, потребительская упаковка - пластиковые емкости (бутылки) объемом 5 литров), не соответствующей установленным санитарно-гигиеническим требованиям (в указанной стеклоомывающей жидкости содержание метанола составило более 0,5 %, что в 10 раз превысило допустимый уровень (не более 0,05 %) санитарно-гигиенических требований к товарам бытовой химии и показателям их безопасности, установленных подпунктом 5.2 Таблицы 1 Приложения 5А).

За совершенное правонарушение составлен протокол в отношении индивидуального предпринимателя к административной ответственности по ч.2 ст.14.43 КоАП РФ, выдано предписание об устранении нарушений, составлен протокол ареста данных товаров в количестве 12 штук.

Справка

При проведении внеплановой выездной проверки в отношении

АО «Торговый дом «ПЕРЕКРЕСТОК» (109029, г. Москва, Калитниковская средняя, 28, строение 4) на объекте магазин "Пятёрочка" (624300, Свердловская обл., г. Кушва, Маяковского ул., 5а), обнаружена реализация продукции непродовольственного назначения не соответствующей разд. 5 гл.2 «Единых санитарно-эпидемиологические и гигиенические требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299», а именно Стеклоочиститель «TOP ENERGY -20» в количестве 1 шт. (объем 4 литра), дата изготовления 03.09.2018 г., срок годности 3 года с даты изготовления, номер партии 02, производитель ООО «Торса» 422718, Россия, Республика Татарстан, р-н Высокогорский, поселок ж/д Киндери, ул. Лесная, 1, оф. 8. Согласно экспертного заключением по результатам лабораторных испытаний № 3561 от 08.04.2019 г., выданного ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Свердловской области» (Аттестат аккредитации органа инспекции № RA.RU.710069 от 28.07.2015 г.), указанная продукция не соответствует требованиям Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденные решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 г. № 299 по показателю «Метанол». Хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ.

В адрес Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан направлена информация о несоответствии продукции.

Из 107 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 19 проб - неудовлетворительные (17,8 процента).

Несоответствие, преимущественно, выявляется в отношении стеклоомывающей жидкости по показателю «метанол» (например, неоднократно – в отношении производителей ООО «ЕвроХимГрупп», ООО «Ивента», ООО «Вертикаль»), а также в отношении средств для мытья посуды по показателям микробиологической безопасности (КМАФАнМ, синегнойная палочка).

Руководителям предприятий и индивидуальным предпринимателям, допустившим нарушения, выданы предписания об устранении выявленных нарушений санитарно-эпидемиологических требований и о прекращении нарушения прав потребителей, а также о прекращении реализации продукции, не соответствующей требованиям санитарного законодательства.

В различных Управлениях Роспотребнадзора по субъектам

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

Справка

Информация по названиям данной продукции, и названиям предприятий- производителей с адресами:

1. ООО «Вавилон-М» (г.Москва, ул. Нижняя Красносельская, д.5, стр.4) – «Тайфун-30», «NEXТ»
2. ООО «Арт-Центр» (г.Москва, ул. Кастанаевская, д.43) – «ЛедоCool» (-30)
3. ООО «Реверс» (г.Москва, ул. Чечерина, д.10) – «Ultra Cleaner»
4. ООО «Леда» (г.Москва, ул. Чечерина, д.10) – «Effect plus -30»
5. ООО «ИнжТехПоставка» (г. Москва ул. Ямского поля, д.30, пом.7.) – «Glied Exclusive» -30°С
6. ООО «Проф Стиль» (г.Москва, ул. Новорогожская, д.4, стр.1) - «Зимний» «Север» -30 °С
7. ООО «Фудлайн-М» (г.Москва, ул. Фабричная, д.4, к.2, оф.9, ком.6) – «Ice Tiger» -30°С
8. ООО «Лангория» (г.Москва, ул. Введенского, д.23А, стр.3) – «HUSKY», «Зимняя дорога»
9. ООО «Элит Эстейт Компани» (г. Москва, ул. Иловайская, д.9, стр.7) – «Сибирь -30°С», «Snow Clean», «ARCTICA».
10. ООО «Автолайн» (г.Москва, Измайловское ш., д.3А) - Полярная звезда («Polar STAR») -30°С, «Омывайка -30»
11. ООО «Гермес» (г.Москва, ул. Борисовская, д.16) – «Effect plus»
12. ООО «ЭлинарПрод» (г.Москва ул. Мишина, д.28, ком.4) – «AQARELLE» «WINTER WAY» «-20»
13. ООО «Комланд» (г.Москва, пр-д. Стройкомбината, д.4) – «Каскад-30»
14. ООО «Информ Прогресс» (г.Москва, ул. Ижорская, д.6, стр.5) – «Nord Strem» марка»Вьюга»
15. ООО «Кондор» (г.Москва, ул. Старый Гай, д.14) – «Блеск Perfekt»
16. ООО «ТехноМаркет» (г.Москва, ул. Енисейская, д.17, к.1)

– «VORTEX»

17. ООО «Евромакс» (г.Москва, туп. Горлов, д.2, ком.4) – «Кристал» LIGHTICE

18. ООО «Регалит» (г.Москва, 1-й Коптельский пер., д.6, стр.1) – «Cristal Clear»

19. ООО ТД «ВымпелТорг» (г.Москва, ул. Летниковская, д.10, стр.5) - «NordWind» GLASS CLEANER -30°C

20. ООО «Гарден» (г. Москва, ул. 3-я Никопольская, д. 7) – «INTER LIQUID 51»

21. ООО «Ровикон» (г. Москва, ул. Рочдельская, д. 14А) – «WINTER LIQUID -30», «INTER LIQUID 51»

22. ООО «Артград» (г. Москва, ул. Полярная, д. 30, корп. 3) – «Wiper Proff»

23. ООО «Альфа Хим Групп» (г. Москва, ул. Каховка, д.30, п.1, к.13) – «SAVТОК»

24. ООО «ТПК КИФ» (г.Москва, ул. Дмитровское шоссе, д.159, стр.2) – «TOP ENERGY»

25. ООО «Сити Люкс» (г.Москва, ул. Тихвинская, д.17, стр.7) – «Cristal»

26. ООО «Сектор-Т» (г.Москва, ул. Сретенка, д.9/21/24) – «30°C» серии «Cristal» торговой марки «Vizium»

27. ООО «Дельрос» (г.Москва, пер. Малый Злотоустинский, д.10, стр.2) – «Nordix»

28. ООО «Рус Пром Сервис» (г.Москва, ул. Ивана Бабушкина, д.23, к.4, оф.9) – «Эльбрус»

29. ООО «ХимСервис» (г.Москва, пр-т Вернадского, д.113) – «Лазурь марки А»

30. ООО «Эколайн» (г.Москва, ул. Рочдельская, 14А) – Pro3 (низкотемпературная стеклоомывающая жидкость -30°C)

31. ООО «Интерторг» (г.Москва, ул. Бориса Жигуленкова, д.25, корпус 1) – «АЛТЫН»

32. ООО «Вектор» (г.Москва, ул.Средняя Первомайская, д.36) – «SKYLUX» -300С, «WISARD№ -300 С.

33. ООО «Авангард» (г. Москва, ул. Авиамоторная, д.50, оф.14, комн.45) - «Сибирь -300С»;

34. ООО «Экосервис» (г. Москва, ул. Армавирская, д.3, стр.2) - «Сибирь»;

35. ООО «Альмэкс» (г. Москва, ул. Тарусская, д.22, корп.1) - «EFFEKT PLUS -300С»;

36. ООО «Медиа Гросс» (г. Москва, пр-д Соловьиный, д.28) – «Стеклоомывающая жидкость -300С»;

37. ООО «Меликон» (г. Москва, ул. Рябиновая, д.55) - «Ледокол -300С»;

38. ООО «ИВЕНТА» (г.Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр.1-2, комн.3; фактический адрес производства г.Рязань,

ул.Промышленная, д.15 и г.Рязань, ул.Промышленная, д.21 – «ICE DRIVE -300С», «ICE DRIVE»;

39. ООО «УК «ЛОГО ДУЭТ» (Чувашская Республика, г.Чебоксары, проспект И.Я.Яковлева, д.3, пом.№28) – стеклоомывающая жидкость «Обзор NEW -300С с ароматом яблока», «Алтын», «RALLY EXTREME -300С», «ГОРИЗОНТ -300С аромат лимона».

40. ООО «ИВЕНТА» (г. Рязань, ул. Промышленная, 15, фактический адрес: г. Рязань, ул. Промышленная, 21) – стеклоомывающая жидкость «ICE DRIVE»;

41. ООО «УК «ЛОГО ДУЭТ», юр.адрес: Чувашская Республика, г.Чебоксары, проспект И.Я.Яковлева, д.3, пом.№28, адрес производства: Нижегородская обл., г.Богородский район, г.Богородск, ш.Дуденовское, д.5Б - стеклоомывающая жидкость - 25°С «Марка А» «RED LINE»;

42. ООО «УК «ЛОГО ДУЭТ», юр.адрес: Нижний Новгород, ул.Алексеевская, д.45, офис 2, фактический адрес: Нижегородская обл., г.Богородский район, г.Богородск, ш.Дуденовское, д.5Б - стеклоомывающая жидкость - 25°С «Марка А» «RALLY EXTRIME»

43. ИП Коровин А.И., адрес: Чувашская Республика, г.Чебоксары, ул.Ашмарина. д.27А - стеклоомывающая жидкость низкотемпературная «CLEANING GLASS» - 25°С;

44. ООО «Форвард групп», юр.адрес: 143020, Московская обл., Одинцовский район, деревня Ликино, ул.Промышленная, д.1, каб.14, фактический адрес: Владимирская обл., г.Камешково, ул.Победы, д.2г, - жидкость стеклоомывающая низкотемпературная «Frozko Gleid Master» (-30°С), жидкость стеклоомывающая низкотемпературная «Polar Express» (-30°С), стеклоомывающая жидкость торговой марки «Gleid Master» (-30°С);

45. ООО «Нортвуд», юр.адрес: г.Москва, пер.Мароновский, д.1/9, оф.4, факт.адрес: г.Рязань, Железнодорожный район, Московское шоссе, д.6, - стеклоомывающая низкотемпературная жидкость «Master ICE»;

46. ООО «Диомедия», юр.адрес: г.Москва, ул.Садовническая, д.54, строение 1, каб.62, фактический адрес: Владимирская обл., Ковровский район, поселок Мелехово, ул. Первомайская, д.35б, - жидкость стеклоомывающая низкотемпературная.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказано 40 консультаций по вопросам продажи товаров бытовой химии из которых: 19 - на личном приеме, 21 - по телефону.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве товара (66 процентов консультаций);
- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о потребительских свойствах товара (15 процентов обращений);
- обмена (возврата) товара надлежащего качества (10 процентов консультаций);
- о безопасности товара (5 процентов обращений) и иным вопросам.

Хозяйствующие субъекты: ЗАО «Тандер» (сеть магазинов «Магнит Косметик») (г.Каменск-Уральский, г.Асбест, г.Березовский, г.Красноуфимск, г.Нижняя Тура); сеть магазинов «Связной» (г.Каменск-Уральский, г.Краснотурьинск); сеть магазинов «ДНС» (г.Североуральск); ООО «Уют» (г.Каменск-Уральский); сеть магазинов «Светофор» (г.Кушва, г.Асбест) и пр.

В 2019 году подготовлена 1 претензия в отношении продажи некачественного освежителя воздуха приобретенного в магазине «Магнит Косметик» г.Красноуфимск, стоимостью 79 рублей. Претензия была удовлетворена.

2.3.9. Электронная коммерция

Современные технологии предоставляют возможность приобретения различных товаров дистанционным способом – одежда и обувь, бытовая техника, парфюмерно-косметические и другие товары.

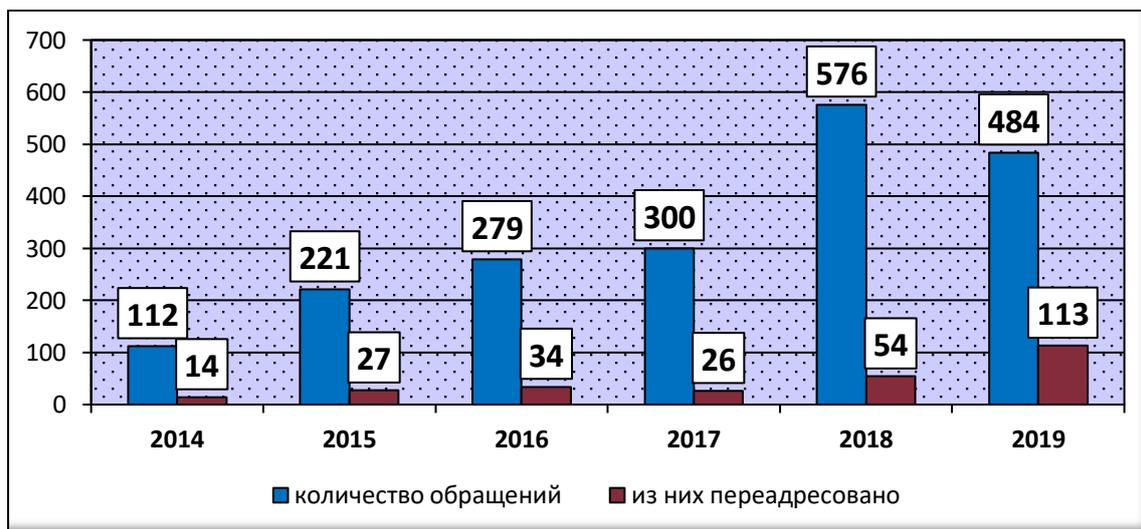


Рис. 52. Дистанционная торговля. Динамика поступивших обращений (2014-2019 гг.)

В 2019 г. наблюдается некоторое снижение числа жалоб на дистанционную торговлю в сравнении в 2018 годом (на 16 процентов).

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2019 году – технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности (сотовые телефоны, автозапчасти, одежда, обувь, игрушки, кожгалантерейные изделия, парфюмерно-косметические изделия и прочие товары).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 г. рассмотрено 484 жалобы на продажу товаров через Интернет-магазины, переадресовано 113 обращений, что составило 23 процента от количества поступивших.

Преимущественно, обращения переадресуются по месту заключения договора – в иные Управления (в основном, Управление Роспотребнадзора по городу Москве), либо в правоохранительные органы. Основанием для переадресации в правоохранительные органы обращений с жалобами на дистанционный способ продажи товаров в 2019 году являлось наличие описания мошеннических действий продавца (перевод денежных средств на расчетный счет физического лица в банке либо на счет физического лица, открытый в электронном платежном сервисе, или оплата наличными денежными средствами при получении товара в отделении почты России, отсутствие при этом сведений о хозяйствующем субъекте (наименование и место нахождения продавца либо достоверное наименование, местонахождение продавца).

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

- несвоевременная доставка товара или недоставка товара;
- доставка незаказанного товара;
- доставка заказанного товара, но с другими техническими характеристиками товара;
- отказ продавца в удовлетворении требования о расторжении договора купли – продажи товара со ссылкой на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55;
- отсутствие необходимой информации о товаре, для его правильного выбора;
- отсутствие информации о хозяйствующем субъекте (продавце), которому можно предъявить требования о передаче товара, качество которого не соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора купли-продажи;
- недостатки в товаре, проявляющиеся в период эксплуатации;

- введение в заблуждение относительно потребительских свойств товара;
- продажа дистанционным способом товаров свободная реализация, которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

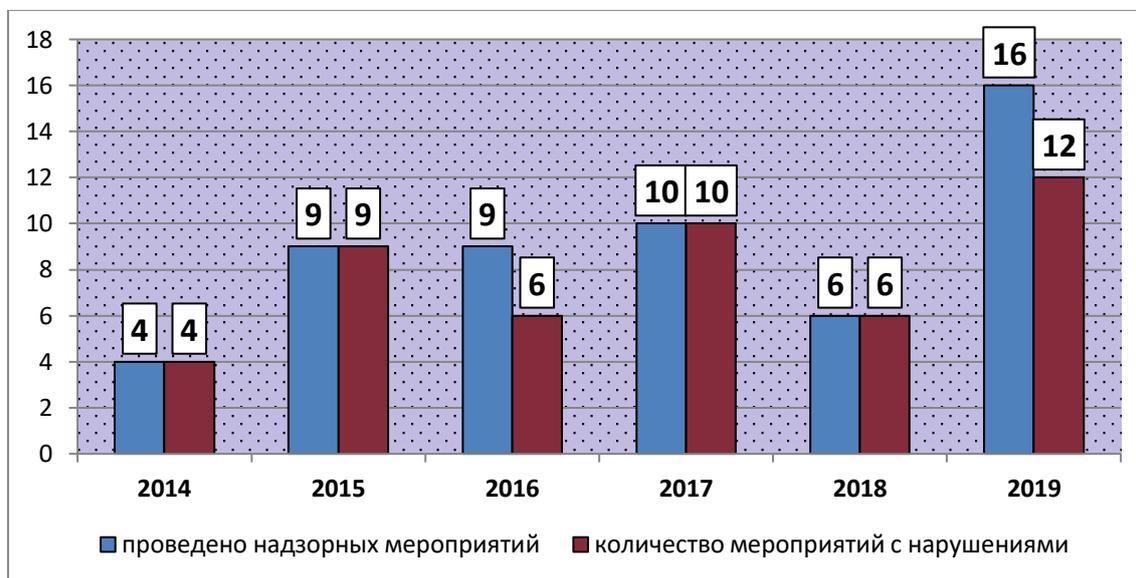


Рис. 53. Дистанционная торговля. Динамика надзорных мероприятий (2014-2019 гг.)

Всего в 2019 году проведено 16 надзорных мероприятий в области дистанционной торговли (большая часть – в форме дистанционной контрольной закупки), в рамках которых выявлено 65 нарушений (рисунок 53).

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре и изготовителе (например, осуществляется доставка товара без необходимой маркировки; в момент доставки товара потребителю не сообщается информация о порядке возврата товара);
- реализация дистанционным способом лекарственных средств под видом парфюмерно-косметической продукции (заявлены лечебные свойства, в составе – тетракаин, адреналин и пр.);
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей (например, применение перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 при возврате товара надлежащего качества, приобретенного через сеть Интернет; изменение Продавцом в одностороннем порядке условий договора в отношении: цены товара, срока исполнения заказа; отказ в исполнении уже заключенного договора купли-продажи товара и пр.).

По результатам проведенных мероприятий в 2019 г. составлено 17 протоколов об административном правонарушении (в 2018 г. – 8 протоколов), вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафов. Вынесено 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Судами удовлетворено 4 заявления о признании информации запрещенной и блокировке информации в сети Интернет по вопросам продажи непродовольственных товаров и оказания услуг, и 26 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной и алкогольной продукции, снюсов.

Справка

Примеры решений суда о признании информации запрещенной к распространению в связи с отсутствием на сайте информации о продавце:

1) решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга от 20.06.2019 по делу № 2а-2959/2019 - удовлетворен иск Управления о признании запрещенной информации, размещенной на сайте акрил-екатеринбург.рф (услуги по восстановлению ванн);

2) решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга от 08.07.2019 по делу № 2а-3210/2019 - удовлетворен иск Управления о признании запрещенной информации, размещенной на сайте tuladuo.ru (продажа сумок);

3) решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга от 30.04.2019 по делу № 2а-2288/2019 - удовлетворен иск Управления о признании запрещенной информации, размещенной на сайте apple-store96.ru (продажа телефонов).

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказана 801 консультация по вопросам продажи товаров дистанционным способом.

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

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредставление информации о наименовании продавца, его адресе и невозможности его установить; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара, об обязательном подтверждении соответствия товаров;

- несоответствия полученного товара информации о характеристиках товара, размещенной на сайте;

- отказа продавца принять товар надлежащего качества;

- непредставление документов, подтверждающих заключение договора-купли продажи товара;
- ненадлежащего качества товара;
- отказа продавца от удовлетворения законных требований потребителя и нарушения сроков их удовлетворения.

Составлено 44 претензии и 11 исковых заявлений для потребителей. Общая сумма возмещенного ущерба потребителям составила 894 тыс. рублей.

Исковые заявления составлялись в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Амторс» г.Одинцово Московской области, ООО «А-Технология» г.Санкт-Петербург, ООО «Автолайн» г.Москва, ООО «Магия техника» г.Североуральск, ООО «Алибаба.ком» г.Москва, ООО «Инторг» г.Новосибирск, ИП Овчинникова Г.Г. г.Петровск Саратовской области и другие.

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

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

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

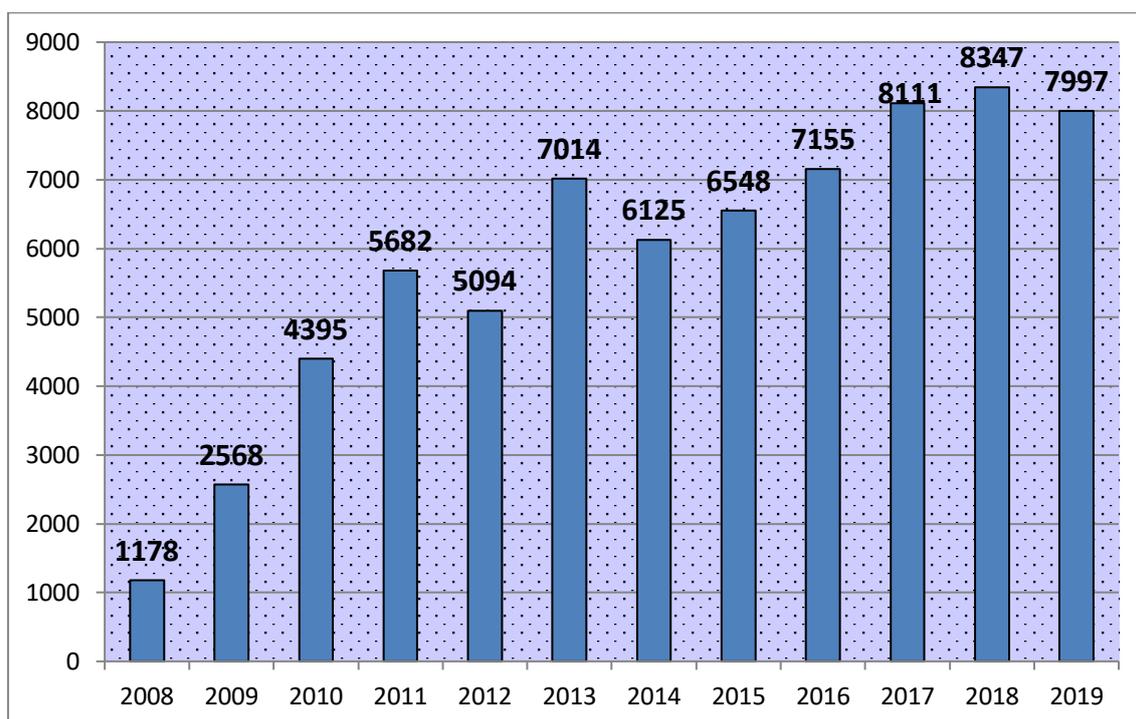


Рис. 54. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2008-2019 г.г.)

В 2019 году поступило в Управление 7997 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 4,2 процента меньше, чем в предыдущем году (рисунок 54).

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 64 процента (на уровне 2018 г.).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 55.

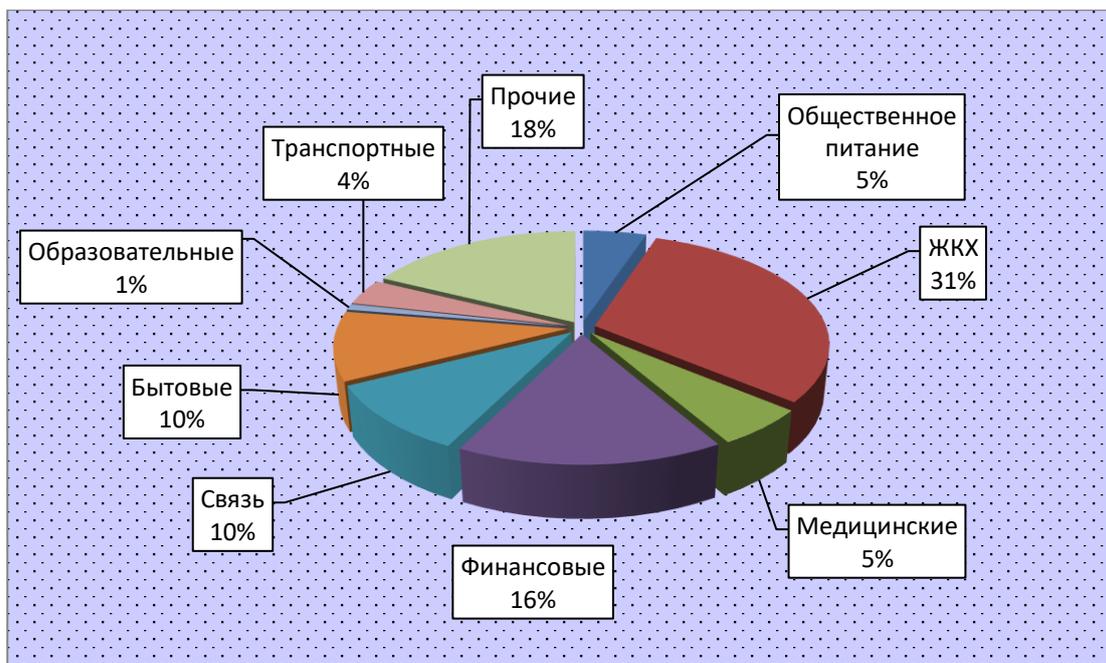


Рис. 55. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги жилищно-коммунального хозяйства – 31 процент от всех поступивших обращений на услуги, финансовые услуги – 16 процентов, бытовые услуги – 10 процентов, услуги связи – 10 процентов. Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2018 годом практически не поменялся.

При этом если большинство обращений в области жилищно-коммунального хозяйства направляется в органы государственного жилищного надзора (в 2019 г. – 69 процентов), то в иных сферах оказания услуг обращения, преимущественно, рассматриваются Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области самостоятельно.

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению региона Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся плановые и внеплановые проверки, административные расследования, должностные лица службы участвуют в проверках органов прокуратуры в качестве специалистов.

Динамика проведенных проверок и административных расследований в сфере оказания населению услуг в период с 2008 года по 2019 год представлена на рисунке 56.

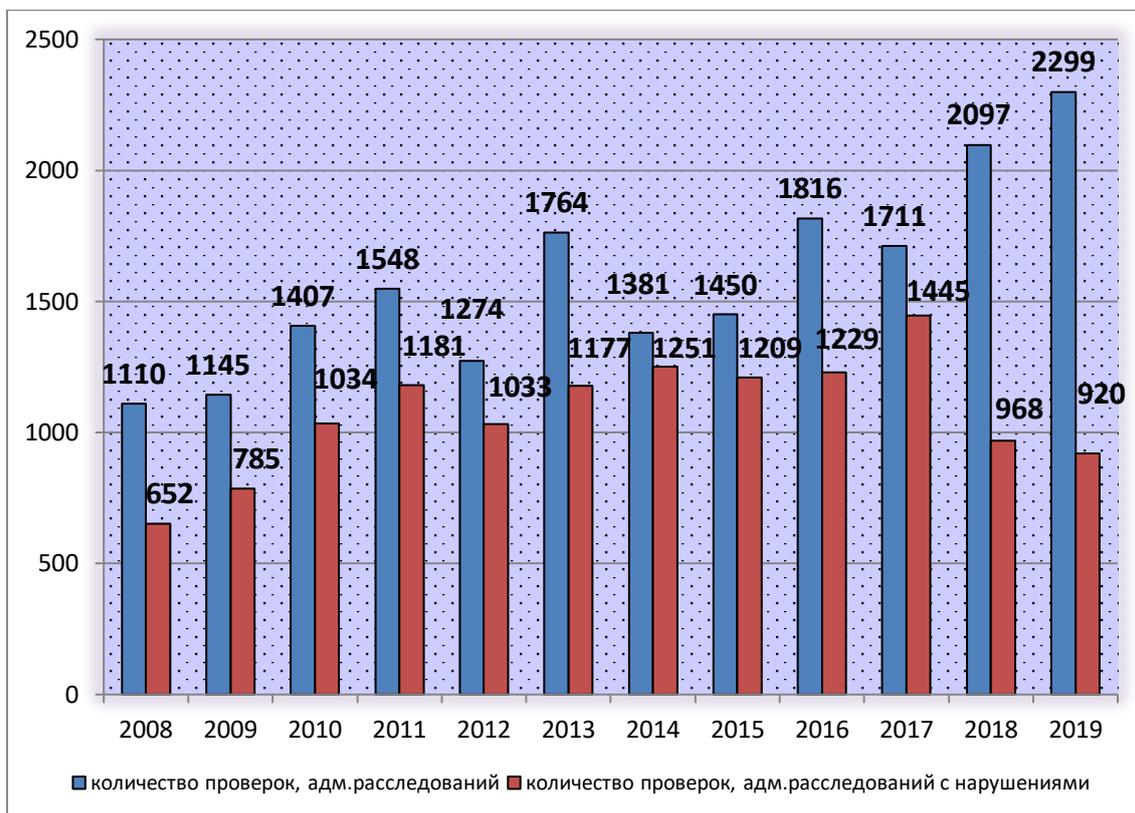


Рис.56. Услуги. Динамика проведенных проверок и административных расследований

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2019 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 2299 проверок и административных расследований, при этом нарушения выявлены в 40 процентах надзорных мероприятий (2018 г. – 46 процентов, 2017 г. - 84 процента).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило 1,3 нарушения (2018 г. – 2,4 нарушения, 2017 г. – 5,1 нарушение).

Соответственно, в отдельных приоритетных сферах потребительского рынка услуг, удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями снизился.

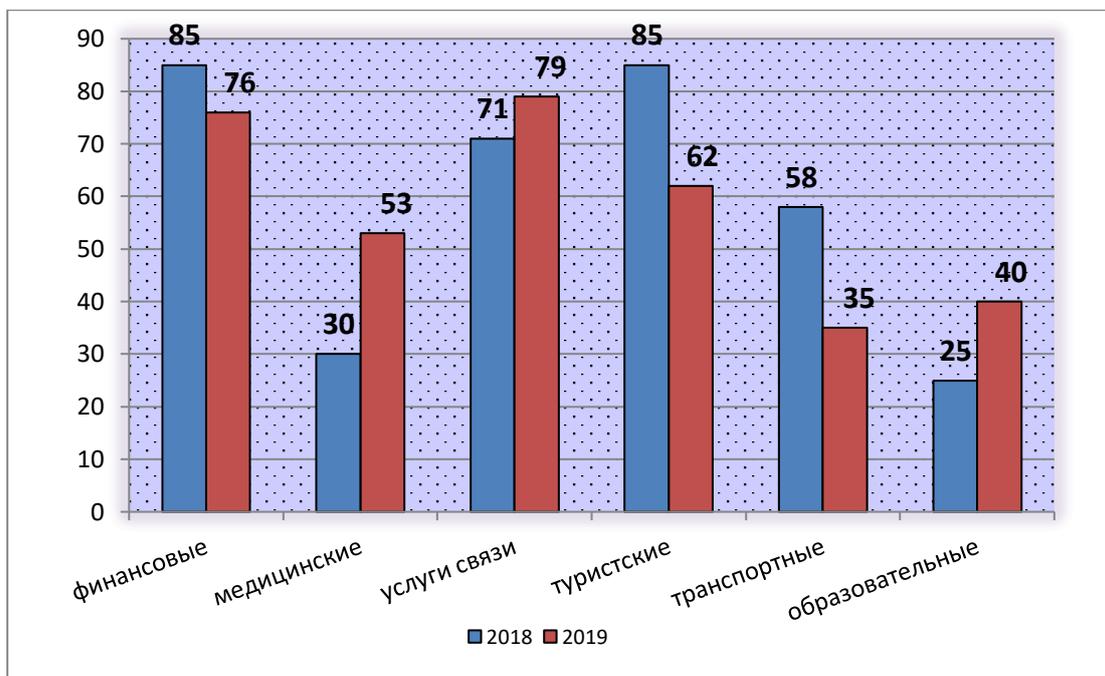


Рис.57. Услуги. Удельный вес проверок и административных расследований, в ходе которых выявлены нарушения

Увеличение удельного веса надзорных мероприятий с нарушениями затрагивает сферу предоставления медицинских, образовательных услуг и услуг связи.

Снижение наблюдается в сфере предоставления туристских и транспортных услуг. В сфере финансовых услуг также наблюдается снижение удельного веса надзорных мероприятий с нарушениями, однако несмотря на это, данный показатель по-прежнему высок.

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

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

По итогам надзорных мероприятий на рынке услуг составлено 694 протокола об административных правонарушениях (2018 г. – 969 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 587 постановлений о назначении административного наказания (2018 г. – 865 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 7,8 млн. руб. (2018 г. - 10,2 млн. руб.).

В адрес исполнителей выданы 438 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 31 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль

(2018 г. - 779 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 70 представлений).

В 2019 г. судами удовлетворено 158 исков потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2018 г. - 137 исков), а также 41 иск в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них 17 – в защиту неопределенного круга лиц) (2018 г. - 59 исков).

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

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2018 год в сфере оказания услуг было оказано 10,1 тыс. консультаций, подготовлено 562 претензии, 222 исковых заявления.

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 23 млн. руб.

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2 тыс. мероприятий.

3.1. Жилищно-коммунальные услуги

В структуре платных услуг, оказываемых населению Российской Федерации, наибольший объем приходится на жилищно-коммунальные услуги. Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из важнейших социально значимых функций государства.

К сфере жилищно-коммунального хозяйства отнесены такие основные направления, как осуществление деятельности, направленной на улучшение условий проживания граждан в жилищном фонде, включающей в себя управление многоквартирными домами, капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, а также переселение граждан из аварийного жилищного фонда, осуществление регулируемых видов деятельности в сфере поставки коммунальных ресурсов (предоставления коммунальных услуг), обращение с твердыми коммунальными отходами и др.

В настоящее время контроль за соблюдением перечисленных требований в области ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти.

По данным Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области на территории Свердловской области управление многоквартирными домами (МКД) осуществляют 2 399 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из них 483 управляющих компании, 1916 товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов,

специализированных потребительских кооперативов. Так, 30 450 МКД находятся под управлением управляющих компаний, 2 715 под управлением товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов, 3 192 под непосредственным управлением.

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

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

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

Органы Роспотребнадзора, в свою очередь, осуществляют надзор в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе, за соблюдением требований санитарных правил к водоснабжению, условиям проживания, порядку обращения с отходами и пр.

В то же время существуют проблемы по привлечению к административной ответственности ТСЖ и ресурсоснабжающих организаций. Материалы в отношении данных лиц по прежнему направляются в Роспотребнадзор для принятия административных мер.

В 2019 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 2498 обращений потребителей по вопросам оказания ЖКУ, что на 13,4 процента меньше по сравнению с 2018 годом (рисунок 58).

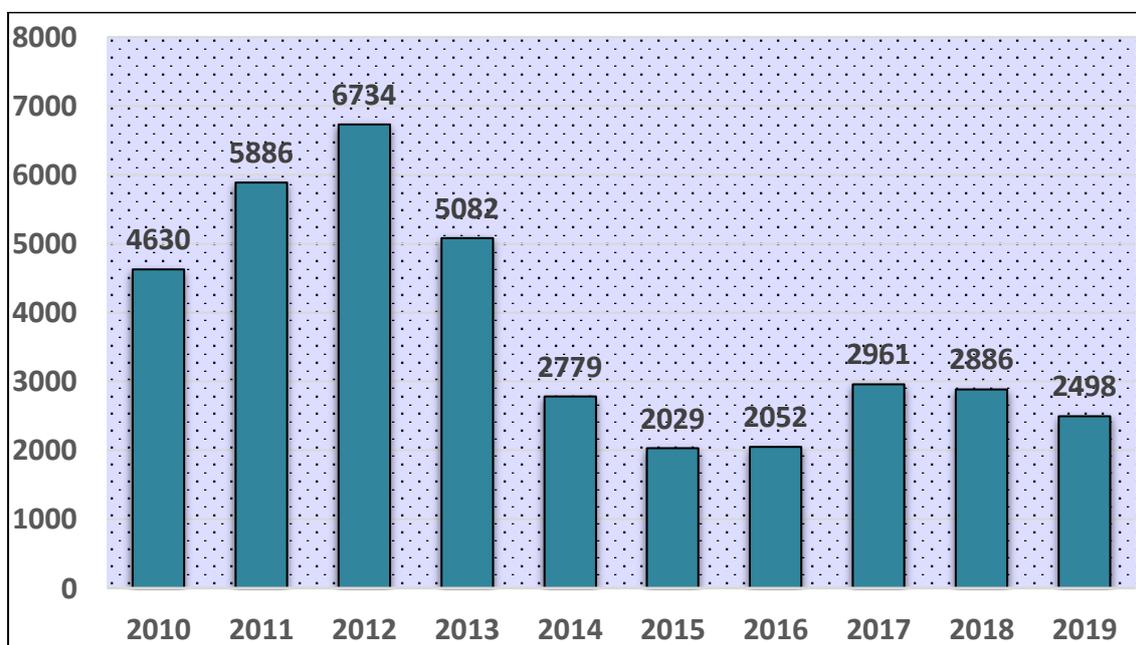


Рис. 58. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2010-2019 гг.)

В адрес Управления также поступали обращения в области соблюдения санитарно-эпидемиологического благополучия населения при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, в том числе об условиях проживания в жилых помещениях (2834 обращений), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (746 обращений), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (710 обращений).

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ (6788 обращений), 2912 обращений (43 процента) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2019 году Управлением проведено 77 надзорных мероприятий в отношении субъектов ЖКХ, что на 71,1 процента больше по

сравнению с 2018 годом.

Нарушения были выявлены в ходе проведения 11 мероприятий (14,3 процента от общего числа проведенных мероприятий).

В ходе надзорных мероприятий, проведенных в 2019 году, выявлены нарушения 37 пунктов нормативных документов в области защиты прав потребителей. По сравнению с 2018 годом количество выявленных нарушений пунктов нормативных документов уменьшилось на 50,6 процента.

Из органов прокуратуры в 2019 году по фактам нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг поступило 3 материала, по всем вынесены постановления о назначении административного наказания, в том числе по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ (обсчет или иной обман потребителей), из Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области поступил один материал, составлен протокол по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (непредоставление информации об услуге).

Структура выявленных в 2019 году правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг, представлена на рисунке 59.

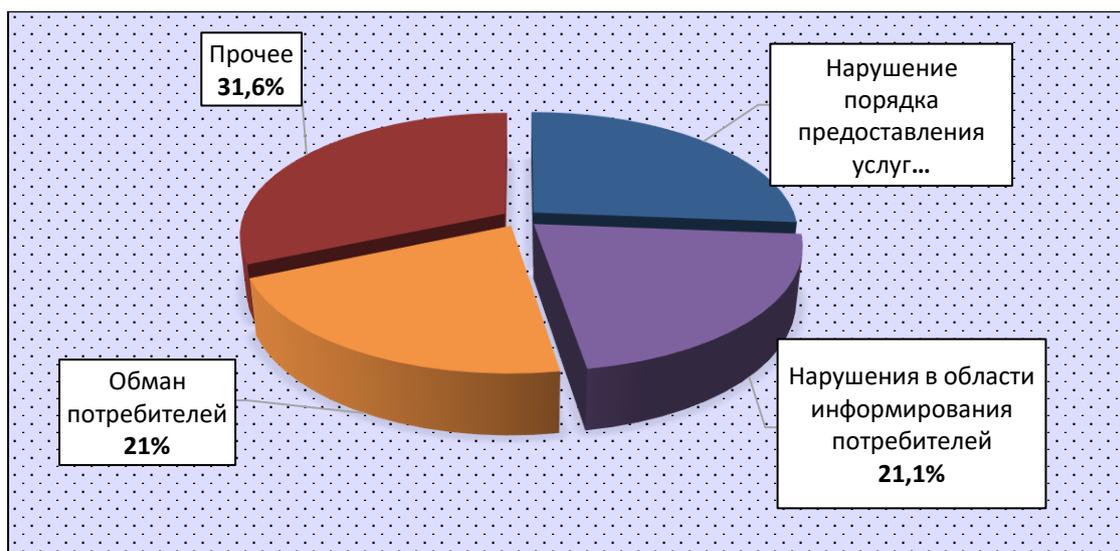


Рис. 59. Жилищно-коммунальные услуги. Структура выявленных правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг (2019 г.)

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении субъектов ЖКХ должностными лицами Управления и судебными органами власти вынесено 19 постановлений о назначении административного наказания.

Общая сумма наложенных Управлением штрафов в отношении субъектов ЖКХ в 2019 году составила 256 тыс. руб.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей, в связи с совершением которых Управлением в 2019 году выносились постановления о назначении административного наказания, сформировалась следующим образом:

1) **21 процент** (2018 г. – 48 процентов) – нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги: обман потребителей, нарушение порядка ценообразования (ст. 14.7 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с:

- нарушением установленного периода расчета за коммунальные услуги;

- расчетом платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством (в том числе, расчет платы за отопление исходя из текущих показаний общедомовых приборов учета, без применения данных о среднемесечном объеме потребления тепловой энергии за предыдущий год; расчет платы за электроэнергию с учетом показаний общедомового прибора учета, полученных расчетным путем с применением коэффициента трансформации);

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

- выставлением платы без применения показаний общедомовых приборов учета;

2) **21 процент** (2018 г. – 20 процентов) – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, оказание услуг при отсутствии установленной информации (ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

К информации, которая ненадлежащим образом доводится исполнителями жилищно-коммунальных услуг до потребителей, относится:

- сведения об объемах потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод (в платежных документах) и др.;

- реквизиты организации ЖКУ на вывеске;

- наименование и реквизиты организации-исполнителя, контактные данные (в договоре, платежном документе);

3) **26 процентов** (2018 г. – 20 процентов) - нарушения порядка предоставления услуг (ст. 14.4 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с нарушением порядка оказания услуг, предусмотренного правилами

предоставления коммунальных услуг, правилами содержания общего имущества, например, в части:

- оказание услуг при отсутствии письменного договора;
- нарушение требований к составу сведений в договоре об оказании коммунальных услуг;
- порядка приостановления оказания услуг и пр.

4) **36 процентов** – прочие нарушения.

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

В 2019 году подготовлено и направлено в суд общей юрисдикции 8 исковых заявления в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг (4 исковых заявления удовлетворены), 4 исковых заявления в интересах защиты прав конкретного потребителя, по которым требования удовлетворены.

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

- к ООО «Паритет» о признании действий по поставке холодной (питьевой воды) не отвечающей требованиям безопасности противоправными;

- к ООО «Комплексные решения» о признании действий по поставке холодной (питьевой воды) не отвечающей требованиям безопасности противоправными;

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

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

В числе удовлетворенных требований, предъявляемых в защиту прав конкретного потребителя:

- к МУП «Горканал» о взыскании платы за услугу вывоз твердых бытовых отходов;

- к ООО «Управляющая жилищная компания «Урал-СТ» о взыскании стоимости платы за возобновление ранее приостановленных коммунальных услуг электроэнергии, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, штрафа;

- к МУП ЖКХ «Южное» Сысертского городского округа о понуждении к выполнению требований санитарно-эпидемиологического законодательства (на качество оказываемой коммунальной услуги по холодному водоснабжению).

В 2019 году было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 292 мероприятий, связанных с информированием потребителей об их правах при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также о способах защиты этих прав в жилищной сфере. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступлений на телевизионных каналах и радиостанциях, и пр.

Помимо информирования граждан специалистами территориальных отделов и консультационных центров (пунктов) для потребителей на базе Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» оказывалась помощь в составлении претензий, исковых заявлений, проводилось консультирование граждан по вопросам ЖКХ.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. было оказано 2571 консультация по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству горячего и холодного водоснабжений (температурному режиму, химическому и микробиологическому составу);
- нарушение требований по содержанию мест общего пользования многоквартирных домов;
- нарушение требований по начислению платы за сбор и вывоз твердых коммунальных отходов, отказ от перерасчета платы при наличии нескольких объектов жилых помещений;
- нарушение требований по оборудованию контейнерными площадками в частном секторе;
- нарушение требований к микроклимату жилых помещений (низкой температуре централизованного отопления);
- нарушение требований по начислению платы за жилищно-коммунальные услуги;
- нарушение требования о предоставлении информации о порядке расчета платы за коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды;
- отказ управляющих организаций от удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке.

Для потребителей подготовлено 150 претензий, из которых 141 рассмотрена, 126 из них удовлетворено, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 454,6 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 27 исковых заявлений, судом рассмотрено 25 исков, из них 19 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 1,2 тыс. руб.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Экосервис» (22 претензии), зарегистрировано в г. Екатеринбург; АО «ЭнергосбыТ Плюс» (17 претензий), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ЕМУП «Специализированная автобаза» (8 претензий, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Даниловское» (5 претензий, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Первоуральск; МУП «Технодом» (5 претензий), зарегистрировано в Свердловской области г. Лесной; ООО «УЖК «Урал-СТ» (2 претензии, 3 исковых заявления), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ТСЖ «Волчанский 2А» (4 претензии), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «УК «Верх-Исетская» (4 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Жил Сервис Эксперт» (3 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Порядок» (3 претензии), зарегистрировано в Свердловской области г. Артемовский; ООО «УК «Стандарт» (2 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; АО «Облкоммунэнерго» (2 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Компания «Рифей» (3 претензии), зарегистрировано в г. Тюмень и прочих.

Справка

Примеры судебной практики:

1. В консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра обратился потребитель за помощью в составлении искового заявления в связи с причинённым имуществу ущерба в результате затопления квартиры.

Консультационным пунктом подготовлено исковое заявление к ООО «Управляющая компания ЖКХ Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга» о возмещении ущерба, причинённого в связи с затоплением, а также возмещении понесенных расходов на оплату экспертизы и услуг специалистов.

Из пояснений потребителя следует, что в 2018 г. в доме, где расположена квартира, был проведен капитальный ремонт, в том числе ремонт системы теплоснабжения. После проведённого ремонта в результате лопнувшего крана на трубопроводе системы теплоснабжения в чердачном помещении произошло затопление квартиры истца. Истец обратился с требованием о возмещении причинённого вреда имуществу и убытков к Управляющей компании.

С целью установления лица, виновного в причинение вреда имуществу потребителя, судом к участию в деле привлечен Региональный Фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области. Также при рассмотрении дела назначено проведение экспертизы с целью установления причины аварии. По результатам экспертизы сделан

вывод о допущенных подрядчиком нарушениях при монтаже шарового крана в системе теплоснабжения, а также произошедшем гидравлическом ударе при запуске отопления в том же году, когда проводился капитальный ремонт общего имущества, что повлекло за собой нарушение целостности системы отопления.

Судом сделан вывод, что ответственность перед истцом за причиненный ущерб должна быть возложена на Региональный Фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области. При этом суд указал, что в соответствии с ч. 6 ст. 182 Жилищного кодекса РФ ограничение ответственности регионального оператора за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по проведению капитального ремонта подрядными организациями, привлеченными региональным оператором, не установлено, в связи с чем региональный оператор отвечает за действия подрядной организации перед собственниками в соответствии с принципом полного возмещения убытков. Сама ответственность регионального оператора обусловлена событием, а именно фактом ненадлежащего исполнения подрядчиком, привлеченным региональным оператором, работ по капитальному ремонту, что по делу установлено. Принятие управляющей компанией выполненных работ по капитальному ремонту не является безусловным основанием для возложения ответственности на данное лицо.

Требования потребителя были удовлетворены, с Регионального фонда содействия капитальному ремонту взыскано в счет возмещения вреда, причиненного имуществу потребителя, 328 049 руб. 44 коп., расходы на оплату услуг специалистов в размере 13 000 руб., стоимости чистки ковра в размере 2 415 рублей.

2. В консультационный пункт для потребителей Первоуральского филиала Центра обратились потребители с просьбой помочь составить исковое заявление к Управляющей компании ООО «Даниловское» о возмещении вреда, причиненного в результате ненадлежащего содержания общего имущества в доме.

Так, в результате дефектов межпанельных швов несущих стен в квартире образовалась плесень. После проведения Управляющей компанией ремонтных работ по заявке потребителей на стенах и в углах квартиры снова образовалась плесень, а в дождливую погоду на потолке и на стене угловой комнаты появлялись мокрые разводы. В связи с чем истцы пришли к выводу о некачественно выполненных работах, неоднократно обращались в Управляющую компанию с претензиями о ненадлежащем содержании общего имущества дома (несущих стен), однако, какие-либо мероприятия по устранению плесени проведены не были. В связи с чем потребители вынуждены

были прибегнуть к помощи третьих лиц и провести работы по утеплению квартиры.

В исковом заявлении было заявлено требование о возмещении расходов, понесенных потребителями на устранение недостатков, вызванных ненадлежащим содержанием общего имущества в доме. При этом потребители указали, что ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома, включая несущие стены и плиты перекрытия, предназначены для обслуживания более чем одного помещения, являются общим имуществом собственников многоквартирного дома, обеспечение их надлежащего состояния относится к деятельности управляющей компании в соответствии с п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491. Кроме того, Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170, установлены требования к стыковым соединениям и их герметизации при возникновении протечек.

Судом требования потребителей признаны обоснованными, с управляющей компании взыскана сумма причинённого ущерба в размере стоимости проведенных работ по устранению недостатков в квартире, неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, а также компенсация морального вреда.

3. Консультационным пунктом для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра подготовлено исковое заявления для потребителя к ТСЖ «Кедр» о защите прав потребителей коммунальных услуг.

Так, потребитель выразила свое несогласие с производимым ТСЖ порядком начисления оплаты за услугу ЖКХ. По пояснению потребителя, дом оборудован узлом учета тепловой энергии (отопления и горячая вода), однако, квартиры в доме не оборудованы индивидуальными приборами учета. Начисления по оплате услуги отопление в 2017 г. производились ТСЖ исходя из норматива потребления. Потребитель с этим не согласна, полагая, что при наличии общедомового прибора учета тепла, плата жильцам за услугу «отопление» должна начисляться исходя из фактического потребления ресурса домом пропорционально площади помещения. Факт нарушения порядка начисления ТСЖ «Кедр» нашел подтверждение и в письме Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в ответ на обращение потребителя.

В свою очередь, ТСЖ «Кедр» требования истца не признало, указав, что ранее истцу был осуществлен перерасчет.

При рассмотрении дела суд руководствовался п. 42(1) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, и указал, что размер платы за коммунальную услугу по отоплению в помещении определяется по формулам 3, 3(1) и 3(2) приложения № 2 к Правилам № 354 исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета тепловой энергии. Кроме того, суд отметил, что ответчиком в расчетах неправильно указан размер общей площади многоквартирного дома.

Решением суда требования потребителя удовлетворены, на ТСЖ «Кедр» возложена обязанность произвести перерасчет оплаты за услугу «отопление», взыскана неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, компенсация морального вреда.

О сложной ситуации в сфере жилищно-коммунального хозяйства также свидетельствуют данные, представленные иными уполномоченными органами исполнительной власти:

1. Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

Департаментом реализуется государственная программа Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2024 года» (далее – государственная программа). Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами.

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

Осуществляемый надзор позволяет выявлять и пресекать нарушения, что в первую очередь направлено на повышение качества и стандартов жизни населения, создание благоприятных условий для долгой, безопасной, здоровой и благополучной жизни граждан.

Одним из основных индикаторов настроения граждан в связи с некачественным предоставлением жилищно-коммунальных услуг являются их обращения в государственные органы за защитой своих прав, в том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

За 12 месяцев 2019 года в Департамент поступило 32 571 обращение граждан и организаций, из них 31 266 обращений, касающихся деятельности в сфере жилищно-коммунального

хозяйства, 1 043 обращения – деятельности в сфере капитального строительства, 262 обращения – деятельности в сфере долевого строительства.



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

В сравнении с 2017 годом в 2019 году количество поступивших в Департамент обращений граждан уменьшилось на 5,2 процента, в сравнении с 2018 годом – увеличилось на 10,1 процента.

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

- содержание общего имущества – 20,8 процента от общего количества обращений;
- предоставление коммунальных услуг – 14,5 процента;
- оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) – 19,8 процента;
- управление жилищным фондом – 2,2 процента;
- государственный строительный надзор – 2,6 процента;
- государственный надзор в области долевого строительства – 0,5 процента;
- выполнение работ по капитальному ремонту – 2,2 процента;
- энергоэффективность и энергосбережение – 2,1 процента;
- твердые коммунальные отходы – 3,7 процента;
- по иным вопросам – 31,6 процента.

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

В ходе проведения 11 151 проверок в 2019 году обследовано 7 783 МКД общей площадью 43 730,26 тыс. кв. м. или 48,6 процента от общей площади МКД Свердловской области. Из общего числа проверок 6 024 проведены на основании поступивших обращений граждан.

При проведении контрольных мероприятий в 2019 году было

выявлено 14 091 нарушение обязательных требований жилищного законодательства.

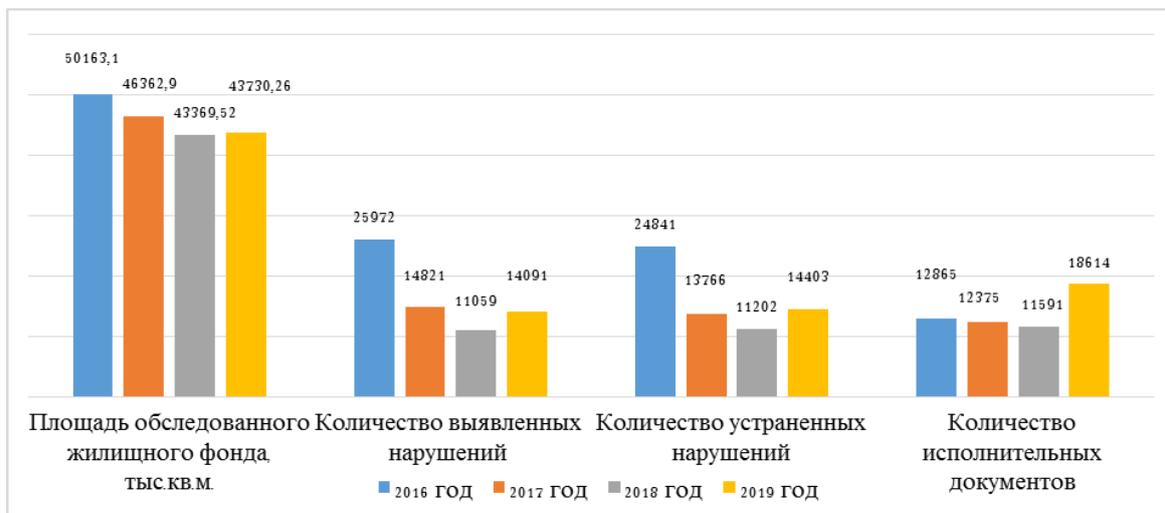


Рис.61. Жилищно-коммунальные услуги. Принятые Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области меры по пресечению нарушений жилищного законодательства в целях защиты прав граждан.

В сравнении с предыдущими годами площадь обследованного жилищного фонда увеличилась и, как следствие, увеличилось количество выявленных нарушений.

Анализ выявленных в 2019 году нарушений показал, что наибольшая часть выявленных нарушений, как и в прежние годы, относится к нарушениям Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, что составляет 69,9 процента от общего количества нарушений или 9 848 нарушений.

Структура выявленных нарушений представлена в Таблице 4.

Таблица 4

Структура и динамика обращений граждан, поступивших в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области

Выявленные нарушения	Год		
	2017	2018	2019
Всего	14821	11059	14091
Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда	8206	7031	6690
Правил пользования жилыми помещениями	750	91	231
Некачественное предоставление коммунальных услуг населению	484	667	512
Требований законодательства о раскрытии информации	1306	577	429
Порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги	1114	475	533
Правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования	847	443	3158
Неисполненных предписаний (неисполненных пунктов предписаний)	1230	1268	1851

Правил управления МКД	555	349	525
Прочих нарушений	329	158	162

Рост количества выявленных нарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства в 2019 году наблюдается в связи с массовыми проверками безопасности использования газового оборудования в МКД, расположенных на территории Свердловской области, проведенных по поручению Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации.

По данным Департамента на территории Свердловской области расположено 17 499 газифицированных МКД, в 303 МКД собственниками выбран непосредственный способ управления.

В отношении 303 МКД, собственниками помещений которых выбран непосредственный способ управления, Департаментом проведен анализ информации о наличии заключенных договоров на обслуживание внутридомового (далее – ВДГО) и внутриквартирного (далее – ВКГО) газового оборудования со специализированными организациями, по результатам которого:

- собственникам помещений направлены письма о необходимости проведения мероприятий по содержанию и диагностике ВДГО и ВКГО МКД и заключения договоров со специализированными организациями на обслуживание ВДГО и ВКГО МКД, а также предоставления в Департамент информации о заключенных договорах;

- в МКД размещены объявления о необходимости проведения мероприятий по содержанию и диагностике ВДГО и ВКГО МКД и заключения договоров со специализированными организациями на обслуживание ВДГО и ВКГО МКД.

На текущий момент Департаментом завершено проведение проверок 17 042 МКД, находящихся в управлении 1074 организаций, в том числе:

- 343 управляющих компаний;
- 571 товарищество собственников жилья;
- 160 жилищных кооперативов.

В отношении 41 организации по 154 МКД, проверки которых не состоялись по причине непредставления управляющими организациями документов, проверочные мероприятия организованы вновь.

По результатам проверок выявлено 2442 нарушения в 14811 МКД, при этом:

- нарушения по заключению договоров на техническое обслуживание ВДГО выявлены в 2319 МКД;

- нарушения по проведению технического обслуживания ВДГО выявлены в 6099 МКД;

- нарушения по проверке состояния дымовых и вентиляционных

каналов выявлены в 11 089 МКД;

нарушения по своевременному проведению диагностирования ВДГО выявлены в 12 484 МКД.

В целях устранения выявленных нарушений Департаментом выдано 1042 предписания, из них по состоянию на 01.02.2020 357 предписаний не исполнено (Департаментом возбуждены дела об административных правонарушениях по статье 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ)).

К числу обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в отношении общего имущества собственников помещений в МКД является обеспечение учета используемых энергетических ресурсов и применения приборов учета используемых энергетических ресурсов при осуществлении расчетов за энергетические ресурсы.

В рамках осуществления государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в 2019 году проведены проверки 5 462 МКД на предмет их оснащенности общедомовыми прибора учета энергетических ресурсов. Анализ результатов проведенных проверок показал, что общедомовыми приборами учета по холодному водоснабжению оборудованы 60,7 процента МКД из числа проверенных, общедомовыми приборами учета по горячему водоснабжению – 56,2 процента, общедомовыми приборами учета теплоснабжения (отопления) – 62,3 процента, общедомовыми приборами учета электроэнергии – 84,4 процента, общедомовыми приборами учета газа – 0,1 процента.

Оснащение МКД общедомовыми приборами учета энергетических ресурсов оказывает влияние на размер платежей граждан за предоставленные энергоресурсы.

В соответствии с пунктом 1 статьи 157 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) размер платы за коммунальные услуги рассчитывается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Порядок расчета размера платы за коммунальные услуги установлен разделом VI Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

При рассмотрении обращений граждан для установления факта нарушения действующего законодательства Департаментом проводятся мероприятия по государственному контролю в рамках плановых и внеплановых документарных проверок.

По итогам проведения проверочных мероприятий выявлено 533 нарушения действующего законодательства о порядке начисления платы за жилищно-коммунальные услуги.

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

В целях предупреждения нарушений при начислении платы собственникам помещений, Департаментом в адрес организаций, управляющих жилищным фондом на территории Свердловской области, было направлено информационное письмо о введении на территории Свердловской области с 01.01.2019 новой коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами и необходимости изменения размера платы за содержание общего имущества в МКД.

Аналогичное письмо было направлено в адрес администраций муниципальных образований о внесении изменений в установленные размеры платы с 01.01.2019.

На территории муниципального образования «город Екатеринбург» до 01.01.2019 применялись размеры платы за содержание жилого помещения для разных категорий МКД, в состав которых включалась стоимость работ по сбору и вывозу ТБО.

Действующие с 01.01.2019 размеры платы за содержание жилого помещения установлены Постановлением администрации города Екатеринбурга от 30.11.2018 № 2916 «О внесении изменений в отдельные правовые акты Администрации города Екатеринбурга», которым стоимость затрат по сбору и вывозу ТКО исключена из размеров платы за содержание жилого помещения по всем категориям МКД.

По итогам проведенного Департаментом мониторинга нормативно-правовых актов органов местного самоуправления, устанавливающих размеры платы за содержание и текущий ремонт жилого помещения с 01.01.2019, установлено, что затраты на сбор и вывоз твердых бытовых отходов, включаемых ранее в размеры платы за содержание и текущий ремонт жилого помещения, также исключены.

В 2019 году при осуществлении государственного жилищного надзора и лицензионного контроля также значительная доля внимания была уделена и решению проблемы отсутствия полной и достоверной информации о деятельности по управлению МКД, в том числе в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ).

В целях усиления защиты прав граждан, а также обеспечения прозрачности деятельности организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД законодателем установлена обязанность раскрытия определенной информации такими организациями.

Действующим жилищным законодательством, а именно частью

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

Порядок, состав, сроки и периодичность размещения в системе информации поставщиками информации (к которым, кроме перечисленных относятся ресурсоснабжающие организации, региональные операторы, органы местного самоуправления, иные) установлены приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 (ред. от 16.10.2017) «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Обеспечение свободного доступа к указанным сведениям осуществляется путем раскрытия информации на официальном сайте ГИС ЖКХ – www.dom.gosuslugi.ru информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о ГИС ЖКХ.

На основании информации, поступившей из Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство) в целях контроля за полнотой размещения информации поставщиками информации в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), в течение 2019 года Департаментом проведено 30 внеплановых проверок по соблюдению требований к порядку размещения информации в ГИС ЖКХ организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД, поставки ресурсов, незарегистрированных в системе, по итогам которых оформлено 23 предписания об устранении выявленных нарушений жилищного законодательства.

На основании информации, поступившей из Министерства в части контроля за исполнением обязанности по размещению информации в системе органами местного самоуправления Департаментом, проведено 91 проверочное мероприятие по соблюдению органами местного самоуправления, являющимися поставщиками информации в ГИС ЖКХ, обязательных требований к порядку размещения информации в системе, по итогам которых оформлено 56 предписаний об устранении нарушений обязательных требований жилищного законодательства.

Кроме вышеперечисленного, Департаментом по поступившим в его адрес обращениям потребителей, а также в целях реализации

планов плановых проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, органов местного самоуправления, в части соблюдения поставщиками информации обязательных требований к порядку размещения информации в системе за период 2019 года было проведено 347 плановых и внеплановых проверок, выявлено 237 нарушений и оформлено 225 предписаний.

Необходимо отметить, что с 01.01.2018 наступила административная ответственность по статье 13.19.2 КоАП РФ, часть вторая которой предусматривает привлечение должностных лиц органов местного самоуправления, поставщиков ресурсов, организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД, иных организаций, которые обязаны в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации размещать информацию в ГИС ЖКХ к административной ответственности за размещение информации в соответствии с законодательством Российской Федерации в ГИС ЖКХ или нарушение установленных законодательством Российской Федерации порядка, способов и (или) сроков размещения информации, либо размещение информации не в полном объеме, либо размещение недостоверной информации и влечет предупреждение или наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

За 2019 год по результатам проведенных контрольных мероприятий по размещению информации в ГИС ЖКХ должностными лицами Департамента составлено 43 протокола по части 2 статьи 13.19.2 КоАП РФ.

Кроме того, при выявлении фактов неисполнения предписаний о размещении информации в ГИС ЖКХ, материалы проверочных мероприятий направляются в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования, в том числе для возбуждения дел об административном правонарушении, предусмотренном частью 24.1 статьи 19.5 КоАП РФ, ввиду отсутствия полномочий органа государственного жилищного надзора на возбуждение административного производства по данной категории дел.

Кроме исполнения обязанности по размещению информации в системе, организации, осуществляющие деятельность по управлению МКД должны раскрывать информацию на вывесках, расположенных у входа в представительство управляющей организации, на информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации, на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен МКД, а также предоставлять информацию на основании запросов (обращений), поданных собственниками (пользователями) помещений в МКД, а также лиц, не являющихся таковыми.

Данная обязанность возложена на управляющие организации в рамках выполнения стандартов управления МКД Правил

осуществления деятельности по управлению МКД, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 (ред. от 13.09.2018) (далее – Правила № 416), проверка которых входит в круг полномочий органа государственного жилищного надзора.

Порядок раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД установлен разделом VIII Правил № 416.

Однако, 05.06.2019 Верховный Суд Российской Федерации, отвечая на вопрос о разграничении составов административных правонарушений, предусмотренных частью 1 статьи 7.23.3 и частью 2 статьи 14.1.3 КоАП РФ при привлечении к административной ответственности управляющей организации, осуществляющей деятельность по управлению МКД, в случае невыполнения обязанности по рассмотрению или нарушения порядка рассмотрения заявлений, обращений собственников и пользователей помещений в МКД, изложил позицию, которая утверждена Президиумом Верховного суда Российской Федерации.

По мнению Верховного Суда Российской Федерации привлечение к административной ответственности по части 2 статьи 14.1.3 КоАП РФ возможно только при несоблюдении лицензиатом порядка рассмотрения обращения, содержащего запрос информации, касающийся выполнения лицензионных требований, указанных в пунктах 1-6.1 части 1 статьи 193 ЖК РФ, а также предусмотренных пунктом 3 Положения о лицензировании деятельности по управлению МКД, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2014 № 1110.

Требования, изложенные в разделе VII и в пункте 34 раздела VIII Правил № 416, предусматривающие предоставление управляющей организацией ответов на обращения в рамках осуществления взаимодействия такой организации с собственниками и пользователями помещений в МКД, а также порядок и сроки предоставления управляющей организацией собственникам и пользователям помещений в МКД различной информации об осуществлении названной организацией деятельности, не являются лицензионными.

Нарушения порядка рассмотрения обращений и заявлений, связанных с выполнением управляющей организацией иных требований по управлению МКД (не являющихся лицензионными) образует объективную сторону состава административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 7.23.3 КоАП РФ.

Таким образом, поступление в Департамент обращения, содержащего доводы о не предоставлении управляющей организацией (в части информации, входящей в состав лицензионных требований), товариществом собственников жилья и кооперативом,

осуществляющими деятельность по управлению МКД информации, ответа на обращение, являются основанием для проведения проверочного мероприятия, а о непредоставлении информации, ответа управляющей организацией (в части иных требований по управлению МКД (не являющихся лицензионными)) основанием для принятия мер в рамках законодательства об административных правонарушениях Российской Федерации.

За 2019 по фактам непредоставления управляющими организациями-лицензиатами информации (ответов) на запросы (обращения) собственников (пользователей) помещений в МКД, а также лиц, не являющихся таковыми, должностными лицами Департамента составлено 96 протоколов по части 1 статьи 7.23.3 КоАП РФ.

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

В 2019 году было выдано 5 810 предписаний об устранении нарушений жилищного законодательства. В целях осуществления контроля за устранением выявленных нарушений организован и осуществляется систематический анализ поступающей информации об исполнении предписаний, проведено 3 530 внеплановых проверок исполнения предписаний. В результате принятых мер по ранее выданным предписаниям устранено 14 304 нарушения обязательных требований жилищного законодательства, в том числе по нарушениям, выявленным в 2018 году.

В отношении управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД, в случае неприятия в установленный срок мер по устранению выявленных нарушений, применены меры административного воздействия, предусмотренные частями 1, 24 статьи 19.5 КоАП РФ. Всего по итогам года было составлено 235 протоколов по части 1 статьи 19.5 и 273 протокола по части 24 статьи 19.5 КоАП РФ.

Кроме того, в случае выявления неисполнения предписания об устранении нарушений обязательных требований в части размещения информации в ГИС ЖКХ, Департаментом направлялись в органы прокуратуры материалы для составления протоколов об административном правонарушении, предусмотренном частью 24.1 статьи 19.5 КоАП РФ. В соответствии с пунктом 69 части 2 статьи 28.3 КоАП РФ у Департамента отсутствуют полномочия по составлению протоколов по указанному составу административного правонарушения. Всего в органы прокуратуры направлено 116 материалов.

В 2019 году должностными лицами Департамента выдано 301 предостережение о недопустимости нарушения действующего законодательства. В отчетном периоде в Департамент поступили 263

уведомления об исполнении выданных предостережений (с учетом уведомлений, выданным в 2018 году).

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

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

Возможность приведения технического состояния МКД на территории Свердловской области в соответствие с требованиями нормативных документов, обеспечение сохранности МКД и улучшение эксплуатационных характеристик общего имущества предусматривается в том числе путем проведения капитального ремонта жилищного фонда.

На территории Свердловской области реализуется региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2044 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП. В настоящее время в программу капитального ремонта включено 28 059 домов.

Департаментом в 2019 году своевременно сформированы и направлены в Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области сведения о фактическом техническом состоянии МКД являющиеся одним из оснований для актуализации региональной программы капитального ремонта, поскольку в соответствии частью 5 статьи 168 ЖК РФ региональная программа капитального ремонта подлежит актуализации не реже чем один раз в год.

Согласно статистике, размещенной в ГИС ЖКХ, в части способа формирования фонда капитального ремонта Свердловская область входит в пятерку субъектов Российской Федерации по наибольшему количеству домов, включенных в программу капитального ремонта, и наибольшему количеству домов, формирующих фонд капитального ремонта на специальных счетах, а также является лидером по указанным показателям среди субъектов Российской Федерации в Уральском Федеральном округе.

Одним из основных исполнителей программы капитального ремонта является Региональный Фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в МКД Свердловской области (далее – региональный оператор).

Собственники помещений в домах, включенных в программу, формируют фонд капитального ремонта на счете регионального оператора («котловым способом») и на специальных счетах, являются исполнителями программы.

К полномочиям Департамента относится осуществление

контроля за формированием фондов капитального ремонта, а также за деятельностью регионального оператора.

В соответствии с Краткосрочным планом реализации Региональной программы капитального ремонта на 2018-2020 годы, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 31.08.2017 № 643-ПП (далее – Постановление № 643-ПП), в 2019 году надлежало провести капитальный ремонт в 1384 МКД.

В 2019 году проведение капитального ремонта, обеспечивалось Региональным оператором в 1037 МКД по 4320 видам работ, из них в городе Екатеринбурге - 148 МКД по 555 видам работ.

В рамках осуществления контроля за деятельностью Регионального оператора проведена 51 проверка, по результатам которых выявлено 55 нарушений, в отношении регионального оператора оформлено 30 предписаний.

На основании поступивших обращений граждан о нарушении их прав действиями Регионального оператора и (или) подрядных организаций, привлеченных Региональным оператором, Департаментом в адрес Регионального оператора направлено 34 предложения о добровольном урегулировании требований заявителей.

В настоящее время контроль за действиями подрядных организаций, выполняющих работы по капитальному ремонту МКД, выходит за пределы полномочий органов государственного жилищного надзора. Полномочиями по оценке качества и объемов выполнения работ Департамент не наделен.

Департаментом организовано взаимодействие с органами прокуратуры в части рассмотрения вопросов и принятия прокуратурой мер прокурорского реагирования в отношении регионального оператора и подрядных организаций.

В 2019 году Департаментом проведена 21 плановая проверка и 26 внеплановых проверок владельцев специальных счетов.

Департаментом созданы и поддерживаются в актуальном состоянии реестр уведомлений о выбранном способе формирования фонда капитального ремонта и реестр специальных счетов.

С 01.09.2014 по 01.01.2020 количество специальных счетов в Свердловской области увеличилось с 2279 до 3933. В среднем ежегодно на специальные счета переходят 350-400 домов.

Срок вступления в силу решений общего собрания собственников о переходе на специальный счет составляет 1 год.

В период с 01.01.2018 по 01.01.2019 количество специальных счетов, на которых подлежат аккумулированию взносы на капитальный ремонт, уплачиваемые собственниками помещений, увеличилось на 363 счета.

В 2020 году ожидается переход на специальные счета в отношении более 500 домов.

В течение 2019 года в Реестр уведомлений внесено 1103 записи

из которых:

- 787 записей по вопросам изменения (выбора) способа формирования фонда капитального ремонта;
- 175 записей по вопросам замены владельца специального счета;
- 141 запись – прочие данные (изменение данных о площади жилых и нежилых помещений в доме, изменение номера специального счета).

Результаты оценки и анализа собираемости взносов на капитальный ремонт по специальным счетам указывают, что собственники не готовы обеспечивать необходимый уровень сбора средств.

По причине недосбора средств на специальный счет за 2019 год со специального счета на счет регионального оператора перешло 3 дома, а с 2016 года – 62 дома.

Решение об изменении способа формирования фонда капитального ремонта (переход на «котловой способ») в таких случаях принимают органы местного самоуправления.

По итогам недосбора средств в 2019 году уведомлено 42 владельца специальных счетов по 87 МКД.

За истекший 2019 год на счет регионального оператора (в «общий котел») собрано 6 192,03 млн. руб., совокупная задолженность собственников по уплате взносов (по счетам регионального оператора) на 01.01.2020 – 3 007,8 млн. руб.

Сумма средств, списанных на проведение капитального ремонта по итогам 2019 года составила 1520,93 млн. рублей, что на 619,93 млн. рублей больше, чем в 2018 году. По состоянию на 01.01.2019 сумма списанных средств составляла 903 млн. рублей.

Расходование средств со специальных счетов осуществляется на проведение работ по ремонту внутридомовых инженерных систем (в основном холодное, горячее водоснабжение, водоотведение), ремонт крыши, а также (частично) работы по ремонту лифтового оборудования, участие в программе софинансирования по ремонту (модернизации) лифтов.

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

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

В рамках возложенных полномочий по осуществлению лицензирования и лицензионного контроля за управляющими организациями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению МКД на территории Свердловской области, в течение 2014-2019 годов процедуру сдачи квалификационного экзамена прошло 2 230 человек, Департаментом выдано 1 561 квалификационных аттестатов. За 2019 год процедуру сдачи квалификационного экзамена прошли 288 человек, Департаментом выдано 141 квалификационных аттестата.

В 2019 году за предоставлением лицензии с заявлением обратилось 50 соискателей лицензий, за переоформлением лицензии 17 лицензиатов.

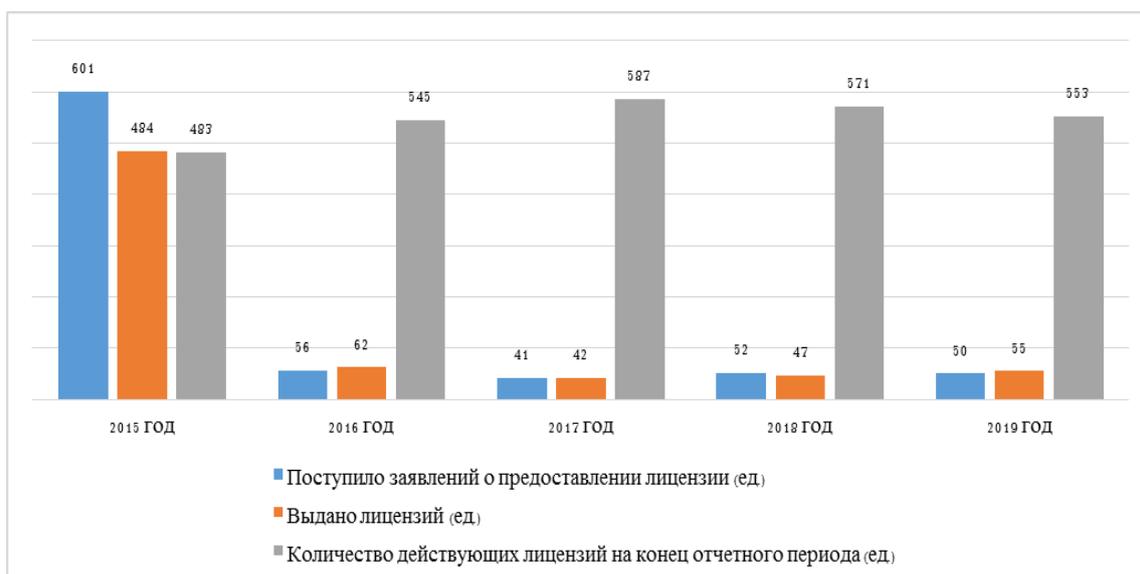


Рис. 62. Жилищно-коммунальные услуги. Сведения о количестве лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД в сравнении с предыдущими периодами.

По заявлениям в отношении соискателей лицензий проведены внеплановые проверки на предмет соблюдения ими лицензионных требований. На основании результатов проверок соответствия соискателей лицензий лицензионным требованиям подготовлено и направлено в лицензионную комиссию 50 мотивированных предложений с рекомендациями о предоставлении или об отказе в предоставлении лицензии.

На основании решений лицензионной комиссии Свердловской области Департаментом подготовлено 55 приказов о выдаче лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД.

В 2019 году прекращено действие 72 лицензий, из них 10 – по заявлению лицензиата. Общее количество действующих лицензий на конец 2019 года составляет 553 единицы.

Департаментом в ежедневном режиме осуществляется ведение

реестра лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД Свердловской области.

За 2019 год в Департамент поступило 6190 заявлений о внесении изменений в реестр лицензий, из них Департаментом принято 4678 решений о внесении изменений в реестр лицензий Свердловской области.

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

В 2019 году Департаментом в рамках возложенных полномочий составлено 1 653 протокола об административных правонарушениях за нарушения обязательных требований жилищного законодательства к управлению и содержанию жилищного фонда, к предоставлению качественных коммунальных услуг, к раскрытию информации о деятельности по управлению МКД, к энергосбережению.

Общая сумма назначенных Департаментом административных штрафов в рамках жилищного надзора и лицензионного контроля в 2019 году составила 9 386,5 тыс. рублей.

Общая сумма назначенных судебными органами административных штрафов по протоколам об административных правонарушениях, составленным должностными лицами Департамента в рамках осуществления жилищного надзора и лицензионного контроля составила 20 748 тыс. рублей.

2. Региональная энергетическая комиссия Свердловской области.

Всего в 2019 году РЭК Свердловской области проведено 155 контрольно-надзорных мероприятий, в том числе 115 проверок (из них 58 неплановых) с выявлением нарушений.

По результатам рассмотрения поступивших в РЭК Свердловской области обращений и заявлений было подготовлено 58 мотивированных представлений с информацией о выявленных нарушениях, на основании которых было проведено 58 внеплановых проверок установленного порядка ценообразования. В адрес 3 организаций были направлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам проведенных проверок выявлено 450 правонарушений, из которых 206 правонарушений выявлено в результате проведения внеплановых проверок.

Основные нарушения, выявляемые при проверках: завышение и занижение тарифов на коммунальные услуги, нарушения в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих

применению или не утвержденных в установленном порядке, а также применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги.

3. Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (УМТУ Росстандарта) проведено 12 внеплановых проверок на основании рассмотрения поступивших обращений, в рамках проверок проведено 6 экспертиз (испытаний), по результатам 7 проверок выявлены нарушения:

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

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

3.2. Медицинские услуги

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

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

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

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

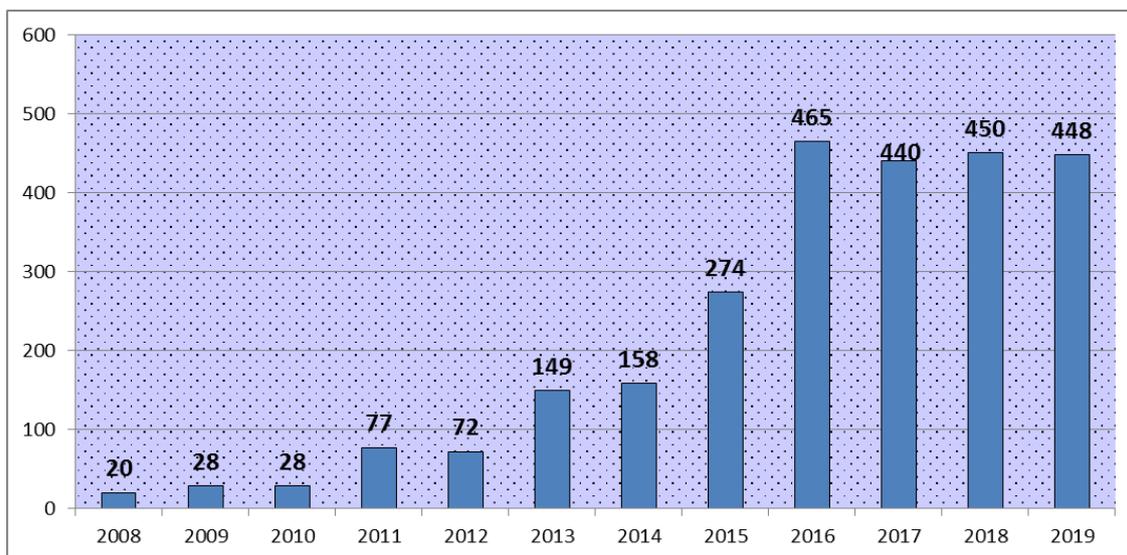


Рис.63. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2008-2019гг.)

По итогам 2019 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 448 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг. Количество поступивших обращений на уровне 2018 года (в 2018 году поступило 450 обращений), и составляет 3,6 процента от общего числа обращений в области защиты прав потребителей, поступивших в органы Роспотребнадзора в 2019 г. (рисунок 63).

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 64.



Рис. 64. Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2019г.)

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы на:

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 19 процентов (на уровне прошлого года);

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 14 процентов (в 2018 году - 22 процента);
- о законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии и пр.) – 13 процентов;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в том числе, об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.) – 11 процентов (в 2018 году – 12 процентов);
- навязывание дополнительных платных услуг – 5 процентов;
- несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре – 5 процентов;
- завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 3 процента.
- отказ в заключении договора – 0,8 процентов;
- нарушение порядка предоставления льгот и преимуществ – 0,4 процента;
- одностороннее изменение условий договора – 0,4 процента;
- незаконные действия при взыскании задолженности – 0,4 процента;
- прочие нарушения - 27 процентов.

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных платных медицинских услуг, что не относится к полномочиям органов Роспотребнадзора. По вопросам гражданско-правового характера специалистами территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

В части вопросов качества оказания медицинских услуг обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

Основная тематика обращений - ненадлежащее качество оказанных медицинских услуг, преимущественно стоматологических.

Кроме того, возросло количество обращений, связанных с отсутствием лицензии на оказание медицинских услуг, навязыванием заключения договора на оказание медицинских услуг и заключения кредитного договора на оказание таких услуг.

Таким образом, тематика обращений граждан, сформировавшаяся в 2019 г. свидетельствует об актуальности вопросов качества оказанных медицинских услуг.

С целью оценки действий организаций, оказывающих платные медицинские услуги, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольно-надзорные

мероприятия.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий представлена на рисунке 65.

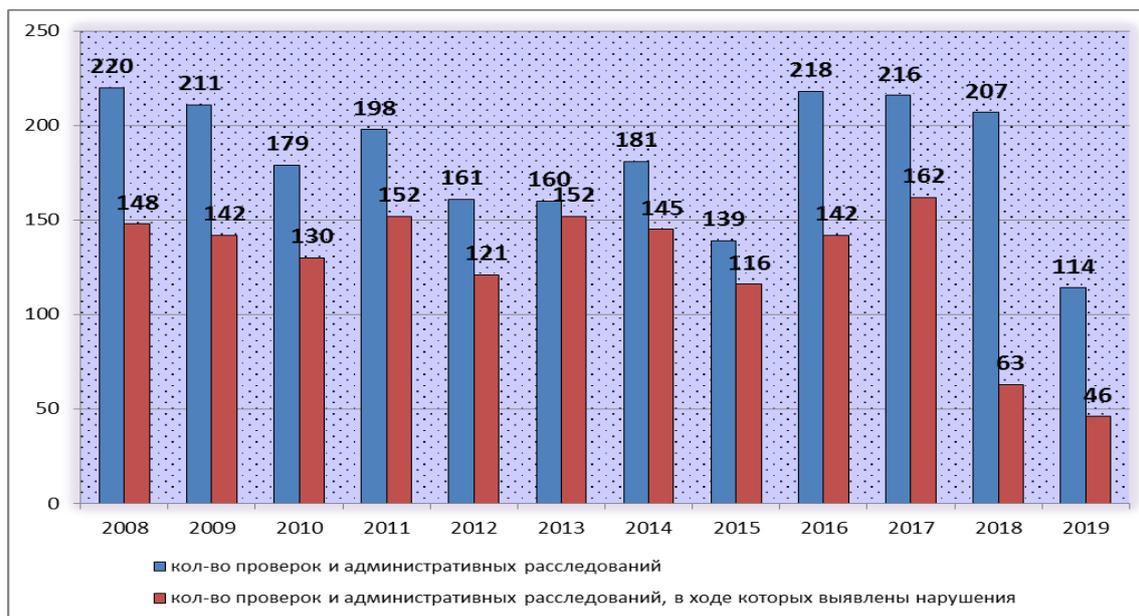


Рис.65. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2012-2019 гг.)

В 2019 году Управлением проведено 114 контрольно-надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, в ходе 46 проведенных мероприятий были выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 40 процентов (в 2018 г. – 30 процентов).

В числе субъектов, в отношении которых в 2019 году в ходе надзорных мероприятий были выявлены нарушения: Общество с ограниченной ответственностью «Стоматологическая поликлиника» (г. Асбест); ООО «Клевер» – стоматологическая клиника (г. Алапаевск); ООО «Кардиоритм» (г. Тавда); ОАО «САНАТОРИЙ «КУРЬИ» (г.Сухой Лог); Общество с ограниченной ответственностью «Вита-Дент» (г. Нижний Тагил); ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница» (г. Новая Ляля); ГБУЗ СО «Туринская центральная районная больница»; ООО «Центр Современных технологий» (г. Екатеринбург); ИП Ситников А.А. – массажный кабинет (г. Верхняя Пышма); Общество с ограниченной ответственностью «Медикал Групп» (г. Екатеринбург,); ООО «ЛАЙФ МЕДИКАЛ» (г. Екатеринбург); ООО «ЦМТ-Косметология» (г. Екатеринбург); Общество с ограниченной ответственностью «Авиценна+К» (г. Кировград); ГБУЗ СО «Алапаевская ЦРБ» (Алапаевский район, п. Верхняя Синячиха); ИП Мезенина Н.В. (г. Ревда); ИП Куцебина О.В. детская парикмахерская «Воображуля» (г. Екатеринбург); ИП Акст Е.С. (г. Карпинск); ИП Анисимова Е.А., студия красоты «Лазер Лов»

(Свердловская область, город Каменск-Уральский); ИП Стафеева Е.А. студия эпиляции «Lotus Laser» (г. Екатеринбург); ООО «ЦМТ-Косметология» (г. Екатеринбург) и другие.

Всего в 2019 году выявлено 208 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2018 – 232 нарушения). В среднем, количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2019 году составило 1,8 нарушения.



Рис.66. Медицинские услуги. Структура выявленных правонарушений в 2019 г.

Структура правонарушений за 2019 г. сформировалась следующим образом (рисунок 66):

1) 34 процента (2018 г. – 35 процентов) - нарушения, связанные с несоблюдением прав потребителей на информацию об исполнителе и об оказываемых услугах (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Наиболее распространенные нарушения, связанные с несоблюдением прав потребителей на информацию об исполнителе и об оказываемых услугах, выявленные должностными лицами в 2019 году: отсутствие информации на вывеске организации, информационных стендах, сайте исполнителя и в договоре: о месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации), о лицензии на осуществление медицинской деятельности, квалификации и сертификации специалистов, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг и другие.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: Общество с ограниченной ответственностью «Стоматологическая поликлиника» (г. Асбест); ООО «Кардиоритм» (г. Тавда); ОАО «САНАТОРИЙ «КУРЬИ» (г. Сухой Лог); ООО «ЦМТ-Косметология» (г. Екатеринбург); ИП Акст Е.С. (г. Карпинск); Общество с ограниченной ответственностью «Вита-Дент» (г. Нижний Тагил); Общество с ограниченной

ответственностью «Авиценна+К» (г. Кировград); ООО «Центр Современных технологий» (г. Екатеринбург) и другие.

2) 18 процентов (2018 г. – 8 процентов) – нарушения, связанные с включением в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Наиболее распространенные нарушения, связанные с включением в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, выявленные должностными лицами в 2019 году:

- ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качества оказанной услуги);
- непредоставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ограничивая потребителя каким – то одним требованием, а также в сроках предъявления претензий;
- ограничения по форме оплаты,
- отсутствие у потребителя возможности выражения согласия или отказа на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ООО «Клевер» – стоматологическая клиника (г. Алапаевск); ООО «Кардиоритм» (г. Тавда); ОАО «САНАТОРИЙ «КУРЬИ» (г. Сухой Лог); Общество с ограниченной ответственностью «Вита-Дент» (г. Нижний Тагил); ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница» (Свердловская обл., г. Новая Ляля, Розы Люксембург ул., 79); ООО «Центр Современных технологий» (г. Екатеринбург); ИП Ситников А.А. – массажный кабинет (г. Верхняя Пышма); Общество с ограниченной ответственностью «Медикал Групп» (г. Екатеринбург); ООО «Эль Косметикс» (г. Екатеринбург) и другие.

3) 16 процентов (2018 г. – 14 процентов) – нарушения, связанные с оказанием населению услуг, не соответствующих требованиям нормативно - правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг.

Наиболее распространенные нарушения, связанные с оказанием населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг, выявленные должностными лицами в 2019 году:

- отсутствие официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- отсутствие Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2001г. №1006;

- не обеспечение потребителя индивидуальным комплектом белья (простыни, подкладные пеленки, салфетки, бахилы), в том числе разовым;

- отсутствие документов, подтверждающих прохождение санитарно-эпидемиологической и гигиенической оценки используемого оборудования;

- отсутствие письменной формы договора и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ГБУЗ СО «Туринская центральная районная больница»; ГБУЗ СО «Алапаевская ЦРБ» (Алапаевский район, п. Верхняя Синячиха); ИП Анисимова Е.А., студия красоты «Лазер Лов» (Свердловская область, город Каменск-Уральский); ИП Акст Е.С. (Свердловская обл., г. Карпинск); ИП Чепкасова У.В. салон красоты «Ваше сиятельство» (г. Серов); ИП Стафеева Е.А. студия эпиляции «Lotus Laser» (г. Екатеринбург); ИП Куцебина О.В. детская парикмахерская «Воображуля» (г. Екатеринбург) и другие.

4) 4 процента (2018 г. – нарушения не выявлялись) - обман потребителей.

Наиболее распространенные нарушения, связанные с обманом потребителей, выявленные должностными лицами в 2019 году:

- введение в заблуждение относительно состава изделия (серег-игл);

- введение в заблуждение относительно течения заболевания, потребительских свойств услуги и качества услуги при реализации услуги с целью получения выгоды;

- указание в договоре сведений о лицензии, которая выдана иному юридическому лицу и др.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ИП Куцебина О.В. детская парикмахерская «Воображуля» (г. Екатеринбург); ИП Ситников А.А., (г. Верхняя Пышма,) и другие.

5) 0,4 процента (2018 г. – 14 процентов) – нарушения против порядка управления. К указанной группе относятся правонарушения, выразившееся в невыполнении в установленный срок предписаний. В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены данные нарушения: ООО «Центр здоровья и красоты «Статус» (г. Первоуральск).

6) 26 процентов (2018 г. – 39 процентов) - прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение

изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений юридические лица привлекались к административной ответственности.

Всего за 2019 год вынесено 46 постановлений о привлечении к административной ответственности на общую сумму 708,5 тыс. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области также реализуются меры судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей. В числе мер - подача исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, конкретных граждан, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Справка

Южный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился с иском в защиту интересов неопределенного круга лиц к муниципальному автономному учреждению «Центральная городская клиническая больница № 24» о признании действия незаконными, возложении обязанности прекратить противоправные действия, о возложении обязанности предоставлять информацию потребителям.

Управлением была проведена плановая выездная проверка в отношении МАУ «Центральная городская клиническая больница № 24». В ходе проведения проверки установлено, что ответчиком оказываются населению медицинские услуги, в том числе в Поликлинике № 2, расположенной по адресу: г. Екатеринбург, ул. Шварца, д. 14 Г.

При оказании медицинских услуг ответчиком допускается нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

При входе в здание поликлиники имеется информация о том, что «при посещении лечебного учреждения необходимо пользоваться бахилами или сменной обувью». В фойе на первом этаже поликлиники, рядом с гардеробом размещен автомат по продаже бахил. Стоимость товара - 5 рублей. Со слов гардеробщицы? бесплатные бахилы для пациентов поликлиники отсутствуют.

За вышеизложенные нарушения ответчик привлечён к административной ответственности по ст. 6.3 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10000 рублей.

Однако меры административного воздействия не привели к устранению выявленных нарушений.

Поскольку МАУ «Центральная городская клиническая больница № 24» является организацией, осуществляющей медицинскую деятельность, она обязана выполнять требования СанПиН 2.1.3.2630-10, в том числе п. 13.6.

Следовательно, при проведении в условиях амбулаторно-поликлинического приема лечебно-диагностических манипуляций пациенты МАУ «Центральная городская клиническая больница № 24» должны обеспечиваться одноразовыми бахилами.

Не обеспечение граждан-пациентов индивидуальными средствами гигиены - бахилами, нарушает их конституционное право на охрану жизни и здоровья, обеспечение личной гигиены при проведении лечебно-диагностических манипуляций в условиях приема врачами указанной организации.

Судом искивые требования Управления в защиту интересов неопределенного круга лиц к МАУ «Центральная городская клиническая больница № 24» о признании действия незаконными, возложении обязанности прекратить противоправные действия, – удовлетворены. На МАУ «Центральная городская клиническая больница № 24» возложена обязанность при проведении лечебно-диагностических манипуляций, в том числе в условиях амбулаторно-поликлинического приема, обеспечивать пациентов одноразовыми бахилами, в соответствии с требованиями п. 13.6 СанПиН 2.1.3.2630-10, предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о наличии бесплатных бахил и способе их получения (дело № № 2-1226/2019 от 05.06.2019).

Справка

Специалистами Северного Екатеринбургского отдела Управления подан иск в суд в отношении ИП Давлеткирова И.Ф., студия Laser Love (Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Кузнецова, 2б, оф.301) о признании деятельности (оказание потребителям услуг лазерной эпиляции с применением незарегистрированного медицинского изделия) противоправной.

В ходе проверки установлено, что ИП Давлеткирова И.Ф. осуществляет предпринимательскую деятельность (медицинский вид деятельности) без лицензии, когда такая лицензия обязательна. Установлено, что в салоне выполнялись, в том числе услуги по удалению волос (проведении эпиляции на теле пациента: лицо, шея, кисти рук, подмышечные впадины, зона бикини, голени, спина) с помощью аппарата «DFLaserHybrid».

Согласно информационному письму Росздравнадзора от 09 ноября 2018 г. № 02и-2651/18 аппарат «DFLaserHybrid» является незарегистрированным медицинским изделием.

Исковые требования Управления к Давлеткировой Ирине Флюоровне о признании деятельности противоправной судом были удовлетворены.

Всего Управлением за 2019 год подано 8 исков в суд в защиту прав потребителей медицинских услуг, в том числе, 4 иска в защиту неопределенного круга потребителей, 4 иска в защиту конкретного потребителя

Из них рассмотрено и удовлетворено 4 иска (2 в защиту неопределенного круга потребителей, 2 в защиту конкретного потребителя). Присуждено денежных средств в пользу потребителей 60 000 рублей.

Также специалистами Управления в течение года было дано 5 заключений по исковым заявлениям граждан в защиту прав потребителей медицинских услуг, по всем заключениям приняты положительные решения, требования потребителей удовлетворены, присуждено денежных средств в пользу потребителей 277,8 тысяч рублей.

Выдано представление об устранении условий, способствовавших совершению административного правонарушения в отношении ИП Ситников А.А. – массажный кабинет (624093, Свердловская обл., г. Верхняя Пышма) (Северный Екатеринбургский отдел Управления).

Выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований» в адрес ИП Мезенина Н.В. (623280, Свердловская обл., г. Ревда). В установленный срок ответ на предостережение не поступил, в связи с чем был составлен протокол в соответствии со ст. 19.7 КоАП РФ (Первоуральский отдел Управления).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. оказано 435 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству оказанных услуг: вопросам связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, порядком обращения с жалобами на медицинские организации, возмещением материального и морального вреда здоровью;

- нарушение требований к предоставлению необходимой и достоверной информации об исполнителе, оказываемых услугах, наличии лицензии на оказание медицинской деятельности, противопоказаниях, полной стоимости оказываемых услуг и прочее;

- нарушение сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;
- изменение стоимости медицинских услуг в одностороннем порядке;
- навязывание дополнительных платных услуг.

Для потребителей подготовлено 27 претензий, из которых 26 рассмотрена, 19 из них удовлетворено, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 777 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 13 исковых заявлений, судом рассмотрено 6 исков, все 6 исков удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 555 тыс. руб.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Фрейя» (3 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в Свердловской области г. Нижний Тагил; ООО «Медикал групп» (2 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Екатеринбург; АО «Екатеринбургский центр МНТК «Микрохирургия глаза» (1 претензия, 1 исковое заявление), зарегистрировано в Г. Екатеринбург; ООО «Смайл» (1 претензия, 1 исковое заявление), зарегистрировано в Свердловской области г. Каменск-Уральский; ООО «Альянс-ЕКБ» (1 претензия, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Эль Косметикс» (2 претензии), зарегистрировано в г. Екатеринбург и прочее.

Справка

Примеры судебной практики:

1. Специалисты консультационного пункта для потребителей Каменск-Уральского филиала Центра подготовили исковое заявление для потребителя, являющейся пенсионером и инвалидом. Потребитель заключила с ООО «Смайл» договор на оказание услуг по протезированию. Однако, договор был заключен с нарушениями – отсутствовал письменный документ, потребителю не выдавались квитанции об оплате услуг. Общая стоимость протезирования составила 150000 руб. и была полностью оплачена потребителем. После проведенного протезирования выявились недоставки услуг, а именно затрудненное пережевывание пищи, эстетический дефект, проявились болевые ощущения. В связи с чем потребитель была вынуждена неоднократно обращаться в ООО «Смайл», однако, ответчик отказывался исправлять недостатки. В связи с чем потребитель обратилась в иную медицинскую организацию для проведения осмотра и подтверждения недостатков услуг.

Специалисты консультационного пункта подготовили исковое заявление, в котором указали на допущенные исполнителем нарушения прав потребителя, установленных Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских

услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006, а именно: отсутствие обязательного письменного договора об оказании платных медицинских услуг, отсутствие документа, подтверждающего произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)), а также оказание услуг ненадлежащего качества, повлекшее за собой возникновение существенного недостатка.

При рассмотрении дела стороны заключили мировое соглашение, по которому ООО «Смайл» обязалось возвратить потребителю уплаченные по договору денежные средства в полном размере, а также возместить понесенные потребителем расходы.

2) Специалистами Консультационного пункта для потребителей Нижнетагильского филиала Центра оказана помощь в составлении искового заявления по защите прав потребителей косметологических услуг. Потребитель заключила договор на оказание косметологических услуг с ООО «Фрейя», стоимость услуг составила 123 210 руб. 00 коп., для оплаты услуг потребителем был заключен кредитный договор. В последующем потребитель решила расторгнуть договор об оказании услуг и потребовала вернуть ей часть денежных средств, за исключением фактически понесенных затрат на уже оказанные услуги. ООО «Фрейя» возвратило часть денежных средств, однако, удержало стоимость процедуры «лазерный липолиз» в размере 4700 руб., которая, по мнению потребителя, должна была быть оказана бесплатно, так как предоставлена в подарок.

Так как потребитель не согласилась с удержанием средств за данную процедуру, она обратилась с иском в суд. В исковом заявлении, подготовленном специалистами консультационного пункта, указано на безвозмездный характер услуги «лазерный липолиз», следовательно, в данном случае подлежат применению нормы ст. 572 Гражданского кодекса РФ о договоре дарения. Кроме того, указано, что согласно заключенному с ответчиком договору ответчик обязался передать потребителю Бонус в виде Сертификата на комплекс услуг. Однако, согласно условиям соглашения, данный бесплатный бонус потребитель может получить только при условии оказания полного комплекса услуг, согласованного в договоре, а в случае расторжения договора, данный бонус подлежит возврату в денежном эквиваленте. Потребитель посчитала, что данные условия договора являются ущемляющими права потребителей в соответствии со ст. 16 Закона о защите прав потребителей.

Решением мирового судьи требования потребителя удовлетворены, с ответчика взыскана удержанная стоимость за безвозмездную услугу «лазерный липолиз» в размере 4700 руб.,

проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсация морального вреда и штраф.

В области информирования населения о правах потребителей медицинских услуг в 2019 году специалистами Управления и Центра проведено 89 мероприятий.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2019 году дополняет информация, полученная из Министерства здравоохранения Свердловской области, а также информация, представленная территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области.

Согласно сведениям, представленным из **Министерства здравоохранения Свердловской области**, в 2019 году количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав составило 192 обращения.

Количество проведённых проверок хозяйствующих субъектов:

1) в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности - 267 проверок (50 плановых, 217 внеплановых);

2) в рамках контроля за оказанием платных услуг - 34 проверки;

3) в рамках проверок в отношении соискателей лицензии и лицензиатов 1017 предлицензионных проверок.

Количество выявленных нарушений - 92 при плановых проверках, 223 при внеплановых проверках.

Количество выданных предписаний - 47 по результатам плановых проверок, 134 по результатам внеплановых проверок.

В рамках единого контроля за финансово-хозяйственной деятельностью подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство) государственных учреждений Свердловской области Министерством, как органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя и ГРБС, осуществляются контрольные мероприятия в рамках ведомственного финансового контроля, а также совместные контрольные мероприятия с ТФОМС СО и Министерством финансов Свердловской области в подведомственных государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области.

При проведении ежегодных плановых контрольных мероприятий в отношении финансово-хозяйственной деятельности подведомственных Министерству учреждений в план проверок включаются следующие вопросы:

1) правомерность осуществления приносящей доход деятельности;

2) порядок оказания платных услуг;

3) принятие и исполнение обязательств за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности, в том числе: полнота

и законность оказания платных услуг в соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими организациями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В Министерстве в 2019 году рассмотрено 9349 обращений, из них 192 обращения, связанные с нарушением прав граждан (2,05 процента от всех рассмотренных обращений), основная тематика: о платных услугах в здравоохранении (35 обращений – 18 процентов), нарушение лицензионных требований – 67 (35 процентов), информирование граждан в сфере здравоохранения – 90 (47 процентов).

Обоснованными признано 5 обращений – 4 процента от всех обоснованных обращений: по вопросу оказания платных услуг – 3, нарушение лицензионных требований – 2.

Министерству здравоохранения Свердловской области подведомственны 139 медицинских организаций, из них 136 могут оказывать платные услуги.

Контрольные мероприятия проведены в 34 подведомственных Министерству медицинских организациях, оказывающих платные услуги, что составляет 26,6 процента от всех подведомственных организаций (139 учреждений на конец 2019 года).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведённых плановых проверок, являлись:

1) нарушение стандартов медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи (клинических рекомендаций), нарушения обязательных требований законодательства РФ в сфере донорства крови и ее компонентов;

2) несоблюдение медицинскими организациями безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению);

3) недостатки оформления медицинской документации;

4) нарушения оказания платных услуг:

- договор на предоставление платных медицинских услуг содержит в себе не всю необходимую информацию;

- в договорах на оказание платных медицинских услуг наименование услуг не соответствует наименованию, указанному в прейскуранте учреждения, указывается в сокращенной форме, указывается общая стоимость оказанной им медицинской услуги с учетом стоимости вспомогательных материалов, а также без указания количества оказанных услуг;

- при заключении договора на оказание стоматологических платных услуг используется факсимильное воспроизведение подписи руководителя учреждения посредством электронного копирования;
- на информационном стенде представлена не вся требуемая информация;
- прейскуранты цен на платные медицинские услуги не согласованы с главным бухгалтером и руководителем экономической службы;
- не разработан и не утвержден прейскурант на стоматологические услуги на детском приеме;
- оказываются услуги, не относящиеся к основным видам деятельности и не предусмотренные учредительными документами;
- несоответствие лицензиата лицензионным требованиям.

Результаты контрольных мероприятий (в том числе проверок, проведенных специалистами Министерства финансов Свердловской области и Территориального фонда обязательного медицинского страхования Свердловской области, направленных в адрес Министерства) рассматриваются на заседаниях балансовой комиссии Министерства или сразу с подписанием приказа Министерства, с принятием необходимых мер реагирования и проведением по ряду учреждений повторных контрольных мероприятий.

При выявлении нарушений руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области выдаются предписания с указанием сроков устранения выявленных недостатков. Руководителями медицинских организаций принимаются меры организационного характера по недопущению подобных ситуаций, проводится внеплановое обучение медицинских работников и работа, направленная на повышение пациентоориентированности.

За дефекты в оказании медицинской помощи, выявленные в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, контроля финансово-хозяйственной деятельности к руководителям медицинских организаций и медицинским работникам, допустившим нарушения при оказании медицинской помощи, применялись меры финансового и дисциплинарного характера в виде выговора и замечания.

По итогам контрольной работы 2019 года проведены 2 заседания балансовой комиссии Министерства, на руководителей подведомственных государственных учреждений Свердловской области наложены дисциплинарные взыскания в виде выговора и замечания.

В 2019 году были два случая отказа в предоставлении лицензии по несоответствию лицензиата лицензионным требованиям:

- отказ в предоставлении лицензии на осуществление медицинской деятельности (основание: п.2 ч.7 ст.14 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов

деятельности» – установленное в ходе проверки несоответствие соискателя лицензии лицензионным требованиям);

- отказ в предоставлении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности (основания: п.1 ч.7 ст.14 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» – наличие в представленных соискателем лицензии заявлении о предоставлении лицензии и (или) прилагаемых к нему документах недостоверной или искаженной информации; п. 2 ч. 7 ст. 14 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» – установленное в ходе проверки несоответствие соискателя лицензии лицензионным требованиям).

Активно ведется информирование населения о факторах риска заболеваний посредством сети «Интернет»: в системах контекстной рекламы Яндекс.Директ и Google AdWords были запущены объявления с призывом пройти диспансеризацию и обследование в Центрах здоровья Свердловской области для выявления факторов риска развития заболеваний. Было зафиксировано 5612 переходов на сайт Свердловского областного центра медицинской профилактики для получения подробной информации по теме.

Был создан и наполнен сайт www.vseorake.ru для информирования населения о факторах риска развития злокачественных новообразований с возможностью пройти тестирование, узнать подробную информацию о профилактике онкологических заболеваний.

Было снято 3 видеоролика («Женское здоровье», «Ты не рискуешь», «Семья»), призывающие граждан к прохождению онкоскринингов в рамках диспансеризации. Ролики по профилактике онкологических заболеваний транслировались на местных телеканалах Свердловской области: «Россия-1», «Россия-24», «Канал-С», «Асбест ТВ», «Тагил ТВ», «Каменск ТВ», «Первоуральск ТВ». Общее количество показов – 6275.

Более 7800 показов видеороликов по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и по здоровому образу жизни прошло на местных телеканалах Свердловской области, таких как: «Россия-1», «Россия-24», «Областное телевидение», «ЕТВ», «Тагил ТВ», «Асбест ТВ», «Каменск ТВ», «Первоуральск ТВ», «ТНТ» в г. Ирбит, в г. Нижний Тагил – «Первый», «НТВ», «РЕН», в г. Серов – «Первый», «НТВ», «ТНТ».

На сайте «Youtube» и других видеоплощадках Яндекса ведется трансляция видеороликов по здоровому образу жизни «Останови инсульт», «Останови инфаркт!», «Формула здорового сердца», «Берегите сердце: держите под контролем артериальное давление и холестерин!», «Откажись от курения, будь сильнее», «Ты сильнее без алкоголя», «Женское здоровье», «Ты не рискуешь», «Семья» в

формате pre-roll (видеоролик загружается до начала запрошенного пользователем он-лайн видео по определенным категориям) с возможностью перехода на канал Свердловского областного центра медицинской профилактики. Количество просмотров видеороликов по профилактике онкологических заболеваний составляет – 383642, по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний – 3256953.

Создано 4 ролика для мультимедийных экранов г. Екатеринбурга и Свердловской области по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний: «Формула здорового сердца», «Профилактика инсульта», «Профилактика инфаркта», «Диспансеризация и профосмотры». Прошло более 37000 трансляций.

Также был создан ролик по профилактике онкологических заболеваний, который транслировался 54360 раз на 10 мультимедийных экранах г. Екатеринбурга и Свердловской области.

В местных печатных изданиях – «Областная газета», «Аргументы и Факты – Урал», «Комсомольская правда», «Уральский рабочий» было подготовлено и опубликовано 12 статей по профилактике сердечно-сосудистых и 2 по профилактике онкологических заболеваний. Материалы также были размещены на сайте Министерства и Свердловского областного центра медицинской профилактики.

Разработаны и тиражированы информационные материалы: по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний тираж составил 300 тыс. экз., по профилактике онкологических заболеваний – 640 тыс. экз. В том числе, буклеты о пяти основных видах рака – 400 тыс. экз., брошюры «Онкологические заболевания: это должен знать каждый!» («Что такое рак») – 100 тыс. экз., методическое пособие для медицинских работников – 10 тыс. экз., плакат «Если есть подозрения» – 10 тыс. экз., листовка «Если есть подозрения» – 20 тыс. экз., флаер «Если есть подозрения» – 100 тыс. экз.

В рамках Недели общественного здоровья было напечатано 26000 флаеров и 1000 наклеек по здоровому образу жизни. Для брендинга зоны проведения мероприятий было подготовлено 16 пресс-волов.

Все медицинские организации обеспечены информационными стендами с материалами по профилактике заболеваний и факторов риска их развития.

Было создано 4 аудиоролика с информацией об онкоскринингах в рамках диспансеризации, которые транслировались на самых популярных радиостанциях Свердловской области: «Радио СИ», «Рок-Арсенал», «Джем ФМ», «Радио Шансон», «Эхо Москвы», «Дорожное радио», «Радио Дача», «Европа Плюс», «Юмор ФМ». Организовано 3934 ротаций.

5 аудиороликов по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний транслировались на радиостанциях: «Радио СИ», «Радио

России», «Радио Шансон», «Эхо Москвы», «Дорожное радио», «Радио Дача», «Европа Плюс», «Юмор ФМ», «Радиолла», «Радио Дача». Всего прошло 2700 ротаций.

На «Областном телевидении» был подготовлен и вышел в эфир цикл из 10 программ с повторами по профилактике онкологических заболеваний с участием ведущих специалистов Министерства.

В региональном эфире федерального телеканала «Россия-1» транслировался цикл из 5 программ по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний.

Была изготовлена наружная реклама по здоровому образу жизни, первичной профилактике онкологических заболеваний: разработаны плакаты с призывом пройти онкоскрининги в рамках диспансеризации, которые размещены до конца ноября 2019 г. на 80 биллбордах (размером 3х6 м) в 16 городах Свердловской области: Екатеринбурге, Верхней Пышме, Краснотурьинске, Полевском, Нижнем-Тагиле, Серове, Каменск-Уральском, Сухом Логе, Качканаре, Верхней Салде, Березовском, Ревде, Асбесте, Первоуральске, Новоуральске, Артемовском.

В Екатеринбурге плакаты по диспансеризации также размещены на 6 объектах наружной рекламы – сити-бордах.

В октябре 2019 года в Свердловской области были проведены 3 массовые акции по профилактике онкологических заболеваний с целью обследования населения с использованием передвижных мобильных комплексов «Территория здоровья» в г. Серов (19 октября), г. Нижний-Тагил (20 октября), г. Ирбит (26 октября), г. Каменск-Уральский (09 ноября). Общее количество участников акции составило – 16000 человек.

Жители Свердловской области бесплатно обследовались в мобильных медицинских комплексах: прошли флюорографию, маммографию, раннюю диагностику заболеваний глаз, ЭКГ, получили квалифицированные консультации специалистов. Прослушали лекции по профилактике рака кожи и молочной железы, прошли анкетирование для включения в скрининговую программу по раннему выявлению онкологических заболеваний. На кардиопостах студенты медицинского колледжа распространили информационные материалы по профилактике онкологических заболеваний. На акциях функционировали Посты здоровья, проводились мастер-классы по рациональному питанию.

В ноябре проведено 2 массовые акции по профилактике онкологических заболеваний «Территория здоровья» в г. Екатеринбург, г. Первоуральск,

На территории Свердловской области проведен конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских населенных пунктов, расположенных на территории Свердловской области и не имеющих статус муниципальных образований (далее – конкурс).

В 2019 году в конкурсе приняло участие 20 сельских населенных пунктов. В августе состоялись предварительные презентации заявок сельских поселений, по результатам которых жюри отобрало 6 территорий-лидеров. По итогам выездных проверок в сельские населенные пункты, набравших наибольшее количество баллов, жюри конкурса распределило призовые места следующим образом: 1 место – с. Сладковское Слободо-Туринского района, 2 место – п. Уфимский Ачитского района, 3 место – п. Красноярка Серовского городского округа.

Награждение победителей и участников конкурса было проведено Заместителем Губернатора Свердловской области П.В. Крековым в рамках заседания Совета общественно-государственного движения «Попечительство о народной трезвости» 26 сентября 2019 года.

Победителям перечислены межбюджетные трансферты на основании соглашений, в текущее время заключаемых Министерством с органами местного самоуправления муниципальных образований, в состав которых входят сельские населенные пункты – победители Конкурса: за 1 место – 700 тыс. руб., за 2 место – 500 тыс. руб., за 3 место – 300 тыс. руб.

Бригады медицинских работников отделений медицинской профилактики и Центров здоровья выезжают к жителям городов и районов на мобильных ФАПх.

Волонтеры-медики Свердловского областного медицинского колледжа проводят мастер-класс по скандинавской ходьбе. Производится раздача пригласительных листовок на диспансеризацию, а также буклеты по здоровому питанию, физической активности, профилактике инсульта и инфаркта миокарда. Представители страховых медицинских компаний дарят воздушные шары каждому, кто прошел минимальный набор исследований.

В 2019 году в рамках профилактических проектов «Добро в Село» и «Добро в город» более 800 жителей Свердловской области смогли пройти скрининговые исследования на сахар и холестерин, ВИЧ-инфекцию, измерить артериальное и глазное давление, получить консультации по вопросам здорового образа жизни.

Создаётся и расширяется практика школ здоровья для пациентов с артериальной гипертензией, сахарным диабетом, бронхиальной астмой, школ психологической подготовки семьи к рождению ребенка, школ для желающих бросить курить. В 2019 году в медицинских организациях всего работало 1735 школ, проведено 17113 циклов, на которых обучено более 152 тысяч пациентов. В 2020 году работа школ здоровья продолжается.

Большое внимание уделяется вопросам ограничения потребления табака. При координирующей роли Министерства представителями общественных организаций проведен мониторинг

исполнения Федерального закона от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

В сентябре-декабре 2018 года дан старт профилактическому проекту «Мама, не кури!», цель которого снижение распространенности потребления табака среди женщин репродуктивного возраста с целью рождения здорового потомства. На пилотной площадке в городе Первоуральске проведена информационная кампания (реклама на транспорте, остановочных комплексах, печатная продукция), организованы семинары для участковых врачей-терапевтов, фельдшеров, акушеров-гинекологов, педиатров, врачей ОВП по вопросам профилактики потребления табака и тактике ведения курящего пациента, организованы 4 школы для желающих бросить курить.

9. Министерством проводится методическая работа по профилактике нарушений лицензионных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В 2019 году работниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности прочитано 12 лекций в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество» по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности.

С целью обеспечения защиты прав потребителей, повышения качества условий оказания услуг государственными и муниципальными медицинскими организациями Свердловской области, проведения организационно-методической работы с медицинскими организациями по проведению независимой оценки приказом Министерства от 08.04.2019 № 659-п создана постоянно действующая Комиссия по защите прав потребителей при Министерстве здравоохранения Свердловской области (далее – Комиссия). В рамках работы данной Комиссии проводится информирование, консультирование населения и медицинских организаций по вопросам, связанным с проведением независимой оценки.

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

Также на сайте Министерства реализована возможность осуществления обратной связи путём направления обращения в электронном виде. На базе ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» с 01.12.2019 организована работа «горячей линии» Министерства в круглосуточном режиме.

Министерством осуществляется ежеквартальный мониторинг информации, размещённой подведомственными медицинскими организациями на собственных сайтах и сайте www.bus.gov.ru.

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области**, методическая работа по предотвращению нарушений осуществлялась сотрудниками Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области в различных формах (проведение публичных обсуждений результатов правоприменительной практики, лекционная работа, размещение информационных материалов в сети Интернет, на информационных стендах и др.).

Сотрудники Территориального органа Росздравнадзора по Свердловской области входят в состав межведомственной рабочей группы по организации взаимодействия в выявлении, пресечении, раскрытии и расследовании правонарушений, связанных с оборотом фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, а также незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров.

В рамках взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации в 2019 году были выявлены факты обращения недоброкачественной, фальсифицированной, контрафактной и незарегистрированной медицинской продукции, факты, содержащие признаки уголовно наказуемых деяний.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2019 в правоохранительные органы направлялась информация по следующим фактам:

- информация по факту возможного незаконного обращения лекарственного препарата Вайдаза, лиофилизат для приготовления суспензии для подкожного введения, 100 мг, Бакстер Онкология ГмбХ, Германия, РУ ЛСР-003474/10, 11 флаконов юридическим лицом ООО «Гармония» (394049, г. Воронеж, ул. Карпинского 39Г) направлена в МВД России по Воронежской области.

- информация по факту возможного обращения незарегистрированного медицинского изделия Вибронакидки массажные Nakuto Massaji Mirai юридическим лицом ООО «Формат» направлена в МВД.

- информация по факту реализации недоброкачественного лекарственного препарата, Ацеллбия ритуксимаб, производитель ЗАО Biosad, серии 69020416, 69030416, 69150715, 38 флаконов организацией ООО «Уральская компания» (Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Карьерная, д. 2, ОГРН 1096672013976) направлена в Следственный комитет по Свердловской области.

- по материалам, представленным прокуратурой, Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения были признаны незарегистрированными медицинскими изделиями:

Аппарат по уходу за кожей и волосами электро - светового значения К800 (применялся в Салоне лазерной эпиляции Cabinet Beauti, Екатеринбург, ул. Академика Шварца, д.2/2 (ИП Комарова О. В.)), ADSS PVE2020 - оборудование для замедления роста волос системы SHR PVE2020 (применялся в Салоне лазерной эпиляции GLADKO, Екатеринбург, ул. Академика Шварца, д.17 (ИП Ларина Ю. А.)).

- по материалам, представленным Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения были признаны незарегистрированными медицинскими изделиями: Аппарат для лазерной эпиляции In-Motion 808A, производства «Beijing GGLT Science OTTO LAZER Co, Китай (применялся в Салоне красоты «Ваше сиятельство», Свердловская область, г. Серов, ул. Льва Толстого, д. 20, кв. 232).

Всего в Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области 2019 году поступило 1162 обращений, граждан, связанных с нарушением их прав, в том числе:

- на качество и безопасность медицинской помощи – 723 обращения;
- по вопросам лекарственного обеспечения – 217 обращений;
- по вопросам лицензирования – 38 обращений;
- по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 28 обращений;
- другие вопросы – 156 обращений.

С целью снижения административного бремени контроля юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также применения системного подхода к контрольным (надзорным) мероприятиям, приоритетными при формировании плана были комплексные проверки, когда одновременно в отношении одного юридического лица или индивидуального предпринимателя проводились контрольные мероприятия по двум и более видам контроля.

Выполнение ежегодного плана проведения ТО Росздравнадзора по Свердловской области плановых проверок за 2019 год составило 100 процентов (41 проверка).

В 2019 году продолжена практика привлечения аттестованных в установленном порядке экспертов. Проведено 75 мероприятий по контролю с привлечением аттестованных экспертов Росздравнадзора.

Все проверки в 2019 году проведены с соблюдением сроков проведения, установленных законодательством Российской Федерации.

В 2019 году Территориальным Росздравнадзором продолжено осуществление контрольно-надзорной деятельности, направленной на предупреждение, выявление и пресечение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области за отчетный период проведено 159 контрольно-надзорных мероприятий (в 2018 году – 221).

Запланировано и согласовано с Генеральной прокуратурой Российской Федерации 42 контрольных мероприятия (в 2018 г. - 50).

Проведено 41 (в 2018 г. – 50). 1 юридическое лицо прекратило свою деятельность к моменту проведения плановой проверки. План контрольных мероприятий выполнен на 100 процентов.

Анализируя структуру проверок, выявлено уменьшение количества проведенных внеплановых проверок.

Так, в 2019 г. проведено 117 (в 2018 г. – 168), что меньше по сравнению с 2018 годом на 51 контрольное мероприятие. Изменилась структура оснований для проведения внеплановых проверок. С целью исполнения поручения Правительства проведено 19 внеплановых выездных проверок.

В ходе проведения 59 проверок (в 2018 – 105) в отношении 56 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в 2018 г. – 81) были выявлены нарушения. В отчетном году выявлено 3803 (в 2018 г. – 943) нарушений, что практически в 4 раза больше чем в 2018 году.

Таким образом, в отношении одного юридического лица/индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в сфере охраны здоровья граждан было выявлено 64 и более нарушений действующего законодательства. Нарушения были выявлены у 56 (в 2018 г. – 81) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, что свидетельствует о том, что 37 процентов хозяйствующих субъектов (медицинских и аптечных организаций, индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья граждан, нарушали законодательство Российской Федерации. При этом у 5 (в 2018 г. - 80) юридических лиц/индивидуальных предпринимателей были выявлены нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

Выявлены нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, чаще других выявлялись:

- медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;
- нарушение прав граждан на информацию о состоянии здоровья (отказ в ознакомлении с медицинской документацией);
- нарушение права на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Основными нарушениями при осуществлении государственного контроля соблюдения порядков и стандартов медицинской помощи

медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи явились:

- несоблюдение стандартов оснащения (основное нарушение);
- нарушения требований к квалификационной подготовке медицинского персонала (отсутствие допуска к осуществлению медицинской деятельности у лиц, получивших образование в иностранном государстве);
- нарушения требований к организации деятельности медицинской организации;
- нарушение порядков оказания медицинской помощи.

В рамках контроля соблюдения осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований выявлены основные нарушения:

- нарушения порядка проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований;
- нарушения ведения медицинской документации;
- отсутствие сертификатов специалистов у врачей-специалистов.

В рамках контроля организации и осуществления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, осуществляющими полномочия в сфере охраны здоровья граждан, а также осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями предусмотренного статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, выявлено:

- несоблюдение установленного порядка проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

В ходе осуществления государственного контроля за обращением медицинских изделий Росздравнадзором выявляются следующие типичные нарушения, характерные для различных субъектов обращения медицинских изделий:

- распространение недостоверной информации о решениях Росздравнадзора, самовольная трактовка решений Росздравнадзора, несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении МИ, не соответствующих установленным требованиям.

- применение незарегистрированных МИ (без регистрационного удостоверения, с регистрационным удостоверением, срок действия которого истек, и пр.);

- несвоевременное техническое обслуживание МИ;

- несвоевременная поверка МИ;
- хранение и применение МИ с истекшим сроком годности;
- применение недоброкачественных МИ;
- не осуществление мониторинга безопасности МИ.

За 2019 год выявлены следующие системные нарушения, допускаемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при обращении лекарственных средств:

- в медицинских организациях разработаны не все обязательные и регламентированные нормативными документами стандартные операционные процедуры;
- не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов (в т. ч. требующих защиты от повышенных и пониженных температур);
- не выделяются помещения для хранения ЛП, требующих особых условий хранения (сухое место);
- помещения для хранения лекарственных препаратов требуют текущего ремонта;
- зоны приемки/экспедиции лекарственных препаратов не обеспечивают защиту лекарственных препаратов от повышенной/пониженной температуры;
- нарушаются условия хранения лекарственных препаратов предметно -количественного учета: шкафы для хранения не запираются, не опечатываются/не пломбируются;
- в сейфах совместно с наркотическими и психотропными препаратами хранятся лекарственные средства, которые не подлежат предметно – количественному учету, но которые медицинские организации относят к «дорогостоящим» препаратам;
- не проводятся внутренние проверки организаций по вопросам обращения лекарственных препаратов, а также не принимаются корректирующие действия по результатам проверок;
- не подаются извещения о нежелательных событиях при применении лекарственных препаратов.

3.3. Туристские услуги

Свердловская область известна различными туристическими достопримечательностями. На сегодняшний день наблюдается постоянный рост числа туристов, въезжающих на территорию Свердловской области и выезжающих из нее на отдых в зарубежные страны.

Туристы, по какой-либо причине не воспользовавшиеся туристическими путевками, либо считающие, что отдых не

соответствовал их ожиданиям, обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.

В 2019 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 76 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, что на 21,6 процента меньше по сравнению с 2018 годом (98 обращений).

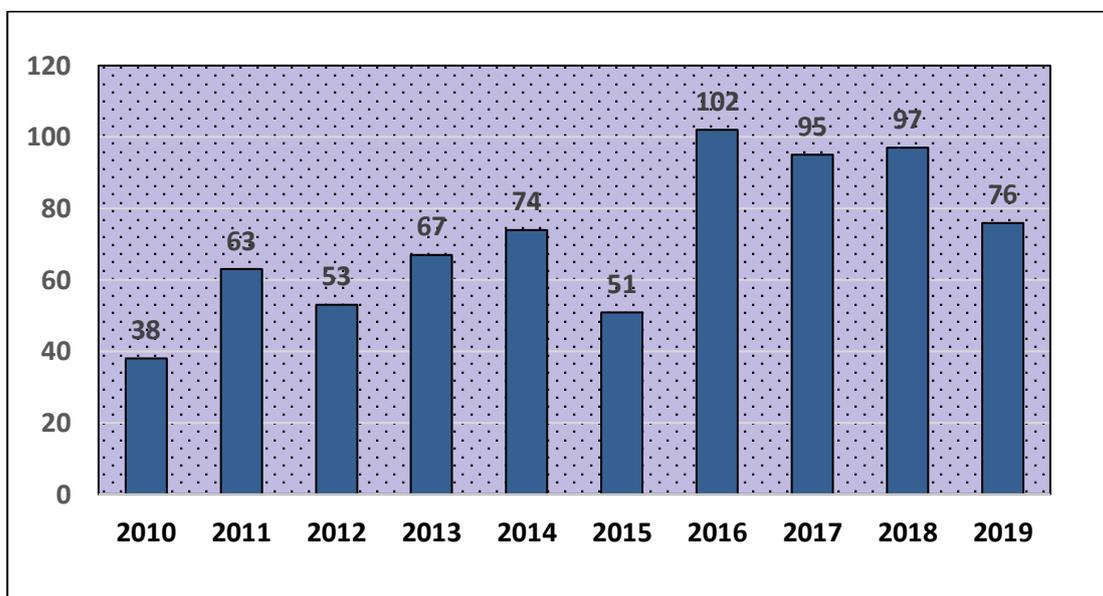


Рис. 67. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2010-2019 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований (50 процентов); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (2,6 процента); ненадлежащее качество услуг, нарушения сроков предоставления услуг (15,8 процента), навязывание дополнительных платных услуг (7,9 процента), отказ в заключении договора, предоставлении услуги (4 процента) и прочие.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 68.



Рис. 68. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2019 г.)

В 2019 году Управлением проведено 13 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 8 были выявлены нарушения, что составляет 61,5 процентов.

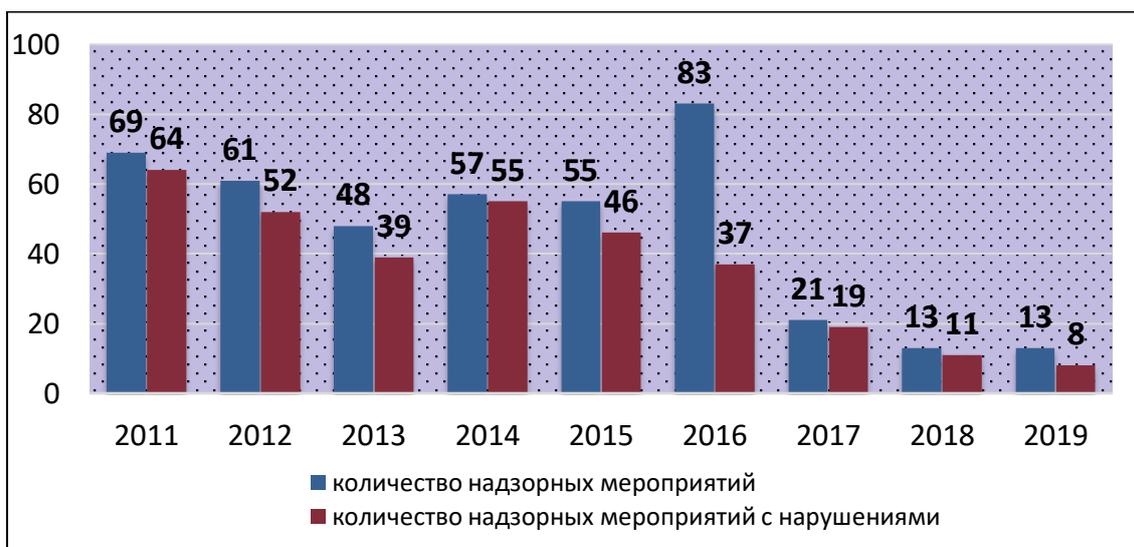


Рис. 69. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2010-2019 гг.)

Количество выявленных нарушений составило 79, то есть при каждой проверке выявлялось в среднем 6 нарушений законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

В 2018 году за аналогичный период было проведено 13 мероприятий, 11 из них – с нарушениями, выявлено 64 нарушения пунктов нормативных документов (в среднем 4,9 нарушения на 1 мероприятие по контролю).

Таким образом, количество мероприятий с нарушениями в 2019 году по сравнению с 2018 годом уменьшилось в 1,4 раза.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2019 году, представлена на рисунке 70.

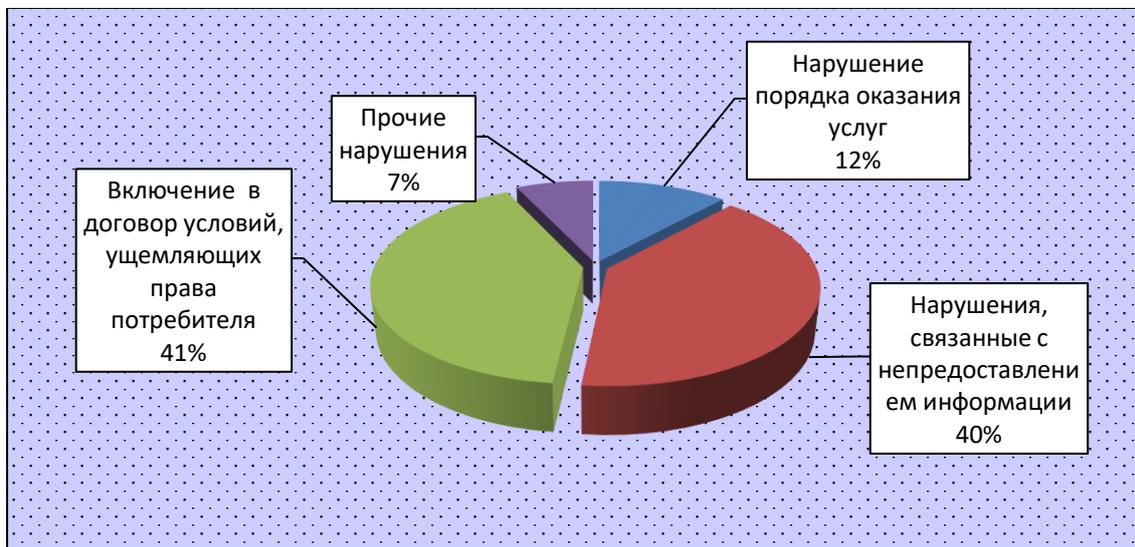


Рис. 70. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2019 г.)

Структура выявленных нарушений сформировалась следующим образом:

1) 43 процента (2018 г. – 10 процентов) - нарушения, связанные с непредоставлением информации (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения: ООО АП «Антонина», ООО «Пегас Ритейл», ООО «Пять звезд», ИП Ситников А.А., ИП Толкачева Х.С.

Потребителям не предоставлена полная и достоверная информация о туристском продукте, которая в обязательном порядке должна содержать сведения, перечисленные в ст.ст. 10, 10.1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года № 132-ФЗ

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения: ООО АП «Антонина», ООО «Пегас Ритейл», ООО «Пять звезд», ИП Ситников А.А., ИП Толкачева Х.С.

2) 44 процента (2018 г. – 50 процентов) – включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

Примеры условий, противоречащих законодательству РФ:

– Возможность турагента отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения

договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором».

– Возложение на потребителя обязанности за день до вылета уточнить у агентства время и место вылета, сроки проведения поездки, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

– Возможность не рассмотрения претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов.

– Установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя.

– Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора.

– Возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

– Установление в качестве даты оплаты дату поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства.

– Освобождение туроператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Возложение ответственности за причинение ущерба на перевозчика.

– Одностороннее изменение стоимости услуг в случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют после полной оплаты Туристом договора. Турист, не согласившийся с изменением цены договора, вправе отказаться от договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

3) 13 процентов (2018 г. – 4 процента) - нарушение порядка оказания услуг (ст. 14.4 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ИП Лысых Ю.О., ООО «Исеть Трэвел»

Пример нарушения порядка предоставления услуг:

- Исполнитель ООО «Исеть Трэвел» при реализации турпродукта в г. Хургада, в том числе на официальном сайте туроператора, не довел до сведения турагента и потребителя Указ Президента Российской Федерации от 8 ноября 2015 г. № 553, тем

самым не обеспечил безопасность реализуемой туристской услуги по договору;

- Отсутствие в договоре о реализации туристского продукта существенных условий, предусмотренных ст. 10, 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4) 7 процентов (2018 г. – 36 процентов) - иные нарушения (нарушения против порядка управления и пр.)

Справка

При проведении административных расследований в отношении ИП Толкачевой Х.С. выявлено невыполнение требований должностного лица осуществляющего производство по делу об административном правонарушении (запрошенные документы представлены не в полном объеме), составлен протокол по ст. 17.7 КоАП РФ.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении туристских фирм и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 11 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 46 тыс. руб.

По итогам 2018 года в отношении туристских фирм и их должностных лиц было вынесено 24 постановления с наложением штрафов на сумму 266, 5 тыс. руб.

Таким образом, количество постановлений о назначении административного наказания в сравнении с 2018 годом уменьшилась на 54 процента.

Количество надзорных мероприятий снизилось, поскольку необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, является подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Роспотребнадзор он обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены (пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»). Ввиду отсутствия в поступивших обращениях сведений предварительного претензионного порядка с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту, провести

внеплановые проверки в отношении операторов связи с целью рассмотрения вопроса о наличии в действиях исполнителя услуг каких-либо нарушений потребительских прав было невозможно.

Управлением и территориальными отделами дано 6 заключений по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей.

Подано 3 исковых заявления в интересах конкретного потребителя. Исковые требования судом были удовлетворены. Сумма возмещенных денежных средств составила 464, 1 тыс. руб.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2019 год было оказано 329 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству оказанных услуг (средств размещения, условий оказания услуг и прочее);
- нарушение требований о своевременном предоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (туроператоре) и оказываемых услугах;
- отказа от договора оказания услуг по инициативе потребителя и взыскании штрафных санкций;
- предоставлении информации о цене услуги в рублях;
- одностороннего изменения туроператором условий договора;
- нарушения сроков удовлетворения требований потребителя или отказа от удовлетворения требований потребителя и прочее.

Для потребителей подготовлено 27 претензий, из которых 27 рассмотрено, 12 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 408 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 27 исковых заявлений, судом рассмотрено 23 иска, все удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 4178 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ИП Перминова Т.В. (3 претензии, 5 исковых заявлений), зарегистрирован в Свердловской области г. Лесной; ООО «Авантаж» (2 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в Свердловской области г. Нижний Тагил; ООО «Екатеринбургское бюро Международного туризма «Спутник» (3 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрирован в г. Екатеринбург; ООО «ИТК ЕКБ» (3 исковых заявления), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Панорама Тур» (Натали-Турс) (3 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ООО «Регион Туризм» (1

претензия, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Москва и прочих.

Справка

Примеры судебной практики:

1. В консультационный пункт для потребителей Нижнетагильского филиала Центра обратился потребитель по вопросу защиты прав при оказании туристских услуг. Потребитель пояснил, что заключил с турагентом ООО «Росс-НТ» договор о реализации туристского продукта в Тунис. Туроператором по договору указан ООО «Пегас Екатеринбург». Стоимость туристских услуг составила 86 070 руб., оплачена турагенту. Однако, в установленный договором срок тур не состоялся, необходимые документы для совершения поездки турагент потребителю не передал, а затем сообщил, что договор аннулирован. При этом турагент ссылаясь на то, что денежные средства не были переданы туроператору из-за действия третьего лица ООО «Развитие общественной системы сервиса и туризма» (ООО «РоссТур»), через систему бронирования которого должна была быть совершена оплата услуг.

Так как потребитель посчитал, что каких-либо договорных отношений с ООО «РоссТур» у него не имелось, турагент не исполнил обязательства по переводу денежных средств туроператору, он обратился с иском в суд к ООО «Росс-НТ», ООО «РоссТур», ООО «Пегас Екатеринбург».

При рассмотрении дела суд указал, что в силу статьи 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее (до заключения договора). Это касается как предоставления возможности туристу ознакомиться с необходимой и достоверной информацией, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов, правильного бронирования туристского продукта в соответствии с условиями договора, так и исполнения иных обязательств, в том числе в части оплаты турпродукта.

Следовательно, туроператор несет ответственность перед истцом за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за действия (бездействие) турагента, лишь в том случае, если имелось виновное поведение последнего и при условии наличия надлежащим образом оформленных правоотношений между турагентом и туроператором.

С учетом отсутствия доказательств оплаты туристского продукта в полном объеме и ее перечисления на счет ООО "Пегас Екатеринбург", суд пришел к выводу об отсутствии оснований для возложения ответственности на туроператора ООО "Пегас

Екатеринбург". Именно ООО «Росс-НТ» является субъектом ответственности за ненадлежащее исполнение договора. При этом ООО "РоссТур", на перевод денежных средств в адрес которого ссылался турагент, услуги, входящие в состав туристского продукта, истцу не предоставляло.

Решением суда требования потребителя удовлетворены, с турагента ООО «Росс-НТ» взысканы денежные средства, уплаченные по договору в размере 86 700 руб., неустойка за нарушение срока оказания услуги, компенсация морального вреда, возмещение судебных расходов по оплате юридических услуг, штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке. Судом апелляционной инстанции решение суда изменено в части размера неустойки и штрафа, в остальной части оставлено без изменения.

2. В консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра обратился потребитель для составления искового заявления к туроператору ООО «Панорама Тур». Потребитель пояснил, что между ним и турагентом заключён договор о реализации туристского продукта в июле 2018 г., стоимость тура составила 240 000 руб., оплата по договору произведена в полном размере. За несколько дней до поездки на официальном сайте туроператора ООО «Панорама Тур» в сети интернет опубликована информация об аннулировании всех забронированных и оплаченных туров на период с 04.07.2018г. по 30.09.2018г. Данная информация была подтверждена турагентом. Также турагент предоставил документ о переводе всех денежных средств, внесённых в счет оплаты по договору, в адрес туроператора. При этом турагент сообщил, что для того, чтобы состоялся тур, потребителю необходимо внести доплату в размере 80 000 руб.

Потребитель, дополнительно оплативший 80 000 руб., посчитал, что туроператором причинены ему убытки в размер данной суммы. При обращении в страховую организацию, в которой застрахована ответственность туроператора, потребитель получил страховую выплату, однако, ее размер не покрыл причинённые убытки.

В связи с тем, что туроператор в одностороннем порядке отказался от исполнения договора, для получения услуг потребитель вынужден был понести дополнительные расходы, специалисты консультационного пункта подготовители потребителю исковое заявление в суд к туроператору о возмещении причиненных убытков.

При рассмотрении дела суд установил, что туроператором ненадлежащим образом исполнены обязательства по договору, оказаны услуги ненадлежащего качества, что повлекло за собой необходимость их дополнительной оплаты потребителем. Судом применены правила ст. 401 Гражданского кодекса РФ и ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» и в пользу потребителя взыскана

сумма в возмещение причинённых убытков, а также неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, компенсация морального вреда и штраф.

3. В консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала обратился потребитель с просьбой помочь в составлении искового заявления к турагенту. Потребитель пояснил, что обратился к ИП Перминовой Т. В. для заключения договора о реализации туристского продукта в г. Сочи. Денежные средства в сумме 56 000 руб. были переданы турагенту, который подтвердил бронирование всех услуг. Однако, услуги по договору оказаны не были, необходимые документы туристам не переданы, турагент не отвечает на звонки, офис турагента закрыт.

При рассмотрении дела судом установлено, что ответчиком допущено нарушение срока оказания услуг, в связи с чем и в соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать расторжение договора и возврата уплаченных денежных средств, а также выплаты неустойки за нарушение срока оказания услуг. Требования потребителя удовлетворены, с турагента взысканы денежные средства, уплаченные по договору, неустойка, компенсация морального вреда и штраф.

В области информирования населения о правах потребителей туристских услуг проведено 141 мероприятие.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

3.4. Услуги связи

В нашей повседневной жизни без использования услуг связи не может обойтись ни один городской и даже сельский житель. Использование сотовых, стационарных телефонов, сети Интернет стало таким же обыденным явлением, как покупки продуктов в магазине.

В целях обеспечения комплексного регулирования в сфере защиты прав потребителей, в том числе и для защиты от недобросовестных практик в сфере связи требуется постоянное изменение и актуализация действующих правовых актов и принятие новых.

Так, с 1 июня 2019 года вступил в силу Федеральный закон от 27 декабря 2018 г. № 527-ФЗ «О внесении изменений в статьи 46 и 54 Федерального закона «О связи». С 1 июня 2019 года закон обязывает каждого оператора связи оказывать услуги по установленному им

единому тарифу независимо от местоположения абонента, но в пределах Российской Федерации. Также указанный закон отменяет плату за входящие вызовы, поступившие абоненту из других регионов России, но это не распространяется на входящие вызовы абоненту при его нахождении за границей (ему придется оплачивать входящий звонок).

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере услуг связи за 2019 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

В 2019 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 813 письменных обращений, что на 31,3 процента больше чем в 2018 году.

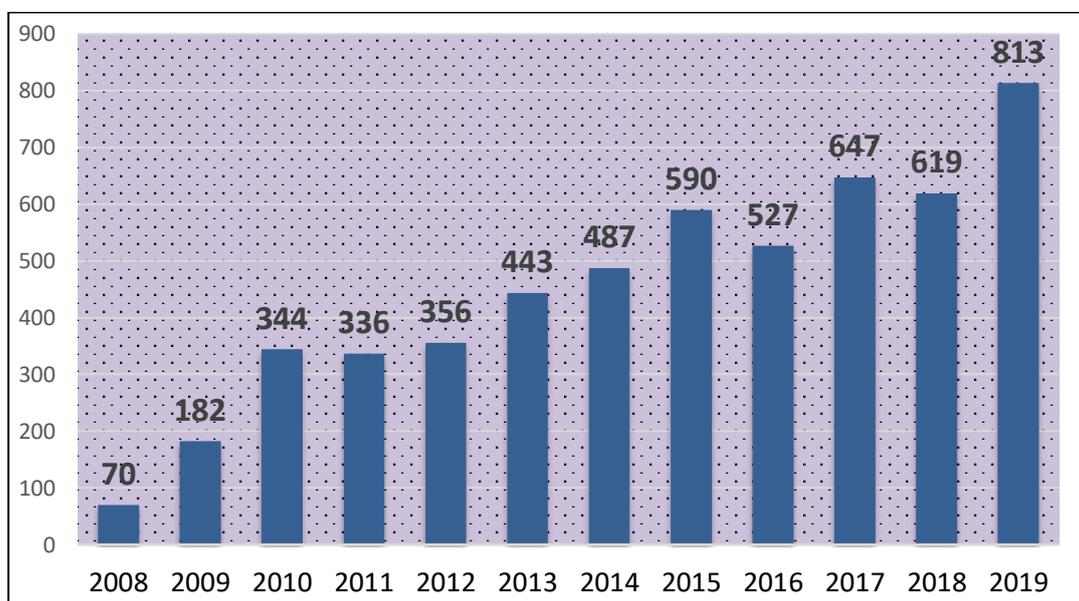


Рис. 71. Услуги связи. Динамика обращений граждан (2010-2019 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 56,1 процента, телематических услуг связи – 13,9 процента, услуг стационарной связи – 11,1 процента, услуги телевизионного вещания – 7,5 процента, услуги почтовой связи – 9,4 процента.

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2019 году представлена на рисунке 72.

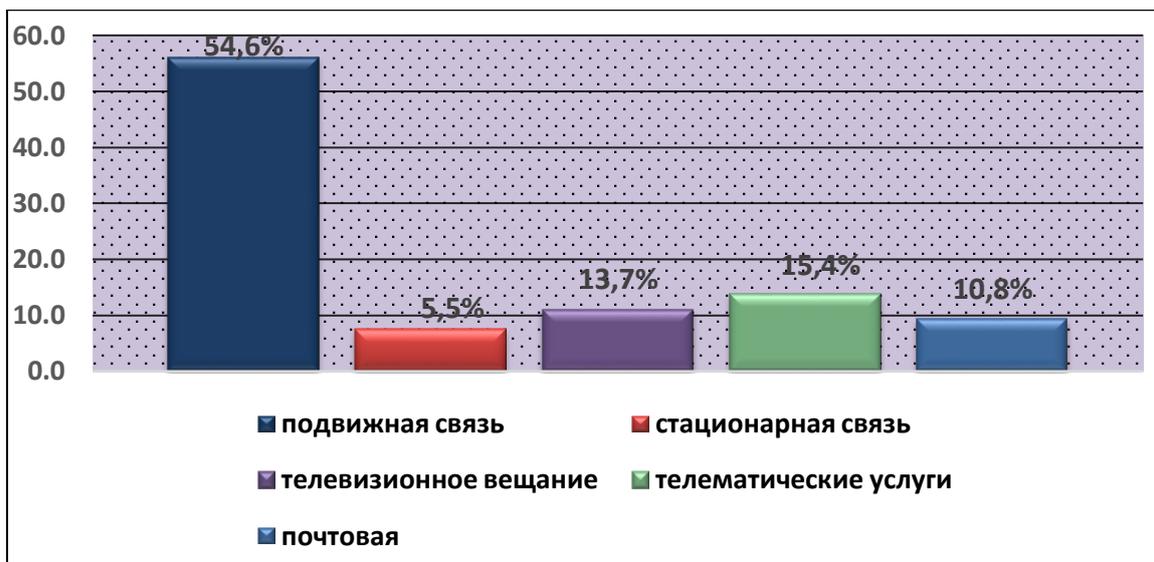


Рис. 72. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2019г.)

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 14,3 процента;
- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 21,6 процента;
- Навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.) – 20,8 процента;
- Одностороннее изменение условий договора – 6,9 процента;
- Завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 3,7 процента;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 26 процента;
- Несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре – 1,7 процента;
- Отказ в заключении договора, предоставлении услуги – 2,4 процента;
- Прочие – 2,6 процента.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей услуг связи представлена на рисунке 73.



Рис. 73. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2019 гг.)

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 28 надзорных мероприятий в отношении операторов связи. Нарушения были выявлены Управлением в ходе проведения 16 мероприятий (57 процентов от общего числа проведенных мероприятий).

За 2018 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 31 надзорное мероприятие в отношении операторов связи, в ходе 22 мероприятий выявлены нарушения.

В ходе надзорных мероприятий, проведенных в 2019 году, выявлены нарушения 101 пункта нормативных документов в области защиты прав потребителей (в 2018 году – 266 пунктов). Субъекты, в отношении которых выявлялись нарушения в 2019 году: ПАО «Ростелеком» (подразделения в г. Североуральске, г. Екатеринбург, г. Нижний Тагил), ПАО «ВымпелКом», ПАО «МТС», ФГУП «Почта России», ООО «Екатеринбург-2000», ПАО «Мегафон» (г. Екатеринбург), АО «Компания ТрансТелеКом» (г. Серов).

Среднее количество нарушений на 1 проверку (административное расследование), выявленных Управлением в сфере связи, составило 3,6 нарушения (в 2018 г. – 7,7 нарушения).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2019 году, представлена на рисунке 74.



Рис. 74. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2019 г.)

При проведении мероприятий по контролю должностные лица выявляли нарушения в области защиты прав потребителей.

Основные нарушения по отдельным составам административных правонарушений:

1) **27 процентов** (2018 г. – 25 процентов) - оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований (ч.1, ч.2 ст.14.4 КоАП РФ).

Справка

При проведении административного расследования в отношении ПАО «МТС» выявлено оказание с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, а именно: абонентом, после прилета в Баку в настройках мобильного телефона им были отключены мобильные данные пользования интернетом в роуминге. В результате технического сбоя у оператора связи ПАО «МТС», мобильной интернет был включен и были произведены многочисленные списания. Общая сумма начислений за пользование Интернетом в роуминге составила минус 109 983 рублей 33 копеек, при этом абоненту при исчерпании денежных средств на телефонном номере оказание услуг не было приостановлено, оказание услуг связи было продолжено без согласия абонента. ПАО «МТС» были нарушены п. 29, 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 года №1342 (далее – Правила № 1342).

Позиция Управления поддержана решением Арбитражного суда Свердловской области дело № А60-60489/2019.

Справка

При проведении контрольно-надзорного мероприятия в отношении ПАО «МТС» выявлено оказание населению услуг с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, а именно: нарушение срока переноса абонентского номера.

2) **5 процентов** (2018 г. – 30 процентов) - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Примеры нарушений:

- При проведении проверки в отношении ПАО «Ростелеком» выявлено, что в пункте 7 Договора об оказании услуг связи № 9440667 от 08.04.2019 г. содержится перечень способов передачи абонентского оборудования как по услуге предоставления доступа к сети Интернет (телематические услуги) и услуги связи по передачи данных, так и по услуге предоставления доступа к телевизионным каналам и/или видео по запросу - услуга связи для целей кабельного вещания. По каждой из указанной услуг передача оборудования абонента возможна следующими способами: - в собственность, единовременный платеж; - в собственность с рассрочкой платежа; - аренда.

- В экземпляре Договора, выданном абоненту отмечены способы передачи оборудования для всех видов оказания услуг связи - в виде аренды. В экземпляре Оператора связи выбран тот же способ передачи оборудования - аренда.

Таким образом, в договоре отсутствуют данные о способе передачи оборудования.

3) **18 процентов** (2018 г. – 40 процентов) - непредоставление информации об оказываемых услугах (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Примеры нарушений:

- При проведении административного расследования в отношении ПАО «Мегафон» выявлено ненадлежащее информирование абонента об изменении тарифного плана в одностороннем порядке.

Согласно подпункту «е» пункта 24 Правил №1342, оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих

тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. В договоре с абонентом - юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов. Абонент - физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения.

23.04.2019 Абоненту направлено короткое текстовое сообщение с информацией об изменении действующего тарифа на услуги связи после 03.05.2019. Фактически изменение тарифного плана произошло 03.05.2019.

Согласно п. 1 ст. 194 Гражданского кодекса РФ, если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

Таким образом, при извещении 23.04.2019 абонента об изменении тарифного плана 03.05.2019 изменение тарифного плана должно было произойти не ранее 04.05.2019.

- При проведении внеплановой проверки в отношении ПАО «Ростелеком» выявлено, что в договорах, заключенных с абонентами на оказание телематических услуг связи отсутствуют условия, предусмотренные п. 22, 23 Правил оказания телематических услуг связи» утв. постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575.

- При проведении контрольно-надзорного мероприятия в отношении ПАО «ВымпелКом» выявлено представление абоненту недостоверной информации о реализуемых услугах, а именно об отсутствии технической возможности подключения многоквартирного дома к сети Интернет. Из приложенного к жалобе потребителя коммерческого предложения ПАО «ВымпелКом» следует, что техническая возможность подключения дома имеется.

- При проведении внеплановой документарной проверки в отношении ООО «Екатеринбург – 2000» выявлено нарушение прав потребителя на предоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, а именно информация о тарифном плане «Next Free» размещенная на официальном сайте оператора связи в сети интернет не отвечает критериям наглядности и доступности (ст. 8 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»). Информация о тарифе предоставляется потребителю только в отдельном скачиваемом файле в PDF формате. Для чтения указанного формата необходима установка дополнительных программ на

персональный компьютер или смартфон. Иные документы, подтверждающие ознакомление потребителя с указанными правилами оператором связи не представлены.

Позиция Управления поддержана решением Арбитражного суда Свердловской области дело № А60-11294/2019.

4) **13,7 процента** (2018 г. – нарушения не выявлялись) - обсчет потребителя (ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ).

Справка

При проведении административного расследования в отношении ПАО «МТС» выявлен обсчет потребителя, а именно: согласно информации указанной в тарифном плане абонента при смене тарифного плана 22.11.2018г, должен был пользоваться услугой «GOOD, ОК» в течении 60 дней бесплатно, то есть до 22.01.2019г. Согласно предоставленному счету №266 377 228 365/4733282125 от 31.01.2019г, За период с 01.01.2019г и 31.01.2019г с потребителя была удержана сумма 41,58 рублей за услугу «GOOD, ОК», которая должна была оказываться бесплатно согласно тарифного плана.

Позиция Управления поддержана решением Арбитражного суда Свердловской области дело № А60-42093/2018.

5) **5 процентов** (2018 г. – 5 процентов) - иные нарушения (в том числе, против порядка управления).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении операторов связи должностными лицами Управления и судебными органами власти вынесено 22 постановления о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 289 тыс. рублей. По итогам 2018 года в отношении операторов связи вынесено 20 постановлений с наложением штрафов на сумму 232 тыс. рублей.

Таким образом, по сравнению с 2018 годом применение мер административного воздействия увеличилось на 10 процентов, сумма взысканных штрафов увеличилась на 24,5 процента.

Количество надзорных мероприятий, а также принятых мер снизилось ввиду отсутствия в поступивших обращениях сведений предварительного претензионного порядка с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту, провести внеплановые проверки в отношении операторов связи с целью

рассмотрения вопроса о наличии в действиях исполнителя услуг каких-либо нарушений потребительских прав было невозможно.

В сфере защиты прав потребителей услуг связи в 2019 году дано одно заключение по гражданскому делу, также подано одно исковое заявление в защиту прав конкретного потребителя (судом производство по делу прекращено в виду добровольного удовлетворения ответчиком требований потребителя).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2019 год было оказано 624 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере связи, большая часть из которых (36 процентов) по услугам мобильной связи.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- навязывание дополнительных платных услуг, чаще всего при оказании услуг мобильной связи при навязывании дополнительных платных подписок;

- нарушение требований к качеству услуг связи, чаще всего при оказании телематических услуг связи (предоставление услуг домашнего интернета), например скорости передачи данных)

- нарушение сроков устранения недостатков оказания услуг связи, чаще всего при оказании услуг стационарной телефонной связи;

- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации (об изменении условий предоставления услуг связи, тарифного плана, условий предоставления бесплатных услуг и прочее);

- нарушение требований при смене оператора услуг мобильной связи.

Для потребителей подготовлено 27 претензий, из которых 25 рассмотрено, 21 из них удовлетворена, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 10 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 2 исковых заявлений, судом рассмотрен 1 иск, он удовлетворен, возмещенная в судебном порядке сумма составила 6,4 тыс. рублей

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ПАО «Ростелеком» (11 претензий, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Санкт-Петербург; ПАО «МегаФон» (7 претензий), зарегистрировано в г. Москва; ООО «Екатеринбург 2000» (3 претензии), зарегистрировано в г. Екатеринбург.

В области защиты прав потребителей услуг связи в 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено

54 мероприятия, направленных на повышение информированности потребителей.

Ситуацию, сложившуюся на рынке услуг связи Свердловской области, характеризуют сведения, представленные Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции.

По данным Управления Роскомнадзора, за 2019 год, в адрес данного органа власти поступило 3529 обращений граждан и организаций.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает, что:

- 49 процентов - обращения, относящиеся к сфере защиты персональных данных;
- 16,9 процента - обращения, относящиеся к работе в сфере связи;
- 3,5 процента - обращения, относящиеся к сфере массовых коммуникаций;
- 16 процентов - обращения, относящиеся к сфере деятельности сети «Интернет» и информационных технологий;
- 14,7 процента - обращения, содержащие вопросы административного характера.

По результатам рассмотрения обращений Роскомнадзором:

141 – поддержаны,

1036 – не поддержаны,

1208 – даны разъяснения,

963 – перенаправлено по принадлежности и др.

Большая часть нарушений приходится на кредитные организации (160); владельцев интернет-сайтов (28); на коллекторские агентства (28); организации, оказывающие услуги в сфере ЖКХ (17).

В отчетный период 2019 года поступило 595 обращений, содержащие вопросы:

- 1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 155;
- 2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 47;
- 3) эксплуатации оборудования связи – 40;
- 4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 2;
- 5) качества оказания услуг связи – 255, в том числе:
 - а) предоставления услуг связи - 240;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 15, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 3;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 11;

- предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) – 1;

б) перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) –24;

7) другие вопросы в сфере связи –59.

Таблица 5

Результаты надзора, осуществляемого Управлением Роскомнадзора по УрФО

№	Перечень мероприятий	Количество
1	Обращения граждан, связанные с нарушением их прав, всего: В том числе: На услуги электросвязи; На услуги почтовой связи; Вопросы обработки персональных данных:	3529 393 202 1730
2	Организации, оказывающие услуги связи на территории Свердловской области (по данным реестра выданных лицензий)	151
3	Проведено проверок, В том числе по видам деятельности: Услуги электросвязи: Услуги почтовой связи: Вопросы обработки персональных данных:	53 10 6 37
4	Выявлено нарушений, В том числе по видам деятельности: Услуги электросвязи: Услуги почтовой связи: Вопросы обработки персональных данных:	51 10 6 35
5	Принятые меры: Выдано предписаний об устранении выявленных нарушений: Вынесено постановлений о наложении административных взысканий На сумму Приостановлено лицензий:	39 12 72000 0

6	Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.)	2960
---	--	------

3.5. Долевое строительство жилья

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

Согласно данным, полученным от Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской и Курганской области (далее – служба государственной статистики), по результатам 2019 года на территории Свердловской области введено в эксплуатацию 2 391 118 кв. м. жилья, что составило 114,5 процента к предыдущему периоду прошлого года (2 088 193 кв. м.). Исполнение контрольного показателя составило 100,4 процента.

При этом юридическими лицами введено в эксплуатацию 1 446 983 кв. м. жилья. Площадь объектов индивидуального жилищного строительства составила 944 135 кв. м. В 2019 году в эксплуатацию введено 127 объектов жилья.

Основным законом, регулирующим отношения сторон по долевому строительству, является Федеральный закон от 30.12.2004 N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее - Закон о долевом строительстве).

За годы действия закона о долевом строительстве проведена большая работа по обеспечению защиты прав и законных интересов участников долевого строительства.

В 2019 году был осуществлен переход на проектное финансирование строительства жилья – возведение МКД с преимущественным привлечением средств банка. Главная цель проведения реформы долевого строительства – ликвидация обманутых дольщиков: граждане перестанут рисковать собственными средствами, а приобретаемые квартиры будут уже в построенном доме.

С 1 июля 2019 года привлечение денежных средств от граждан возможно только с использованием эскроу-счетов. Каждому дольщику открывается отдельный счет, при этом открытие счетов невозможно без участия банка и фактически договор долевого участия становится трехсторонним договором – застройщик, дольщик и банк.

Договор должен содержать одно из следующих условий привлечения застройщиком денежных средств участников долевого

строительства: исполнение обязанности по уплате отчислений (взносов) в компенсационный фонд; размещение денежных средств участников долевого строительства на счетах эскроу.

Если застройщик привлекает денежные средства участников долевого строительства с использованием счетов эскроу, договор должен также устанавливать обязанность участника долевого строительства уплатить цену договора до ввода дома или иного объекта недвижимости в эксплуатацию путем внесения денежных средств на открытый в уполномоченном банке счет эскроу. В договоре указываются сроки и размер вносимых средств, сведения об уполномоченном банке – наименование, в том числе фирменное, место нахождения и адрес, электронная почта, номер телефона.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Законом о долевом строительстве уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона о долевом строительстве).

Региональный государственный строительный надзор (далее – строительный надзор) осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департаментом) в отношении объектов капитального строительства, по результатам которого Департамент выдает застройщику заключение о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям проектной документации, в том числе требованиям в отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащённости объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее – заключение о соответствии).

Безопасность зданий и сооружений напрямую зависит от того, насколько эффективна система строительного надзора на всех стадиях их возведения, включая инженерные изыскания, проектирование, изготовление строительных материалов и изделий, производство работ и сдачу построенного объекта в эксплуатацию.

В ходе осуществления строительного надзора и контроля за устранением нарушений Департаментом в 2019 году проведено 1 344 проверки по исполнению ранее выданных предписаний, по результатам которых 12 155 устраненных нарушений снято с контроля.

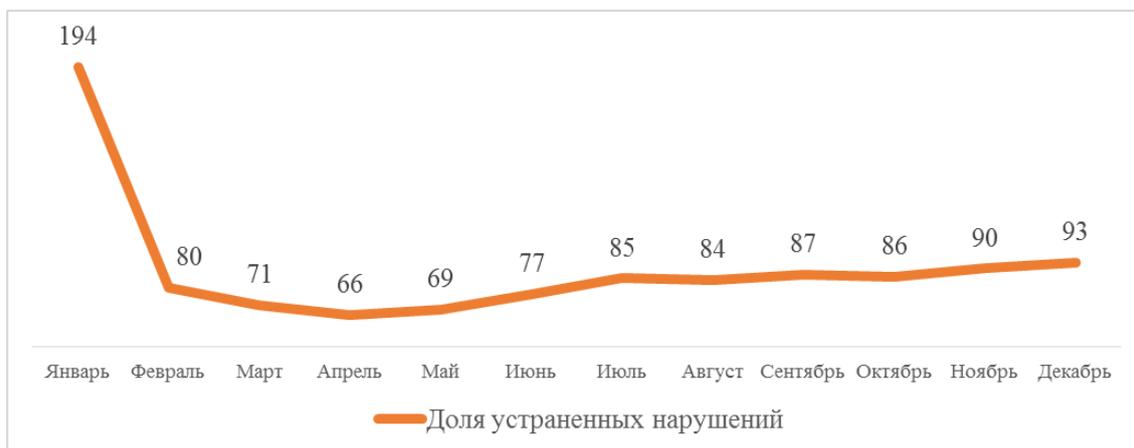


Рис. 75. Долевое строительство жилья. Сведения о количестве устраненных нарушений, выявленных в рамках осуществления строительного надзора.

В 2019 году Департаментом принято 468 извещений о начале строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, расположенных на территории Свердловской области.

Успешно завершено строительство (реконструкция) 391 объекта капитального строительства, из них из них 125 объектов жилья (32 процента), 125 объектов соцкультбыта (32 процента), 141 линейный объект (36 процентов).

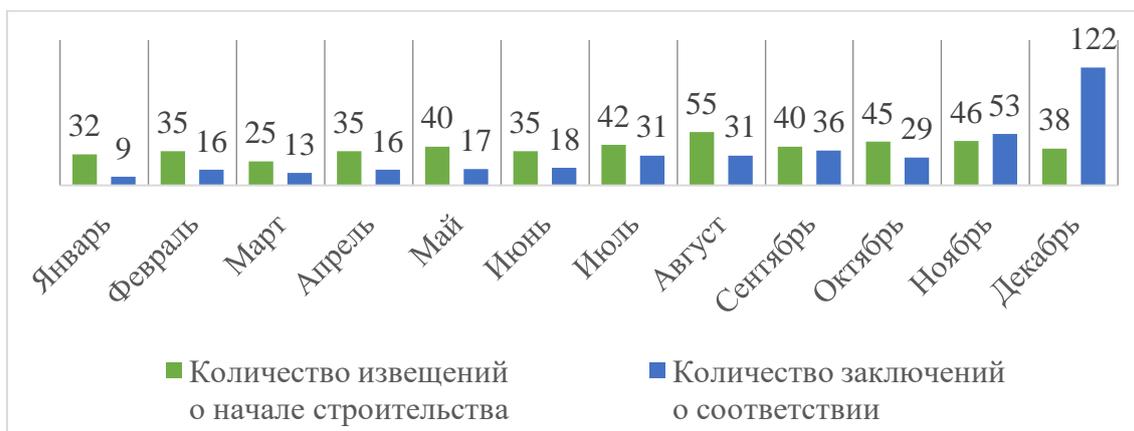


Рис. 76. Долевое строительство жилья. Динамика количества извещений о начале строительства и заключений о соответствии.

Предметом долевого надзора является деятельность застройщика, связанная с привлечением денежных средств граждан и юридических лиц для строительства (создания) МКД и (или) иных объектов недвижимости, и иных лиц, осуществляющих привлечение денежных средств граждан для строительства.

По имеющимся в Департаменте данным на конец 2019 года на территории Свердловской области деятельность, связанную с привлечением денежных средств для строительства МКД по договорам долевого участия в строительстве, осуществляли 121 застройщик при строительстве 267 объектов жилья.

В 2019 году Департаментом с соблюдением требований Федерального закона № 294-ФЗ проведено 80 внеплановых проверок

деятельности застройщиков, связанной с привлечением денежных средств граждан для строительства МКД и (или) иных объектов недвижимости, и иных лиц, осуществляющих привлечение денежных средств граждан для строительства. В ходе проверочных мероприятий выявлено 137 нарушений. В целях устранения выявленных нарушений Департаментом выдано 59 предписаний, а также составлено 37 протоколов об административных правонарушениях в сфере законодательства о долевом строительстве. В ходе реализации мероприятий, принятых Департаментом для устранения выявленных нарушений, 119 нарушений, или 87 процентов от выявленных, устранены в отчетном периоде.

Кроме того, в соответствии с Постановлением № 259 проведен анализ 401 ежеквартального отчета застройщиков. В целях установления соответствия проектных деклараций застройщиков требованиям законодательства об участии в долевом строительстве МКД и (или) иных объектов недвижимости проведен анализ 439-ти проектных деклараций.

По результатам проведенных в 2019 году контрольно-надзорных мероприятий выявлено 3 факта нецелевого использования денежных средств участников долевого строительства на общую сумму более 93,3 млн. рублей. В целях устранения выявленных нарушений застройщикам, допустившим нарушения, выданы предписания.

Информация о нецелевом использовании средств участников долевого строительства, в случае непредставления в Департамент информации об исполнении требований предписания об устранении выявленных нарушений в установленный срок, направляется в правоохранительные органы для проведения доследственных проверочных мероприятий и решения вопроса о наличии в действиях руководства организации – застройщика состава преступления.

В 2019 году в правоохранительные органы направлены материалы 4 проверок.

В рамках возложенных полномочий по формированию и ведению Реестра нуждающихся в соответствии с требованиями Постановления Правительства Свердловской области от 15.01.2019 № 13-ПП Департаментом в 2019 году в Реестр нуждающихся включено 17 граждан. За период осуществления указанных полномочий из Реестра, в связи с оказанной поддержкой или иными основаниями, исключено 352 гражданина.

По состоянию на 31.12.2019 в Реестре нуждающихся содержатся сведения о 385 гражданах, которые произвели оплату недобросовестным застройщикам.

Граждане, пострадавшие от действий недобросовестных застройщиков включаются в Реестр нуждающихся на основании заявлений установленной формы или заявлений их законных

представителей, поданных в Департамент с предъявлением подлинников документов и предоставлением копий документов.

В рамках исполнения полномочий по выдаче заключений о соответствии застройщика и проектной декларации на строительство объекта недвижимости требованиям законодательства о долевом строительстве в 2019 году в Департамент поступило 112 заявлений от застройщиков о выдаче заключений о соответствии, по результатам проведенных мероприятий выдано 82 заключения о соответствии, по результатам рассмотрения 2 заявлений выданы отказы в выдаче такого заключения, 28 заявлений находятся на рассмотрении.

В 2019 году Департаментом в целях проверки деятельности жилищно-строительных кооперативов проведено 9 внеплановых проверок. В ходе проверочных мероприятий выявлено 12 нарушений. В целях устранения выявленных нарушений Департаментом выдано 5 предписаний. В ходе реализации мероприятий, принятых Департаментом для устранения выявленных нарушений 11 нарушений, или 91,2 процента от выявленных, устранены в отчетном периоде.

Рост стандартов качества и комфортабельности объектов жилья и гражданского строительства для жителей Свердловской области возможен при условии обеспечения снижения роста числа нарушений законодательства о градостроительной деятельности и нарушений законодательства об участии в долевом строительстве МКД и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области.

Департаментом проводится информационно-разъяснительная работа, направленная на профилактику и предупреждение правонарушений в градостроительной и жилищно-коммунальной сфере, на защиту прав потребителей, на просвещение в данной области посредством информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите их прав, в ходе встреч с гражданами и представителями организаций, рабочих поездок в муниципальные образования Свердловской области. Проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, принимаются все предусмотренные законодательством меры по профилактике нарушений и контролю за устранением ранее выявленных нарушений, допущенных лицами, являющимися исполнителями и поставщиками услуг.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области также проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей в сфере долевого строительства.

Управлением рассматриваются обращения граждан, при этом, в сравнении с прошлым годом их количество увеличилось на 20,7 процента. В 2019 году в адрес Управления поступило 35 обращений граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2018 г. – 29 обращений).

Основная тематика обращений, поступивших в 2019 году:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 5,7 процента;
- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 31,4 процента;
- Навязывание дополнительных платных услуг – 20 процентов;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 31,4 процента;
- Прочие – 11,5 процента.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

В случае выявления в заявлении, жалобе, поступившей в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вопросов гражданско-правового характера, необходимости дополнительных консультаций или возникновении сложности в составлении претензии, искового заявления в суд, потребителям разъяснялась возможность обращения по данным вопросам в Консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также в иные организации по защите прав потребителей, координаты которых можно найти в сети Интернет.

Одной из причин низкого количества обращений является ограниченность компетенции Роспотребнадзора в данной сфере (вопросы предоставления информации, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей).

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2019 год установлено следующее.

В 2019 году Управлением в области долевого строительства проведено 5 надзорных мероприятий, по 3 из которых выявлены нарушения. В 2018 году - 4 надзорных мероприятия, по 3 из которых выявлены нарушения.

Основным нарушением является включение в договор условий ущемляющих права потребителей.

В сфере защиты прав потребителей в области долевого строительства в 2019 году подано 1 исковое заявление в интересах неопределённого круга потребителей об исключении из типовой формы договора об участии в долевом строительстве условий, ущемляющих права потребителей. Исковые требования судом удовлетворены.

Дано 1 заключение по гражданскому делу о взыскании неустойки за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, по которому позиция Управления была поддержана.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. было оказано 114 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 8 претензий, из которых 5 рассмотрено, 1 из них удовлетворена.

Потребителям оказана помощь в подготовке 4 исковых заявлений, судом рассмотрено 3 иска, из них все 3 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 606 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «СУ 1» (4 претензии, 3 исковых заявления), зарегистрировано в Свердловской области Сысертском районе г. Арамил; ООО «СУ-6» (1 претензия, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург.

Справка

В консультационный пункт для потребителей Нижнетагильского филиала Центра обратились потребители для составления исковых заявлений в отношении застройщика ООО «СУ 1». Так, потребители пояснили, что заключили договор долевого участия в строительстве многоквартирного дома, обязательства по оплате жилых помещений выполнили надлежащим образом. Согласно условиям договора, срок сдачи объекта долевого строительства установлен не позднее 3 квартала 2018 года. Однако, застройщик неоднократно направлял потребителям уведомления о переносе срока сдачи объекта на II квартал 2019 года, а также уведомление с предложением о подписании дополнительного соглашения об изменении условий договора в части. После неоднократного перенесения срока сдачи объекта, потребители отказались подписывать дополнительное соглашение к договору и обратились к застройщику с письменной претензией с требованием выплатить неустойку (пени) за нарушение предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства, а также компенсировать моральный вред за ненадлежащее исполнение обязательств. В связи с отказом застройщика в добровольном порядке удовлетворить требования потребителей, специалистами консультационного пункта были подготовлены исковые заявления в суд.

В судебном заседании застройщик нарушение срока не оспаривал, просил применить ст. 333 Гражданского кодекса РФ и снизить размер неустойки и штрафа.

Судом при рассмотрении дела применена ст. 6 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», в соответствии с которой, в случае, если строительство

многоквартирного дома не может быть завершено в предусмотренный договором срок, застройщик не позднее чем за два месяца до истечения указанного срока обязан направить участнику долевого строительства соответствующую информацию и предложение об изменении договора. Изменение предусмотренного договором срока передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства осуществляется в порядке, установленном Гражданским кодексом РФ. При этом суд указал, после неоднократного перенесения срока строительства дополнительное соглашение о продлении срока между сторонами больше не подписывалось, дом в эксплуатацию не введен, передача потребителям жилых помещений в установленный соглашением сторон срок не состоялась.

Так как застройщиком был нарушен срок, установленный договором долевого участия в строительстве, судом в пользу потребителей взыскана неустойка и штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителей, уменьшенные с учетом положений ст. 333 Гражданского кодекса РФ, а также компенсация морального вреда.

В 2019 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 12 мероприятий, направленных на повышение уровня информированности населения о требованиях в сфере долевого строительства. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступление на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств.

3.6. Финансовые услуги

В условиях развития цифровой экономики в России, расширения сферы финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий, особую актуальность приобретают вопросы повышения финансовой грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках принятого в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области среднесрочного трехлетнего планирования по направлению «Защита прав потребителей» определены цели, задачи и показатели эффективности деятельности, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Установлены показатели, характеризующие эффективность деятельности (размер предотвращённого имуществу потребителей ущерба; удельный вес

проверок с нарушениями; количество мероприятий, направленных на просвещение; уровень финансовой грамотности потребителя; удельный вес удовлетворенных исков, в т.ч. в финансовой сфере и пр.).

План основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области включает в себя мероприятия, направленные на достижение этих показателей. Работа ведется совместно с консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которые оказывают консультации и правовую помощь гражданам в сфере защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области активно осуществляет надзор в отношении финансовых организаций, что позволяет, в свою очередь, квалифицированно строить систему информирования и консультирования потребителей, в том числе мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей Правительством Российской Федерации в 2017 году разработаны и утверждены Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы.

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (объем финансирования в 2019 году – 15 млн.руб.).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

С 3 сентября 2018г. вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Федеральный закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием.

Потребители очень активно пользуются услугами, предоставляемыми финансовыми организациями - платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

По-прежнему проблемой остается, с одной стороны, неспособность граждан оценивать принимаемые на себя риски и обязательства по договорам кредитования, с другой – отсутствие четких, законодательно урегулированных критериев платежеспособности заемщиков и, как следствие, зачастую безответственное кредитование.

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2019 году, составило 1271, что на 7 процентов больше, чем в 2018 году (рисунок 77).

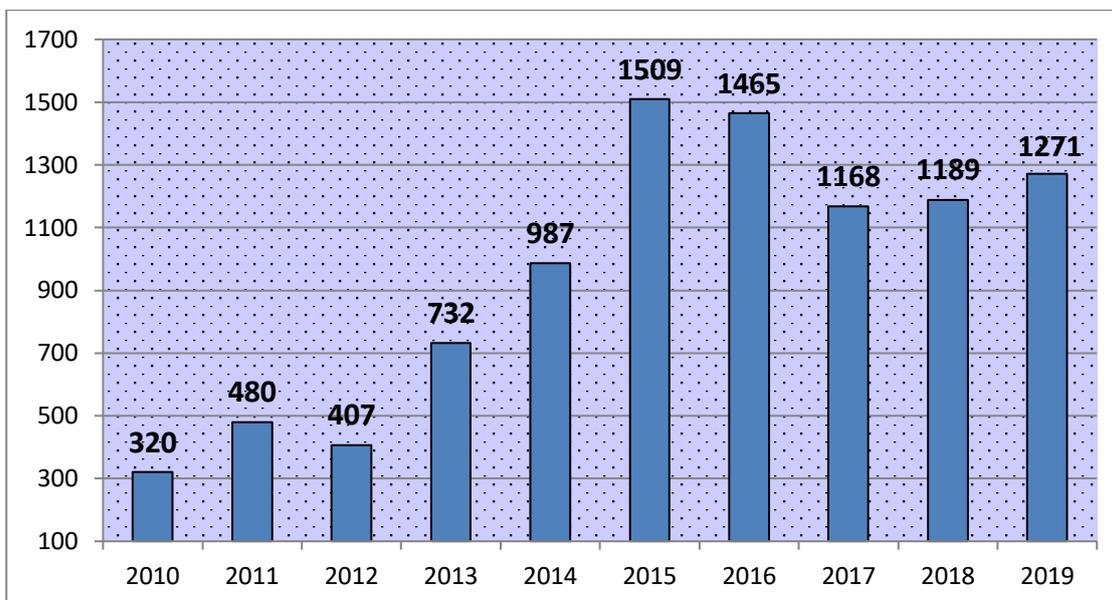


Рис. 77. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2010-2019 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2019 году, представлена на рисунке 78.

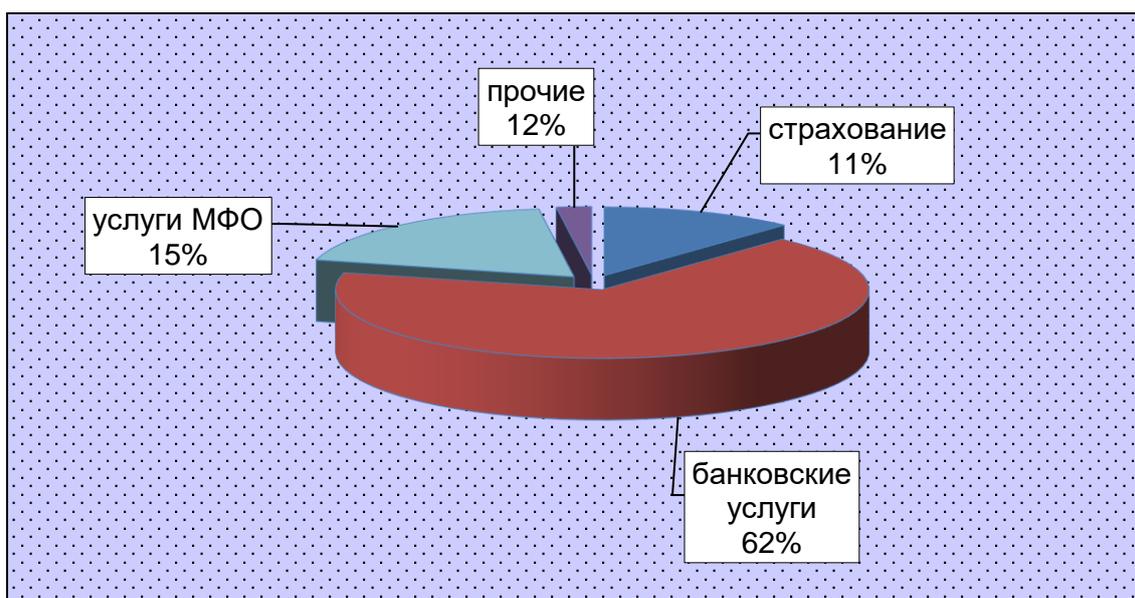


Рис. 78. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2019 г.)

В структуре обращений 11 процентов занимают жалобы на страховые компании, 62 процента - на банковские организации, 15 процентов - на микрофинансовые компании, 12 процентов – прочие.

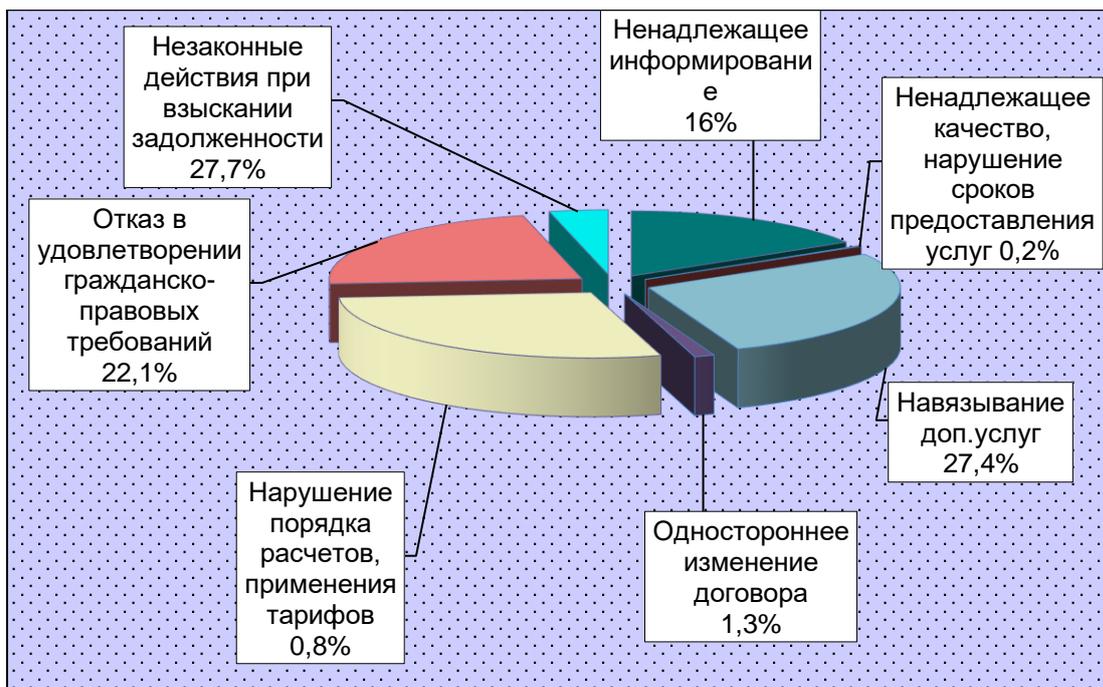


Рис.79. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2019 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2019 г. занимают жалобы на (рисунок 79):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 27,4 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 16 процентов;
- незаконные действия при взыскании задолженности (в т.ч. деятельность коллекторских агентств, незаконная уступка права требования) - 27,7 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 22,1 процента и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия по контролю.

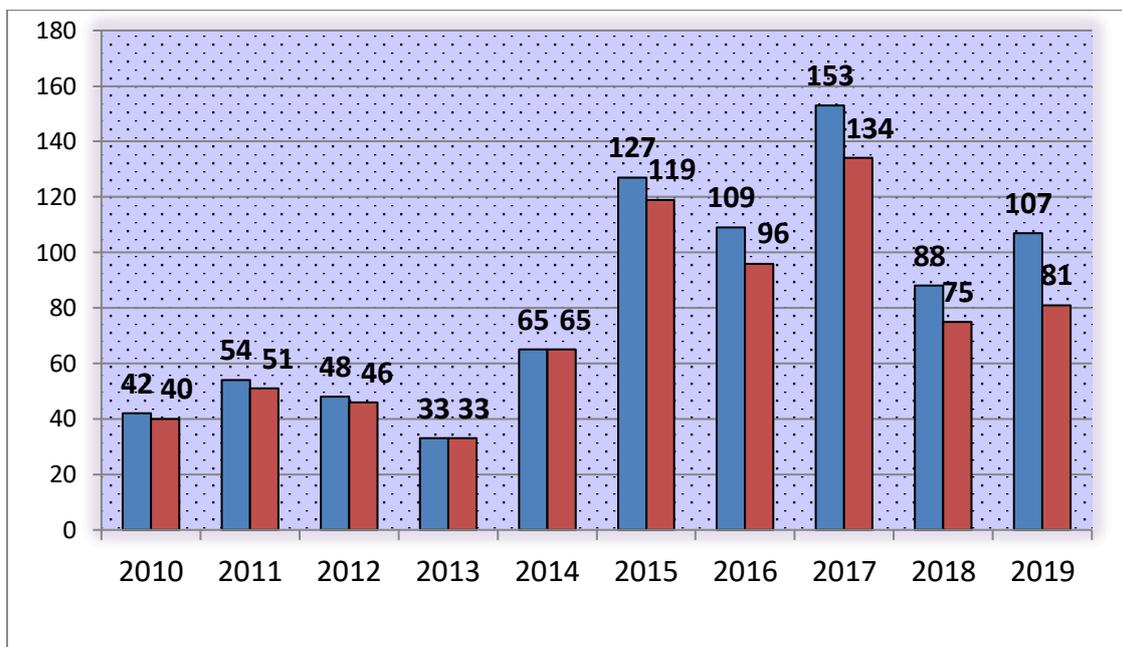


Рис.80. Финансовые услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2019 гг.)

В 2019 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 107 мероприятий, в ходе 81 выявлены нарушения (рисунок 80).

Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 75,7 процента (2018 год – 85,2 процента).

Количество надзорных мероприятий, а также принятых мер увеличилось в сравнении с 2018 годом.

В 2019 г. всего выявлено 608 нарушений обязательных требований законодательства. При этом количество выявленных нарушений обязательных требований законодательства на 1 мероприятие по контролю составляет 7,5 (2018 год – 7,5 нарушения).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2019 году, представлена на рисунке 81.



Рис.81. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2019 г.)

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения:

1) 61 процент (2018 г. – 45 процентов) - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ);

2) 13 процентов (2018 г. - 38 процентов) – нарушение права потребителя на получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.5 КоАП РФ);

3) 12 процентов (2018 г. – 10 процентов) - обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг (ч. 1, 2 ст. 14.7 КоАП РФ);

4) 8 процентов (2018 г. – 1 процент) - нарушение порядка оказания услуг (ч. 1,2 ст. 14.4 КоАП РФ).

Нарушения в финансовой сфере, как правило, носят комплексный характер, и одно незаконное действие банковской или страховой организации влечет за собой нарушения нескольких требований нормативных правовых актов.

Практика Управления показывает, что банки продолжают навязывать потребителям услуги страхования и иные дополнительные услуги при кредитовании, не предоставляя потребителю возможность выразить согласие или отказ от дополнительных услуг.

Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – ФЗ № 353-ФЗ) установлены базовые принципы, которые должны соблюдаться

банком при предложении потребителю дополнительных услуг (страхование или иные услуги) – кредитор обязан:

- в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги; при этом кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги (п. 2 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);

- отразить согласие потребителя на их оказание в индивидуальных условиях (п. 18 ст. 5 ФЗ № 353-ФЗ);

- предоставить возможность заемщику отказаться от страхования, самостоятельно застраховать риски в иной организации (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - осуществлять расчет полной стоимости кредита с учетом страховой премии по данным договорам (п. 4 ст. 6 ФЗ № 353-ФЗ), если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования;

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ). При этом разница между процентными ставками не должна носить дискриминационный характер (ст. 10 ГК РФ, постановление Верховного Суда РФ от 08.06.2015 N 306-АД15-3092 по делу № А12-33330/2014).

В целом можно выделить следующие схемы, когда при кредитовании потребителем приобретаются страховые услуги:

1. Банк не отражает услуги страхования в заявлении о предоставлении потребительского кредита, не учитывает плату за услуги страхования при расчете полной стоимости кредита. Таким образом, услуги позиционируются банком как полностью независимые от кредитования. Между тем, нарушаются основополагающие требования – необходимость отражения в заявлении о предоставлении потребительского кредита стоимости услуг и обеспечения возможности потребителя выразить согласие или отказ от предлагаемых услуг. Также, как правило, в таких случаях отсутствуют доказательства предоставления потребителю варианта кредитования на сопоставимых условиях. Кроме того, примечательно, что при якобы независимом характере услуг страхования и кредитования, в договоре страхования банк в подавляющем большинстве случаев оказывается в числе выгодоприобретателей.

2. Банк отражает услуги страхования в заявлении о предоставлении потребительского кредита, однако, как правило, нет доказательств предоставления потребителю реальной возможности выразить согласие или отказ от услуг (отметки проставляются автоматически, на компьютере самим специалистом банка); при этом стоимость услуг в заявлении о предоставлении кредита также не отражается; кроме того, как правило, в данном случае банк не учитывает плату за услуги страхования при расчете полной стоимости кредита.

Справка

В ходе проведения проверки в отношении ПАО Банк «ФК Открытие» установлено, что банк не представил надлежащих доказательств устного информирования потребителя о возможности получения кредита без дополнительных услуг (видео, аудиозапись и т.п.) и не представил доказательства выдачи потребителю варианта заявления о предоставлении потребительского кредита, анкеты-заявления, договора без оказания дополнительных услуг. Указание в разработанных банком документах фраз об информировании клиента не может являться безусловным доказательством фактического предоставления сведений и возможность получения кредита без иных услуг.

В заявлении о предоставлении кредита отметки о согласии потребителя на заключение договора страхования, а также на оплату услуг страхования в кредит проставлены автоматически в компьютере специалистом Банка. Потребитель был лишен возможности самостоятельно проставить отметки о согласии, либо отказе.

Помимо этого, Управлением установлено, что Банк включил в договор условие о безакцептном списании денежных средств со счетов заемщика, оформил соглашение о взаимодействии с должником (заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ), навязал открытие текущего счета и специального карточного счета, условием договора предусмотрено право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством, не представлена возможность согласиться, либо отказаться от уступки прав требований.

Таким образом, ПАО Банк «ФК Открытие» допустил нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной

информации об услугах, включил в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А60-46354/2019 постановление признано законным.

3. В банке разработаны различные виды кредитования в зависимости от согласия или отказа заемщика потребителя от услуг страхования. Между тем, потребителю не всегда предоставляется полная информация об альтернативном варианте кредитования, не разъясняется возможность самостоятельно застраховать риски в иной страховой компании, а в ряде случаев разница между процентными ставками по кредитам со страхованием и без страхования носит дискриминационный характер.

В ряде случаев имеет место не заключение потребителем договора страхования со страховой компанией, а так называемое **подключение к программе страхования банков.**

В соответствии с п. 3.1.1 ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг. Таким образом, действия исполнителя должны иметь некий результат для потребителя, являться следствием взаимодействия потребителя и исполнителя, удовлетворять его потребности.

Анализ схем подключения потребителей к программам страхования банка показывает, что суть данных схем сводится не к предоставлению потребителю услуг страхования, а к компенсации банку страховой премии по договору страхования, заключенному между ним и страховой компанией.

Заемщик при этом выражает согласие стать застрахованным лицом, что в целом законодательству не противоречит (п.2 ст.934 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В то же время законом не предусмотрено возложение на застрахованное лицо обязанности по оплате или компенсации премии страхователю.

В силу ст. 934, 954 Гражданского кодекса Российской Федерации обязанность по уплате страховщику страховой премии возложена на страхователя, в качестве которого выступает банк.

Гражданин, согласившийся стать застрахованным лицом по договору страхования, становится застрахованным лицом (ч. 1 ст. 934 ГК РФ), и как застрахованное лицо не имеет прав по договору страхования, которые были бы предоставлены ему как стороне по

договору страхования (на выбор выгодоприобретателя, на получение страховой выплаты и пр.). Заемщик даже не имеет в дальнейшем возможности понуждения банка обратиться за получением страховой выплатой, поскольку такая обязанность страхователя, выгодоприобретателя ни из закона, ни из договора не следует.

В целом, схемы подключения к программам страхования в принципе не предполагают оказание потребителю каких-либо услуг, направленных на удовлетворение потребности потребителя.

Анализ норм гражданского законодательства Российской Федерации показывает, что возмездный договор предполагает совершение встречных обязательств по отношению к стороне, оплачивающей услуги в соответствии с установленной договором ценой. Однако документы, оформляемые банком в связи со страхованием заемщиков в рамках «программ страхования», не содержат указания на какие-либо обязательства банка по отношению к потребителю.

Наиболее важным моментом является также и то, что при подключении к данным «программам» ни в кредитном договоре, ни в документах, связанных со страхованием, потребителю, как правило, не предоставляется даже гарантия обращения банка к страховщику с целью получения страховой выплаты (при наступлении страхового случая), равно как и условия, в соответствии с которыми данная выплата впоследствии будет зачтена в счет погашения задолженности.

Зачастую банки ссылаются на то, что при подключении заемщиком к «программам страхования» они оказывают услуги, которые выражаются в разработке и согласовании со страховой компанией условий страхования, сборе, обработке и передаче информации о заемщике в страховую компанию и прочее.

В соответствии с п. 19 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не допускается взимание кредитором вознаграждения за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Действия по подключению к программам страхования банка не создают для заемщика никакого имущественного блага и удовлетворяют потребности не потребителя, а банка, которому страховая компания предоставляет страховые услуги и который оставляет за собой право в конечном итоге обратиться или не обратиться за страховой выплатой.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются и **иные виды дополнительных услуг**. Как правило, граждане не информируются о

включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребитель не нуждается.

Справка

В ходе внеплановой документарной проверки в отношении ПАО «МТС Банк» установлено, что при заключении договора потребительского кредита с гр. А. Банк допустил нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации: о полной стоимости кредита, об исполнителе, о дополнительных услугах, об альтернативных вариантах кредитования без страхования, позволяющей реализовать право выбора получить кредит со страхованием или кредит без страхования, а также установлено, что Банк допустил включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Как следует из обстоятельств дела в интернет – магазине салона ПАО МТС гр. А. увидел предложение на продажу Iphone 8 в рассрочку, без процентов, без первоначального взноса, стоимостью 61 790,00 рублей. гр. А. подал заявку на приобретение данного смартфона, на условиях указанных на сайте ПАО МТС (<http://shop.mts.ru/catalog/smartfony/apple/iphone-8-8-plus/>). Получив на свою электронную почту сообщение с сайта ПАО «МТС» следующего содержания: «Уважаемый покупатель! Ваш заказ ждет Вас до 21.05.2018г. включительно. Не забудьте забрать его в офисе продаж по адресу: 620000, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.8 Марта, д.46 не позднее 21.05.2018г. Состав заказа: смартфон айфон8 ред, 1 шт., стоимость 61790,00 рублей. Доставка: самовывоз, способ оплаты: оформить рассрочку» гр. А. прибыл в указанный магазин, где его попросили сфотографироваться, а также сообщили, что ему позвонят из банка и попросят подтвердить, что именно он прибыл за телефоном, перед перечислением средств на счет магазина. По телефону сотрудники ПАО «МТС-банк» задали гражданину ряд вопросов о его работе, заработке, семейном положении в конце сообщили, что ему одобрен кредит. На номер телефона А. пришло смс-сообщение от банка, в котором была ссылка на интернет-страницу с условиями кредитования. По указанной ссылке страница с условиями не открылась, никакой информации об условиях кредитования гражданин не получил.

В связи с чем, гр. А. попросил сотрудников магазина предоставить ему письменный экземпляр договора о приобретении телефона в рассрочку. Сотрудники салона МТС отказали в выдаче договора, объяснив это тем, что не являются сотрудниками банка, выдавшего ему кредит. Сотрудники магазина предложили ему скачать в интернет мобильное приложение МТС-банка, где могут быть размещены условия кредита. Согласно информации в мобильном приложении ПАО «МТС-Банк» потребителю был выдан кредит с

процентной ставкой 0 процентов, с сумой ежемесячного платежа 0,00 рублей.

Затем гр.А. обратился с письменной претензией непосредственно в ПАО «МТС-банк» с целью получить свой письменный экземпляр кредитного договора.

В банке ему отказали в выдаче кредитного договора, мотивировав свой отказ тем, что банк больше не заключает договоры в письменном виде. Сотрудники ПАО «МТС-банк» предложили приобрести указанный договор за 1000,00 рублей. После этого, гр.А. снова воспользовался мобильным приложением ПАО «МТС-банк», в котором условия кредитования были изменены (процентная ставка составила 9,73 процента годовых, сумма основного долга составила 68116,38 рублей, сумма платежа 11678,00 рублей, полная сумма к погашению 68352,44 рубля).

Во всех представленных документах от ПАО «МТС Банк» по распоряжению Территориального отдела Управления отсутствовала личная подпись потребителя.

Таким образом, банк допустил непредоставление информации, включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области и Семнадцатого арбитражного апелляционного суда по делу № А60-15807/2019 постановление признано законным.

В договоры зачастую включаются условия, предусматривающие возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов клиента, открытых в банке.

Федеральным законом от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не предусмотрена возможность списания денежных средств с любых текущих и расчетных счетов заемщика, открытых в Банке в безакцептом порядке.

Как следует из положений п.1-3 ст.6 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» при осуществлении безналичных расчетов в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямом дебетовании) оператор по переводу денежных средств на основании договора с плательщиком осуществляет списание денежных средств с банковского счета плательщика с его согласия (акцепта плательщика) по распоряжению получателя средств (далее - требование получателя средств).

Право получателя средств предъявлять требования к банковскому счету плательщика должно быть предусмотрено договором между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком.

Акцепт плательщика может быть дан до поступления требования получателя средств (заранее данный акцепт плательщика) или после его поступления обслуживающему плательщика оператору по переводу денежных средств. Акцепт плательщика может быть дан в договоре между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком либо в виде отдельного документа или сообщения.

Согласно п. 2.9.1 Положение Банка России от 19.06.2012 N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» заранее данный акцепт плательщика может быть дан в договоре между банком плательщика и плательщиком и (или) в виде отдельного сообщения либо документа, в том числе заявления о заранее данном акцепте, составленного плательщиком в электронном виде или на бумажном носителе, с указанием суммы акцепта или порядка ее определения, сведений о получателе средств, имеющем право предъявлять распоряжения к банковскому счету плательщика, об обязательстве плательщика и основном договоре, в том числе в случаях, предусмотренных федеральным законом, указанием на возможность (невозможность) частичного исполнения распоряжения, а также иных сведений. Заранее данный акцепт должен быть дан до предъявления распоряжения получателя средств. Заранее данный акцепт может быть дан в отношении одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Таким образом, заранее данный акцепт может быть дан как в виде отдельного документа, так и включен в договор банковского счета, в том числе в виде сообщения, но так или иначе должен отвечать признакам конкретности и определенности, касаясь одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Согласно п.2 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» к условиям договора потребительского кредита (займа), за исключением условий, согласованных кредитором и заемщиком в соответствии с частью 9 настоящей статьи, применяется статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которой такой договор является договором присоединения, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Соответственно, в правоотношениях между кредитной организацией и потребителем, заранее данный акцепт должен являться свободным волеизъявлением заемщика, изложенным им

сознательно и добровольно в соответствующем заявлении и не может быть навязан банком.

Ст. 10 ГК РФ установлен запрет на злоупотребление правом. При этом, в соответствии с п. 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» применяя названные положения, судам следует учитывать, что норма, определяющая права и обязанности сторон договора, толкуется судом исходя из ее существа и целей законодательного регулирования, то есть суд принимает во внимание не только буквальное значение содержащихся в ней слов и выражений, но и те цели, которые преследовал законодатель, устанавливая данное правило. В соответствии с п. 8 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» в случаях, когда будет доказано, что сторона злоупотребляет правом, вытекающим из условия договора, отличного от диспозитивной нормы или исключаящего ее применение, либо злоупотребляет своим правом, основанным на императивной норме, суд с учетом характера и последствий допущенного злоупотребления отказывает этой стороне в защите принадлежащего ей права полностью или частично либо применяет иные меры, предусмотренные законом (пункт 2 статьи 10 ГК РФ).

Справка

В ходе проведения проверки в отношении ПАО Банк «ФК Открытие» установлено, что допустил нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услугах, включил в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

Так, в кредитный договор включено, в том числе условие о заранее данном акцепте заемщиком в порядке ст.854 ГК РФ.

Условие изложено банком таким образом, что клиент не обладает правом выбора: разрешить списание денежных средств или установить порядок дополнительного согласования, оформления распоряжения для списания денежных средств потребителя. В данной редакции условие ограничивает право клиента свободно самостоятельно распоряжаться денежными средствами на банковском счете.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А60-45018/2019 постановление признано законным.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку **право на одностороннее изменение условий договора.**

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, **позволяющие банку передавать персональные данные потребителей третьим лицам.**

В силу ст.9, гл.4 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» Банк должен обеспечить сохранность персональных данных клиента и не осуществлять распространение сведений без его согласия. Условие договора должно быть изложено таким образом, чтобы гражданин имел возможность свободно выразить согласие или отказаться от передачи персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам.

Помимо указанных, Управлением выявляется в кредитных договорах и такое условие как **оформление Банком соглашения о взаимодействии с должником на стадии заключения кредитного договора.**

В силу п.5, п.6 ст.4 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Согласие, указанное в пункте 1 части 5 настоящей статьи, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

Согласно пп.1 п.2 ст.2 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» **должником является физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.**

Между тем, заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ.

Таким образом, включение в договор условия о взаимодействии с третьим лицом ущемляет права потребителей.

Кроме того, выявляется включение в кредитный договор условия **о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством.**

Согласно требованиям ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из общих и индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и, как правило, содержатся в стандартных формах, которые по требованию заемщика предоставляются ему до заключения договора или с которыми заемщик может ознакомиться на сайте кредитора. Другая часть договора, которая подлежит согласованию с потребителем, определяется его индивидуальными условиями.

Учитывая правовую конструкцию договора потребительского кредита, предусмотренную Законом № 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», условие договора, содержащее обязанность для потребителя, которая может иметь для него существенное значение, должно быть согласовано обеими сторонами при заключении договора.

Указанное означает, что условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса изначально подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщика. При этом потребителю должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

Справка

1. В ходе проведения внеплановой документарной проверки в отношении ПАО Банк «ФК Открытие» установлено, что Банк включил в договор условие о безакцептном списании денежных

средств со счетов заемщика, оформил соглашение о взаимодействии с должником (заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ), навязал открытие текущего счета и специального карточного счета, условием договора предусмотрено право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством, не представлена возможность согласится, либо отказаться от уступки прав требований.

Таким образом, ПАО Банк «ФК Открытие» допустил нарушение прав потребителя Б. на получение необходимой и достоверной информации об услугах, включил в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А60-45844/2019 постановление признано законным.

2. В ходе внеплановой документарной проверки в отношении Публичного акционерного общества «Восточный экспресс банк» установлено, что банк нарушил требование законодательства о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации, в договор включены условия, ущемляющие права потребителей, а также Банк нарушил требование законодательства по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг).

Таким образом, до потребителя не доведены сведения о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа), в договоре не предусмотрена возможность отказа потребителя от уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору, в кредитный договор включены условия, ущемляющие права потребителей, а именно договор содержит условие о штрафе за нарушение Клиентом сроков очередного погашения кредитной задолженности: 590 руб. за факт образования просрочки, но не более 20 процентов от просроченной суммы текущего ежемесячного платежа. Соответственно, даже при просрочке оплаты суммы в

размере 1 рубля клиент обязан уплатить 590 руб., а также Банк не обеспечил бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по кредитному договору в г. Североуральске.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области по делу № А60-6219/2019 постановление признано законным.

Также, Управлением финансовые организации привлекались к административной ответственности в связи с установлением **факта заключения кредитных договоров вне места нахождения кредитной организации.**

В соответствии с п. 5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей», если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям.

Согласно ст.22 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» филиалом кредитной организации является её обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от её имени все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной кредитной организацией. Представительством кредитной организации является ее обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации, представляющее ее интересы и осуществляющее их защиту. Представительство кредитной организации не имеет права осуществлять банковские операции.

Объективной стороной правонарушения является заключение договора потребительского кредита с потребителем вне места нахождения кредитной организации.

Из ответа ЦБ РФ от 07.09.2018 г. № 59-3-3/62425 следует, что федеральные законы, а также нормативные акты Банка России не содержат запрет на прием документов от клиента -физического лица должностным лицом кредитной организации либо уполномоченным кредитной организацией лицом, не являющимся её сотрудником, вне помещения кредитной организации.

Таким образом, вне места помещения кредитной организации законодательством допускается лишь прием документов от клиентов.

Справка

В ходе административного расследования в отношении ООО «Экспобанк» Территориальным отделом Управления установлен факт оказания потребителю услуг с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, при следующих обстоятельствах.

В помещении автосалона «Гранд», расположенном по адресу: г. Верхняя Пышма, ул.Петрова, между ООО «Экспобанк» и гр. Б. заключен договор кредита по кредитному продукту «Автоэкспресс».

Из материалов дела следует, что ООО «Экспобанк» осуществляет банковские операции на основании лицензии от 06.02.2012 г. № 2998.

В ходе административного расследования, обнаружено, что в помещении автосалона по адресу: г. Верхняя Пышма, ул.Петрова, после предоставления потребителем документов для оформления кредитного договора был заключен кредитный договор на сумму 759 000 рублей.

В соответствии со сведениями из Единого государственного реестра юридических лиц сведения о наличии филиала ООО «Экспобанк» по адресу: г. Верхняя Пышма, ул.Петрова, отсутствуют.

Управлением был установлен факт заключения кредитного договора вне места нахождения кредитной организации в нарушение п.5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» ст.22 Федерального закона Российской Федерации от 02 12 1990 г №395-1 «О банковской деятельности».

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, решением Арбитражного суда Свердловской области, постановлением Девятого арбитражного апелляционного суда и определением Верховного суда РФ № 305-ЭС19-22236 по делу № А40-243301/2018 постановление признано законным.

Устанавливаются факты превышения предельного значения полной стоимости потребительского займа при выдаче займов физическим лицам.

В соответствии с п. 11 ст. 6 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» на момент заключения договора потребительского кредита (займа) полная стоимость потребительского кредита (займа) не может превышать рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

Размер штрафов (неустойки) в связи с нарушением заемщиком сроков возврата кредита иногда превышает установленные законодательством РФ ограничения.

П. 21 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрено, что размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского

кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

В договорах страхования также нередко содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

В схемах, разрабатываемых банками и страховыми организациями по оказанию услуг страхования при кредитовании, устанавливается **страховая сумма в зависимости от суммы задолженности по кредиту.**

По мере уменьшения долга по кредиту уменьшается и сумма страхового возмещения.

Такая ситуация приводит к тому, что чем позже наступит страховой случай, тем меньше сумма возмещения будет оплачена страховой организацией. Вместе с тем, основным назначением договора страхования жизни и здоровья является восстановление здоровья, либо морального вреда причиненного смертью застрахованного лица. Уменьшение суммы страховой выплаты противоречит основной цели договора страхования и экономически не обоснована.

Кроме того, уменьшение страховой суммы, как правило, не сопровождается предоставлением информации о ее размере в каждый конкретный период (указан лишь размер на момент заключения договора).

Как правило, если договор страхования взаимосвязан с договором кредитования, потребителю **не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя** по договору страхования.

Целью договора личного страхования является обеспечение защиты имущественных интересов гражданина, связанных с жизнью и здоровьем (оплата лекарств, лечения и т.п.). Соответственно условия о личном страховании должны предусматривать возможность свободного выражения согласия застрахованного лица на определение выгодоприобретателем самого застрахованного лица либо иного лица, заинтересованного в обеспечении защиты имущественных интересов гражданина, связанных жизнью и здоровьем.

Согласно п.2 ст.934 ГК РФ договор личного страхования считается заключенным в пользу застрахованного лица, если в договоре не названо в качестве выгодоприобретателя другое лицо. В

случае смерти лица, застрахованного по договору, в котором не назван иной выгодоприобретатель, выгодоприобретателями признаются наследники застрахованного лица.

Таким образом, потребитель должен иметь безусловную возможность самостоятельного установления выгодоприобретателя по договору страхования.

При заключении договора страхования при кредитовании оформление документов, как правило, осуществляется представителем банковской организации. При этом между банком и страховой компанией заключен договор, имеющий признаки агентирования.

При этом зачастую нарушаются права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об агенте, его полномочиях и размере вознаграждения.

В п.5 ст.8 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» предусмотрено, что страхователям, застрахованным лицам должна предоставляться информация о страховании, наименовании, полномочиях и деятельности страхового агента, включая контактные телефоны, режим работы, место нахождения (для страховых агентов - юридических лиц), перечень оказываемых услуг и их стоимость, в том числе размер вознаграждения.

Проблемой остается также предоставление потребителям информации в договорах страхования чрезмерно **мелким шрифтом, не поддающимся нормальному прочтению.**

Из ст. ст. 8, 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» следует, что информация об условиях оказания услуг должна быть предоставлена потребителю в наглядной, доступной, письменной форме. В случае, если шрифтовое оформление договора не соответствует требованиям СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых», это существенно затрудняет ознакомление с информацией об условиях договора, ее восприятие.

Кроме того, нарушения в области предоставления потребителям необходимой информации об услугах зачастую выражаются в **невыдаче потребителям неотъемлемых частей договора (общих условий потребительского кредитования, тарифов, условий и правил страхования и пр.).**

При заключении **договоров вклада и договоров счета** банками также включаются в договоры условия, ущемляющие права потребителя, например, условия, которые позволяют банку в **одностороннем порядке изменять условия и тарифы по таким договорам;** условия, ограничивающие в той или иной степени права

потребителя при истребовании суммы по договору вклада и (или) банковского счета.

Одна из ключевых проблем на рынке финансовых услуг – это мисселинг.

Мисселинг – продажа потребителям иного продукта, нежели тот, за которым он обратился.

В финансовой сфере это, как правило, касается схем, когда потребитель обращается в банк, чтобы сделать вклад, фактически ему на подписание предоставляется иной договор. Вместо договора вклада потребителю может предоставляться договор займа (например, с пенсионерами, намеревающимися сделать вклад, банк заключает договоры займа от имени другой компании, которая после привлечения денежных средств объявляет о своем банкротстве; при заключении договоров предоставляется неоднозначно понимаемая информация о природе договора, его сторонах), договор инвестиционного страхования или договор инвестирования (в том числе, в ценные бумаги).

В отличие от вклада «подменные» продукты не имеют государственной гарантии возврата; к некоторым договорам (например, инвестиционным) законодательство о защите прав потребителей не применяется; доказать факт намеренного введения в заблуждения очень проблематично; вложенные средства досрочному возврату не подлежат, а если и подлежат, то на очень невыгодных условиях (можно получить гораздо меньше, чем вложил изначально).

Доказать нарушение сложно. Закон предполагает разумность действий стороны сделки, в связи с чем для ее оспаривания должны быть весомые доказательства. При мисселинге потребитель, как правило, подписывает все предоставленные документы. Доказать обман и неосознанный характер действий при отсутствии свидетелей (к показаниям которых суд также часто относится критически) в суде крайне сложно.

Иногда иные подменные договора имеют схожее название, например:

- У потребителя был вклад «СуперВклад», а потом банк «подменил» договор договором «Супер Займ», сообщив потребителям, что это «одно и то же».

- Сначала потребителю был представлен договор вклада, а затем представлен на подпись документ с названием «Вклад в будущее» (фактически это был договор страхования и со счета, открытого для целей вклада (первый подписанный договор), в пользу страховой компании была списана огромная страховая премия.

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностные и юридические лица привлекались к административной ответственности.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении финансовых организаций и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 85 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 1,6 млн. рублей.

С целью судебной защиты прав потребителей подаются иски в защиту прав граждан и заключения по гражданским делам в защиту прав потребителей.

Так, за 2019 год Управлением дано 38 заключений по гражданским делам в защиту прав потребителей, подано 8 исков в защиту конкретного потребителя.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. оказано 2072 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- личного страхования заемщиков при заключении кредитного договора, прав потребителей на отказ от договора личного страхования заемщиков (24 процента от консультаций по вопросам оказания финансовых услуг);
- навязывания дополнительных платных услуг при заключении кредитного договора (14 процентов от консультаций по вопросам оказания финансовых услуг);
- нарушения требований к реализации права потребителя на досрочный возврат кредита;
- предоставления и возврата микрозаймов;
- коллекторской деятельности и истребования банком у заемщика задолженности по кредитному договору;
- нарушения требований к договорам банковских вкладов.

Для потребителей подготовлено 159 претензий, из которых 152 рассмотрены, 109 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 6400 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 68 исковых заявлений, судом рассмотрено 57 исков, 52 иск удовлетворен, возмещенная в судебном порядке сумма составила 4584 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий и исков было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО СК «ВТБ Страхование» (12 претензий, 4 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; АО «АльфаСтрахование» (14 претензий, 1 исковое заявление),

зарегистрировано в г. Москва; ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» (9 претензий, 4 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ПАО КБ «Восточный» (9 претензий, 3 исковых заявления), зарегистрировано в г. Амурской области, г. Благовещенск; ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (5 претензий, 4 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ПАО СК «Росгосстрах» (4 претензии, 4 исковых заявления), зарегистрировано в Московской области г. Люберцы; ООО КБ «Ренессанс Кредит» (5 претензий, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ООО «МКК «Деньгимигом» (6 претензий), зарегистрировано в республике Татарстан г. Набережные Челны; ПАО «Сбербанк России» (5 претензий, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Москва; ПАО «МТС-Банк» (3 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ПАО «Банк ВТБ» (3 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Санкт-Петербург; АО «Россельхозбанк» (2 претензии, 3 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ПАО «Росгосстрах Банк» (3 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва; ООО «СК «Ренессанс Жизнь» (4 претензии, 1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Москва; ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс» (3 претензии, 2 исковых заявления), зарегистрировано в г. Москва.

Справка

1. В Консультационный пункт по защите прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась гр. Б. с просьбой оказать помощь в составлении искового заявления в отношении ООО «Страховой Брокер Проект Банкстрахование», ООО «Инкор Страхование» о восстановлении нарушенных прав потребителя, а именно: взыскании денежных средств, оплаченных за услугу по распространению договора коллективного страхования, процентов за пользование чужими денежными средствами, юридических расходов, компенсации морального вреда, а также штрафа на основании пункта 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Так, между гр. Б. и ПАО «Плюс Банк» был заключен кредитный договор. В соответствии с п.11. и п. 20 кредитного договора гр. Б. был застрахован по программе добровольного коллективного страхования от несчастных случаев заемщика. Страхователем выступил ООО «Страховой Брокер Проект Банк страхование», который согласно п.2 Заявления на страхование по программе №1 предпринял действия для распространения на потребителя условий Договора добровольного коллективного страхования, заключенного между Страхователем и ООО «ИНКОР Страхование». На момент заключения Кредитного договора страховая сумма составляет -722371,97руб. Страховая плата

составила 52371,97 руб. и была оплачена заемными (кредитными средствами).

Гр. Б. в четырнадцатидневный срок написал в адрес страхователя ООО «Страховой Брокер Проект Банк страхование» заявление о возврате суммы страховой платы. С учетом того, что заявление об исключении гр. Б. из программы добровольного коллективного страхования от несчастных случаев заемщика получено 14.11.2018г., мое требование подлежало удовлетворению 24.11.2018года.

Однако письменного ответа на свое заявление гр. Б. не получил и на реквизиты, указанные в обращении денежные средства не поступали.

Специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление о признании незаконными отказа ООО «Страховой Брокер Проект Банк страхование» в возврате страховой премии, заявлено требование о компенсации морального вреда, неустойки за пользование чужими денежными средствами, юридических расходов, взыскании штрафа за неудовлетворение требований потребителя.

Решением Ленинского районного суда г. Екатеринбурга Свердловской области исковые требования гражданина к ООО «Страховой Брокер Проект Банк страхование» о защите прав потребителей, взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, юридических услуг, штрафа - удовлетворены частично.

Решение вступило в законную силу (дело №2-893/2019).

2. Консультационным пунктом Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по заданию Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области подготовлено исковое заявление в интересах П. о защите прав потребителя.

В обоснование иска указано, что 01.12.2017 гр. П. обратился в ПАО «СКБ-Банк» с целью переоформления договора банковского вклада, в связи с истечением срока размещения ранее открытого им в Банке вклада. Денежные средства со старого вклада гр. П. снимать не стал, они были направлены на счет нового договора. Гражданин подписал все представленные сотрудником Банка документы, считая, что выданные документы для подписи касаются только условий банковского вклада.

Как оказалось впоследствии, между П. и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» был заключен договор страхования жизни с выплатой инвестиционного дохода по программе «Капитал в Плюс». Страховыми рисками по данному договору являются: смерть застрахованного по любой причине, дожитие до окончания срока

действия договора. Страховая премия составила 500 000 руб., срок страхования - 3 года.

Вместе с тем, как указывает гр. П., при заключении договора сотрудник Банка не предоставил ему, как потребителю, возможность получить информацию о предоставленной услуге, не разъяснил, что Банк действует в качестве агента страховой компании, сознательно ввел в заблуждение относительно правовой природы договора, не довел информацию об условиях договора «Капитал Плюс».

Постановлением Центрального Екатеринбургского отдела ПАО «СКБ-Банк» привлечено к административной ответственности за непредоставление достоверной информации о реализуемой услуге по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Решением Арбитражного суда Свердловской области и Постановлением Семнадцатого арбитражного апелляционного суда по делу №А60-38772/2018 постановление о привлечении к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ признано законным.

Решением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга требования Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах гр. П. удовлетворены частично (дело №2-3361/2019).

3. В консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра обратилась потребитель по вопросу навязывания дополнительных платных услуг по страхованию жизни и здоровья при заключении кредитного договора. Потребитель пояснила, что обратилась в ООО КБ «Ренессанс Кредит» с целью получения кредита в размере 40 000 руб. Получив на руки документы, обнаружила, что кредитный договор оформлен на сумму 52 329 руб. 60 коп., из них часть кредита в размере 10 929 руб. 60 коп. банк перечислил страховщику ООО СК «Согласие Вита» для оплаты страховой премии. При этом информация о заключении договора страхования ей предоставлена не была, она не имела возможность отказаться от страховки. На требование возратить уплаченные по договору страхования средства банк и страховая организация ответили отказом.

Специалистами консультационного пункта была подготовлена жалоба в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с указанием на допущенные банком нарушения прав потребителя. По результатам административного расследования вынесено постановление о привлечении банка к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 и ч.ч. 1,2 ст. 14.8 КоАП РФ. Законность и обоснованность постановления подтверждена вступившими в законную силу решением Арбитражного суда Свердловской области, оставленным без изменения постановлением Семнадцатого арбитражного апелляционного суда.

После этого специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд, в котором указано, что при заключении кредитного договора банком нарушено право потребителя на предоставление полной и достоверной информации об услуге, заключение кредитного договора обуславливало заключение договора страхования, что в соответствии со ст. 10, п. 2 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» дает потребителю право требовать полного возмещения убытков. Однако, решением мирового судьи, оставленным без изменения апелляционным определением районного суда, в удовлетворении требований потребителя отказано со ссылкой на то, что потребитель добровольно дала согласие на заключение договора страхования, а также добровольно выдала распоряжение банку о перечислении страховой премии за счет кредитных средств, что и было исполнено банком.

Специалисты консультационного пункта подготовители кассационную жалобу на постановления суда первой и второй инстанций. Президиум Свердловского областного суда жалобу удовлетворил, указав, что вступившим в законную силу решением арбитражного суда установлены факты, свидетельствующие о нарушении банком права потребителя на информацию об услугах, обеспечивающую их свободный выбор, запрета на предоставление потребителю услуг на безальтернативных условиях дополнительного приобретения иных услуг. В соответствии со ст. 61 Гражданского процессуального кодекса РФ данные обстоятельства не должны были доказываться и не могли оспариваться при рассмотрении дела судом общей юрисдикции. Дело направлено на новое рассмотрение.

4. Консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра оказал помощь потребителю в составлении искового заявления к ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» о взыскании страховой премии, штрафа, компенсации морального вреда. Так, при заключении кредитного договора потребитель дополнительно заключил договор страхования жизни и здоровья с ООО «АльфаСтрахование-Жизнь», страховая премия была оплачена за счет кредитных средств, при этом размер страховой выплаты в случае наступления страхового случая поставлен в зависимость от размера задолженности по кредитному договору. В последующем кредитный договор потребителем досрочно погашен, в связи с чем он обратился в страховую компанию с требованием расторгнуть договор и вернуть часть уплаченной страховой премии пропорционально не истекшему сроку действия договора страхования.

Так как страховщик отказался в добровольном порядке возвращать денежные средства, специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд. При рассмотрении дела суд указал, что согласно заключенному

потребителем договору страхования страховая сумма тождественна сумме задолженности по кредитному договору и уменьшается вместе с погашением этой задолженности, в связи с чем при отсутствии кредитной задолженности страховая сумма равна нулю и в случае наступления страхового случая страховая выплата страховщиком фактически не производится, что влечет в силу положений пункта 1 статьи 958 Гражданского кодекса РФ прекращение договора страхования.

В связи с чем требования истца о возвращении части оплаченной страховой премии за не истекший период действия договора страхования были удовлетворены.

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 235 мероприятий. Эффективность проведения мероприятий, направленных на правовое просвещение потребителей, свидетельствуют результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

Для определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2019 году на вопросы анкеты ответили 3057 жителей в 48 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (2015 человек, 66 процентов).

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 25 до 40 лет (1131 человек) и от 40 до 60 лет (1171 человек); 298 респондентов были старше 60 лет, а 457 опрошенных – младше 25 лет.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 158 человек; большинство ответов давали рабочие (1120 человек) и служащие (724), кроме того, участие в опросе приняли студенты (225), домохозяйки (119), безработные (84), пенсионеры (577).

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями.

79 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно (в 2018 году таких было 74 процента), занимают денежные средства на текущие нужды, в основном, в банках и иных кредитных организациях 41 процент из числа опрошенных, у своих родственников – 36 процентов, 23 процента опрошенных указали, что они никогда не занимают деньги на текущие нужды.

В недостатке знаний по финансовым вопросам признаются 41 процент опрошенных (в 2018 году – 42 процента), при этом основным

источником получения информации по финансовым вопросам 41 процент респондентов указали интернет и социальные сети, 40 процентов - печатные издания и телепередачи, образовательные занятия. Уроки по финансовым вопросам посещает 5 процентов опрошенных, читают специализированные периодические издания, книги, брошюры по финансовым вопросам 4 процента.

Большинство правильных ответов специалисты получили на вопросы о том, от какой услуги по кредитному договору потребитель не может отказаться (77 процентов из числа опрошенных), о праве потребителя досрочно погасить кредит без согласия банка (64 процента), неправомерности банка в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору (58 процентов), максимальной сумме компенсации по вкладам (56 процентов) и праве банка направлять кредитные карты по почте (55 процентов).

Также респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами. Только 39 процентов опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами (путем направления заявления об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки). 10 процентов указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, а 30 процентов опрошенных вообще затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал и вопрос, касающийся банкротства граждан. 41 процент опрошенных правильно отметили обязанность гражданина обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом при наличии задолженности не менее 500 000 руб. и отсутствии необходимых средств и имущества для ее погашения. 11 процентов указали, что у гражданина отсутствует такая обязанность.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 процента, что на 1 процент ниже, чем в 2018 году.

Ежегодно специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центром гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принимают участие в мероприятиях Всероссийской недели сбережений.

В период с 31 октября по 30 ноября 2019 г. в рамках мероприятий VI Всероссийской недели сбережений Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 34 муниципальных образованиях проведено информирование и консультирование жителей области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Консультации на личном приеме и по телефону смогли получить более 200 жителей Свердловской области. Наибольшая часть обращений была связана с заключением договоров потребительского кредита, в том числе с микрофинансовыми организациями, отказом потребителей от дополнительных платных услуг по страхованию при кредитовании, открытию банковских вкладов и другие.

По заявлениям потребителей подготовлено 14 претензий на общую сумму к возмещению 720 360 руб. в адрес ООО «ВТБ-Страхование», ООО «Медоблако», ЗАО «Д2-Страхование» и другие. Также по обращениям потребителей подготовлено 9 исковых заявлений на сумму более 250 000 руб. в отношении ООО МФК «ОТП-Финанс», ООО «Медоблако», ООО «Альфа-Страхование», ПАО СК «Росгосстрах», ПАО «Сбербанк» и другие.

С целью информирования населения специалистами по защите прав потребителей были организованы лекции и семинары для учащихся, трудовых коллективов и потребителей пожилого возраста. Всего в мероприятиях приняли участие около 1000 человек.

Лекции для учащихся были проведены на базе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ГБПОУ СО «Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И.Кузнецова», Каменск-Уральский филиал ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» и других образовательных организаций.

Образовательные мероприятия для трудовых коллективов состоялись для сотрудников ООО «УК Фонд Радомир» (г. Екатеринбург), ООО «Добрый пекарь» (г. Талица), Администрации г. Красноуфимска и другие.

Для потребителей пожилого возраста проведены лекции в центрах социального обслуживания населения Слободо-Туринского сельского поселения, г. Красноуфимска, Ленинского района г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма и другое.

Среди потребителей распространено около 3700 памяток и брошюр, в том числе брошюры «ХочуМогуЗнаю», разработанные в рамках Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», по потребительскому кредитованию, договорам банковского вклада, микрофинансированию, выбору банковской (кредитной) карты, покупке автомобиля в кредит, ипотечному кредитованию, банкротству граждан, автострахованию (ОСАГО, КАСКО) и страхованию жизни и здоровья граждан при кредитовании, и других информационных материалов.

Кроме того, в соответствии с целями и задачами, предусмотренными Стратегией повышения финансовой грамотности

в Российской Федерации на 2017-2023 годы, специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» приняли участие в ежегодном Всероссийском государственном профессиональном празднике «День финансиста – 2019» в рамках которого были прочитаны лекции на тему «Права потребителей при получении потребительских кредитов и защиты нарушенных прав потребителей финансовых услуг» для студентов 1-3 курсов Уральского государственного экономического университета.

Кроме того, в рамках городского фестиваля по финансовой грамотности «ЕКА_MONEY_БУРГ», проходившим в сентябре 2019 года, по городу Екатеринбург курсировал «Трамвай финансовой грамотности». Специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» прокатились на трамвае, ответили на вопросы студентов колледжа «Кулинар» и пожилой аудитории Комплексного центра социального обслуживания населения Чкаловского района. Пассажиров интересовали вопросы по защите прав потребителей финансовых услуг, в том числе по основным правилам предоставления потребительских кредитов, наследованию кредитных обязательств, банкротству физических лиц, предоставлению дополнительных услуг по личному страхованию при кредитовании, способах защиты нарушенных прав потребителей и иным вопросам.

В 2019г. специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принято участие:

- в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста на базе Свердловского областного медицинского колледжа;

- в проведении Уральского Интернет-Чемпионата по теме «Защита прав потребителей» и в Уральской молодежной конференции «Современные финансы и цифровая экономика» - организатор Агентство «ВЭП»;

- в проведении Уральского Интернет-Чемпионата по финансовой грамотности – организатор Научно-образовательный центр «ПРОФТЕСТ»;

- в конференции «Финансовая грамотность населения – как важный фактор конкурентоспособности региона» с докладом на тему: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»;

- в конференции «Личные финансы и защита прав потребителей: факторы формирования культуры общества» с докладами на темы: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг», «Защита прав потребителей социально уязвимых категорий при покупке дорогостоящих товаров в кредит», «Мисселинг

в финансовой сфере. Навязывание дополнительных платных услуг при кредитовании».

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2019 году дополняет информация, представленная **Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском Федеральном округе** Центрального банка Российской Федерации.

Всего в 2019 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 8038 обращений, в том числе 5064 обращения в отношении кредитных организаций, безлицензионной деятельности, бюро кредитных историй, платежных услуг, валютного рынка, денежно-кредитной политик, финансовых технологий (далее – блок КО), 2974 обращения в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО). В сравнении с 2018 годом количество обращений увеличилось на 15 процентов, в 2018 году поступило 6988 обращений.

Прирост обращений произошел за счет увеличения обращений в отношении блока КО на 20 процентов: 5064 обращения в 2019 году в сравнении с 3984 обращениями в 2018 году.

В отношении блока НФО количество обращений незначительно снизилось: 2974 обращений в 2019 году в сравнении с 3004 обращениями в 2018 году.

Управлением Службы рассматриваются не все виды обращений потребителей финансовых услуг.

Структура обращений, поступивших в Банк России в 2019 году от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области:

1) Блок КО: 5064 обращения, 63 процента от общего числа обращений.

Виды услуг блока КО, на которые поступают обращения:

- потребительское кредитование – 1974, что составляет 39 процентов от количества обращений на КО;
- прочее – кредитные организации – 696, что составляет 14 процентов от количества обращений на КО
- ипотечное кредитование – 381, что составляет 8 процентов от количества обращений на КО;
- расчетный счет – 363, что составляет 8 процентов от количества обращений на КО;
- банковские карты/банкоматы – 328, что составляет 8 процентов от количества обращений на КО;
- вклад/депозит - 309, что составляет 7 процентов от количества обращений на КО;
- исполнительное производство – 278, что составляет 6 процентов от количества обращений на КО.

В сравнении с 2018 годом количество обращения на блок КО существенно выросло: 5064 обращения в 2019 году в сравнении с 3984 обращений в 2018 году, в том числе на потребительское кредитование: 1974 обращения в 2019 году в сравнении с 1703 обращений в 2018 году.

2) Субъекты страхового дела (далее - ССД): 1344 обращений, 17 процентов от общего числа обращений.

Виды услуг ССД, на которые поступают обращения:

- страхование ОСАГО - 1028, что составляет 77 процентов от количества обращений на ССД;
- страхование КАСКО - 15, что составляет 2 процента от количества обращений на ССД;
- страхование от несчастных случаев и болезней - 63, что составляет 5 процентов от количества обращений на ССД;
- страхование жизни – 136, что составляет 11 процентов от количества обращений на ССД.

В сравнении с 2018 годом количество обращения на ССД сократилось: 1344 обращения в 2019 году в сравнении с 1830 обращений в 2018 году, в том числе на страхование ОСАГО: 1344 обращения в 2019 году в сравнении с 1567 обращений в 2018 году.

3) Субъекты рынка микрофинансирования, в том числе кооперативы и ломбарды: 1116 обращений, 14 процентов от общего числа обращений.

Виды услуг микрофинансовых организаций, на которые поступают обращения:

- деятельность по предоставлению займов микрофинансовыми организациями - 881, что составляет 79 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;
- членство в кредитном потребительском кооперативе - 168, что составляет 15 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования.

В сравнении с 2018 годом количество обращения на субъекты рынка микрофинансирования существенно выросло: 1116 обращений в 2019 году в сравнении с 726 обращений в 2018 году, в том числе на деятельность по предоставлению займов микрофинансовыми организациями: 881 обращение в 2019 году в сравнении с 654 обращений в 2018 году.

4) Субъекты рынка коллективных инвестиций и вопросов соблюдения прав акционеров (участников) обществ - 466 обращений, что составляет 6 процентов от общего числа обращений.

Виды услуг финансового рынка, на которые поступают обращения:

- вопросы соблюдения требований корпоративного законодательства - 70, что составляет 15 процентов от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций;
- вопросы соблюдения требований законодательства негосударственными пенсионными фондами -381, что составляет 82 процента от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций.

Для повышения доверия граждан к продуктам финансового рынка, путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке в качестве превентивных мер, сотрудниками Управления Службы в 2019 году проведено 192 очных мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности населения, в которых приняли участие более 9000 слушателей.

Основные темы мероприятий: «Азбука страхования и пять важных советов, которые тебе помогут»; «Пять простых правил, чтобы не иметь проблем с долгами»; «Вклады: как сохранить и приумножить»; «С деньгами на «Ты» или Зачем быть финансово грамотным?»; «Все про кредит или четыре правила, которые помогут достичь цели»; «Финансовое мошенничество. Защитите себя и свою семью»; «Твой безопасный банк в кармане»; «Как составить личный финансовый план»; «Как начать свой бизнес: мечтай, планируй, действуй!»; «Как защититься от кибермошенничества: семь правил безопасности в виртуальной среде»; «Как правильно составить обращение по защите прав граждан на финансовом рынке на сайте Банка России»; «Деньги и цена (стоимость)», «Труд и продукт труда (товар)» (обучающие мероприятия для детей дошкольных образовательных организаций); «Как происходит реабилитация бизнеса, если финансовые организации отказывают в проведении операций»; «Финансовые инструменты для развития бизнеса» (обучающие семинары для представителей малого и среднего предпринимательства); «Грамотный инвестор на финансовом рынке»; «Что должен знать начинающий инвестор» (темы для проведения Международной недели инвесторов-2019).

В 2019 году от Свердловской области в проекте Банка России по финансовой грамотности «Опорные общеобразовательные организации» приняли участие 47 опорных общеобразовательных организаций, которые оснащены учебно-методическим комплектом «Основы финансовой грамотности», в общеобразовательных организациях проводится обучение по этому предмету в форме обязательных, дополнительных или элективных занятий.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Лекторами Управления Службы в 2019 году проведено 129 онлайн-уроков по финансовой грамотности, в

Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие 291 общеобразовательная организация, 73 организации среднего профессионального образования и 12 организаций для детей –сирот, количество просмотров составило 33954.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля.

Цели проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения – распространение финансовых знаний и умений граждан при совершении финансовых операций в повседневной жизни, формирование разборчивого потребителя, способного на компетентный выбор, а также умение граждан защищать свои права как потребителя финансовых услуг.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

3.7. Платные образовательные услуги

Стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

Если ранее деятельность образовательных учреждений финансировалась исключительно за счет бюджетных средств и оказание образовательных услуг на платной основе являлось скорее исключением, чем правилом, то в современных российских реалиях платные образовательные услуги приобретают все большую популярность.

Платные образовательные услуги оказываются на основании договора об образовании, который заключается в простой письменной форме. Образовательные услуги предоставляются гражданам в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с 2008 г. поступают обращения потребителей на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг (рисунок 82).

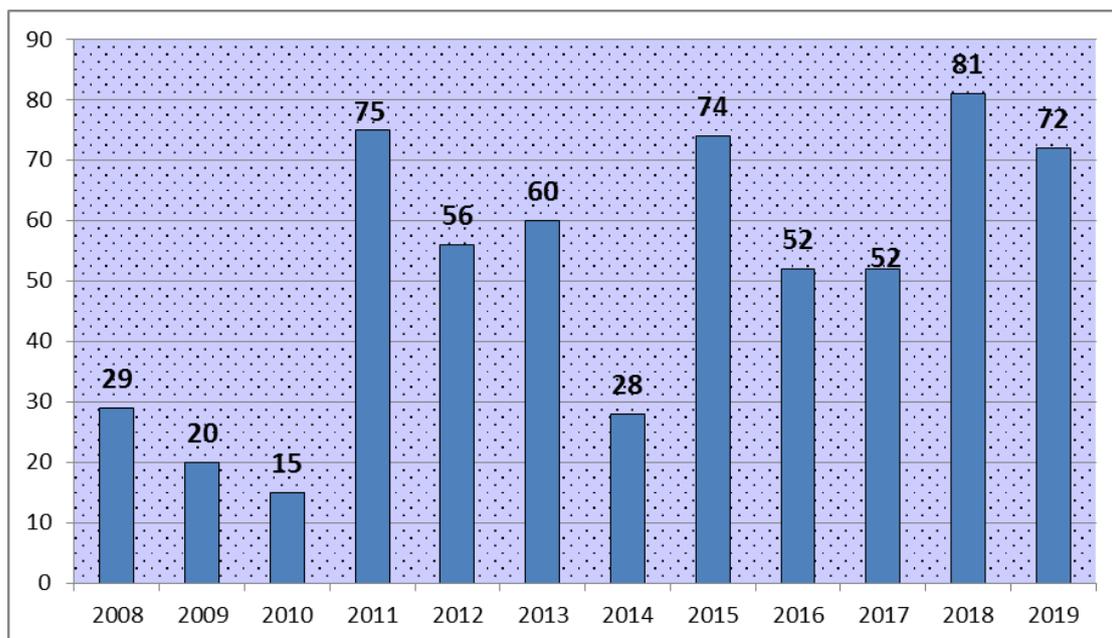


Рис.82. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2008-2019 гг.)

В 2019 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 72 обращения граждан на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг. Как видно из динамики, количество обращений уменьшилось на 11 процентов по сравнению с 2018 годом.

Значительная часть поступивших обращений содержали просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора, а также анализе договоров на оказание платных образовательных услуг. По таким обращениям потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 83.



Рис.83. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2019 г.)

Основная тематика обращений, поступивших в 2019 году:

- 18 процентов - ненадлежащее качество образовательных услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 15 процентов – отказ в заключении договора, предоставлении услуги;
- 12 процентов - ненадлежащее информирование об исполнителе и оказываемых образовательных услугах;
- 9 процентов - несоблюдение к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре;
- 8 процентов – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований;
- 3 процента – одностороннее изменение условий договора;
- 3 процента – о законности осуществления деятельности;
- 30 процентов – прочие обращения.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области с целью рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан, проводятся проверки, административные расследования. Проводимые проверки в отношении образовательных учреждений позволяют дать объективную оценку соблюдения исполнителями услуг законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 84.

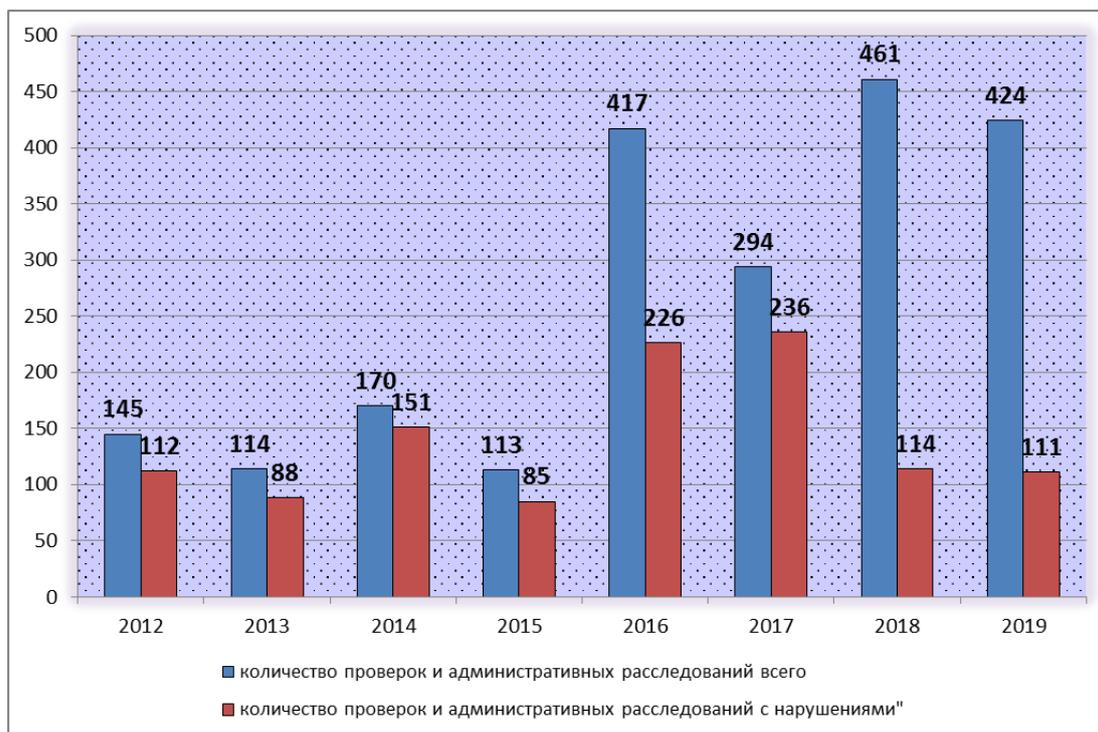


Рис.84. Платные образовательные услуги. Количество проверок и административных расследований (2008-2019 гг.)

Гарантия соблюдения прав потребителей образовательных услуг обеспечивается соблюдением хозяйствующими субъектами законодательства в сфере оказания платных образовательных услуг.

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 424 контрольно-надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, предоставляющих платные образовательные услуги, нарушения были выявлены в ходе 111 мероприятий (26 процентов от общего числа контрольно-надзорных мероприятий).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2019 году, специалистами выявлены нарушения 134 пунктов нормативных документов в области защиты прав потребителей.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: МОУ «СОШ №8», г. Артемовский; ООО «Бумер» –автошкола, г. Алапаевск; ООО «Форсаж» - автошкола, г. Алапаевск; ООО «Плюс Авто» - автошкола, г. Алапаевск; ГБПОУ СО «АППК», г. Алапаевск; МОУ «Самоцветская СОШ», Алапаевский район; МАДОУ «Детский сад «Теремок» Асбестовского городского округа; ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им. А.А. Елохина»; МАОУ СОШ № 13, г. Ирбит; МКОУ «Фоминская ООШ», г. Ирбит; АНО ДО Языкового центра «YES», г. Екатеринбург; ООО «ПЦ Топ Проекты», г. Екатеринбург; ИП Колесникова А.В., г. Екатеринбург; ИП Булашов И.П., г. Екатеринбург; МБДОУ – детский сад «Детство»,

г.Екатеринбург; ИП Демина Е.Е., г. Екатеринбург; ИП Пастухова А.Г., г. Екатеринбург; ИП Абдрахманова Л.А., г. Екатеринбург; МАУ Центр развития физической культуры, спорта и молодежной политики «Созвездие»; МБДОУ Детский сад № 11, г. Качканар; МБДОУ детский сад № 45, г. Качканар; МЛОУ Приданниковская СОШ; СОШ №2, г. Красноуфимск; СОШ №4, г. Красноуфимск; Станция юных натуралистов, г. Красноуфимск и другие.

Структура выявленных в 2019 году нарушений представлена на рисунке 85.

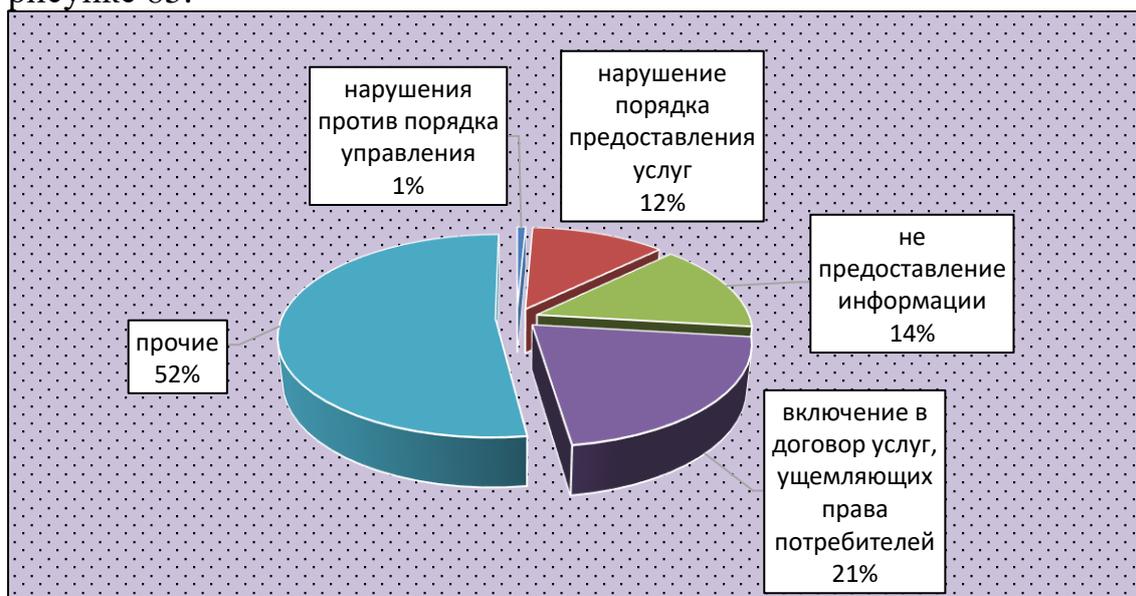


Рис.85. Платные образовательные услуги. Структура выявленных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2019 г.)

Структура правонарушений за 2019 г. сформировалась следующим образом:

1) **21 процент** (2018 г. – 15 процентов) – включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Справка

Южным Екатеринбургским отделом Управления при проведении административного расследования, в отношении ИП Абдрахмановой Л.А. (620076, г. Екатеринбург, Щербакова ул., дом 37 кв.1) по обращению гражданина установлено, что в договоре на оказание платных образовательных услуг допущено включение условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации, а именно:

– «исполнитель может изменять оплату услуг и информировать заказчика об изменении за 14 дней», что противоречит ст. 310 Гражданского кодекса РФ (односторонний отказ

от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются);

– «исполнитель может расторгнуть договор досрочно, если ребенок систематически причиняет вред здоровью других детей, ведет себя неадекватно по отношению к другим детям»; «Исполнитель вправе расторгнуть договор, если заказчик ведет себя некорректно по отношению к детям и взрослым», что противоречит ст. 310 Гражданского кодекса РФ;

– «заказчик имеет право расторгнуть настоящий договор досрочно при условии уведомления об этом, не менее чем за 14 дней (без уведомления перерасчет не производится)», что противоречит ст. 32 Закона о защите прав потребителей и др.

Индивидуальный предприниматель за выявленные нарушения привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного штрафа.

2) **14 процентов** (2018 г. – 9 процентов) – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Сысертской межрайонной прокуратурой совместно с Южным Екатеринбургским отделом Управления проведена проверка в отношении МАУ Центр развития физической культуры, спорта и молодежной политики «Созвездие».

В ходе проверки установлено, что юридическим лицом не предоставляется информация о стоимости оказываемых услуг в доступной для потребителя форме на следующих объектах:

- Лыжная база, г. Арамиль, ул. Садовая, 21, пом. 41;
- Тренажерный зал, г. Арамиль, ул. Рабочая, 120-А (на базе ДК г. Арамиль);
- Боксерский зал, г. Арамиль, ул. Рабочая, 120-А (на базе ДК г. Арамиль);
- КМЖ «Юность», г. Арамиль, ул. Ленина, 2 г.

За выявленные нарушения директор МАУ Центр развития физической культуры, спорта и молодежной политики «Созвездие» привлечен к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного штрафа.

Справка

Североуральским отделом Управления на основании жалобы потребителя, при анализе документов приложенных к обращению и информации размещенной на официальном сайте образовательной

организации ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» в сети «Интернет» <http://www.art-kki.ru>, непосредственно обнаружено:

Образовательное учреждение ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» (624440, Свердловская обл., г. Красноурьинск, Мира бульвар, 15 Б), нарушило требование законодательства о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации, а именно, до потребителя не доведены сведения о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы.

За выявленные нарушения образовательное учреждение ГБ ПОУ СО «Красноурьинский колледж искусств» привлечено к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением наказания в виде предупреждения.

3) **12 процентов** (2018 г. – 7 процентов) – оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ч. 1, 2 ст. 14.4 КоАП РФ).

4) **1 процент** (2018 г. – 5 процентов) – нарушения против порядка управления и институтов государственной власти.

5) **52 процента** (2018 г. – 61 процент) – прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

Справка

Первоуральским отделом Управления проведена проверка по требованию прокуратуры в отношении ООО «Развивающий центр Т-Игра». По результатам проверки выявлены следующие нарушения:

– введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при реализации товара (работы, услуги);

– воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

За выявленные нарушения ООО «Развивающий центр Т-Игра» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде штрафа, по ч. 1 ст.19.4.1 КоАП РФ – судом дано предупреждение.

Также ООО «Развивающий центр Т-Игра» было выдано предписание «О прекращении нарушений прав потребителей,

прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований».

Решением Арбитражного суда Свердловской области и постановлением 17 ААС по делу № А60-70583/2018 в удовлетворении требований Общества об отмене предписания отказано.

Также Общество обжаловало постановление о привлечении ООО «Развивающий центр «Т-Игра» к административной ответственности по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ, решением суда по делу № А60-64586/2018 постановление признано законным.

Всего по результатам проведенных проверок в сфере платных образовательных услуг Управлением и судами вынесено 28 постановлений о привлечении к административной ответственности.

Общая сумма штрафов, наложенных Управлением и судами, составила 202,0 тыс. рублей.

Общая сумма взысканных, уплаченных штрафов составила 224,5 тыс. рублей.

В целях минимизации нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг информация о выявленных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области нарушениях направляется в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. оказано 84 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- досрочного расторжения договора оказания образовательных услуг по инициативе потребителя;
- нарушения требований к качеству услуг (образовательного процесса, программе образования);
- включения в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами установленными законами и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей;
- оказания образовательных услуг без лицензии;
- отказа исполнителя от перерасчета платы за неоказанные услуги;
- нарушения прав обучающихся.

Для потребителей подготовлено 2 претензии, обе претензии удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 40 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 2 исковых заявлений, с учетом переходящих с прошлого отчетного периода исков судом рассмотрено 3 иска, все 3 иска удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 77 тыс. рублей.

Претензии и иски были подготовлены в адрес хозяйствующих субъектов: ИП Кузин Б.А. (1 претензия), зарегистрирован в г. Екатеринбург; ИП Улич Е.В. (1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ФГБОУВО УрГУПС (1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Екатеринбург.

Справка

Примеры судебной практики:

В консультационный пункт для потребителей Центрального Екатеринбургского филиала Центра обратилась потребитель для оказания помощи в составлении искового заявления по вопросу защиты прав при оказании образовательных услуг. Потребитель пояснила, что заключила договор на оказание образовательных услуг с ИП Улич Е. В. (школа-студия флористики «Les Fleur»), оплатила 9100 руб. за 11 занятий. До заключения договора исполнитель предоставила потребителю информацию о том, что занятия будут проводить квалифицированные специалисты. В ходе оказания услуг потребитель посчитала, что услуги оказываются недобросовестно, нарушается согласованный в договоре срок проведения занятий. В связи с чем потребитель обратилась с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств за не посещенные занятия. При расторжении договора исполнитель отказалась возвратить денежную сумму в требуемом размере, в связи с чем потребитель обратилась с иском в суд. Также, с помощью специалистов консультационного пункта была подготовлена жалоба в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области на действия ИП Улич Е. В. в связи с непредоставлением надлежащей информации об услугах и введением в заблуждение о потребительских свойствах услуги. ИП Улич Е. В. была привлечена к административной ответственности по ст. 14.8 часть 1 КоАП РФ.

При рассмотрении дела в суде установлено, что согласованная сторонами стоимость обучения на курсах составляла 12 999 руб., исполнителем был нарушен срок оказания услуг, в связи с чем согласно со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имела право заявить требование о расторжении договора. При этом суд установил, что потребитель посетила 3 занятия и возврату подлежала сумма за оставшиеся неиспользованные занятия. В пользу истицы взысканы убытки, неустойка за нарушение сроков оказания услуг, компенсация морального вреда, судебные расходы на оказание юридических услуг и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Ответчик с решением суда не согласился и обжаловал его в апелляционную инстанцию. В свою очередь специалистами консультационного пункта для истца также была подготовлена апелляционная жалоба на решение суда. Апелляционной инстанцией решение суда оставлено без изменения.

В области информирования населения о правах потребителей образовательных услуг в 2019 году специалистами Управления и Центра проведено 73 мероприятия, направленных на просвещение потребителей.

Справка

Специалисты Первоуральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационного пункта Первоуральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» провели в летнем оздоровительном лагере «Сигма» на базе МБОУ «Шалинская СОШ № 45» - «Чусовская СОШ» (профильная смена, Шалинский район, с.Чусовое) среди обучающихся 10 классов викторину.

В самом начале мероприятия специалист Территориального отдела Управления Роспотребнадзора рассказал ребятам о деятельности Роспотребнадзора, ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии» по направлению «Защита прав потребителей», об имеющихся у государственных организациях сайтах в сети Интернет, о разделах и наполняемости сайта.

После того, как школьники прослушали небольшую познавательную лекцию, началась сама викторина. Специалистом консультационного пункта старшеклассникам было предложено ответить на вопросы викторины. Учитывая, что ребята находились на отдыхе, викторина была построена по принципу «О серьезном - в шутку». За активное участие каждый участник викторины получил небольшой приз.

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2019 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство) в 2019 г. поступило 767 обращений граждан, связанных с нарушением их прав, проведено 886 проверок хозяйствующих субъектов, выявлено 8762 нарушений. По фактам нарушений составлено 33 протокола об административных правонарушениях, выдано 675 предписаний об устранении нарушений. Проведено 126 мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.).

В целях осуществления деятельности, направленной на предупреждение нарушений обязательных требований, в 2019 году Министерством реализована Программа профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования и лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности на 2019 год, утвержденная приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 14.02.2019 № 291-кн (далее – Программа профилактики на 2019 год).

Программа профилактики на 2019 год предусматривала мероприятия:

- проведение консультаций для специалистов, руководителей органов управления образованием и юридических лиц;
- проведение 4 совещаний-семинаров для подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе в части оказания платных образовательных услуг, с участием руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представителей общественных организаций в Екатеринбурге (дважды), Горнозаводском управленческом округе, Западном управленческом округе;
- проведение обобщения и анализа правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности;
- размещение на официальном сайте статистических данных о количестве проведенных Министерством контрольно-надзорных мероприятий, а также перечня наиболее часто встречающихся в деятельности подконтрольных субъектов нарушений обязательных требований;
- размещение на официальном сайте комментариев о содержании новых нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования, внесенных изменений в действующие акты, сроках и порядке вступления их в действие, а также инструктивных материалов по соблюдению законодательства в сфере образования.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений граждан, информации от органов государственной власти по поручению органов прокуратуры Свердловской области Министерством проведена 1 внеплановая проверка, объявлено 41 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований с предложением принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований в соответствии с частью 5 статьи 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Правилами составления и направления предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, подачи юридическим лицом, индивидуальным

предпринимателем возражений на такое предостережение и их рассмотрения, уведомления об исполнении такого предостережения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.02.2017 № 166.

В 2019 году в Министерстве рассмотрено 767 обращений граждан, связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

- прием в образовательную организацию – 233;
- устройство в дошкольную образовательную организацию – 203;
- реализация образовательной программы – 82;
- безопасность образовательного процесса – 72;
- питание обучающихся – 41;
- привлечение средств родителей – 31;
- выдача документов об образовании – 31;
- организация подвоза обучающихся – 25;
- оплата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 18;
- отчисление из образовательной организации – 13;
- выплата стипендии – 13;
- оказание платных образовательных услуг – 5.

Количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в Реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, предоставленных Министерством, по состоянию на 31 декабря 2019 года составило 3619.

В 2019 году Министерством проведено 886 проверок, из них:

- 759 плановых проверок в соответствии с Планом проведения плановых проверок организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Свердловской области, на 2019 год, утвержденным приказом Министерства от 26.10.2018 № 1771-кн;

- 127 внеплановых проверок по исполнению ранее выданных предписаний об устранении нарушений.

В ходе мероприятий по контролю выявлено 8762 нарушения требований законодательства об образовании. Основными (часто встречающимися) нарушениями являются следующие:

- нарушение требований к наличию, разработке, принятию и содержанию локальных нормативных актов – 2410 (28 процентов от общего количества нарушений);

- несоответствие содержания устава организации, осуществляющей образовательную деятельность, законодательству Российской Федерации в сфере образования в части структуры, порядка формирования, срока полномочий органов управления образовательной организации, порядок принятия ими решений и

выступления от имени образовательной организации – 1165 (13 процентов от общего количества нарушений);

- нарушение требований к официальному сайту образовательной организации – 576 (7 процентов от общего количества нарушений);

- несоблюдение порядка заполнения, выдачи, хранения и учета документов об образовании и (или) квалификации – 358 (4,1 процента от общего количества нарушений);

- нарушение обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования, предусмотренных статьей 28 Федерального закона № 273-ФЗ – 248 (3 процента от общего количества нарушений);

- нарушение требований по внесению сведений в федеральную информационную систему «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении» - 96 (1,1 процента от общего количества нарушений).

Нарушения правил оказания платных образовательных услуг немногочисленны – 72 нарушения. Выразились указанные нарушения в несоответствии уставов, локальных актов, договоров на оказание платных образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Правилам оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706.

Нарушений, выявленных в договорах об образовании, заключаемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность, с обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, в части несоответствия примерным формам договоров об образовании выявлено 89, из них:

- 18 нарушений Примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2013 № 1315;

- 43 нарушения Примерной формы договора об образовании по образовательным программам дошкольного образования, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.01.2014 № 8;

- 28 нарушений Примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 № 1185.

По результатам проверок выдано 675 предписаний об устранении выявленных нарушений.

По фактам выявленных правонарушений возбуждено 33 дела об административных правонарушениях.

По результатам проверок 152 должностных лица образовательных организаций привлечены к дисциплинарной ответственности.

К мерам, обеспечивающим предупреждение нарушений, Министерство относит информирование юридических лиц по вопросам государственного контроля (надзора), правовой грамотности и правовой защиты, проведение совещаний с руководителями, работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и консультаций для заинтересованных лиц, информирование в средствах массовой информации.

Согласно Федеральному закону от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» обеспечены открытость и доступность информации о результатах осуществления государственного контроля (надзора).

На официальном сайте Министерства minobraz.egov66.ru размещаются ежегодные планы проведения плановых проверок, информационные письма о нарушениях, выявленных при проведении государственного контроля (надзора) в сфере образования, рекомендации по различным аспектам взаимодействия объектов контроля и Министерства.

На главной странице официального сайта Министерства созданы и периодически обновляются разделы «Защита прав потребителей», «Повышение финансовой грамотности», подраздел «Ответы на часто задаваемые вопросы» раздела «Обращения граждан», подраздел «Оказание бесплатной юридической помощи» раздела «Деятельность».

Размещена ссылка на портал «Защита прав потребителей Свердловской области».

В рубрике «Новости» публикуется информация о проведении «Дня правовой помощи детям» с целью оказания правовой помощи несовершеннолетним гражданам.

В рамках Международного дня защиты детей 1 июня 2019 года, Дня знаний 1 сентября 2019 года в 73 подведомственных образовательных организациях проведены мероприятия по правовому просвещению обучающихся и родителей (законных представителей).

В соответствии с законодательством о бесплатной юридической помощи обучающимся и родителям (законным представителям) оказаны такие виды правовой помощи, как правовое консультирование, социально-правовое консультирование по вопросам семейного, гражданского, административного, уголовного права, правовое просвещение, индивидуальное консультирование, размещение информации на сайтах, информационных стендах

образовательных организаций, информирование через распространение памяток, буклетов.

Согласно плану работы Министерства на 2019 год, утвержденному приказом Министерства от 11.02.2019 № 60-Д «Об утверждении плана работы Министерства общего и профессионального образования Свердловской области на 2019 год» Министерством проводились совещания, семинары-совещания со специалистами органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, с руководителями образовательных организаций по вопросам проведения социально-психологического тестирования, отдыха и оздоровления детей, организации обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также встречи с родителями (законными представителями) по вопросам проведения государственной итоговой аттестации.

В течение 2019 года во всех государственных образовательных организациях, находящихся в ведении отдела образования детей с особыми образовательными потребностями Министерства, проводились мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности.

В День правовой помощи детям 20 ноября 2019 года в государственных образовательных организациях проведены мероприятия правовой направленности:

- единые классные часы: «Права и обязанности обучающихся», «Закон. Проступок. Ответственность», «Знай свои права, но не забывай обязанности!»;

- круглые столы: «Гражданин и общество. Правила жизни в обществе»;

- консультации юристов для детей и родителей.

Всего проведено 789 мероприятий с общим количеством участников – 15 926 человек.

Министерством излагаются следующие предложения по совершенствованию законодательства, направленные на защиту прав потребителей в сфере образования.

Примерная форма договора, утвержденная приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2013 № 1315 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования», не соответствует пункту 2 части 2 статьи 61 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», поскольку предусматривает отчисление при невыполнении учебного плана:

«4.4. Действие настоящего Договора прекращается досрочно:

по инициативе Исполнителя в случае невыполнения Обучающимся по образовательной программе обязанностей по

добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана».

Министерство предлагает устранить данное несоответствие.

3.8. Транспортные услуги

Свердловская область обладает развитой сетью общественного транспорта (трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси, городская электричка, а также метрополитен). В 2018 году в Свердловской области появилась услуга каршеринга. Также на территории Свердловской области расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения. Так, за 2019 год аэропорт Кольцово обслужил более 6,2 млн. человек.

В случае нарушения прав потребителей при оказании транспортных услуг граждане направляют жалобы в государственные органы.

В 2019 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 322 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта.

По сравнению с 2018 годом (322 обращения) количество обращений уменьшилось незначительно на 3,7 процента.

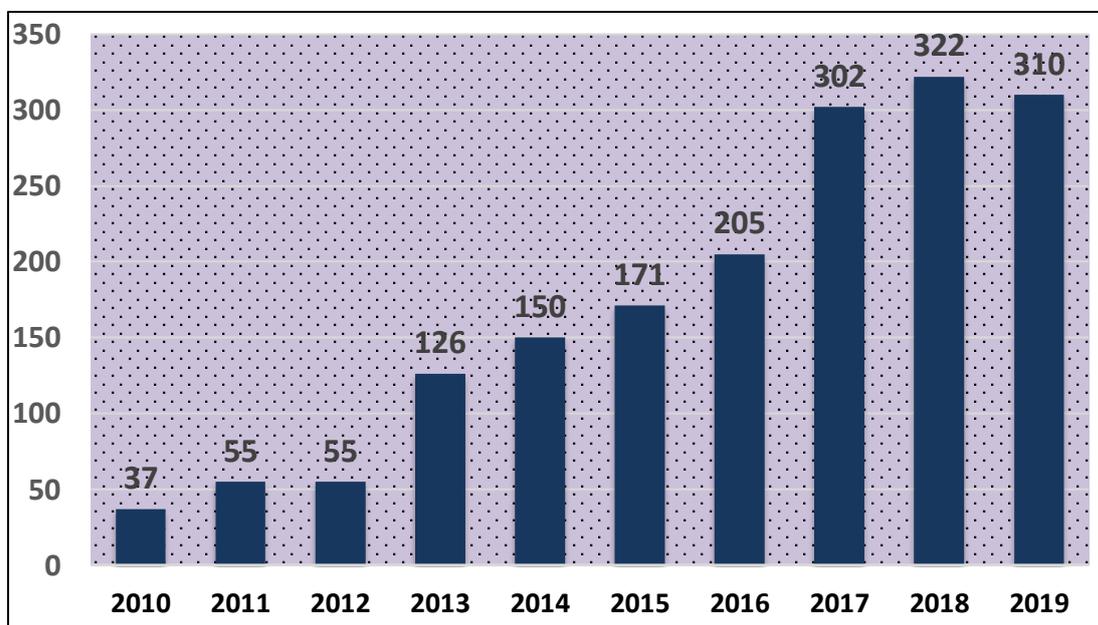


Рис. 86. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2010-2019 гг.)

В структуре транспортных услуг по итогам 2019 года основное количество обращений приходится на воздушные перевозки – 52,9 процента, 38,4 процента - на автотранспорт, 1 процент - на

железнодорожном транспорте, 7,7 процента - по другим перевозкам (такси, перевозка грузов автомобильным транспортом и т.п.).

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2019 году представлена на рисунке 87.

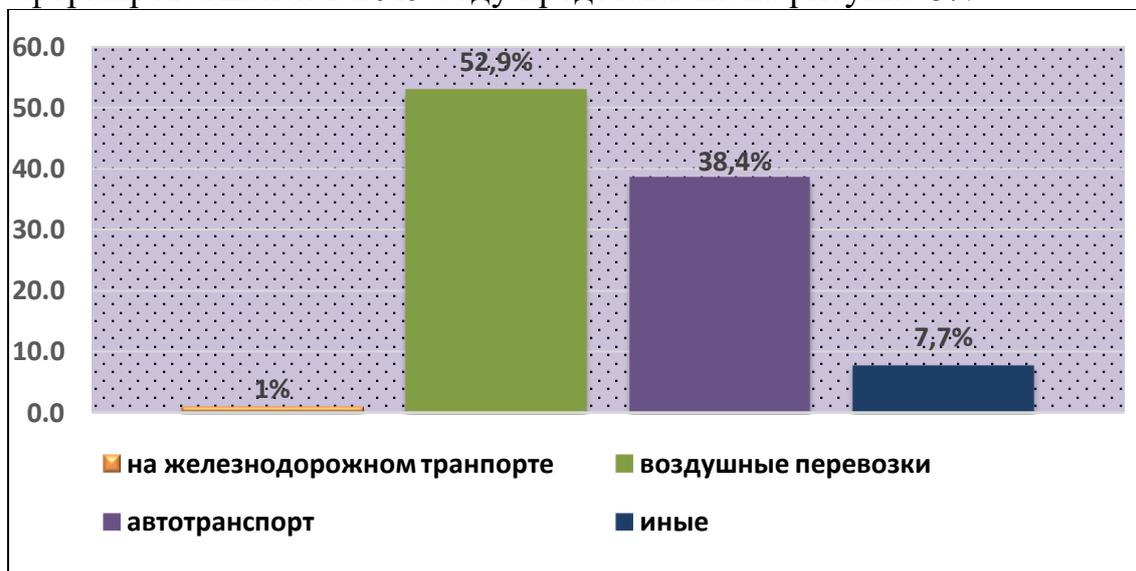


Рис. 87. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2019 г.)

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 88.



Рис. 88. Транспортные услуги. Структура обращений (2019 г.)

Основная тематика обращений, поступивших в 2019 году:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах,

сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 13,2 процента;

- Нарушение порядка предоставления льгот и преимуществ – 3 процента;

- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 22 процента;

- Навязывание дополнительных платных услуг – 3,5 процента;

- Одностороннее изменение условий договора – 7 процентов;

- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 17,7 процента;

- Отказ в заключении договора, предоставлении услуги – 1,6 процента;

- Завышение тарифов, цен иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 2 процента;

- Прочие – 30 процентов.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2019 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных услуг представлена на рисунке 89.

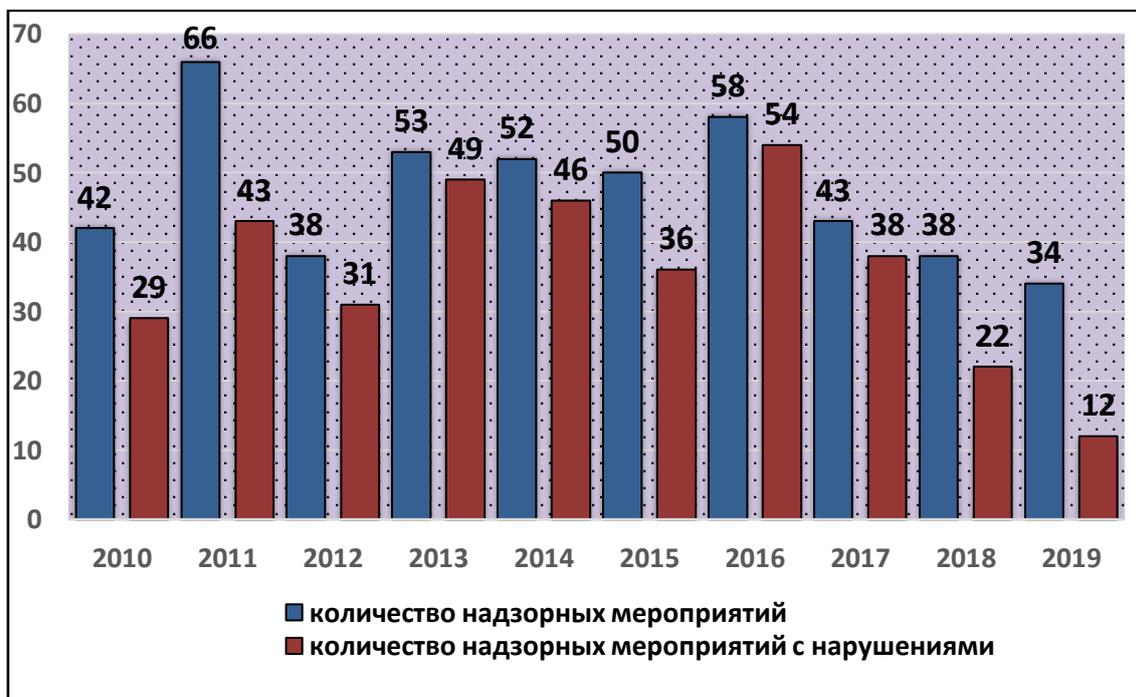


Рис. 89. Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2019гг.)

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 34 контрольно-надзорных мероприятия (в 2018 г. – 38), из них по результатам 12 выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ. Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 35,3 процентов от общего числа проведенных мероприятий (в 2018 году - 88 процентов).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2019 году выявлены нарушения 146 пунктов нормативно-правовых актов в области защиты прав потребителей, что составляет в среднем 4,2 нарушения на 1 контрольно-надзорное мероприятие.

Структура выявленных Управлением в 2019 году нарушений представлена на рисунке 90.

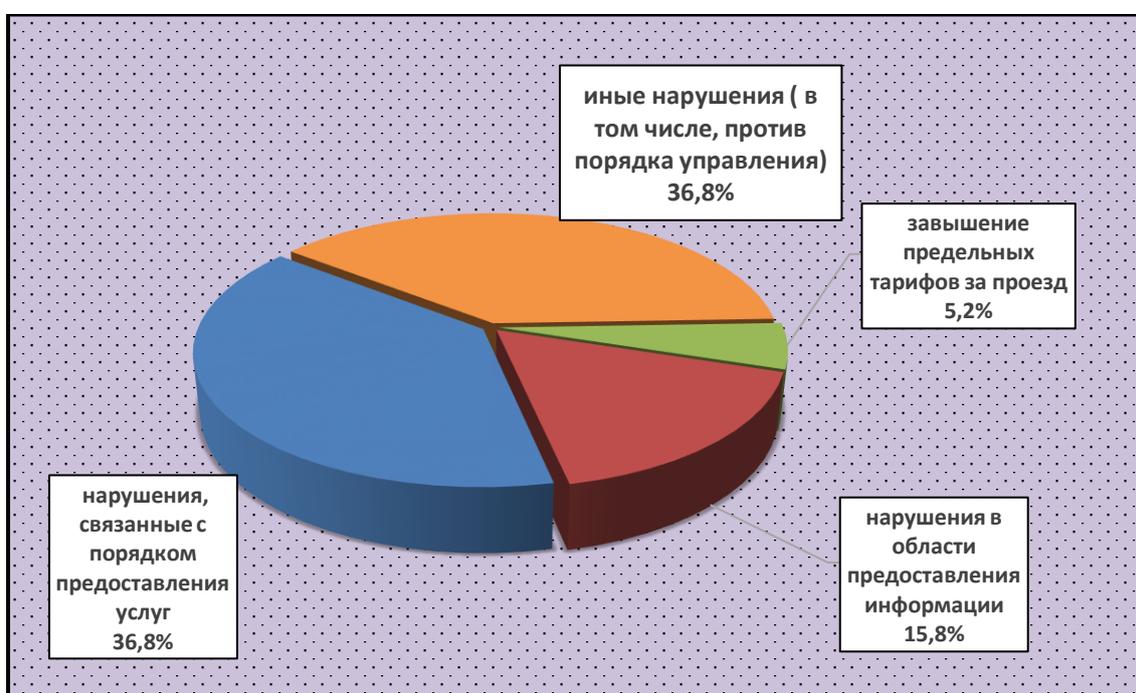


Рис. 90. Транспортные услуги. Структура выявленных правонарушений (2019 г.)

Наиболее часто юридические и должностные лица привлекались к административной ответственности в связи со следующими нарушениями:

1) **50 процентов** (2018 г. – 37 процентов) - нарушения по оказанию населению услуг, не соответствующих требованиям нормативно-правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг (ч. 1,2 ст. 14.4 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ПАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», (г. Екатеринбург), АО АК «Руслайн», ООО «НТ «Туратрансагенство» (Качканарский ТО), ИП Фролова Т.Ю. (Алапаевский ТО), ООО «Авиакомпания «Икар».

Выявленные нарушения:

- нарушение сроков предоставления (непредоставление) пассажирам горячего питания, при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время (нарушение п. 99 ФАП № 82).

- Невыполнение условий договора воздушной перевозки ОАО АК «Уральские авиалинии» по причине оптимизации графика движения самолетно-моторного парка Авиакомпании (нарушение требований ч.1 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей», ч.1 ст. 102 Воздушного кодекса РФ п. 76 ФАП №82);

2) **25 процентов** (2018 г. – 16 процентов) - нарушения, связанные с непредоставлением информации потребителям (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения – АО АК «Уральские авиалинии» (г. Екатеринбург), ИП Перминов Ю.В. (г. Алапаевск), ООО «Алапаевское АТП», ИП Клещев Д.В. (г. Алапаевск), ИП Фролова Т.Ю. (г. Алапаевск).

Среди нарушений чаще всего выявляются:

- отсутствие в билете обязательных реквизитов (п. 43 Правил № 112).

- отсутствие внутри транспортных средств, используемых для регулярных перевозок пассажиров и багажа информации о стоимости проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа; о наименовании, адресе и номере телефона перевозчика, фамилии водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора; о наименовании, адресе и контактных телефонах органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа, отсутствие правил пользования транспортным средством или выписка из таких правил (наличие в транспортном средстве утративших силу Правил пользования автобусами городских сообщений, разработанные на основе Приказа Минавтотранса РСФСР от 24.12.1987 N 176) (п. 37 Правил № 112),

- в нарушение п. 76 ФАП № 82 авиаперевозчик АО АК «Уральские авиалинии» не проинформировало пассажиров о причинах задержки рейса.

- непредставление полной и достоверной информации о тарифах авиаперевозки.

- на транспортном средстве, используемом для перевозок пассажиров над лобовым стеклом и (или) на правой стороне кузова по ходу транспортного средства не указано полное или краткое наименование перевозчика.

3) 6 процентов (2018 г. – нарушения не выявлялись) - нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих установленные законом права (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ИП Ефромов А.А. (г. Нижний Тагил), ИП Клещев Д.В. (г. Алапаевск).

Выявленные нарушения:

- Дополнительное включение в цену билета стоимости автовокзального сбора и комиссию за предварительную продажу билета.

- Включение в выписку из правил перевозки пассажиров в автобусах городских и пригородных маршрутов условия о приобретении билета на одного из детей в возрасте не старше 7 лет, в случае следования с пассажиром нескольких детей в возрасте до 7 лет (пп. 1 ч.1 ст. 21 Федерального закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»).

4) 19 процентов (2018 г. – 37 процентов) - нарушения, связанные с невыполнением в установленный срок законного предписания органа, осуществляющего государственный надзор, об устранении нарушений законодательства) и иные нарушения.

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ИП Андреева О.С. (Серовский ТО), ВМУП «Транспорт» (Серовский ТО), ИП Сабитов А.М. (Серовский ТО), ООО «НТ «Туратрансагенство» (Качканарский ТО), ИП Катаргин В.А. (Серовский ТО).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

Всего в 2019 году Управлением и судебными органами вынесено 32 постановлений о привлечении к административной ответственности субъектов, оказывающих транспортные услуги, из которых: 13 – в сфере автотранспортных услуг, 6 – воздушных перевозок (в 2017 году - 39 постановления, из которых: 23 - в сфере автотранспортных услуг, 16 - воздушных перевозок).

На юридических и должностных лиц наложено штрафов на общую сумму 480 тыс. рублей.

По итогам 2018 года в отношении субъектов, оказывающих транспортные услуги было вынесено 19 постановлений с наложением штрафов на сумму 252, 90 тыс. рублей.

Таким образом, по сравнению с 2018 годом произошло увеличение применения мер административного воздействия на 68 процентов, сумма взысканных штрафов увеличилась на 88 процентов.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области не ограничивается исключительно мерами административного воздействия.

В 2019 году по транспортным услугам Управлением направлено в суд 2 иска в защиту неопределенного круга потребителей.

На отчетный период рассмотрено одно исковое заявление к ИП Фроловой Т.Ю. о возложении обязанности довести до потребителей необходимую и достоверную информацию в транспортных средствах, а также в разовых проездных билетах. Исковые требования удовлетворены.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2019 г. оказано 282 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, большая часть из которых (59 процентов) по услугам воздушного транспорта.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации об оказываемых услугах (информация о своевременном изменении времени перелета, условиях перелета, условиях оказания услуг такси, исполнителе услуг при автоперевозках);

- ответственности потребителей по договору каршеринга;

- нарушения прав потребителей при задержках авиарейсов;

- нарушение требований к возврату стоимости авиабилетов в случае вынужденного отказа пассажира;

- нарушения сроков оказания услуг такси;

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителей.

Для потребителей подготовлено 2 претензии, обе претензии рассмотрены и удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 7 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом рассмотрено 3 иска, все иски удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 29 тыс. рублей.

Претензий и иски были подготовлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов: ПАО «Аэрофлот» (1 претензия), зарегистрировано в г. Москва; ГУП СО «СООПА» (1 претензия), зарегистрировано в г. Екатеринбург; ООО «Авиакомпания «Победа» (1 исковое заявление), зарегистрировано в г. Москва; Администрация Ирбитского муниципального образования (1 исковое заявление); ИП Соколов В.В. (1 исковое заявление), зарегистрирован в г. Екатеринбург.

Примеры судебной практики:

1. Специалистами консультационного пункта для потребителей Первоуральского филиала Центра оказана помощь потребителю в составлении искового заявления к ООО «Авиакомпания «Победа» в связи с вынужденным отказом от перелета. Потребителем заключен договор перевозки с авиакомпанией по маршруту г. Анапа – г. Екатеринбург, пассажиром также являлся несовершеннолетний ребенок. Стоимость билетов составила 23 659, 92 руб., оплата произведена в полном размере. До совершения перелета ребенок был госпитализирован с диагнозом «инфекционный мононуклеоз» и находился на стационарном лечении. После выписки ребенку был рекомендован домашний режим на 14 дней.

С целью отказа от перелета потребитель сообщила указанные факты на телефон «горячей линии» авиакомпании и направила на юридический адрес перевозчика письменную претензию с приложением копий медицинских документов, в которых содержалась информация о перенесенном заболевании, а также указаны рекомендации воздержаться от перемены климата. Авиакомпания в добровольном порядке отказалась вернуть денежные средства за перелет, ссылаясь на то, что тариф на перевозку является «невозвратным», а представленные документы не содержат указания на наличие противопоказаний к полету. В связи с чем потребителем было подано исковое заявление в суд с требованием взыскать, стоимость билетов, неустойку, возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

Судом при рассмотрении дела применена ст. 108 Воздушного кодекса РФ, в соответствии с которой вынужденным отказом потребителя от перелета является отказ в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс. В судебном заседании судом исследованы и оценены представленные медицинские документы, подтверждающие необходимость длительного периода реабилитации ребенка, а также содержащие противопоказанию к изменению климата, кроме того, опрошены специалисты – медицинские работники. С учетом того, что отказ потребителя от перелета был связан с болезнью следовавшего с ним ребенка, об отказе потребитель уведомил перевозчика заранее, суд удовлетворил иски требования и взыскал с перевозчика стоимость билетов в размере 23 659, 92 рублей. От остальных требований истец в судебном заседании отказался.

2. Специалистом консультационного пункта для потребителей Ирбитского филиала Центра оказана помощь в подготовке искового

заявления по вопросу ненадлежащего оказания транспортных услуг ИП Соколовым В. В. Так, потребителем был заключен договор перевозки по маршруту г. Екатеринбург – г. Тавда, оплачена стоимость перевозки и перевоза багажа в размере 1 092,00 руб. Однако, в указанное время рейс не состоялся в связи с поломкой автобуса, иной автобус на маршрут назначен не был, поэтому потребитель вынужден был понести дополнительные расходы на перевозку.

Потребителем составлена претензия в адрес перевозчика с требованием вернуть денежные средства, уплаченные за билет, а также возместить понесенные расходы. В связи с отказом исполнителя в добровольном порядке удовлетворить требования, потребитель обратился с иском в суд.

Судом установлено, что перевозчиком допущено нарушение срока оказания услуг, что влечет за собой ответственность по ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». Требования потребителя о взыскании стоимости билета и перевозки багажа, неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда, судебных издержек удовлетворены.

В 2019 году проведено 113 мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2019 году услуг в Свердловской области дополняет информация, полученная из **Уральского управления государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Уральское УГАДН Ространснадзора)**, деятельность которого связана с контролем соблюдения правовых основ транспортного законодательства, предупреждения ДТП и снижения тяжести их последствий с целью охраны жизни и здоровья граждан.

Согласно сведениям, представленным из Уральское УГАДН Ространснадзора, в 2019 году в Уральское УГАДН Ространснадзора поступило 147 обращений граждан, проведены 1945 проверок, по результатам которых выявлено 1803 нарушений. В 2019 году возбуждено 4 831 дело об административном правонарушении, по результатам рассмотрения которых вынесено 5 089 постановлений о назначении административного наказания. Сумма наложенных штрафов составила 54 800, 6 тыс.руб.

За 2019 год Уральским управлением государственного автодорожного надзора проведены плановые проверки 10 муниципальных образований на территории Свердловской области.

При проведении плановых проверок установлено, что реализация транспортного законодательства организована с

нарушениями. Выявленные нарушения: отсутствие, принятых органом местного самоуправления необходимых нормативных правовых и правовых актов; допускается нарушение требований, предусмотренных Федеральным законом от 13.07.2015 № 220-ФЗ Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации; не проводятся конкурсы на право осуществления пассажирских перевозок автомобильным транспортом; отсутствие утвержденного перечня автомобильных дорог общего пользования местного значения, перечня автомобильных дорог необщего пользования местного значения; нарушение установленных требований по ремонту и содержанию автомобильных дорог; содержание остановочных комплексов не соответствует требованиям действующих нормативных документов; контроль за организацией перевозок детей школьными автобусами со стороны администраций муниципальных образований, отсутствует.

По результатам проведенных проверок, главам муниципальных образований выданы предписания на устранение выявленных нарушений.

Согласно сведениям, представленным **Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Ространснадзора (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора)**, Управление регулярно принимает меры направленные на предупреждение и недопущение нарушений путем проведения рамповых проверок воздушных судов на перроне и внепланового инспекционного контроля поднадзорных авиапредприятий.

В 2019 году в УГАН НОТБ УФО Ространснадзора поступило 32 обращения граждан. Проведено 19 проверок, по результатам которых выявлено 22 нарушения, выдано 10 предписаний об устранении нарушений. Составлено 5 протоколов об административном правонарушении, по результатам рассмотрения которых вынесено 5 постановлений о назначении административного наказания на общую сумму 500 тыс. рублей.

Основными нарушениями при проверках явились:

- невыполнение юридическим лицом договорных обязательств по сверенной перевозке пассажиров в соответствии с приобретенными билетами из-за несвоевременной подготовки воздушных судов к вылету;
- ненадлежащее обслуживание на борту воздушного судна – организация питания на коротких маршрутах;

- некачественная организация перевозки багажа пассажиров, отказ в объединении норм багажа лицам совместно следующим;
- не предоставление услуг, предусмотренных ФАП № 82;
- отмена или перенос авиарейсов в целях оптимизации графика движения самолетно-моторного парка, что не предусмотрено действующим законодательством;
- не оснащение ОТИ и ТС сертифицированными техническими средствами;
- не привлечение для защиты ОТИ и ТС от актов незаконного вмешательства подразделений транспортной безопасности.

С целью улучшения ситуации в сфере безопасности перевозок, Уральское УГАН НОТБ УФО Ространснадзора считает необходимым:

- 1) Законодательно определить критерии предоставления резервного воздушного судна;
- 2) Увеличить для юридических лиц размер штрафных санкций за отмену авиарейсов в случаях, не предусмотренных действующим законодательством.

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в 2019 году в ходе 5 проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено 2 нарушения в сфере защиты прав потребителей. Вынесено 2 постановления о привлечении к административной ответственности, общая сумма наложенных административных штрафов составила 30 тыс. руб. Основные нарушения, выявленные при проведении контрольно-надзорных мероприятий: оказание не качественных транспортных услуг, услуг общественного питания и торговли.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания перевозки пассажиров и багажа легковым такси в 2019 году услуг в Свердловской области, дополняет информация **Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области**. В 2019 году Министерством в рамках осуществления контрольно-надзорной и разрешительной деятельности рассмотрено 18 обращений граждан, связанных с нарушением их прав. Жалобы касались нарушений, связанных с невыдачей кассовых чеков за оказанную услугу, с нарушением схемы регулярных пассажирских перевозок, осуществление перевозок пассажиров и багажа легковым такси нелегальными перевозчиками, а также с нарушением законодательства в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси.

Все поступившие в Министерство обращения рассмотрены, заявителям направлены ответы, приняты меры по пресечению нарушений. Действия Министерства по пресечению нарушений обязательных требований и (или) устранению последствий таких

нарушений осуществляются в рамках предоставленных органу полномочий. В случае выявления нарушений, выдаются предписания об устранении выявленных нарушений, осуществляется контроль за исполнением ранее выданных предписаний, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

Министерством проведены 4 внеплановые проверки в рамках осуществления регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Из них 2 проверки по выполнению ранее выданных предписаний (собственные полномочия Министерства), 1 проверка по материалам, поступившим из Администрации г. Екатеринбурга и 1 проверка по жалобе гражданина и на основании информации, полученной в ходе проведения рейдового мероприятия. Плановые проверки в 2019 году не проводились.

По результатам проведения внеплановой проверки индивидуальному предпринимателю вынесено 1 предписание об устранении выявленных нарушений требований, установленных законодательством, при осуществлении деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

Специалистами Министерства проведено 30 совместных рейдовых мероприятия, направленных на выявление и профилактику нарушений законодательства лицами, осуществляющими деятельность в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси, с участием сотрудников ОГИБДД УМВД России по г. Екатеринбургу, ОГИБДД МО МВД России Ревдинский, Сысертский, Нижнетагильский, Верхнепышминский, Ирбитский, ОГИБДД МУ МВД России по городу Новоуральскому ГО и МО п. Уральский, ОГИБДД МО МВД России по г. Березовский, Уральского МУГАДН.

По результатам контрольно-надзорных и рейдовых мероприятий в 2019 году Министерством возбуждено 94 дела об административных правонарушениях, из них: 74 дела по результатам рейдовых мероприятий, 4 дела по результатам внеплановой выездной проверки, 9 дел на основании материалов ГИБДД, 7 дел на основании обращений.

44 дела возбуждено за нарушение обязательных требований в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси и 50 дел по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ – осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна).

Из 44 дел, возбужденных за нарушение обязательных требований в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси – 12 дел по ч. 1 ст. 11.14.1 КоАП РФ в отношении физических лиц по результатам рейдов, 1 дело в отношении индивидуального предпринимателя по результатам внеплановой выездной проверки, 1 дело по ч. 2 ст. 11.14.1 КоАП РФ в отношении юридического лица на

основании обращения, 1 дело в отношении индивидуального предпринимателя по результатам внеплановой выездной проверки, 22 дела по ч. 3 ст. 11.14.1 КоАП РФ (из них 21 дел по результатам рейдов в отношении 21 физического лица, 1 дело в отношении индивидуального предпринимателя по результатам внеплановой проверки), 1 дело по ч. 1 ст. 12.31.1 КоАП РФ в отношении индивидуального предпринимателя, 4 дела по ч. 2 ст. 12.31.1 КоАП РФ в отношении индивидуальных предпринимателей (2 дела по результатам рейда, 2 дела на основании материалов ГИБДД), 4 дела по ч. 3 ст. 12.31.1 КоАП РФ в отношении трех индивидуальных предпринимателей и одного юридического лица (2 дела по результатам рейдов, 2 дела на основании материалов ГИБДД).

По результатам рассмотрения дел к административной ответственности в виде предупреждений привлечено 32 физических лица, 7 индивидуальных предпринимателей и 2 юридических лица.

Из 50 дел, возбужденных по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ, 39 дел возбуждено на основании результатов рейдов, 5 дел на основании материалов ГИБДД, 6 дел на основании обращений.

Мировыми судами и Арбитражным судом Свердловской области рассмотрено 29 дел. К административной ответственности в виде штрафов привлечено 23 физических лица и 2 индивидуальных предпринимателя на общую сумму 54 000 рублей. Оплачено штрафов на сумму 14 000 рублей. По результатам рассмотрения дел одно юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде 3 предупреждений.

В целях информирования субъектов государственного контроля (надзора) о порядке проведения и содержания контрольных мероприятий на официальном сайте Министерства (<http://mtrans.midural.ru/>) опубликована следующая информация:

- действующие нормативно-правовые акты, содержащие требования, предъявляемые к субъектам, подлежащим государственному региональному контролю (надзору);

- перечни актуальных обязательных требований, предъявляемых к субъектам контроля (надзора);

- проверочные листы (списки контрольных вопросов);

- перечень документов, необходимых для достижения целей и задач проверки, представляемых юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, запрашиваемых и получаемых органом государственного контроля (надзора) в рамках межведомственного информационного взаимодействия от иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам организаций;

- перечень лицензированных медицинских организаций на территории Свердловской области, имеющих право проводить предрейсовые медицинские осмотры водителей;

- методические рекомендации для подконтрольных субъектов по вопросам организации деятельности в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области;

- образец карточки с информацией, которая должна находиться на передней панели легкового такси;

- сервис самоконтроля.

Сотрудниками Министерства подготовлены памятки для водителей такси, в которых указаны требования, предъявляемые к такси и ответственность за неисполнение указанных требований. Памятки раздаются водителям такси в ходе проведения рейдовых мероприятий, а также при выдаче разрешения в Министерстве.

Проведена рабочая встреча с участием хозяйствующих субъектов по теме «Электронные путевые листы».

При участии Министерства проведен региональный этап конкурса «Лучший водитель такси в России 2019». Министерство приняло участие в организации презентации такси, предназначенного для перевозки пассажиров из числа граждан с ограниченными возможностями.

С целью повышения эффективности государственного контроля (надзора) в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси в части выявления нелегальных перевозчиков считаем необходимым законодательно закрепить в статье 9 Федерального закона от 21 апреля 2011 года № 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» понятие «служба заказа такси», определяющее юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги по приему и передаче заказов на перевозку пассажиров и багажа легковым такси. Считаем, что для наиболее эффективного контроля в сфере такси контролирующему органу должны быть предоставлены полномочия на проверку соблюдения обязательных требований не только лицами, имеющими разрешения, но и лицами, фактически осуществляющими данную деятельность (без разрешения); диспетчерские службы такси должны быть отнесены к субъектам контроля и нести ответственность за передачу заказов на перевозку транспортными средствами, разрешения на которые не выдавались.

Кроме того, считаем необходимым дополнить статью 11.14.1 КоАП РФ составом правонарушения, предусматривающим административную ответственность «служб заказа такси» за передачу заказа на перевозку пассажиров и багажа перевозчику, не имеющему специального разрешения на осуществление данного вида деятельности.

3.9. Платные юридические услуги

В период 2017 - 2019 гг. в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области участились случаи поступления обращений граждан на действия юридических компаний, действующих на территории Свердловской области и оказывающих дорогостоящие юридические услуги.

Как правило, указанные юридические компании оказывают целый спектр услуг в различных сферах деятельности, например, юридическое консультирование, составление и юридическая экспертиза договоров, сопровождение сделок с недвижимостью, банкротство физических лиц, защита в суде, защита прав заемщиков, споры с застройщиком, трудовые споры, споры в сфере ЖКХ, семейные споры, автоюрист и т.д.

При этом, уровень квалификации юристов не требует подтверждения каким-либо установленным требованиями, которым лицо обязано соответствовать (например, адвокатская деятельность предусматривает обязательное соответствие требованиям законодательства и сдачу квалификационного экзамена).

Потребители отмечают низкое качество оказанных юридических услуг такими компаниями, нарушение сроков их оказания, а также тот факт, что специалистом юридической фирмы устно предоставляется информация об оказании широкого спектра услуг. В то же время состав услуг, закрепленный в договоре, а также состав фактически предоставленных услуг не соответствует устным разъяснениям специалиста. Со стороны юридических фирм гражданам предоставляется гарантия решения существующей проблемы с помощью органов Роспотребнадзора, Прокуратуры.

В результате, оказанные юридические услуги, зачастую не влекут за собой достижение заявленных потребителем целей. Документы, которые предоставляет юридическая компания потребителю по договору на оказание юридических услуг, являются однотипными, изготавливаются по шаблону, без учета компетенции органов власти, в которые эти документы подготовлены.

Также Управление отметило, что с середины 2016 года в адрес Управления массово поступают обращения граждан, подготовленные данными фирмами и содержащие вопросы, которые не могут быть разрешены органами Роспотребнадзора (изменение договора, возврат денежных средств в связи с недостатками в товаре (работе, услуг), нарушение сроков оказания услуг и пр.). В данной ситуации потребителям требуется консультация, помощь в составлении претензии, искового заявления.

При этом вознаграждение, которое берут данные фирмы, является достаточно высоким – в среднем от 20 до 60 тыс. рублей.

Управлением также установлено, что ряд таких фирм незаконно использует эмблему Роспотребнадзора, содержащую герб Российской Федерации, а также использует в доменных именах своих сайтов слова «потребнадзор», «Роспотреб» и т.п. Кроме того, на данных сайтах используется эмблема Роспотребнадзора, содержащая герб РФ. При обращении потребителя через диалоговое окно на сайте либо по телефону, указанному на сайте, ему перезванивают и представляются юридической компанией не имеющей отношения к органам Роспотребнадзора.

Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан, в том числе пожилые люди, которые в силу возраста и отсутствия специальных познаний не имеют возможности оценить совокупность последовательных действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов и полностью доверяют специалисту компании.

Перечень фирм, на которые поступали обращения потребителей по вопросу некачественного предоставления услуг, приведен в таблице 7.

Таблица 7.

Перечень фирм, оказывающих юридические услуги, в отношении которых выявлялись нарушения прав потребителей

Наименование	Адрес
ООО «ДигестЪ»	620075, г. Екатеринбург, ул. Белинского, д. 32 оф. 135-144, ОГРН: 1176658123113, Дата присвоения ОГРН: 29.12.2017, ИНН: 6685144001, КПП: 668501001, Генеральный директор: Хайритдинов Александр Леонидович
ООО «Гарант»	620016, г. Екатеринбург, ул. Предельная, д. 57 оф. 316, ОГРН: 1169658022148, Дата присвоения ОГРН: 29.02.2016, ИНН: 6671035852, КПП: 667101001, Генеральный директор: Петровский Алексей Александрович
ООО «ЮК ОСНОВА» (ранее - ООО «Компани Пром»)	620026, г. Екатеринбург, ул. Карла Маркса, д. 12, оф. 1, ОГРН: 1186658022385, Дата присвоения ОГРН: 22.03.2018, ИНН: 6671084560, КПП: 667101001, Генеральный директор: Гончарова Любовь Анатольевна

ООО «Единый центр защиты»	443080, Самарская обл., г. Самара, проспект Карла Маркса, д. 201 Б, эт. 8, ком. 6, ОГРН: 1162468068619, Дата присвоения ОГРН: 06.04.2016, ИНН: 2465143196, КПП: 631601001, Генеральный директор: Бобров Константин Васильевич, фактическое место нахождения и оказания услуг г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 49, 6 этаж, офис 605, БЦ «Арена»
---------------------------	--

Схема работы недобросовестных юридических фирм выглядит следующим образом.

Потребитель видит телефон компании в «бегущей строке» в общественном транспорте или находит его в сети Интернет (нередко на сайте размещена эмблема Роспотребнадзора или иная информация, которая свидетельствует о якобы принадлежности компании к государственным органам, программам и пр. – например, ссылка на закон «О бесплатной юридической помощи»).

Далее гражданин обращается за бесплатной консультацией, которая потом становится платной (поскольку якобы в процессе консультации возникли дополнительные сложности и действия). Вне зависимости от перспектив разрешения проблемы потребителя, ему сообщается о том, что потребитель прав и спор разрешится в его пользу со 100% вероятностью.

В договор включаются максимальный состав услуг (включает подготовку жалоб в различные органы, не имеющие отношения к проблеме); важнейшие услуги, напротив, не включаются (например, представительство в суде) - о них сообщается устно, но в связи с отсутствием в предмете договора в дальнейшем потребителю в их предоставлении отказывают.

Иски, заявления готовятся крайне некачественно, часто – с нарушением установленных сроков, представляют собой шаблонные однотипные документы, без учета положений законодательства, компетенции органов власти, никаким образом не могут способствовать решению вопроса потребителя.

При этом, потребитель, не обладая специальными познаниями, не может определить совокупность последовательных (алгоритм) действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления документов. Потребитель обращается в юридическую фирму не с просьбой составить проекты жалоб, заявлений, а с конкретной проблемой, ожидая получить квалифицированную юридическую помощь.

Акты о надлежащем оказании услуг подписываются сразу, в связи с чем ненадлежащее оказание услуг доказать проблематично. При отказе потребителя от договора компании не возвращают деньги.

В жалобах потребителей на юридические услуги указываются следующие нарушения;

1. Агрессивное навязывание юридических услуг, психологическое воздействие, введение в заблуждение.

2. Некачественное оказание юридических услуг. Юридическими компаниями не выполняются обязательства, заявленные при заключении договора (документы составлены юридически неграмотно либо не составлены, обращения направляются в органы не по компетенции либо не направляются, судебные дела разрешаются не в пользу потребителей).

3. Жалобы на отказ в возврате денежных средств за некачественно оказанные/не оказанные услуги.

Во всех жалобах потребителей, содержится информация о введении потребителя в заблуждение относительно качества юридических услуг и просьбой принять меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

При оценке качества юридических услуг Управлением учитываются положения Гражданского кодекса РФ, в частности, гл. 39 «Возмездное оказание услуг». Кроме того, в соответствии со ст. 783 ГК РФ общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Также необходимо руководствоваться положениями ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01 (далее – ГОСТ Р 56877-2016). Данный ГОСТ подлежит применению в отношении заключенных потребителем с ответчиком договоров для оценки качества и добросовестности оказания услуг ответчиком, позиционирующим себя как юридическая компания, что соответствует требованиям ст. 5, 6 Гражданского кодекса РФ. Какого-либо иного подробного нормативного регулирования порядка оказания юридических услуг в настоящее время не имеется.

По результатам проверок юридические лица привлекаются к административной ответственности. Однако, в связи с тем, что низкие размеры штрафных санкций не побуждают к устранению нарушений, Управлением направляются письма в Главное управление МВД России по Свердловской области, в Прокуратуру Свердловской области, а также в Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Свердловской области с просьбой оценить действия данных лиц на предмет признаков преступлений,

предусмотренных Уголовным Кодексом РФ «Мошенничество», «Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием», а также оказать содействие в рассмотрении вопроса о применении мер воздействия в отношении указанных субъектов. Также с письмами направляются материалы (копии жалоб потребителей на действия юридических компаний, скриншоты сайтов и т.д.)

Вместе с тем, жалобы от потребителей на указанные компании продолжают поступать, что свидетельствует о систематической незаконной деятельности группы лиц в данных организациях. При этом потребителями по данным сделкам являются граждане, проживающие на территории всей Свердловской области, а также за ее пределами.

Управлением, в свою очередь, осуществляются надзорные мероприятия в отношении данных компаний, а также подаются иски и заключения.

Справка

20.11.2019 г. в результате рассмотрения материалов по обращению потребителя С. по факту нарушения прав потребителей ООО «Гарант» при оказании юридических услуг и анализа документов, приложенных к обращению, Управлением непосредственно обнаружены достаточные данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, ответственность за которое установлена частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ.

18.01.2019 между С. и ГАУЗ Свердловской области «Свердловская областная стоматологическая поликлиника» заключен договор на оказание платных медицинских услуг – зубопротезирование с изготовлением полного съемного пластиночного протеза верхней или нижней челюсти. Стоимость работ, оплаченных потребителем по договору, составила 19 000 руб.

23.03.2019 С. обратилась в ООО «Гарант» по адресу: г. Екатеринбург, Мытный Двор, ул. 8 Марта, 8 Д, с целью получения бесплатной консультации о возможности получения компенсации за стоматологические услуги, оказанные ГАУ СО «СОСП», как ветеран труда, реабилитированное лицо, почетный донор СССР.

Также С., сообщила информацию о наличии у нее льгот по категориям «ветеран труда», «реабилитированное лицо», почетный донор.

Включив в стоимость услуг по договору оплату юридической консультации, специалисты ООО «Гарант» при этом не разъяснили С. о ее праве, как ветерана труда и почетного донора, на получение бесплатной юридической консультации в государственном юридическом бюро в соответствии с пп. 4, 9 ст. 8 Закона

Свердловской области от 05.10.2012 N 79- ОЗ «О бесплатной юридической помощи в Свердловской области».

Кроме того, категории льготников, к которым относится С., имеют право на бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов (за исключением расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики). Возмещение расходов на протезирование, понесенных С. по собственному желанию, законодательством не предусмотрено. Более того, информация об этом до потребителя была доведена в Договоре на оказание платных медицинских услуг, который был представлен потребителем при обращении к специалисту ООО «Гарант».

Учитывая информацию, представленную С., в том числе о наличии льгот, в момент обращения за бесплатной консультацией, а также представленные потребителем документы, специалист ООО «Гарант», имел возможность на консультации оценить правомерность требований потребителя, а также разъяснить С. о ее льготах и правах, а именно:

- о ее праве, как ветерана труда и почетного донора, на получение бесплатной юридической консультации в государственном юридическом бюро,
- о ее праве на бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов (за исключением расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики),
- о том, что возмещение расходов на протезирование, понесенных С. по собственному желанию, законодательством не предусмотрено.

Вместо этого, специалистом ООО «Гарант» С. было предложено заключить договор на оказание юридических услуг, предметом которого являлось составление проектов жалоб, заявлений в различные органы власти, консультация.

Специалист ООО «Гарант», обладающий специальными познаниями, в отличие от потребителя, который в силу ч.4 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуги не обладает, ввел С. в заблуждение относительно правильности диагностики ситуации, в том числе, о наличии нарушений прав С. и перспектив их восстановления.

Далее, ООО «Гарант» подготовило шаблонные однотипные документы, без учета положений законодательства, компетенции органов власти, которые никаким образом не могли способствовать решению вопроса потребителя по получению денежной компенсации за протезирование зубов и назначению каких-либо еще новых, ранее не назначенных компенсаций и пособий.

Подбор нормативных документов осуществлялся специалистами ООО «Гарант» путем направления оплаченного С.

запроса во все подряд инстанции. Необходимые законы, касающиеся каждой категории социальных льгот, к которым относится потребитель, юристами не были разъяснены потребителю при его обращении.

Обязав С. оплатить их все в комплекте, ООО «Гарант» тем самым не предпринял необходимые меры для выяснения наиболее правильного способа решения ситуации, который заключался только в разъяснении потребителю действующих норм.

Подготовленные юридической фирмой документы выполнены формально по единому шаблону, без цели получить какой-либо результат от указанных обращений. Данные действия ООО «Гарант» явно не способствовали решению проблемы потребителя.

20.11.2019 Управлением в отношении заявителя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ.

13.12.2019 Управлением вынесено постановление о назначении административного наказания, которым ООО «Гарант» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде штрафа в размере 100000 руб.

Не согласившись с постановлением о назначении административного наказания, Общество обратилось в арбитражный суд с заявлением о его отмене. Решением арбитражного суда Свердловской области постановление оставлено без изменения (дело № А60-3369/2020).

Справка

Нижнетагильский отдел Управления обратился в суд с иском в интересах Г. к ООО «ЮК Основа» о возложении обязанности расторгнуть договор и вернуть Г. денежные средства за оказанные юридические услуги ненадлежащего качества, взыскании компенсации морального вреда, взыскании с ответчика штрафа в размере 50 процентов от суммы присужденной судом в соответствии с п.6. ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Между потребителем и ответчиком был заключен договор на оказание юридических услуг, которые фактически не были оказаны при этом ответчик подписал акт приемки оказанных услуг и уплатил денежные средства в сумме 35 500 рублей. Ответчик уклоняется от возврата денежных средств.

Как следует из пояснений истца Г., она заключила договор с ООО «...» на приобретение вибромассажной накидки стоимостью 118 000 рублей, заключив при этом кредитный договор с ПАО «...». На следующий день истец принял решение о необходимости расторжения заключенных договоров купли-продажи и кредитного договора. С целью оказания юридической помощи при расторжении вышеуказанных договоров истец обратился к ответчику.

Между истцом и ответчиком был заключен договор об оказании юридических услуг по условиям которого ответчик принял на себя обязательства оказать истцу следующие юридические услуги правовой анализ ситуации и документов, дистанционное ведение дела, подготовка документов по вопросу расторжения договора купли-продажи с ООО «....».

Истец уплатил ответчику 20 000 рублей и 15 500 рублей. В момент оплаты, сотрудниками ответчика истцу был вручен акт приемки оказанных услуг в котором были указаны следующие виды услуг: правовой анализ ситуации и документов, подбор судебной практики, претензия к ООО «Арбат престиж», жалоба в Роспотребнадзор, жалоба в Прокуратуру, исковое заявление к ООО «...», при этом указанные документы истцу вручены не были.

После телефонных переговоров истца с представителем ООО «Арбат престиж» договор купли-продажи заключенный между истцом и ООО «...» был расторгнут путем подписания между Г. и ООО «...» соглашения о расторжении договора купли-продажи, денежные средства уплаченные Г. при ее заключении были ей возвращены.

Таким образом, истец самостоятельно добилась расторжения договора купли-продажи с ООО «...».

После этого истец обратился к ответчику с просьбой расторгнуть договор на оказание юридических услуг и вернуть уплаченные денежные средства, указанная просьба оставлена без удовлетворения.

Истцом в адрес ответчика направлена претензия с требованиями расторгнуть договор и вернуть уплаченные денежные средства. Почтовое отправление, содержащее претензию возвращено отправителю в связи с истечением срока хранения.

Судом установлено, что в нарушение ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям» фактически при подписании акта оказанных услуг истец был введен в заблуждение ответчиком, поскольку никаких действий направленных на защиту прав и законных интересов ответчик не осуществил.

Судом требования потребителя были удовлетворены.

Справка

Центральный Екатеринбургский отдел Управления обратился в суд с иском к ООО «Дигесть» о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц.

Управление просило признать противоправным пункт 5.11 типовых форм договора, ограничивающий право потребителя на судебную защиту, установленную действующим законодательством, обязать ООО «Дигесть» исключить из типовых форм договоров, заключенных потребителями условий, ущемляющих права

потребителя. Судом требования Центрального Екатеринбургского отдела Управления удовлетворены.

Специалистами Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2019 года оказана 491 консультация по вопросам защиты прав потребителей при оказании юридических услуг. Прирост к 2018 году составил 45 процентов, при этом прирост числа консультаций по данной группе услуг наблюдается в течение 2-ух лет.

Большая часть нарушений прав потребителей выявлена при оказании юридических услуг следующими субъектами предпринимательской деятельности: ООО «Гарант» (г.Екатеринбург, ул.8 Марта, 8Д) – 36 процентов, ООО «Дигестъ» (г.Екатеринбург, ул.Белинского, 32) – 25 процентов обращений, ООО «ЮК-Основа» (г. Екатеринбург, ул. Карла-Маркса, д. 12) – 6 процентов, и прочих.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- введение в заблуждение относительно способов восстановления нарушенных прав граждан или необходимости в подготовке тех или иных документов;
- неправильная правовая оценка спорной ситуации гражданина;
- оказание юридических услуг ненадлежащего качества;
- нарушение срока оказания услуг;
- не принятие исполнителями отказа потребителя от исполнения договора об оказании юридических услуг на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- отказ исполнителя от удовлетворения законных требований потребителя.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при оказании юридических услуг в течение 2019 года было подготовлено 48 претензий на сумму 880 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 23 претензии на сумму 386 тыс. рублей, это 46 процентов от подготовленных претензий. В удовлетворении 21 претензии отказано.

Для защиты прав потребителей в судебном порядке в течение 2019 года подано в суды 23 исковых заявлений по вопросам оказания юридических услуг на сумму 620 тыс. рублей в отношении ООО «Дигестъ» (г.Екатеринбург), ООО «Гарант» (г.Екатеринбург), ИП Хуснутдинов А. Р. (г. Екатеринбург), ООО «Свердловский центр юридической помощи» (г. Екатеринбург) и других хозяйствующих субъектов.

Судами удовлетворено 8 исков на сумму 100 тыс. рублей, в удовлетворении 5 исковых заявлений на сумму 120 тыс. рублей потребителям отказано.

Справка

Примеры судебной практики:

1. В консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала Центра обратился потребитель по вопросу защиты прав при оказании юридических услуг. Потребитель пояснил, что между ним и ООО «Свердловский центр юридической помощи» заключен договор об оказании юридических услуг от 23.10.2019 для оказания помощи в расторжении договора купли-продажи автомобиля, приобретенного в кредит. По договору потребителем оплачена стоимость услуг в размере 42 300 руб., а также оплачены услуги по нотариальному удостоверению доверенности стоимостью 2000 руб. 19.11.2019 потребитель решил отказаться от юридических услуг, в связи с чем обратился к исполнителю с требованием вернуть денежные средства за не оказанные услуги. Дополнительно заявление об отказе от услуг было направлено по почте. Однако, денежные средства исполнителем не возвращены.

Специалистами консультационного пункта подготовлено исковое заявление в суд с указанием на право потребителя в любое время отказаться от услуг по правилам ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». В исковом заявлении указано, что исполнитель услуг в момент заявления потребителем отказа при личном обращении не представил какие-либо доказательства выполнения работ и понесенных исполнителем фактических расходов. Исполнитель не передал потребителю документы, согласованные в договоре об оказании услуг и необходимые для разрешения его спорной ситуации. Также указано, что предусмотренное в договоре право исполнителя услуг незамедлительно приступить к исполнению договора, предметом которого является составление совершенно различных документов по своей правовой сущности, в принципе лишает потребителя права контролировать работу заказчика и вносить какие-либо замечания и изменения в подготовленные юридические документы, обсуждать их с юридической фирмой и выявлять недостатки (опечатки, пропуски, неправильные даты и прочее).

Решением суда искивые требования удовлетворены. Так как ответчиком не представлены какие-либо доказательства несения им расходов в связи с выполнением условий договора, с юридической фирмы взыскана стоимость услуг, уплаченная потребителем по договору, в полном размере.

2. В Консультационный Центр для потребителей Центра обратился потребитель, являющийся пожилым человеком и ветераном Великой ответственной войны по вопросу оказания дорогостоящих юридических услуг ненадлежащего качества. Потребитель пояснил, что намеривался получить консультацию по возврату денежных средств, ранее переданных им по договору займа ООО

«Факторинговая компания «Лайф» в ОАО «ВУЗ-Банк». В связи с чем обратился в Региональный Центр правовой поддержки «Свой защитник» (ИП Хуснутдинов А.Р.). Юридическая фирма предложила ему заключить договор на оказание услуг стоимостью 53 000 руб. По договору потребителю была оказана единственная услуга – составлено заявление в полицию с целью возбуждения уголовного дела в отношении банка. Однако, из полиции пришел ответ о том, что оснований для возбуждения уголовного дела не имеется. Более того, между потребителем и банком сложились гражданско-правовые отношения, которые разрешаются в суде общей юрисдикции.

Специалистами Консультационного центра было подготовлено исковое заявление к ИП Хуснутдинову А.Р., в котором указано, что ответчиком изначально оказана юридическая консультация ненадлежащего качества, обращение в полицию не могло способствовать восстановлению нарушенных прав потребителя. Ранее Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области был подан гражданский иск в интересах потребителя в отношении ОАО «ВУЗ-Банк». В удовлетворении требований суд отказал, о чем потребитель сообщил ответчику при заключении договора, однако, данные обстоятельства ответчиком не приняты во внимание. В связи с этим указано требование признать юридические услуги некачественными и снизить стоимость данных услуг до 5000 руб.

Решением суда искивые требования удовлетворены, уменьшена стоимость юридических услуг в связи с их ненадлежащим качеством.

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Деятельность органов местного самоуправления

На территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования.

По данным на 01.01.2020 в 67 муниципальных образованиях Свердловской области 94 специалиста занимаются полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2019 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 16,6 тыс. консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 91).

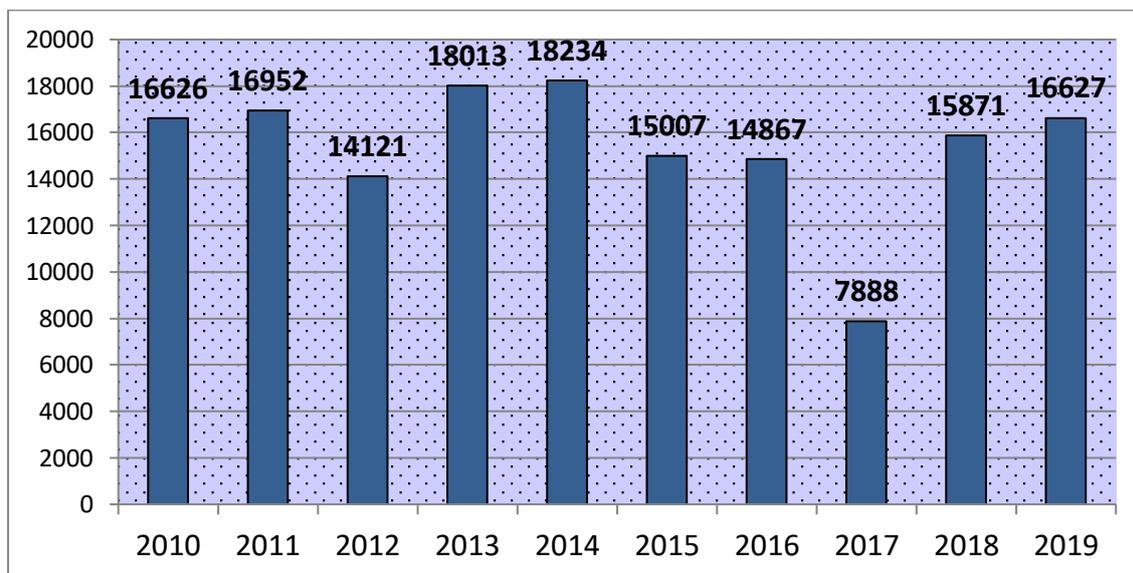


Рис. 91. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2019 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 40,5 процента (6726 консультаций) по вопросам продажи непродовольственных товаров;
- 31,1 процента (5166 консультаций) по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 7 процентов (1163 консультации) по вопросам оказания бытовых услуг;
- 3,9 процента (646 консультаций) по вопросам продажи продовольственных товаров

- 5,7 процента (952 консультации) по вопросам прочих видов деятельности;
- 2,1 процента (356 консультаций) по вопросам оказания финансовых услуг;
- 2 процента (339 консультаций) по вопросам оказания транспортных услуг;
- 1,6 процента (258 консультаций) по вопросам оказания услуг связи;
- 1,4 процента (238 консультаций) по вопросам оказания медицинских услуг;
- 1,3 процента (222 консультации) по вопросам оказания услуг общественного питания;
- 1,3 процента (223 консультации) по вопросам оказания образовательных услуг;
- 1,3 процента (215 консультаций) по вопросам оказания туристских услуг;
- 0,7 процента (121 консультация) по вопросам долевого строительства.

В органы местного самоуправления в 2019 году поступило 6498 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (54,2 процента), реализацию непродовольственных товаров (18,8 процента), бытовые услуги (3,3 процента), торговлю пищевыми продуктами (5,4 процента), транспортные услуги (2,9 процента), финансовые услуги (1,4 процента), услуги связи (2,3 процента), медицинские услуги (1,6 процента), образовательные услуги (2,4 процента).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2019 год проведено 340 мероприятий в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

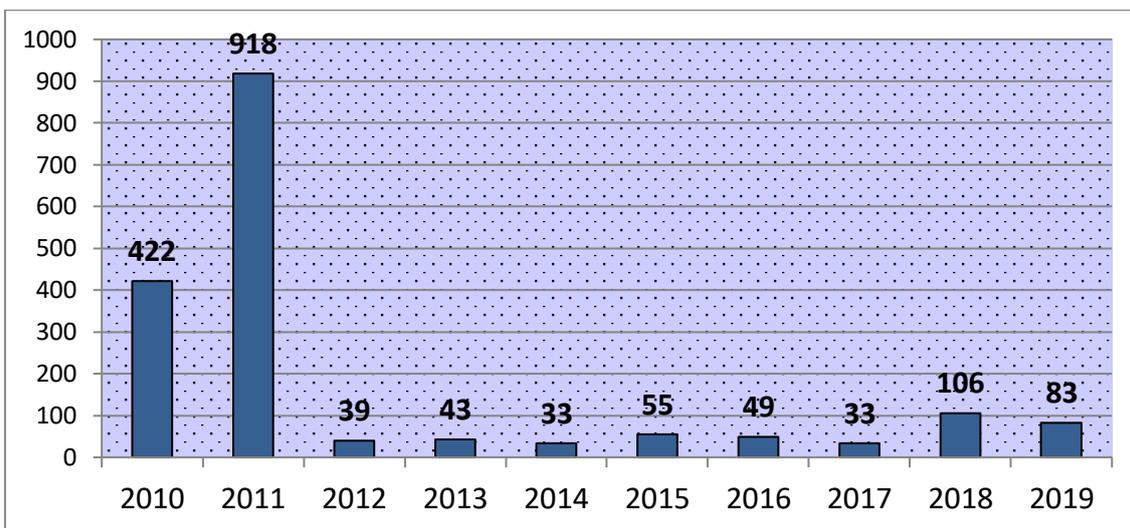


Рис. 92. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей в 2019г.

В 2019 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, предъявлено 83 иска в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (рисунок 92).

Структура предмета исковых заявлений следующая: 39 исков в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными товарами; 6 исков в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг; 6 исков в связи с нарушениями в сфере ЖКХ; по 4 иска в связи с нарушениями в сферах финансовых услуг и туристских услуг; 2 иска в связи с нарушениями в сфере оказания медицинских услуг; по 1 иску в связи с нарушениями в сфере оказания транспортных услуг и услуг долевого строительства; 20 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности.

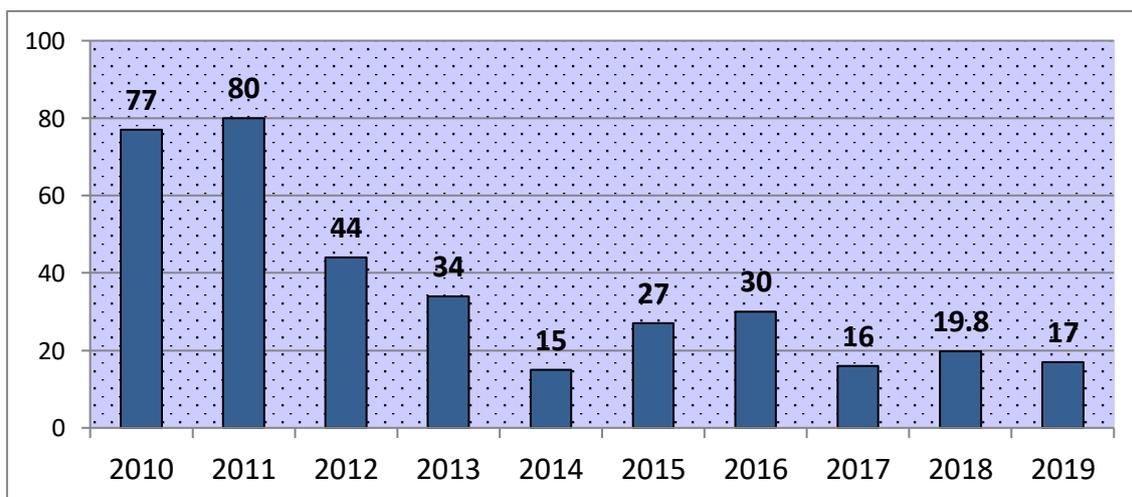


Рис. 93. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращенного ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2019 гг.)

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2019 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 17 млн. рублей (рисунок 93).

В 2019 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), подано 44 извещения о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Как следует из вышеизложенного, показатели работы органов местного самоуправления в Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с 2018 годом уменьшились в части суммы предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного вследствие недостатков товара (услуги) (сумма уменьшилась в 1,1 раза). Кроме того, уменьшилось число поданных исков по вопросам защиты прав потребителей и количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей, предоставленных гражданам специалистами органов местного самоуправления.

Для организации взаимодействия со специалистами муниципальных образований в тех городах и районах, где эта деятельность недостаточно активна, проводятся встречи с главами администраций муниципальных образований, а в дальнейшем по итогам проведенных совещаний в адрес муниципалитета направляются предложения об обеспечении защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований, населения готовит доклад о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей.

Доклады рассмотрены на заседаниях в Администрациях муниципальных образований. Рядом муниципалитетов приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

Органами местного самоуправления в 2019 году в 85 муниципалитетах приняты (реализовывались) программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей (из них 11 – с финансированием) (2018 г. – 65 программ и планов и 3 из них с финансированием - 7).

Мероприятия в муниципальных программах направлены на увеличение количества опубликованных материалов в печатном издании по теме «Защита прав потребителей»; участие в организации

семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по отдельным направлениям, участие специалистов администрации в областных семинарах по защите прав потребителей.

Указанные итоги работы свидетельствуют о повышении эффективности деятельности в сфере защиты прав потребителей со стороны муниципалитетов, о пристальном внимании потребительскому рынку со стороны органов местного самоуправления.

Как показывает практика, реализация надзорных функций органами Роспотребнадзора не всегда способствует решению имущественного спора между хозяйствующим субъектом и потребителем. Деятельность органов местного самоуправления, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей. Активная реализация органами местного самоуправления функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав.

4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

Важным элементом эффективной работы в сфере защиты прав потребителей является взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Свердловской области как с общественными организациями потребителей, так и с другими некоммерческими организациями.

На территории Свердловской области осуществляют деятельность 17 общественных объединений потребителей. С целью осуществления взаимодействия между надзорным органом и общественными объединениями потребителей Управлением заключено 11 соглашений.

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, организация просветительской работы, направленной на профилактику нарушений, проведение общественного контроля (рисунок 94).

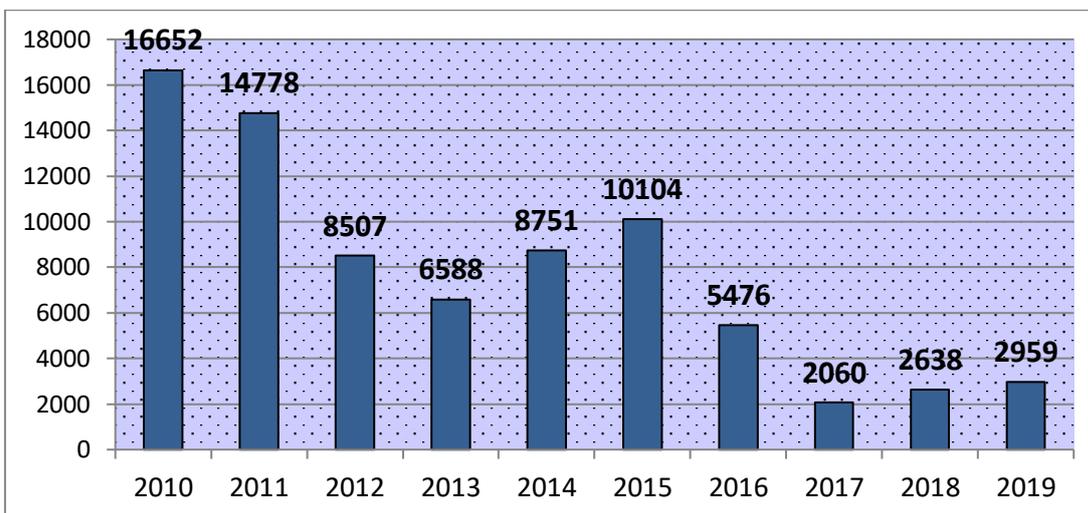


Рис. 94. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2019 гг.)

По итогам 2019 года специалистами общественных организаций дано около 2,9 тыс. консультаций потребителям (в 2018 году – 2,6 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2018 годом в 2019 году незначительно выросло.

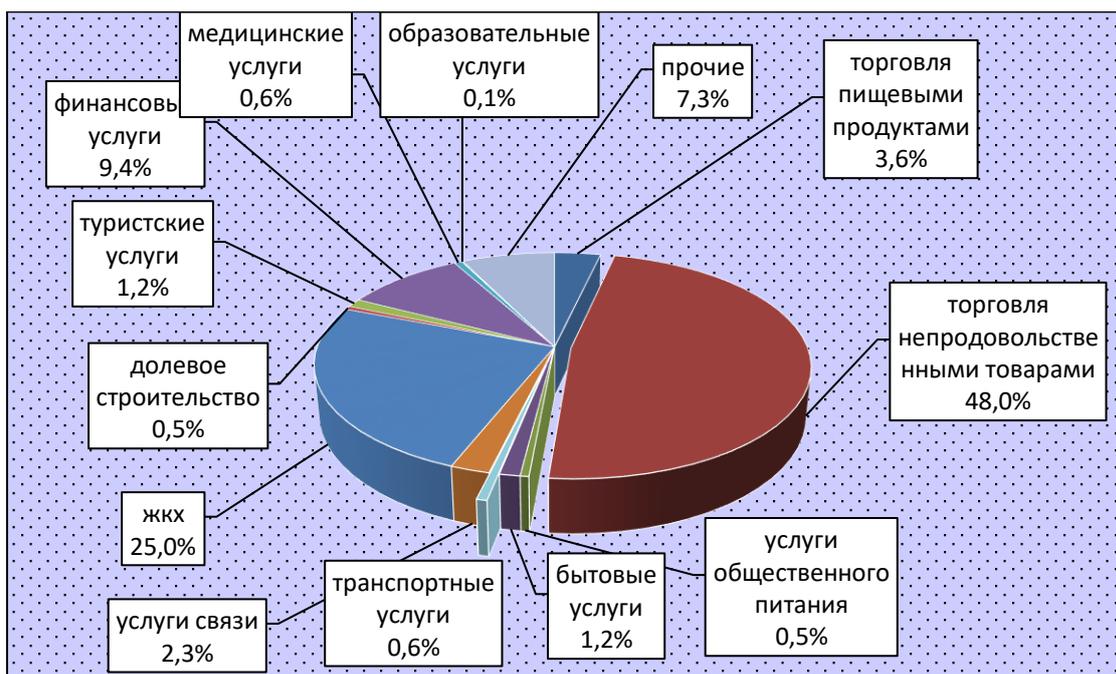


Рис. 95. Деятельность общественных организаций. Структура консультаций в области защиты прав потребителей (2019 г.)

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2019 году, наибольшая доля консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами (48 процентов), на оказание жилищно-коммунальных услуг (25 процентов), оказание финансовых услуг (9,4 процента) (рисунок 95).

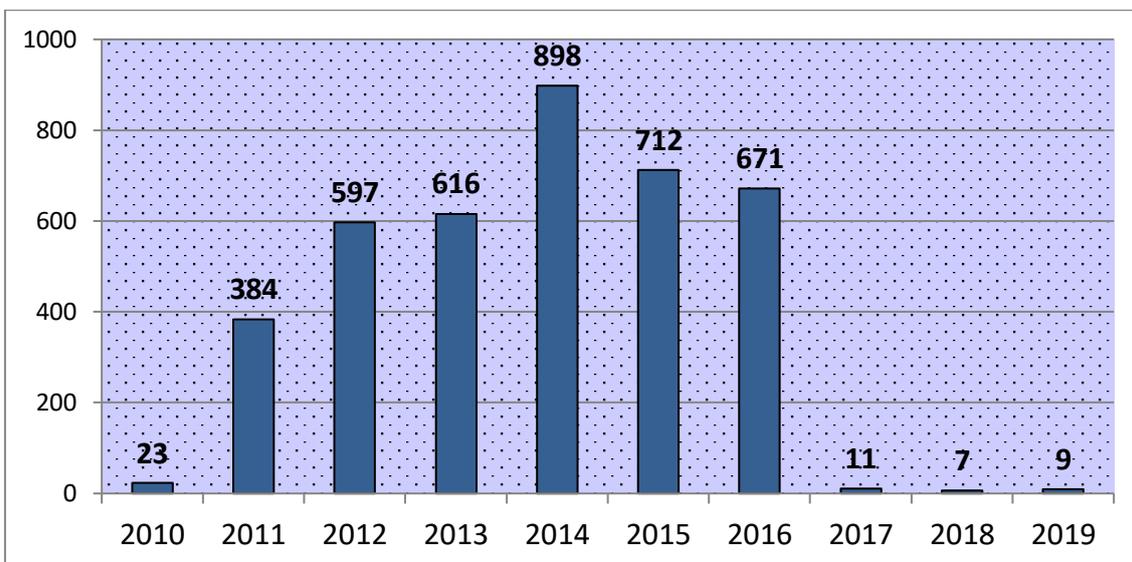


Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2010-2019 гг.)

Общественными организациями в 2019 году подготовлено 9 исковых заявлений в суд, что на 28,6 процента больше, чем в 2018 году (рисунок 96).

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 97.

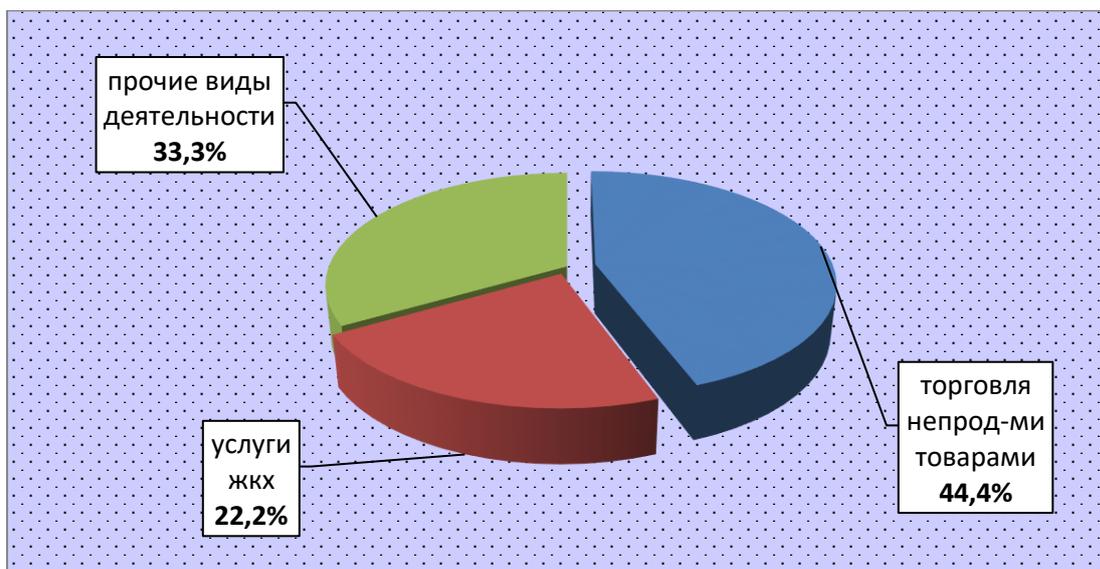


Рис. 97. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2019г.)

Наибольшая доля исков поданных общественными организациями в защиту прав потребителей приходится на торговлю непродовольственными товарами (44,4 процента).

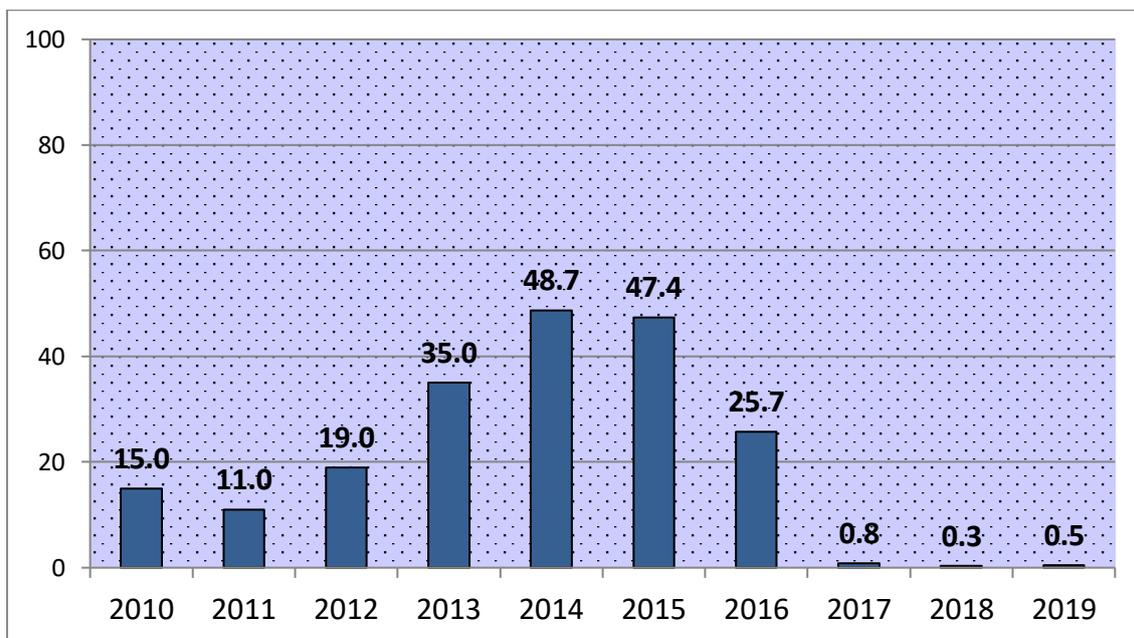


Рис. 98. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращенного ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2019гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 0,5 млн. рублей, что в 1,7 раза выше, чем в 2018 году (рисунок 98).

В средствах массовой информации размещено 7 материалов, направленных на просвещение потребителей.

Координация работы в сфере защиты прав потребителей также обеспечивается в рамках Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В Консультационный совет в настоящее время входят 6 некоммерческих организаций. В работе Консультационного совета также на постоянной основе принимает участие МБУ «Центр правозащиты».

В течение 2019 года состоялось 3 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- Итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей за 2018 год

- Актуальные вопросы обеспечения защиты прав социально уязвимых категорий потребителей. Изменения в действующем законодательстве (в части подачи групповых исков).

- Проблемы на потребительском рынке технически сложных товаров.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2019 год для всех участников системы

органов, обеспечивающих защиту прав потребителей в Свердловской области.

Протоколы заседаний Консультационного совета, перечень некоммерческих организаций, являющихся членами Консультационного совета, план работы совета размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в разделе «Документы».

Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов

Обзор потребительского рынка товаров (работ, услуг) свидетельствует о массовых нарушениях прав потребителей во всех сферах потребительских отношений, что требует принятия адекватных мер со стороны надзорных органов, входящих в систему защиты прав потребителей Свердловской области.

Надзорными органами Свердловской области, а также ведомствами, выполняющими надзорные функции, входящими в систему защиты прав потребителей, по результатам проведенных в 2019 году контрольно-надзорных мероприятий составлено 12,2 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2018 г. – 15,1 тыс. протоколов, 2017 г. - 15,5 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 10,5 тыс. административных наказаний (2018 г. - 12,8 тыс. административных наказаний, 2017 г. – 12,4 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 290 млн. рублей (2018 г. - 186,1 млн. рублей, 2017 г. - 178,7 млн. рублей).

Органами выдано прядка 11,2 тыс. предписаний, исполнение которых поставлено на контроль (2018 г. - 8,6 тыс. предписаний, 2017 г. - 10,8 тыс. предписаний).

По результатам контрольно-надзорных мероприятий изъяты значительные объемы продукции, не соответствующей обязательным требованиям - 792 тыс. литров жидкой продукции (2018 г. - 454 тыс. литров жидкой продукции), 1108 тыс. шт. потребительских упаковок штучной продукции (2018 г. - 751 тыс. шт. потребительских упаковок штучной продукции), 63,5 тонны весовой продукции (2018 г. - 71,5 тонны весовой продукции).

Кроме мер административного воздействия всеми органами проводится информационно-просветительская работа в средствах массовой информации. Размещаемые для общественности сведения направлены на информирование населения, предпринимательского сообщества об изменениях, об особенностях применения действующего законодательства, о выявленных нарушениях, а также об алгоритмах действий потребителей в той или иной ситуации. В 2019 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 39 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан (2018 г. - 35,3 тыс. мероприятий, 2017 г. – 8,8 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 994 тыс. памяток (2018 г. - 267 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 925 гражданских делах (2018 г. – в 858 гражданских делах (иски, заключения).

Надзорными органами и ведомствами, исполняющими надзорные функции, кроме мер, направленных на выявление и пресечение административных правонарушений, реализуются иные полномочия, носящие профилактический характер. В разрезе отдельных органов в 2019 году осуществлялась следующая деятельность.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области уделяет значительное внимание профилактической работе, направленной на защиту прав потребителей.

За 2019 год в сфере защиты прав потребителей вынесено 75 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (2018 г. - 59).

В результате деятельности Управления в добровольном порядке хозяйствующими субъектами удовлетворено требований по 547 обращениям граждан, что составило 54,8 процента от общего числа обращений гражданско-правового характера.

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2019 году приняли участие в 4 тыс. мероприятиях, направленных на просвещение потребителей и хозяйствующих субъектов, - это сообщения в СМИ, семинары, совещания, круглые столы. Ежеквартально проводится обсуждение правоприменительной практики, на сайте Управления размещаются доклады по результатам анализа правоприменительной практики. В 2019 г. Управлением выдано 75 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (в 2018 году – 59 предостережений).

Информация о результатах деятельности Управления размещается на сайте Управления, а также на федеральном ресурсе - Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей. Так, В 2019 г. в ГИР ЗПП внесено 2175 материалов (2018 г. – 1277 материалов), из них 1900 уведомлений о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в раздел «Новости» внесено 88 материалов, в раздел «Судебная практика» – 185 материалов, в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 2 материала. В «Виртуальной приемной» дано 318 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления.

Новостные материалы и результаты проверок в сфере оборота пищевой продукции также размещаются на областном информационном портале «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальными отделами ежегодно готовится государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области», а также аналогичные доклады практически по каждому

муниципальному образованию региона, который консолидирует информацию о работе органов исполнительной власти, муниципальных образований, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Доклады готовятся в целях обеспечения органов государственной власти и населения Свердловской области информацией о положении дел в области защиты прав потребителей и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности органов исполнительной власти по защите прав потребителей, а также для выработки эффективных совместных мер по обеспечению этих прав.

Доклады рассматриваются на заседаниях администраций муниципальных образований, по итогам их рассмотрения выносятся решения, которые направляются исполнителям для принятия мер по улучшению ситуации на потребительском рынке.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно принимают участие в проведении «горячих линий». В 2019 году, помимо традиционной горячей линии к Всемирному дню прав потребителей, такие линии проводились на тему защиты прав потребителей в период проведения Чемпионата мира по боксу среди мужчин; в рамках Глобального саммита по производству индустриализации в г.Екатеринбурге; по вопросам организации дополнительного детского питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов (вендинговые автоматы); качества и безопасности детских товаров и детского отдыха; по услугам такси и каршеринга; по вопросам выбора детских новогодних подарков; качества и безопасности хлебобулочных изделий, кондитерских изделий и их срокам годности; качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности; качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по туристским услугам; по финансовым услугам; по транспортным услугам; качества и безопасности молочной продукции и срокам годности; качества и безопасности мясной и рыбной продукции.

Консультационным центром и консультационными пунктами Филиалов за 2019 год оказано 20,7 тыс. консультаций, подготовлено 433 иска и 1253 претензии. Сумма предотвращенного ущерба составила порядка 42,4 миллионов рублей (2018 г. – 32 млн. руб.).

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей на базе 6 филиалов МФЦ специалистами Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было предоставлено 118 консультаций, распространено 1158 памяток для потребителей и 625

визиток консультационных пунктов для дальнейшего получения правовой помощи.

Продолжалось консультирование в администрациях отдаленных муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов – на базе 11 администраций предоставлено 376 консультаций. Распространено 727 памяток и 371 визитка. Потребителям оказана помощь в составлении 15 претензий, 2 исков и 12 обращений в органы власти.

Всего, сумма, возвращенная потребителям, по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 66 млн. рублей.

В 2019 году сотрудниками **Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области** также на постоянной основе проводились «горячие линии» для ответов на вопросы потребителей в сфере ЖКХ, а именно: по общим вопросам, по вопросам лицензирования предпринимательской деятельности, по вопросам капитального ремонта. Кроме постоянных «горячих» телефонных линий Департаментом в 2019 году организована сезонная (временная) «горячая» телефонная линия по вопросу подключения МКД к отоплению в осенне-зимний период. На «горячие» телефонные линии за 12 месяцев 2019 года поступило 1 136 обращений граждан, из них: 224 обращения по общим вопросам, 12 обращений по вопросам лицензирования предпринимательской деятельности, 229 обращений по вопросам капитального ремонта, 671 обращение по вопросу подключения МКД к отоплению.

Департаментом активно и на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа, направленная на профилактику и предупреждение правонарушений в градостроительной и жилищно-коммунальной сфере, на защиту прав потребителей, на просвещение в данной области посредством информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите их прав, в ходе встреч с гражданами и представителями организаций, рабочих поездок в муниципальные образования Свердловской области.

В этой связи в Свердловской области принято постановление Правительства Свердловской области от 30.08.2016 № 595-ПП «Об утверждении Плана мероприятий по реализации Стратегии социально-экономического развития Свердловской области на 2016 - 2030 годы».

В целях предупреждения нарушений подконтрольными субъектами обязательных требований действующего законодательства, включая устранение причин, факторов и условий, способствующих возможному нарушению обязательных требований, мотивации к добросовестному поведению и, как следствие, снижения уровня ущерба охраняемым законом ценностям, снижения административной нагрузки на подконтрольные субъекты приказом

Департамента от 28.02.2018 № 28-А утверждена Программа профилактических мероприятий на 2018-2021 годы.

Задачами Программы профилактических мероприятий является формирование у всех участников контрольно-надзорной деятельности единого понимания обязательных требований при осуществлении предпринимательской деятельности по управлению МКД; обязательных требований при осуществлении строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, в том числе строительства осуществляемого с привлечением денежных средств участников долевого строительства, а также повышение прозрачности осуществляемой Департаментом контрольно-надзорной деятельности.

В рамках информационно-разъяснительной работы в отчетном периоде должностными лицами Департамента проведено 58 мероприятий, в том числе в муниципальных образованиях, находящихся на территории Свердловской области, с участием представителей органов местного самоуправления проведено 33 выездные встречи с населением, в рамках которых проведены семинары по актуальным вопросам жилищно-коммунального хозяйства; приняли участие в 2-х обучающих и информативных мероприятиях, направленных на повышение правовой грамотности населения, снижение социальной напряженности в рамках реализации проекта «Школа грамотного потребителя»; в 15 приемах граждан в Региональной общественной приемной Председателя Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ»; в области долевого строительства организовано и проведено 3 семинара по темам: «Новые правила предоставления ежеквартальной отчетности застройщиков», «Критерии, установленные Правительством Российской Федерации, определяющие степень готовности МКД и (или) иного объекта недвижимости и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве» и «Изменения, внесенные в Федеральный закон от 25.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве МКД и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»; с участием членов СРО, представителей строительных компаний и организаций проведен семинар на тему «Повышение компетенции инженерно-технического персонала строительных компаний. Требования к составу и оформлению исполнительной документации в строительстве», а также семинар на тему «Проектирование, производство и монтаж светопрозрачных огнестойких конструкций и элементов заполнения проемов в противопожарных преградах»; с представителями экспертных организаций проведено 2 тематических совещания на темы «Порядок прохождения экспертизы проектной документации и повторное прохождение экспертизы проектной документации» и «Состав и содержание заключений экспертизы проектной документации»; с участием специалистов испытательных

лабораторных центров проведен круглый стол по вопросу «Результаты лабораторных и инструментальных исследований, проведенных на объектах строительства в 2018 году».

Кроме того, в средства массовой информации подготовлено и направлено 27 пресс-релизов по вопросам начисления платы за коммунальные услуги по обращению с ТКО, отоплению; вступления в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД; профилактике и предупреждению аварий, возникающих в процессе использования ВДГО; необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи; порядке лишения лицензии на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД; о показателях работы отдела контроля по Южному управленческому округу Департамента в 1 полугодии 2019 года; об осуществлении расчетов с собственниками помещений путем привлечения платежного агента; о принятии мер по обеспечению надлежащего содержания придомовой территории жилого дома; о принятии мер по оборудованию контейнерной площадки жителям МКД.

Принято участие в телепрограммах «События. Итоги дня», «Акцент», «Кабинет министров» на телеканале «ОТВ», телепрограмме «Стенд» на 4 телеканале телепрограмме «Сумма мнений» на телеканале «ЕТВ» по темам: «О порядке начисления платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО», «О вступлении в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД», «Об обеспечении безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования», «О необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи», «Об аннулировании лицензий на управление МКД», «О вступлении в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД», «О порядке лишения лицензии на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД», «О проведении ремонта лифтового оборудования в МКД», «Об изменениях законодательства в сфере долевого строительства», «Обеспечение безопасности при эксплуатации газового оборудования»; в пресс-конференции в Информационном агентстве «ТАСС-Урал» на тему: «Об обеспечении безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования»; в радиоэфирах на радио «Вести ФМ» по теме «Об обеспечении безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования», «О необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи»; в круглом столе в информационном агентстве «Аргументы и Факты Урал» на тему «Об изменении законодательства в области долевого строительства жилья в 2018 году, приобретении жилья в порядке долевого строительства»; в телепрограмме «Разговор с главным» на 4 телеканале на тему «О реформе долевого строительства, порядке

привлечения средств для осуществления строительства жилья»; в радиозэфире на радио «Вести ФМ» по теме «О реформе долевого строительства, порядке привлечения средств для осуществления строительства жилья»; в пресс-конференции в Информационном агентстве «ТАСС-Урал» на тему: «О показателях работы Департамента в 1 квартале 2019 года, итогах отопительного сезона 2018/2019 годов, нововведениях в законодательстве в сфере жилищно-коммунального хозяйства и в области долевого строительства жилья».

Руководством и сотрудниками Департамента средствами массовой информации дано 13 комментариев по вопросам необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи, обеспечения безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования, управления МКД, ввода приборов учета коммунальных ресурсов, обеспечении безопасности при эксплуатации газового оборудования, обеспечении беспрепятственного доступа в подъезд людям с ограниченными возможностями.

За отчетный период в рамках осуществления регионального государственного строительного надзора, государственного контроля (надзора) в области долевого строительства МКД и (или) иных объектов недвижимости в средства массовой информации подготовлено и направлено 3 пресс-релиза по темам: «О результатах проверок Департамента при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства в 1 квартале 2019 года», «Об изменении законодательства в области долевого строительства жилья», «О порядке процедуры установления санитарно-защитных зон при строительстве объектов капитального строительства, требующих организации санитарно-защитной зоны».

Также Департаментом подготовлены ответы на 12 информационных запросов от средств массовой информации Свердловской области.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области в рамках проведения в 2019 году Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, Комиссией проводились в ежемесячном режиме встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления и гражданами, в ходе которых рассматриваются вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, Комиссия в соответствии с

действующим законодательством регулярно осуществляет мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), в соответствии с Программой профилактики нарушений обязательных требований установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов) на 2018-2020 годы, утвержденной приказом РЭК Свердловской области от 24.09.2018 г. № 62 (в ред. Приказов от 15.04.2019г. №19 и от 11.12.2019 г. №68).

В целях реализации мероприятий программы разработан перечень правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору) в области регулируемых государством цен (тарифов).

Кроме того, согласно пп. 4 ч. 2 ст. 8.2 Федерального закона № 294-ФЗ в целях профилактики нарушений обязательных требований органы государственного контроля (надзора), органы муниципального контроля выдают предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в соответствии с частями 5-7 указанной статьи, если иной порядок не установлен Федеральным законом № 294-ФЗ. В 2019 году по результатам рассмотрения поступивших в РЭК Свердловской области обращений в адрес 3 организаций направлены предостережения.

В режиме видеоконференцсвязи проведены публичные обсуждения результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) (28.03.2019 за 1-е полугодие и 26.08.2019 за 2-е полугодие 2019 года) с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории Свердловской области.

Комиссией разработаны и утверждены приказами РЭК Свердловской области от 26.07.2017 № 41 и от 25.04.2018 № 29 проверочные листы (списки контрольных вопросов), которые используются при осуществлении контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области.

5 сентября 2019 года состоялось заседание экспертной группы при РЭК Свердловской области, в повестку которого, в том числе, был включен вопрос «Об актуализации проверочных листов (списка контрольных вопросов) РЭК Свердловской области, используемых при проведении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов)».

РЭК Свердловской области разработала руководства по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в сфере соблюдения стандартов раскрытия информации, в сфере применения подлежащих государственному регулированию цен (тарифов) (далее – Руководства), которые содержат требования нормативных правовых актов и разъяснения критериев правомерного поведения, утверждены приказом РЭК Свердловской области от 28.08.2019 № 37 и размещены на официальном сайте Комиссии.

РЭК Свердловской области в режиме видеоконференции проведен информационно-методический семинар для ресурсоснабжающих организаций, на котором были озвучены в том числе, вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

С целью организации «обратной связи» Комиссией создано сообщество «РЭК Свердловской области» в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public187688118>), где размещается актуальная информация о проводимых мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований.

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2019 году активно велось информирование населения о факторах риска заболеваний посредством сети «Интернет»: в системах контекстной рекламы Яндекс.Директ и Google AdWords были запущены объявления с призывом пройти диспансеризацию и обследование в Центрах здоровья Свердловской области для выявления факторов риска развития заболеваний. Сняты ролики по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний и по здоровому образу жизни, по профилактике онкологических заболеваний. Всего просмотров 3677595.

Создан и наполнен сайт www.vseorake.ru для информирования населения о факторах риска развития злокачественных новообразований.

В местных печатных изданиях – «Областная газета», «Аргументы и Факты – Урал», «Комсомольская правда», «Уральский рабочий» было подготовлено и опубликовано 12 статей по профилактике сердечно-сосудистых и 2 по профилактике онкологических заболеваний. Разработаны и тиражированы информационные материалы: по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний. В том числе, буклеты о пяти основных видах рака, брошюры «Онкологические заболевания: это должен знать каждый!», методическое пособие для медицинских работников, плакат «Если есть подозрения», листовка «Если есть подозрения», флаер «Если есть подозрения».

Жители Свердловской области бесплатно обследовались в мобильных медицинских комплексах. Прослушали лекции по профилактике рака кожи и молочной железы, прошли анкетирование для включения в скрининговую программу по раннему выявлению онкологических заболеваний.

На территории Свердловской области проведен конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских населенных пунктов, расположенных на территории Свердловской области и не имеющих статус муниципальных образований (далее – конкурс).

Министерством проводится методическая работа по профилактике нарушений лицензионных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В 2019 году работниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности прочитано 12 лекций в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество» по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности.

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2019 году реализована Программа профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования и лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности на 2019 год, утвержденная приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 14.02.2019 № 291-кн (далее – Программа профилактики на 2019 год).

В рамках Программы проведены консультации для специалистов, руководителей органов управления образованием и юридических лиц; 4 совещания-семинара для подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе в части оказания платных образовательных услуг, с участием руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представителей общественных организаций в Екатеринбурге (дважды), Горнозаводском управленческом округе, Западном управленческом округе; обобщение и анализ правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности; размещены на официальном сайте статистические данные о количестве проведенных Министерством контрольно-надзорных мероприятий, а также перечня наиболее часто встречающихся в деятельности подконтрольных субъектов нарушений обязательных

требований; размещены на официальном сайте комментарии о содержании новых нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования, внесенные изменения в действующие акты, сроках и порядке вступления их в действие, а также инструктивных материалов по соблюдению законодательства в сфере образования.

На главной странице официального сайта Министерства созданы и периодически обновляются разделы «Защита прав потребителей», «Повышение финансовой грамотности», подраздел «Ответы на часто задаваемые вопросы» раздела «Обращения граждан», подраздел «Оказание бесплатной юридической помощи» раздела «Деятельность». Размещена ссылка на портал «Защита прав потребителей Свердловской области». В рубрике «Новости» публикуется информация о проведении «Дня правовой помощи детям» с целью оказания правовой помощи несовершеннолетним гражданам. В рамках Международного дня защиты детей 1 июня 2019 года, Дня знаний 1 сентября 2019 года в 73 подведомственных образовательных организациях проведены мероприятия по правовому просвещению обучающихся и родителей (законных представителей).

Согласно плану работы Министерства на 2019 год, утвержденному приказом Министерства от 11.02.2019 № 60-Д «Об утверждении плана работы Министерства общего и профессионального образования Свердловской области на 2019 год» Министерством проводились совещания, семинары-совещания со специалистами органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, с руководителями образовательных организаций по вопросам проведения социально-психологического тестирования, отдыха и оздоровления детей, организации обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также встречи с родителями (законными представителями) по вопросам проведения государственной итоговой аттестации.

В течение 2019 года во всех государственных образовательных организациях, находящихся в ведении отдела образования детей с особыми образовательными потребностями Министерства, проводились мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности.

В День правовой помощи детям 20 ноября 2019 года в государственных образовательных организациях проведены мероприятия правовой направленности: единые классные часы, круглые столы, консультации юристов для детей и родителей. Всего проведено 789 мероприятий с общим количеством участников – 15 926 человек.

К мерам, обеспечивающим предупреждение нарушений, Министерство относит информирование юридических лиц по вопросам государственного контроля (надзора), правовой грамотности и правовой защиты, проведение совещаний с руководителями,

работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и консультаций для заинтересованных лиц, информирование в средствах массовой информации.

Уральским Межрегиональным Управлением Государственного автодорожного надзора Ространснадзора в 2019 году проведено 39 мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы; лекции, семинары и пр.).

Проведено 5 региональных комиссий и совещаний по вопросам ОБДД и 30 совместных контрольных мероприятий. Направлено 16 информационных обращений в адрес органа исполнительной власти субъекта РФ по нарушениям, выявленным в ходе проверок; 8 совместных с органами УГИБДД УМВД проведенных совещаний. Количество проведенных совместных контрольных мероприятий – 126. Направлено 24 информационных обращений в адрес УГИБДД УМВД по нарушениям, выявленным в ходе проверок.

Основные усилия по профилактике аварийности на автомобильном транспорте направлены на рейдовые осмотры транспортных средств в процессе их эксплуатации, особое внимание уделяется контролю пассажирских перевозок. Количество рейдовых осмотров 2413 ед.

Ужесточены меры административного воздействия: при выявлении нарушений требований по обеспечению безопасной перевозки пассажиров и других требований транспортного законодательства, в обязательном порядке оформляется предписание и протокол об административном правонарушении.

В Свердловской области созданы союзы, объединяющие организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющие перевозки пассажиров. Специалисты Управления проводят регулярные консультации по вопросам организации перевозок пассажиров непосредственно с перевозчиками, со специалистами муниципальных образований и Правительства Свердловской области.

При Управлении приказом № 469, от 03.04.2018г. создан Координационный совет по вопросам малого и среднего предпринимательства. Проведено 2 совещания.

Издан приказ по Управлению и утвержден график проверок МО. За 2019 год Уральским управлением государственного автодорожного надзора проведены плановые проверки 10 муниципальных образований на территории Свердловской области.

Не остается без внимания контроль качества подготовки специалистов для транспортного комплекса. На основании распоряжения Минтранса России от 11.02.2013г. № МС-7-р, создана экзаменационная комиссия по проверке и оценке необходимых знаний водителей автотранспортных средств, перевозящих опасные грузы и кандидатов в консультанты по вопросам безопасности перевозки

опасных грузов автомобильным транспортом. Сотрудники Управления являются членами этой комиссии.

За 2019 год выдано 4 удостоверения об утверждении курсов подготовки водителей автотранспортных средств, перевозящие опасные грузы и 4 переоформлено. Выдано 80 свидетельств о профессиональной подготовке консультантов по вопросам безопасности перевозки опасных грузов автомобильным транспортом. Свидетельств о подготовке водителей автотранспортных средств, перевозящие опасные грузы получили 1096 человек.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в целях предотвращения нарушений проводится методическая работа в следующих форме публичных обсуждений правоприменительной практики, руководств по соблюдению обязательных требований с участием представителей различных органов государственной власти, обеспечения доступности информации для подконтрольных объектов, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, о категориях риска и критериям отнесения к ним, размещения на сайте плана проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обеспечения публичности и доступности показателей результативности и эффективности работы по каждому виду контроля на официальном сайте Росздравнадзора, консультирования подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований, обобщения и анализа правоприменительной практики, разъяснительная работа и др.

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2019 году реализуется комплекс мер, направленных на выявление и пресечение преступлений в сфере оборота объектов интеллектуальной собственности, производства и оборота контрафактной и фальсифицированной продукции, в сфере оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также преступлений, связанных с использованием поддельных федеральных специальных марок и марок акцизного сбора. Кроме того, реализуется комплекс проверочных мероприятий по пресечению незаконного оборота на территории Свердловской области сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, запрещенного к ввозу в Российскую Федерацию.

Проводятся рабочие встречи с представителями следственных органов ГУ МВД России по Свердловской области, с представителями правообладателей программного обеспечения (ООО «Аскон – системы проектирования», Корпорация «Корел», ООО «1С», ООО «Базис», ООО «Профсегмент» и др.), а также различных товарных знаков (ООО «Городисский и Партнеры», НП «Шевырев и партнеры», ООО «АИС» и др.). Принято участие в семинар-конференции на тему: «Борьба с правонарушениями в сфере интеллектуальной собственности (противодействие компьютерному пиратству)».

В целях сокращения теневого оборота фальсифицированной алкогольной продукции, повышения собираемости уплачиваемых налогов от легального оборота алкогольной продукции субъектами предпринимательской деятельности, усиления государственного и правоохранительного контроля по декриминализации и противодействия незаконному обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции - организовано постоянное взаимодействие с сотрудниками заинтересованных ведомств (МРУ Росалкогольрегулирование по УрФО, Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, органы прокуратуры и следствия и др.).

Ежегодно проводятся всероссийские оперативно-профилактические мероприятия «Алкоголь», направленные на выявление и пресечение фактов незаконного оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также преступлений, связанных с использованием поддельных федеральных специальных марок и марок акцизного сбора.

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в течение 2019 года принято участие в семинарах - совещаниях с представителями хозяйствующих субъектов, бизнес-сообществ, расположенных на территории Свердловской области по всем направлениям в рамках своих полномочий (компетентности), в которых разъясняли законодательство Российской Федерации, изменения и нововведения.

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

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

- ежегодный план проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий;
- нормативные документы по всем отделам;
- информация по лицензированию лекарственных препаратов для животных, информация по таможенному союзу;
- информация о «Реформе контрольно-надзорной деятельности»
- разделы «Противодействие коррупции», «Общественный совет», «Проверка деятельности органов исполнительной власти», «Реформа контрольно-надзорной деятельности»;
- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;

- оперативные оповещения о выявлении некачественной продукции в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

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

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

г) участие специалистов Управления в проведении семинаров:

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

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

На сайте Управления размещено около 4000 пресс-релизов, подготовленных специалистами Управления, количество публикаций в печати - 76 статей, на телевидение вышло 48 видеосюжетов, на радио озвучено около 18 информационных, проведено 7 пресс-конференций в пресс-центре ТАСС-Урал и Интерфакс, издано 6 выпусков официального печатного издания Управления «Нива Урала».

Представители Службы участвуют в форумах, совещаниях, в т.ч. освещаемых средствами массовой информации, проводят работу с населением по вопросам недопущения нанесения вреда жизни и здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде.

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО в соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» должностными лицами Управления выдано 240 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

На официальном сайте Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка (далее – Служба) в сети «Интернет» размещены пресс-релизы (слайдовые презентации) о результатах контрольных проверок. Проводятся видеоконференции с операторами алкогольного рынка по вопросам соблюдения обязательных требований.

Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в субъектах Российской Федерации (далее - УМТУ Росстандарта) в целях профилактики правонарушений

размещается оперативная информация о деятельности на официальном сайте. В ходе проведения проверок субъектам предпринимательской деятельности разъясняются положения законодательства об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании. В целях правового просвещения субъектов предпринимательской деятельности принимается участие в работе конференций, семинаров и других мероприятий.

Руководитель УМТУ Росстандарта регулярно принимает участие в пресс-конференциях, тематика которых связана с законодательством о техническом регулировании и законодательством об обеспечении единства измерений, при этом освещается информация о результатах контрольно-надзорной деятельности УМТУ Росстандарта.

Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе в 2019 году проведено 192 очных мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности, участие приняли более 9 тыс. слушателей.

В 2019 году от Свердловской области в проекте Банка России по финансовой грамотности «Опорные общеобразовательные организации» приняли участие 47 опорных общеобразовательных организаций, которые оснащены учебно-методическим комплектом «Основы финансовой грамотности», в общеобразовательных организациях проводится обучение по этому предмету в форме обязательных, дополнительных или элективных занятий.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Лекторами Управления Службы в 2019 году проведено 129 онлайн-уроков по финансовой грамотности, в Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие 291 общеобразовательная организация, 73 организации среднего профессионального образования и 12 организаций для детей –сирот, количество просмотров составило 33954.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

Управлением Роскомнадзора по УрФО в целях реализации мероприятий по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации, в связи с применением при

планировании риск-ориентированного подхода к организации государственного контроля в сфере связи (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.08.2016 № 806), а также реализации положений части 1 статьи 8.2 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», приказом Роскомнадзора от 24.12.2018 № 222 утверждена Программа профилактики нарушений обязательных требований на 2019 год (далее - Программа профилактики).

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по УрФО в целях профилактики нарушений выдаются предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, проводятся публичные обсуждения правоприменительной практики (в 2019 г. – 2 обсуждения), информация о деятельности размещается на официальном сайте Управления, перечень проверяемых вопросов в свободном доступе, проведение рейдовых осмотров воздушных судов и транспортных средств в процессе их эксплуатации.

Кроме того, Управлением принято участие в проведении Совета по безопасности полетов и транспортной безопасности, заседаниях Антитеррористической комиссии, в заседаниях и семинарских занятиях Уральского следственного Управления на транспорте, в совещании по доводам обращений руководителей ООО, ИП и других хозяйствующих субъектов о нарушении законодательства об организации перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом, о транспортной безопасности, о рекламе, а также по иным вопросам, организованное прокуратурой Свердловской области.

Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные Центр и пункты для потребителей.

На территории Свердловской области функционируют 32 консультационных пункта для потребителей на базе 14 филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и 1 консультационный Центр для потребителей в областном Центре с общим охватом населения около 4 миллионов человек, что составляет 89 процентов жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 99.



Рис. 99. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Специалисты консультационных пунктов для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г.Екатеринбург, г.Алапаевск, г.Артемовский, г.Асбест, п.Байкалово, г.Березовский, г.Верхняя Пышма, г.Ивдель, г.Ирбит, г.Каменск-Уральский, г.Камышлов, г.Качканар, г.Краснотурьинск, г.Красноуральск, г.Красноуфимск, г.Кушва, г.Невьянск, г.Нижний Тагил, г.Нижняя Салда, г.Нижняя Тура, г.Новая Ляля, г.Первоуральск, г.Полевской, г.Ревда, г.Реж, г.Североуральск, г.Серов, г.Сухой Лог, г.Сысерть, г.Тавда, г.Талица, п.Тугулым.

Кроме того, для жителей 2 муниципальных районов Слободо-Туринский и Ирбитский, а также 9 городских округов Туринский, Малышевский, Верхнесалдинский, Шалинский, Бисеретский, Дегтярск, Гаринский, Верхотурский и Арамилский по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

В 2019 году увеличилось количество площадок получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе Многофункциональных центров Свердловской области с 4 в 2018 году до 6 в 2019 году. Специалисты консультационных пунктов для потребителей осуществляют выездные консультации в г. Лесной, г. Богданович, пос. Арти, пос. Белоярский, Екатеринбург по адресу ул. Щербакова д. 4 и ул. Учителей, 2б. Наиболее востребованы консультации в г. Богданович и пос. Арти.

Консультирование жители Свердловской осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством Skype, электронной почте, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>.

Консультационный Центр для потребителей кроме оказания консультационных услуг выполняет функции координатора деятельности консультационных пунктов, осуществляет информационно-методическое руководство деятельностью их деятельностью, а также разрабатывает памятки для потребителей и иные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

Виды деятельности консультационных пунктов для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки, официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;
- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;

- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;
- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;
- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов.

В течение 2019 года специалистами оказано 20774 консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 10609 консультаций в ходе личного приема (51 процент), 8922 консультации по телефону (43 процента), 1 111 письменных консультаций (5 процентов), 132 консультации (1 процент) с использованием электронных коммуникаций.

По сравнению с показателями 2018 года количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей увеличилось на 8 процентов.

Динамика оказанных консультаций за период 2007-2019г.г. приведена на рисунке 100.

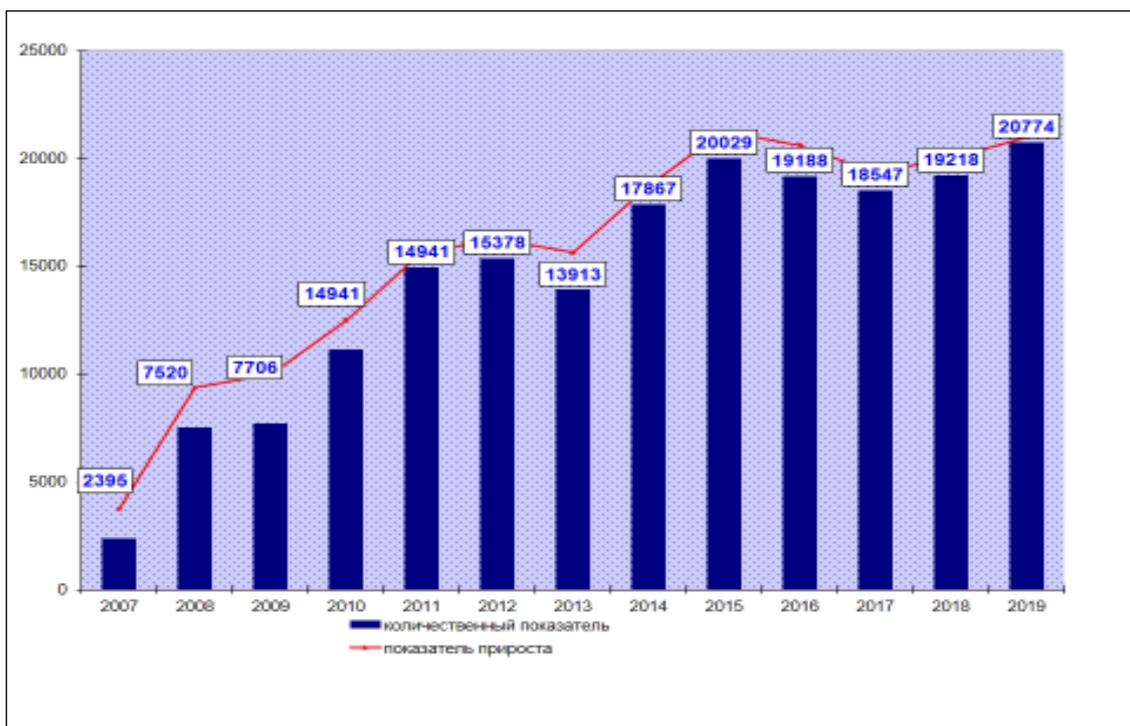


Рис. 100. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2019 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом.

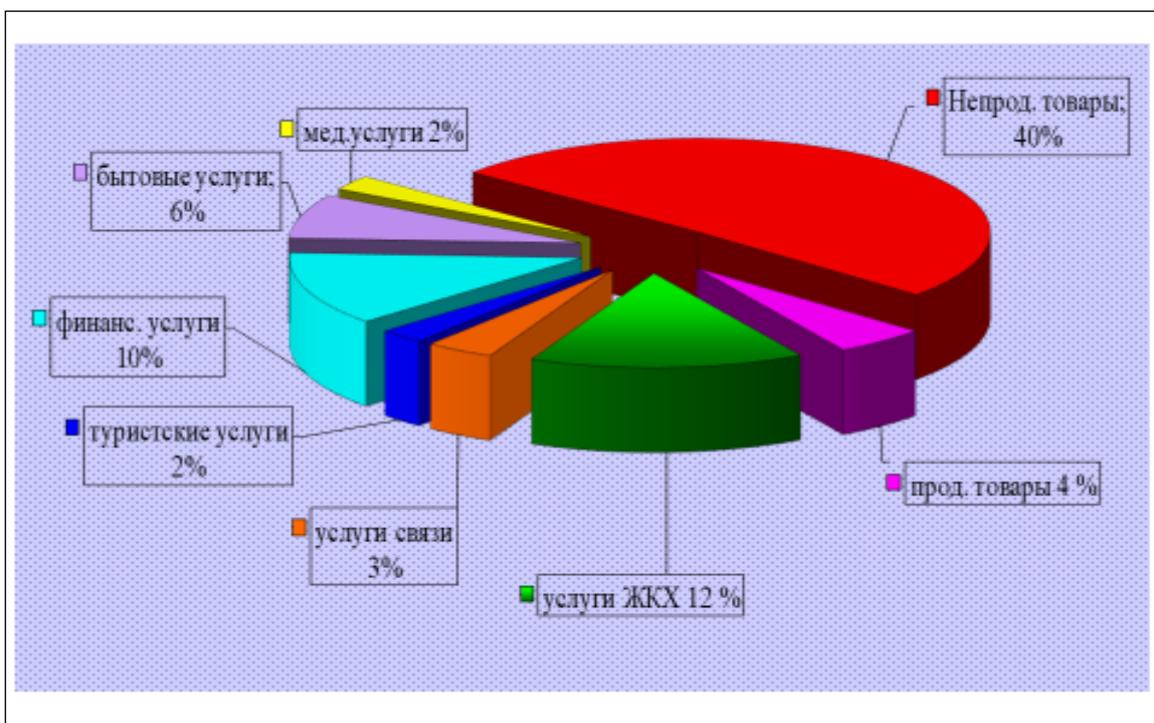


Рис. 101. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

40 процентов по вопросам продажи непродовольственных товаров, в их числе: продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, пластиковых окон, обуви, одежды, мебели, строительных материалов и изделий, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения и другие;

12 процентов по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;

10 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;

6 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;

4 процента по вопросам продажи продовольственных товаров;

4 процента по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

3 процента по вопросам оказания услуг связи;

2 процента по вопросам оказания медицинских услуг;

2 процента по вопросам оказания туристских услуг;

17 процентов по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья, транспортных услуг, образовательных услуг и прочее).

В 2019 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 67 процентов), продажи изделий из драгоценных металлов (на 30 процентов), продажи товаров дистанционным способом (на 22 процента), технически-сложных товаров (на 14 процентов), продовольственных товаров (на 9 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество

обращений по транспортным услугам (на 42 процента), услугам связи (на 27 процентов), жилищно-коммунальным услугам (на 23 процента), медицинским услугам (на 15 процентов), бытовым услугам (на 9 процентов).

В 2019 году снизилось количество обращений по вопросам продажи и установки пластиковых окон (на 22 процента), продажи мобильных телефонов (на 18 процентов), парфюмерно-косметических товаров (на 13 процент). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания туристских услуг (на 16 процентов), услуг общественного питания (на 12 процентов), оказания образовательных услуг (на 10 процентов), финансовых услуг (на 2 процента).

В 2019 году актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на дому, иных вне стационарных мест торговли) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок; газовых анализаторов; бытовых систем очистки воды на дому; оказанием медицинских услуг, бытовых услуг по установке оконных конструкций и ремонту бытовых приборов, а также юридических услуг, финансовых услуг недобросовестными субъектами предпринимательской деятельности.

Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, которые заключают договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов.

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- непредоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи мобильных телефонов;
- непредоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;
- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу;
- нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества;

- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей и прочие нарушения прав потребителей.

В течение 2019 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 253 претензии по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий увеличилось на 20 процентов.

Динамика подготовленных претензий за период 2007-2019 г.г. приведена на рисунке 102.

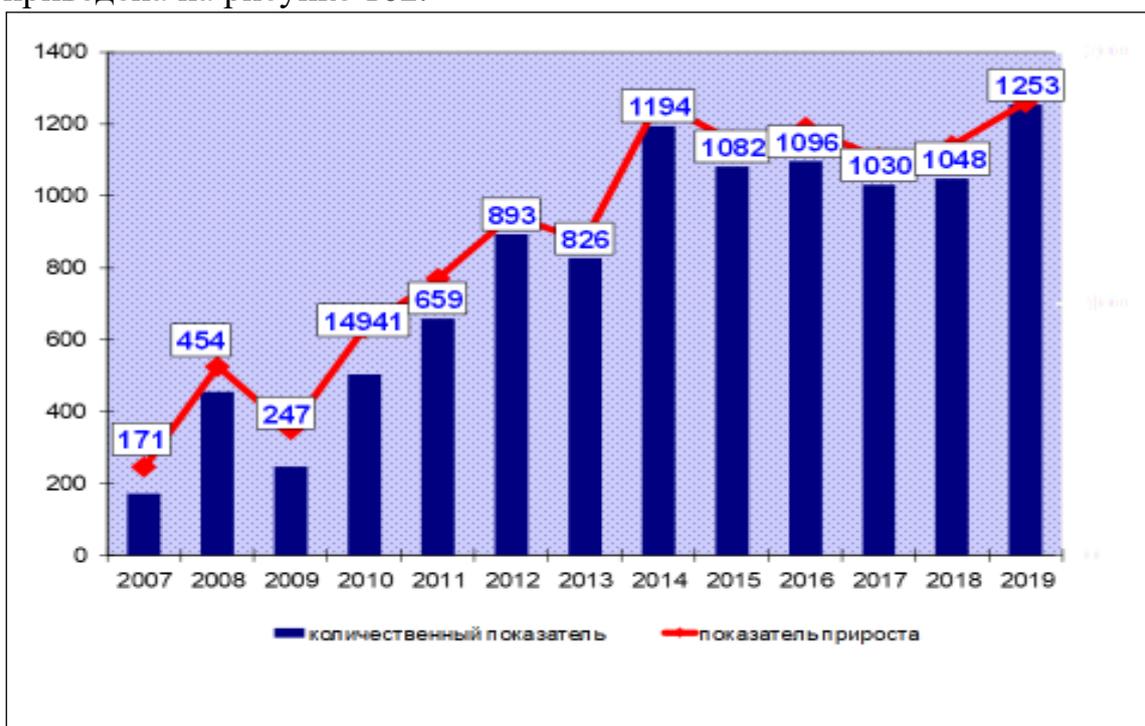


Рис. 102. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена в отношении технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (192), оказания финансовых услуг (159), оказания жилищно-коммунальных услуг (150), продажи мобильных телефонов (93), оказания бытовых услуг (92), продажи и изготовления мебели (80), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (57), продажи одежды и обуви (46) и иных групп товаров, работ, услуг.

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 38,6 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 838 претензий, что составляет 73 процента от числа подготовленных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила 19,6 млн. рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений сохраняется тенденция отказа от добровольного удовлетворения требований потребителей. Большая часть претензий по вопросам

продажи дорогостоящих товаров, оказания финансовых услуг, услуг страхования при кредитовании, юридических услуг остается без удовлетворения. Потребители вынуждены обращаться в суд для восстановления нарушенного права.

В течение 2019 года подготовлено 433 исковых заявления, что на 1 процент больше чем в 2018 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 28,7 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2020 года 90 процентов рассмотренных исковых заявлений вынесены в пользу потребителей на сумму 23,1 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2007–2019 г.г. приведена на рисунке 103.

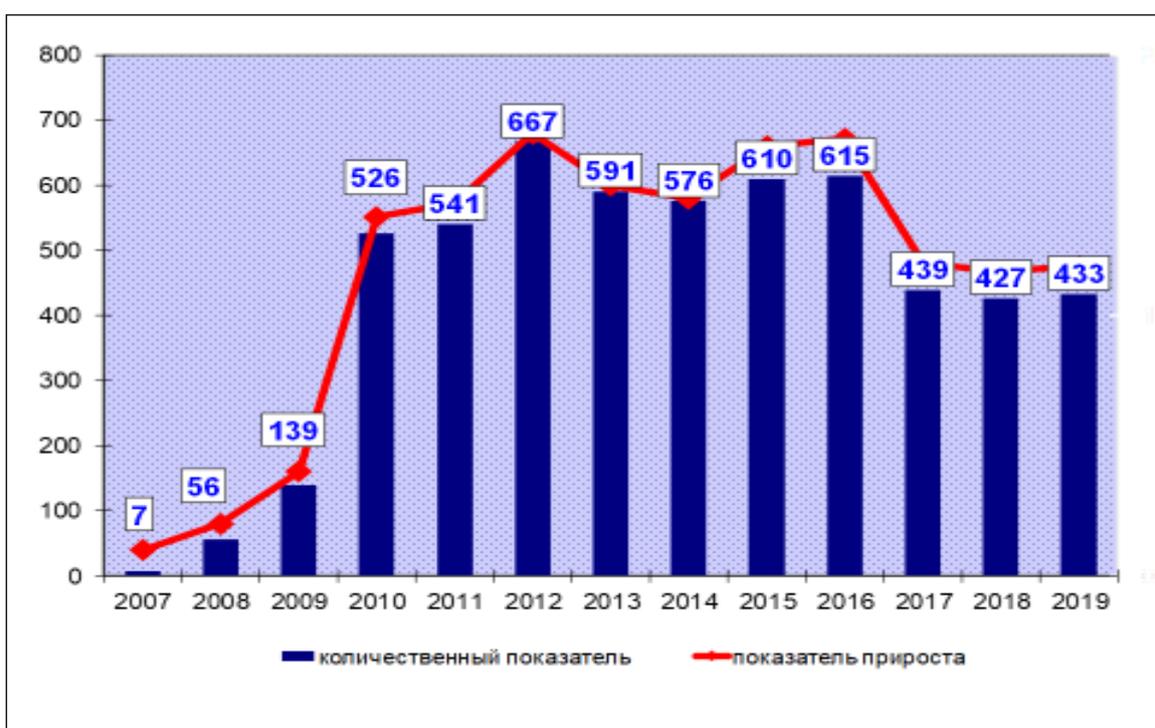


Рис. 103. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам оказания финансовых услуг (68), продажи и изготовления мебели (50), продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (40), оказания бытовых услуг (34), оказания жилищно-коммунальных и туристских услуг (по 27) и прочим группам товаров, услуг и работ.

С целью формирования единой судебной практики по спорам потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ сформирована электронная база судебных решений. Для формирования единообразной судебной практики по нарушениям в потребительских правоотношениях в течение 2019 года в электронный сборник судебных решений внесено 123 решения по

наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области при обжаловании постановлений о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2018 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 42,8 миллионов рублей, что на 35 процентов больше чем в 2017 году.

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2007-2019 г.г. представлена на рисунке 104.

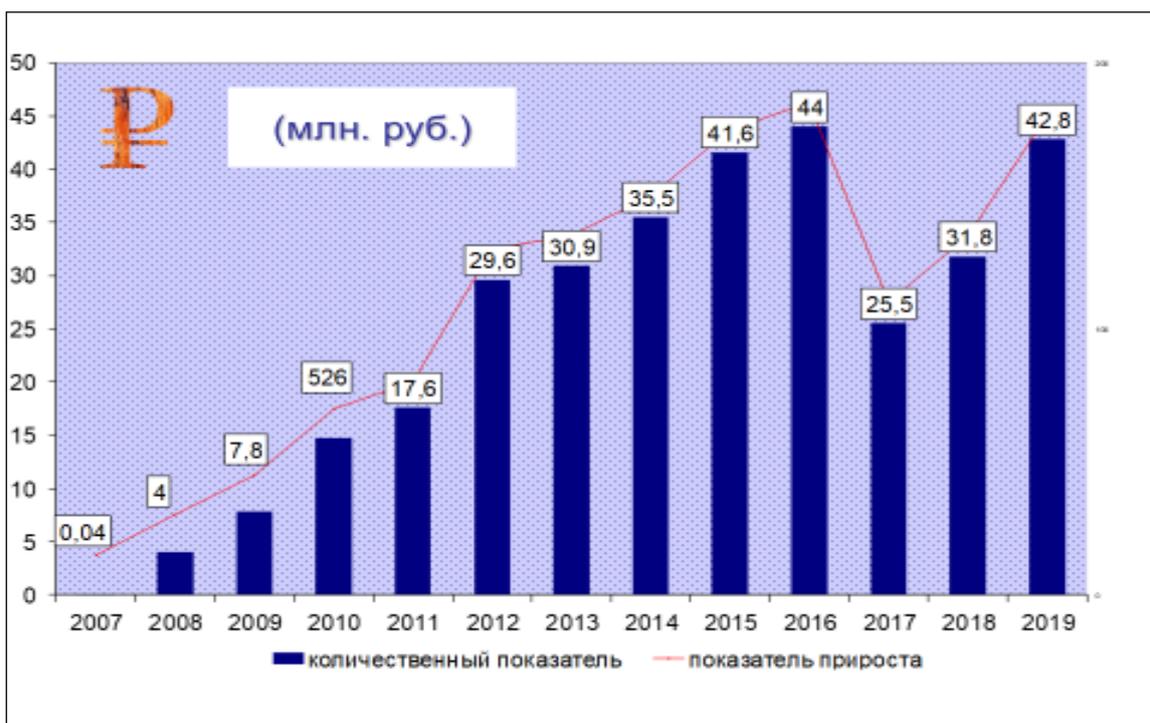


Рис. 104. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, несовершеннолетние граждане, инвалиды, иные категории (переселенцы и беженцы, лица признанные ограниченно дееспособные и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, сокращение на работе и др.).

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационных Центра и пунктов для потребителей ведется работа по информированию и просвещению потребителей об их правах и способах их защиты.

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2019 году проведены следующие информационные мероприятия:

- подготовлено и размещено в средствах массовой информации 1361 публикация по вопросам защиты прав потребителей, что на 6 процентов больше чем в 2018 году, в том числе 1059 публикаций (78 процентов от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebnadzor.ru, www.fbuz66.ru, www.potrebitel66.ru и пр.) и 302 публикации в печатных изданиях, а также выступления на радио и телевидение. Наиболее интенсивно информирование потребителей осуществляется в первом и в четвертом квартале, в рамках Всемирного дня прав потребителей, который отмечается 15 марта и в ноябре в рамках Всероссийской недели финансовой грамотности. Больше всего публикаций подготовлено по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 10 процентов; продажи одежды и обуви и оказания финансовых услуг по 9 процентов; оказания туристских и транспортных услуг по 6 процентов и прочее.

В течение 2019 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rospotrebnadzor.ru опубликовано 23 «урока» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 9 по вопросам продажи одежды, 8 по вопросам долевого строительства жилья и 6 по вопросам продажи технически-сложных товаров. Каждый гражданин может изучить тот или иной «урок» и самостоятельно успешно защитить свои потребительские права в различных жизненных ситуациях, например, при возврате некачественного товара, приобретенного дистанционным способом; нарушении срока сдачи объекта долевого строительства;

- проведено 16 тематических «горячих линий», в том числе три по вопросам реализации детских товаров, организации детского отдыха; по две по вопросам оказания услуг такси и каршеринга и продажи продовольственных товаров; по одной по вопросам оказания туристских услуг, в рамках проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей, Всероссийской недели сбережений;

- проведено 326 образовательных мероприятий, из них 39 мероприятий в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 265 мероприятий в формате семинаров и других форм обучения, в том числе 28 процентов по вопросам оказания финансовых услуг; 17 процентов по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

- разработано (актуализировано) 5 памяток для потребителей по темам:

«Предоставление услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами»;

«Платные медицинские услуги»;

«Выбираем пластиковые окна»;

«Права потребителя при покупке технически сложных товаров»;

«Особенности продажи умной электроники».

В течение года распространено 27 тысяч памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках проведения Глобального саммита по производству и индустриализации GMIS-2019 который состоялся в городе Екатеринбурге в период с 09 по 11 июля 2019 года в международном аэропорту «Кольцово» была организована работа выездного консультационного пункта по защите прав потребителей. В период его работы специалистами было оказано 113 консультаций по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам, чаще всего справочного характера.

Потребители обращались по следующим вопросам:

какие есть права у потребителей в случае задержки (отмены) авиарейса;

как правильно оформить электронный авиабилет;

правила оказания туристских услуг;

права потребителей при продаже некачественных товаров (оказании услуг).

Также, в период работы Саммита была организована круглосуточная «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей на которую поступило 20 обращений по различным вопросам потребительских отношений.

Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (п.п. 7 п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17).

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

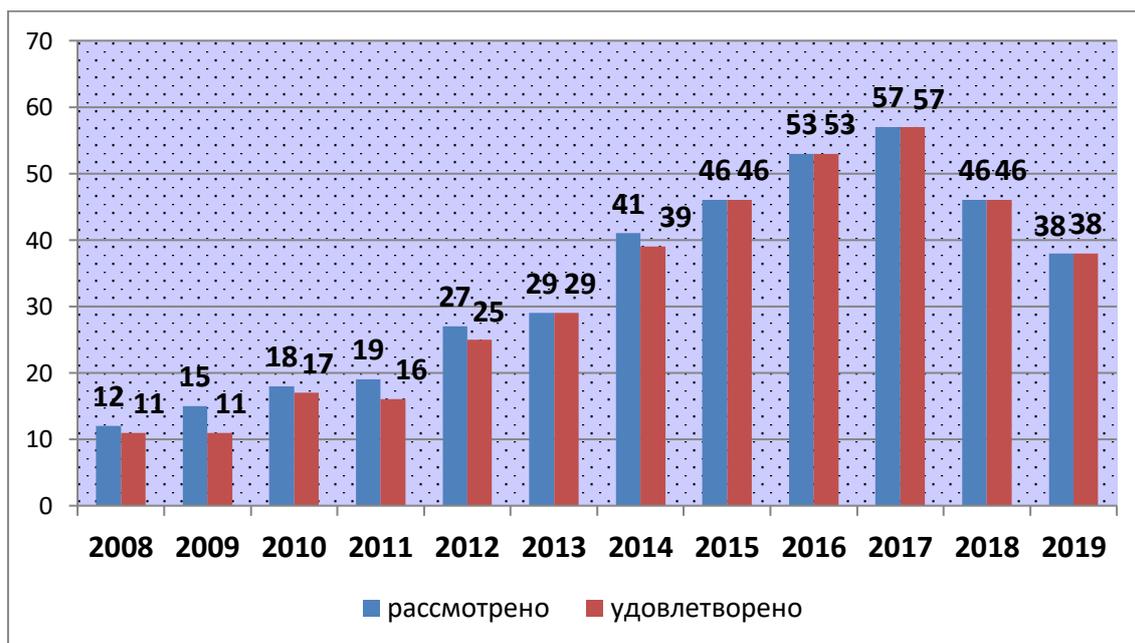


Рис.105. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2008-2019 гг.)

Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

Количество исков, подаваемых в защиту прав неопределенного круга лиц, по сравнению с 2018г. значительно увеличилось. В 2019 году было подано 70 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, из которых 38 были рассмотрены, все удовлетворены (100 процентов, что на уровне 2018 г.) (рисунок 105).

Тематика исков в защиту прав неопределенного круга потребителей, подаваемых Управлением, с каждым годом все разнообразнее.

Так, в 2019 году подавались иски в области защиты прав потребителей гостиничных услуг, жилищно-коммунальных услуг, торговли, транспорта, бытового обслуживания и другие (рисунок 106).

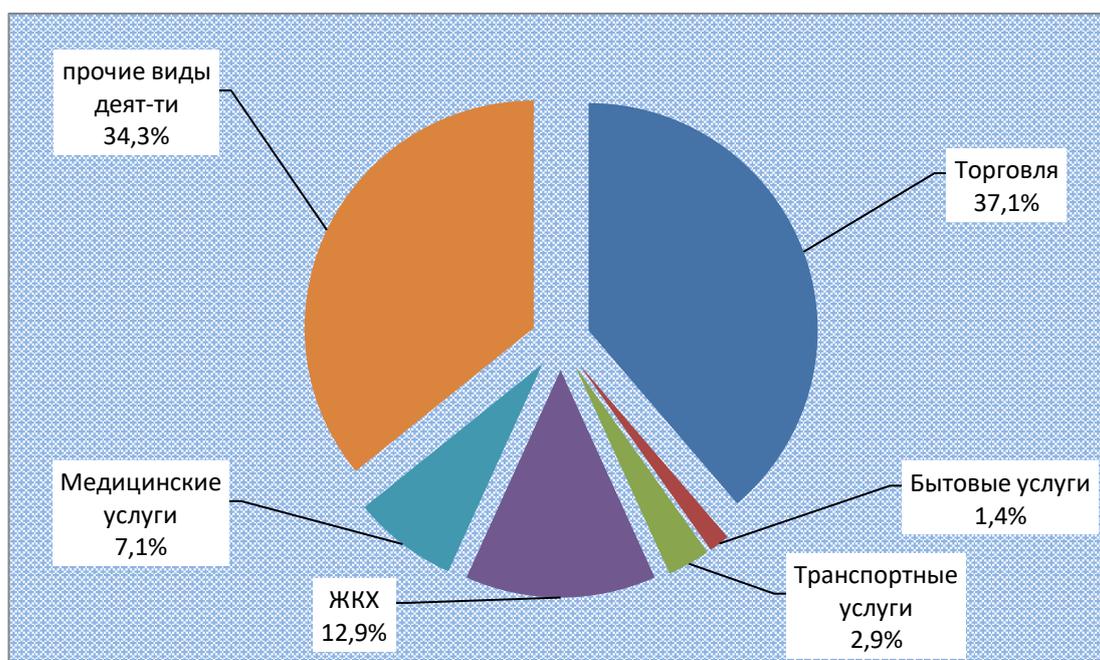


Рис.106. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2019 г.)

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- Нарушению требований к качеству или режиму предоставления коммунальных услуг по водоснабжению (ООО «Паритет» и Администрация МО Алапаевское);
- Нарушению требований в сфере продажи табачной продукции (ООО Элемент Трейд);

- Необеспечение населения подкладными пеленками, салфетками, бахилами, в том числе разовыми, при посещении медицинских учреждений (ГБУЗ СО «Красноуфимская РБ»);
- Оказание гостиничных услуг при отсутствии свидетельства о присвоении категории (ИП Малейкина А.Е.);
- Продажа товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации (ИП Грачев А.М.);
- Долевое строительство - включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (АО «Среднеуральское строительное управление») и др.

Помощь в подготовке исковых заявлений гражданам (в том числе, на основе положительных решений судов по искам в защиту неопределенного круга потребителей) оказывают Консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

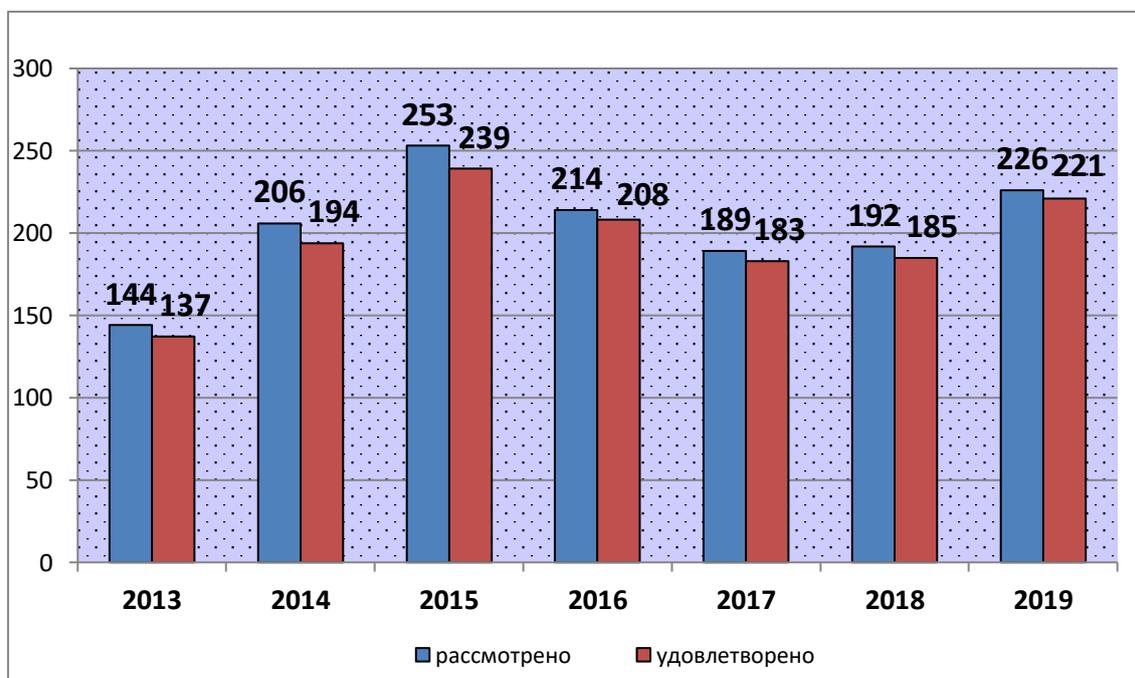


Рис. 107. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2013-2019 гг.)

Всего в 2019 году предоставлено в суд 237 заключений в защиту прав потребителей, рассмотрено 226 дел, удовлетворен 221 иск, по которым Управлением давались заключения (97,8 процента, а в 2018г. – 96,4 процента) (рисунок 108).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (97,8 процента).

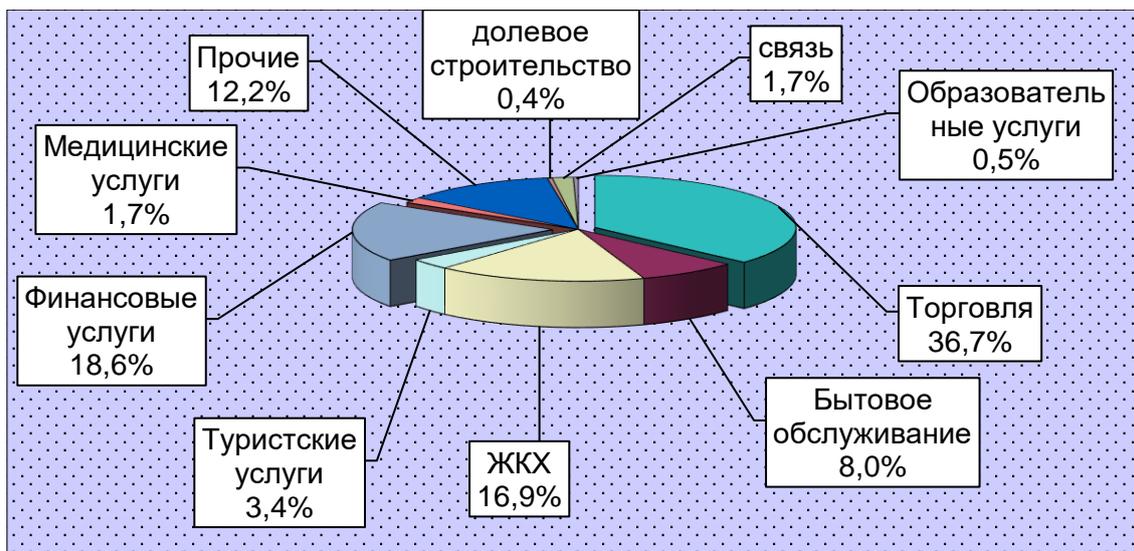


Рис.108. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2019 г.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2019 году, приходится на торговлю (36,7 процента), финансовые услуги (18,6 процента), жилищно-коммунальные услуги (16,9 процента), прочие (12,2 процента), бытовые услуги (8 процентов) (рисунок 108).

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с заключением в защиту прав конкретных потребителей, составила более 18,9 млн. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей (рисунок 109).

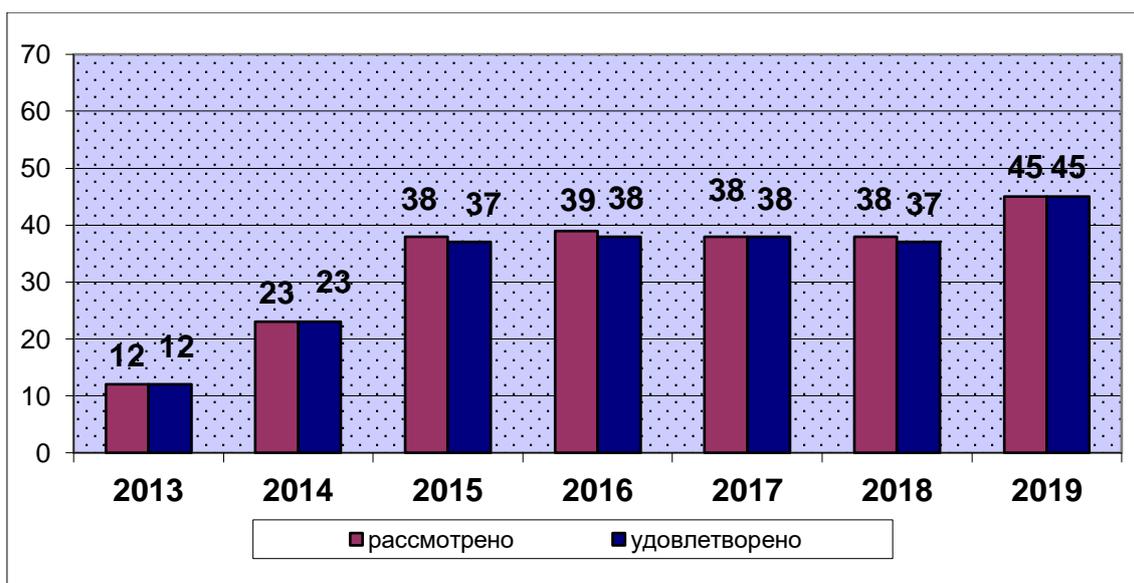


Рис.109. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей (2013-2019 гг.)

В 2019 году территориальными отделами Управления в защиту прав потребителя было подано 54 иска, в 2018 г. – 46. Из 45 рассмотренных исков все удовлетворены (100 процентов).

Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;

2) проблема носит принципиальный для Управления или территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);

3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с иском в защиту прав конкретных потребителей, составила порядка 4 млн. рублей.

В результате применения Управлением в 2019 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 300 млн. рублей.

Справка:

1. Северным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга подано исковое заявление в защиту интересов гр. О., 23 апреля 2019 года О. совместно с друзьями находился в ресторане быстрого питания «KFC», расположенного в ТЦ «Омега» по адресу г. Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 41.

Над столиком, за которым расположился О., на тонких тросах висела декоративная деревянная конструкция, которая при случайном касании внезапно оборвалась с державших ее креплений, при этом упала на голову истца и его друзей.

Решением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга иск удовлетворен частично (дело № 2-2546/2019).

2. Северным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области подан иск мировому судье с/у № 4 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга в защиту интересов Л.

Так, в апреле 2019 года гражданином Л. был приобретен в магазине «Акванит» (ИП Латыпова Н.Ю.) технически сложный товар – насос для водяной скважины для использования на даче. Перед заключением договора купли-продажи информацию о свойствах товара потребителю предоставил сотрудник магазина.

В ходе использования товара гражданином обнаружено, что он не соответствует заявленным характеристикам, а именно: согласно инструкции по эксплуатации насос должен выдавать 1000 литров воды в час, а по факту – не более 500 литров воды в час. При обращении потребителя к продавцу с требованием о замене товара или возврате ему денежных средств на том основании, что ему была предоставлена недостоверная информация о товаре, ему было отказано.

В ходе рассмотрения дела мировым судьей судебного участка № 4 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга стороны пришли к мировому соглашению, по результатам которого гражданину Л. прямо в судебном заседании были возвращены денежные средства, уплаченные им за товар, а он в свою очередь отказался от остальных заявленных требований (дело № 2-1212/2019).

Анализируя показатели судебных форм защиты прав потребителей, применяемых Управлением и территориальными отделами, необходимо иметь в виду, что, хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет, и т. п., необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий вступления в силу решения суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей.

С учетом поручений Президента Российской Федерации по итогам Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в числе приоритетных направлений работы определена реализация мер, направленных на защиту социально уязвимых слоев населения.

Управлением проводится эффективная работа по защите прав социально уязвимых групп населения, также реализуются меры досудебной и судебной защиты прав социально уязвимых категорий граждан – пенсионеры, инвалиды, несовершеннолетние граждане.

Некоторые схемы нарушения прав потребителей нацелены, преимущественно, именно на социально уязвимые категории граждан, что определено их особенностями:

- доверие государственным и муниципальным учреждениям (нарушители часто представляются работниками социальных фондов, управляющих компаний; ссылаются на помощь в исполнении решения суда, для чего нужно внести пошлину);

- бережливость, что определяет наличие накоплений, которые стремятся «освоить» нарушители; а также склонность доверять устным разъяснениям (не подкрепленным документами), «скидкам», «акциям».

Потребители, столкнувшиеся с одной из схем, как правило, становятся жертвами другой (возможно, ведутся базы персональных данных). Наиболее актуальные схемы нарушений прав данных категорий граждан:

- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;

- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;

- продажа неоправданно дорогостоящих массажных накидок, посуды, постельного белья, в том числе, на дому или на «презентациях»;

- продажа и навязывание установки газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон в квартирах граждан;

- мисселинг в финансовой сфере (подмена договоров путем обмана, например вместо договора вклада потребитель заключает договор страхования или займа);

- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

Управлением в 2019 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп.

Так, в 2019 году по фактам нарушений прав таких граждан вынесено 62 постановления о назначении административного наказания, предоставлено 52 заключения в суды и подано 29 исков в защиту прав данных граждан, в адрес хозяйствующих субъектов направлено 23 предложения о добровольном урегулировании спора. Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 2,8 млн. рублей.

С целью просвещения на потребительскую тематику социально уязвимых категорий потребителей Управление и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» активно взаимодействуют с Министерством социальной политики Свердловской области, Министерством высшего и профессионального образования Свердловской области.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» с Министерством социальной политики Свердловской области утвержден план взаимодействия по вопросам защиты прав социально уязвимых потребителей по фактам обмана и злоупотребления доверием. Планом предусмотрено проведение образовательных мероприятий в комплексных центрах социального обслуживания населения (далее – КЦСОН) - для слушателей «Школ пожилого возраста», а также в КЦСОН, выполняющих функции базовых методических центров - для социальных работников. Сформирован план-график таких мероприятий, на 31.12.2019 года проведено 36 семинаров.

Просветительские мероприятия проводились на базе комплексных центров социального обслуживания населения, в которых также принимали участие инвалиды и лица с ограниченными возможностями (на базе ГБУ СОН СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района», ГАУ КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга, Верхотурский Комплексный Центр Социального Обслуживания Населения, ГАУ КЦСОН г. Волчанск, ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбург», ГАУ КЦ СОН Ленинского района г. Н. Тагил, ГАУ КЦСОН г. Кушва ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» и др.)

Кроме того, в 2019 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принято участие в составе жюри в «Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста» на базе Свердловского областного медицинского колледжа, в конференции «Личные финансы и защита прав потребителей: факторы формирования культуры общества» с докладами на темы:

«Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг», «Защита прав потребителей социально уязвимых категорий при покупке дорогостоящих товаров в кредит», «Мисселинг в финансовой сфере. Навязывание дополнительных платных услуг при кредитовании».

Также, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2019 г. были проведены мероприятия, приуроченные к «Всемирному дню прав потребителей», «Дню пожилого человека», «Дню качества», «Всероссийской неделе сбережений».

В рамках мероприятий «VI Всероссийской недели сбережений» в 34 муниципальных образованиях проведено информирование и консультирование жителей области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, также были подготовлены 14 претензий на общую сумму 7 тыс. руб., 9 исковых заявлений на общую сумму 250 тыс. руб. С целью информирования населения специалистами по защите прав потребителей в рамках мероприятий «VI Всероссийской недели сбережений» были организованы лекции и семинары для учащихся и потребителей пожилого возраста.

В рамках проведения «Всемирного дня прав потребителей» мероприятия прошли в 62 муниципальных образованиях Свердловской области и охватили 88 процентов населения региона.

Проведен конкурс «Потребитель года - 2018 года». Новым конкурсом для населения в этом году стал конкурс художественного творчества «Назад в будущее». В 13 муниципальных образованиях Свердловской области состоялся конкурс «Смарт-планета» для детской аудитории. Проведены конкурсы кроссвордов по теме защиты прав потребителей.

Кроме того, среди жителей Свердловской области было распространено более 3700 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

В ходе проведенной горячей линии консультации по телефону получили 427 жителей Свердловской области. В территориальных отделах Управления и филиалах Центра проведены «Дни открытых дверей», на личном приеме консультационные услуги получило 479 жителей Свердловской области. Помимо этого, специалистами по защите прав потребителей оказано 115 письменных консультаций.

В ходе консультирования, специалисты консультационных пунктов, подготовили 42 претензии (по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг, жилищно-коммунальных услуг и другие) на общую сумму к возмещению более 900 000 руб. Кроме того, оказана помощь в составлении 13 исковых заявлений (по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг и другое), всего на сумму к возмещению в размере более 200 000 руб.

Консультации специалистами были проведены на базе многофункциональных центров Свердловской области в г. Екатеринбурге, г. Лесном, г. Сухом Логу. Консультации получили 48 человек.

Кроме того, консультирование проходило и в 10 крупных торговых центрах на территории 7 муниципальных образований области. Всего консультации в ходе выездного приема специалистов получили 173 человека.

В Центральной городской библиотеке им. А.А. Азовского в г. Полевском проведена книжная выставка «Наша информация – ваш успех!», викторина «Цифровой мир – что мы знаем о нем?», размещен информационный лист «Советы потребителям при выборе смарт-устройства». В Городской детской библиотеке № 2 (г. Полевской) расположилась тематическая подборка в уголке для потребителей «Е-гражданин», размещена информационная листовка «Что знает ваш смартфон, но не знаете вы?» с целью ознакомления потребителей с правилами сбора и обработки личной информации смарт-устройствами.

В центрах социального обслуживания населения были прочитаны лекции для потребителей старшего возраста. Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в Совете ветеранов г. Ирбита, Общественной организации «Общество инвалидов Нижнетуринского городского округа», в библиотеке № 1 г. Арамиль.

Просветительскими мероприятиями было охвачено и молодое поколение: с интересом лекции по тематике Дня прав потребителей прослушали студенты Уральского государственного экономического университета, Российского государственного профессионально-педагогического университета в г. Екатеринбурге, филиала УРФУ им. Первого президента России Б.Н. Ельцина в г. Алапаевске, а также студенты колледжей и техникумов Екатеринбурга, Асбеста, Ирбита, Полевского, Каменска-Уральского, Серова и других городов.

Поскольку отсутствие у детей жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление, в то время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста, они относятся к категории социально уязвимых слоев населения.

Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

К механизмам защиты прав детей как социально уязвимых потребителей в настоящее время относятся:

– техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));

– защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (статья 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе).

Вместе с тем в законодательстве отсутствуют базовые нормы, направленные за защиту прав детей как потребителей при оказании отдельных видов услуг.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 127 надзорных мероприятий, из них с нарушениями 88, что составило 69 от количества проведенных мероприятий.

В ходе проверок проинспектировано:

1) 26,9 тысяч единиц детских игр и игрушек (2018 г. – 4,8 тысяч. единиц), из которых забраковано 37,1 процента продукции (2018 г. - 43 процента);

2) 3 тысячи единиц детской одежды (2018 г. – 3тысяч. единиц), из которых забраковано 44,6 процента продукции (2018 г. - 41 процент);

3) 1,3 тысяч единиц детской обуви (2018 г. – 1,9 тысяч. единиц), из которых забраковано 68 процентов продукции (2018 г. - 59 процентов);

4) 45,1 тысяч единиц школьно-письменной продукции (2018 г. – 1,6 тысяч. единиц), из которых забраковано 1,2 процента продукции (2018 г. - 4,6 процента);

5) 465 единиц детских неперидических изданий – (2018 г. – 411 единиц), из которых забраковано 30,7 процента продукции (2018 г. – 34 процента).

Указанные сведения свидетельствуют о повышении эффективности надзора за оборотом товаров, предназначенных для детей и подростков.

По итогам проверок составлены 171 протокол об административных правонарушениях по ч.1 и ч.2 ст. 14.8, ч. 1 и ч.2 ст. 14.7, ч. 1 и ч. 2 ст. 14.43, ст. 14.15, ч. 4 ст. 14.44, ст. 14.45, ч.1 ст. 14.46, ч. 2 ст. 15.12, ч.1 и ч.15 ст. 19.5, ст. 19.33 КоАП РФ, вынесено 113 постановлений о назначении административного наказания на общую сумму штрафов 3,6 млн. рублей.

Управлением, а также консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» продолжала предоставляться правовая помощь конкретным потребителям, пострадавшим от нарушения их прав.

Справка

Примеры правовой помощи:

1. Алапаевский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился в суд в интересах несовершеннолетней М. с иском к МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» о возмещении компенсации морального вреда в размере 30 000 руб., обязанности ответчика опубликовать принятое по иску решение в средствах массовой информации Артемовского городского округа в течение месяца, с даты вступления решения в законную силу.

В обосновании требований указано, что 21.06.2019 между законным представителем несовершеннолетней М. и МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - санаторный лагерь круглогодичного действия «Талый ключ» заключен договор, предметом которого является предоставление услуг по организации санаторно-курортного лечения несовершеннолетней М. Продолжительность лечения: с 08.08.2019 по 31.08.2019. В период с 08.08.2019 по 20.08.2019 несовершеннолетняя находилась МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова». С 16.08.2019 по 18.08.2019 к медицинскому работнику МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» обратились 43 ребенка с признаками, не исключающими острую кишечную инфекцию. С 19.08.2019 по 27.08.2019 специалистами Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах проведено эпидемиологическое расследование, в результате которого выявлены многочисленные нарушения санитарно-эпидемиологических правил. В отношении МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 6.7 КРФоАП, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 30 000 руб. 20.08.2019 составлен протокол о временном запрете деятельности МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова», деятельность учреждения приостановлена, дети вывезены, применены меры обеспечения в виде наложения печатей на помещения. Постановлением судьи Артемовского городского суда от 27.08.2019 №5-62/2019 в отношении МУП АГО «ЗОК им. П. Морозова» - назначено наказание в виде административного приостановления деятельности на срок 90 суток. Моральный вред, причиненный несовершеннолетней, выразился в том, что вместо 24 дней (с 08.08.2019 по 31.08.2019 как указано в путевке), санаторно-курортное лечение продлилось 12 дней (с 08.08.2019 по 19.08.2019). 20.08.2019 несовершеннолетняя приехала домой, необходимое санаторно-курортное лечение не было получено. Кроме того, она переживала, что раньше положенного времени закончилась смена. Причиненные моральные страдания законный представитель М. оценила в сумму 30 000 руб.

В результате приостановления деятельности ответчика, санаторно-курортное лечение несовершеннолетней в полном объеме оказано не было, услуга оказана частично.

Решением Артемовского городского суда Свердловской области исковые требования Алапаевского территориального отдела, действующего в защиту прав несовершеннолетнего потребителя М. удовлетворены частично (дело №2-731/2019).

2. Каменск-Уральский Территориальный отдел обратился в суд в интересах пенсионерки С. с иском к ООО «ОМАЗОН» о защите прав потребителя. В обоснование требований указано, что 04.12.2018, между гр. С. и ответчиком заключен договор купли-продажи на приобретение вибромассажной накидки (НМ2187) на сумму 118000 руб. Оплата товара осуществлена за счет кредитных денежных средств, полученных по кредитному договору с ПАО «Восточный экспресс Банк». Данный кредитный договор подписан истцом непосредственно в день покупки товара и подписан со стороны кредитной организации тем же лицом, которым подписан договор купли-продажи. После покупки товара истец осознала, что не нуждается в нем, накидкой не пользовалась. При продаже товара ей не была предоставлена надлежащая информация о товаре и изготовителе товара, в связи с чем гр. С. обратилась по телефону, указанному в договоре, с требованием о расторжении договора, на что получила отказ. 08.04.2019 гр. С. в адрес ООО «ОМАЗОН» была направлена письменная претензия с требованием о расторжении договора купли-продажи. Требования претензии ООО «ОМАЗОН» удовлетворены не были. Гр. С. считает, что отсутствие достоверной информации о товаре является существенным нарушением прав потребителя при продаже товара, так как это повлияло на возможность правильного выбора товара и привело к заключению договора купли-продажи товара, который истец никогда бы не заключила.

Решением Синарского районного суда города Каменска-Уральского Свердловской области исковые требования Каменск-Уральского территориального отдела удовлетворены частично (дело №2-1010/2019).

3. В Центральный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Центральный ТО) 17.09.2019 года обратилась гр. М. (мать-одиночка) с заявлением о подаче государственным органом искового заявления в суд общей юрисдикции в защиту прав потребителя в отношении ООО ГК «Сибирская Ассистанская компания»

С учетом массового характера нарушений прав потребителей при оказании дополнительных услуг при кредитовании (заключение договоров оказания юридических услуг) и уклонения ООО ГК

«Сибирская Ассистанская компания» от добровольного разрешения имущественных требований гр.М., Центральным ТО принято решение о подаче искового заявления в суд по защите прав потребителя.

При анализе документов на основании обращения гр. М. установлено, что 25.07.2019 года между гр. М. и ПАО «Плюс Банк» был заключен кредитный договор от 25.07.2019г. на сумму 433173,70 руб., сроком на 60 месяцев, с уплатой процентной ставки 23,6 процента годовых. В этот же день между М. и ООО ГК «Сибирская Ассистанская компания» был заключен договор на оказание услуг «Карта Ассистанских услуг», сроком с 26.07.2019 по 25.07.2021г. (731 день). Стоимость услуг 36000,00 руб. оплачена за весь срок действия договора, заемными средствами по кредитному договору от 25.07.2019г. заключенному между гражданкой и ПАО «Плюс Банк».

04.08.2019г. в адрес ООО ГК «Сибирская Ассистанская компания» М. направила заявление об отказе от исполнения договора и требование о возврате денежных суммы на реквизиты, указанные в заявлении. Заявление было получено ООО ГК «Сибирская Ассистанская компания» 30.08.2019г., что подтверждается отчетом об отслеживании отправления с почтовым идентификатором Почты России.

Однако до настоящего времени на указанные в обращении реквизиты денежные средства не поступили.

Решением мирового судьи судебного участка №6 судебного района, в котором создан Ленинский районный суд г. Екатеринбурга иск Центрального ТО в интересах гр. М. удовлетворен частично (дело №2-111/2020).

4. В консультационный пункт Первоуральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась гр. Г. с просьбой защитить права ее несовершеннолетнего ребенка.

Из обстоятельств дела следует, что 11 июля 2018 г. на сайте ООО «Авиакомпания «Победа» гр. Г. были приобретены два электронных билета по маршруту Анапа-Екатеринбург, (рейс DP 304, время отправления 29.08.2018 г., код брони OTYQ9B). Билеты были приобретены на ее имя и на имя ее несовершеннолетней дочери 14.01.2010 года рождения, что подтверждается копией электронного билета. Стоимость билетов составила 23659,92 руб., оплата была произведена безналичным путем в полном объеме 11.07.2018 г.

29.07.2018 г. несовершеннолетняя дочь гр. Г. была госпитализирована с диагнозом «инфекционный мононуклеоз» и находилась на стационарном лечении по 06.08.2018 г. После выписки ребенку был рекомендован домашний режим на 14 дней. Гр. Г. 19.08.2018 г. позвонила на горячую линию ООО «Авиакомпания

«Победа» сообщила об отказе от перелета и отмене бронирования, пояснила, что отказ связан с болезнью ребенка. Представитель ответчика устно сообщил, что бронь снята, также ей было пояснено, что для возврата денежных средств необходимо отправить на юридический адрес ООО «Авиакомпания «Победа» оригиналы медицинских документов.

20.08.2018 г. гр. Г. было выдано заключение врачебной комиссии, в котором указано, что ребенку поставлен диагноз «В 27.9» и что ребенок находился на стационарном лечении с 29.07.2018 г. по 06.08.2018 г. После выписки рекомендован домашний режим на 14 дней (получение назначенной терапии), также указано, что ребенку противопоказана смена климата по состоянию здоровья.

29.08.2018 г. все подлинники медицинских документов (оригинал заключения врачебной комиссии, выписка из стационара, оригиналы результатов анализов), выданные ГБУЗ СО ДГБ г. Первоуральска были отправлены в адрес ответчика заказным письмом с уведомлением, что подтверждается кассовым чеком от 29.08.2018 г. Документы были получены ответчиком 04.09.2018 г.

25.10.2018 г. на электронную почту гр. Г. пришел ответ на обращение, в соответствии с которым, ООО «Авиакомпания «Победа» отказала в возврате денежных средств, уплаченных за билеты в связи с тем, что справка, выданная лечебно-профилактическим учреждением от 20.08.2018 г. не содержит указания на наличие противопоказаний к полету рейсом DP304 от 29.08.2018г. по маршруту Анапа-Екатеринбург. С учетом изложенного, представленный гр. Г. медицинский документ не может быть признан основанием для возвращения стоимости билета по брони OTYQ9B.

Не согласившись с данным отказом, 07.11.2018 г. гр. Г. направила в адрес ответчика заказным письмом с уведомлением претензию о возврате стоимости билета, в обоснование своих требований, указала, что инфекционный мононуклеоз- это острое вирусное заболевание, которое характеризуется лихорадкой, поражением зева, лимфатических узлов, печени, селезенки и своеобразными изменениями состава крови: в ней в значительном количестве наблюдаются атипичные мононуклеары. При адекватном лечении состояние ребенка полностью восстанавливается в течение нескольких месяцев. Острый период мононуклеоза может продолжаться до месяца, после чего наступает восстановительный период, который может занимать до трех недель. Врач объяснила, что смена климата (гр. Г. с несовершеннолетним живет в Свердловской области, поездка планировалась в Краснодарский край) в течение года, тем более в жаркое время, категорически запрещается, так как вирус в жарком климате может активизироваться.

13.12.2018 г. на электронную почту гр. Г. пришел ответ на претензию, в котором ответчик повторно отказал ей в удовлетворении заявленных требований на основании ранее изложенных доводов.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 Первоуральского судебного района Свердловской области исковые требования гр. Г., действующей в своих интересах и интересах несовершеннолетней дочери к Обществу с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» о защите прав потребителей, взыскании стоимости билетов удовлетворены (дело № 2-701/2019).

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2020 году

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2020 году прошло под девизом: «Рациональный потребитель».

Основной акцент мероприятий направлен на устойчивое потребление. Всемирный день прав потребителей посвящен преимущественно вовлечению и расширению прав и возможностей потребителей в отношении осуществления ими выбора устойчивого потребления, необходимого для достижения целей в области устойчивого развития. Отмечается также необходимость обратить внимание производителей, розничных продавцов и политиков на то, чтобы сделать товары безопасными, долговечными и ресурсоэффективными.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа. Приказом Руководителя Управления и Главного врача Центра утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 67 муниципальных образованиях Свердловской области с охватом населения – 89 процентов.

Управлением и Центром проведены следующие мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей.

Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей

- Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2019».

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера. В этом году на конкурс представлено 20 заявок потребителей из 16 муниципальных образований Свердловской области.

Потребителем года стала жительница г. Каменска-Уральского **Никулина Наталья Ивановна** (пенсионер, инвалид). Гражданке были оказаны некачественные медицинские услуги по протезированию. Сложность ситуации усугублялась тем, что потребителю не выдавались документы о приеме денежных средств, в связи с чем в суде пришлось ссылаться на свидетельские показания. Чтобы подтвердить некачественный характер услуг, потребителю пришлось обращаться к сторонним специалистам, которые подтвердили данный факт. Консультационным пунктом для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в

Свердловской области» для потребителя был подготовлен иск. После нескольких судебных заседаний организация согласилась заключить мировое соглашение и возместить Никулиной Н. И. 155 тыс. рублей, включая стоимость услуг, убытки, судебные расходы.

Оглашение победителя состоялось на пресс-конференции на базе ЗАО «Интрефакс-Урал» 13 марта 2020 г. Информация о победителе размещена на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Потребитель **Кузнецов Владимир Геннадьевич** (г. Тавда, пенсионер) занял второе место, представив на рассмотрение конкурсной комиссии спор о ненадлежащем оказании транспортных услуг. Третье место поделили **Каркачевич Зоя Петровна** (г. Серов, пенсионер) и **Булыкина Галина Валентиновна** (г. Екатеринбург). Каркачевич З. П. представила материал по защите прав потребителей при продаже и установке входной двери ненадлежащего качества. Булыкина Г. В. представила на суд конкурсной комиссии спор о ненадлежащем оказании подрядных работ по ремонту квартиры. Все победители награждены дипломами и ценными подарками

- Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора «Надзор в объективе».

Конкурс проведен по трем номинациям:

- «лучший кадр» - представлены фотоматериалы по нарушениям прав потребителей,

- «о нас говорят» - представлены информационные материалы от граждан, подтверждающие эффективность надзорной деятельности,

- «на страже закона» - представлены документы, указывающие на своевременность и обоснованность принятия административных мер воздействия к хозяйствующим субъектам.

Всего была подана 21 заявка от специалистов территориальных отделов Управления.

В номинации «На страже закона» победителем признана **Робертус Мария Андреевна**, специалист-эксперт Северного Екатеринбургского территориального отдела Управления, представившая на конкурс материалы о проведении контрольной закупки в отдалении АО «Почта России» по факту навязывания физическим лицам дополнительных платных услуг по отправке письма с объявленной ценностью только 1 классом за дополнительную оплату. По итогам закупки факты подтверждены, почта привлечена к ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

В номинации «Лучший кадр» победителем признан **Баянкин Алексей Владимирович**, ведущий специалист-эксперт Каменск-Уральского территориального отдела Управления, представивший фотоматериалы проверки ООО «Дикси Юг» и ИП Тетерина А. Л.

Номинация «О нас говорят» в этом году признана не состоявшийся. Победители в двух состоявшихся номинациях награждены дипломами и денежным поощрением.

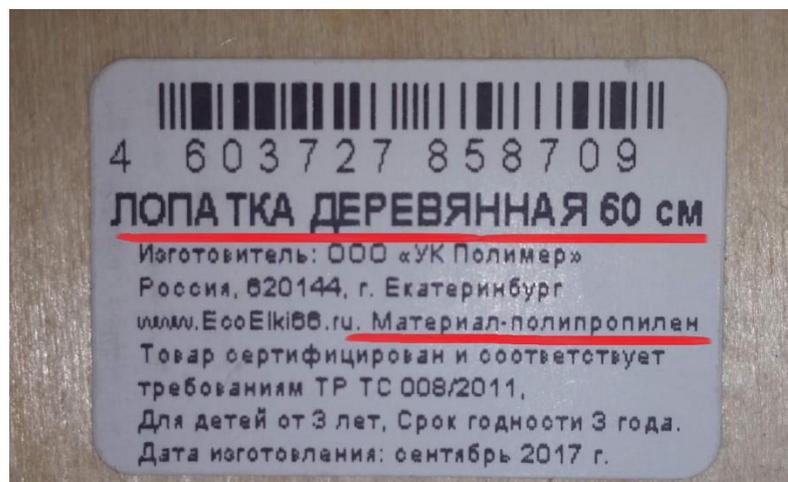


Рис. 110. Всемирный день прав потребителей.
Фотоматериалы конкурсной работы Баянкина А. В.

- Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит».

Среди специалистов консультационных пунктов для потребителей Управлением и Центром проведен ежегодный областной конкурс «Потребительский щит». Участникам конкурса предлагалось представить материалы из своей практики по решению наиболее сложных или нестандартных ситуаций, где им удалось отстоять права потребителя. Всего на конкурс подано 17 заявок в трех номинациях: «На страже закона», «Молодой специалист», «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «На страже закона» победителем признана **Разночинцева Регина Дмитриевна**, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала ФБУЗ Центра, представившая на суд конкурсной комиссии материал по защите прав потребителей туристских услуг. Так, потребитель приобрел туристскую путевку у турагента, который, в свою очередь, должен был перевести денежные средства туроператору. Однако, турагент переводил денежные средства не на прямую туроператору, а через систему бронирования ООО «Росс Тур». В итоге денежные средства туроператору не поступали, ООО «Росс Тур» прекратило свою деятельность. В суде первой, апелляционной и кассационной инстанции специалист смогла доказать обязанность именно турагента возратить денежные средства потребителя.

В номинации «Защита социально уязвимых потребителей» победителем признана **Абдрахманова Светлана Игоревна**, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского филиала Центра, представившая материал по

защите прав потребителя-инвалида при покупке им телевизора ненадлежащего качества. Сложность защиты прав потребителя состояла в том, что необходимо было доказать возникновение повреждений телевизора при его упаковке в магазине. В итоге продавец признал, что повреждения были нанесены в магазине и в судебном заседании заключено мировое соглашение.

Номинация «Молодой специалист» были признан несостоявшейся в связи с поступлением единственной заявки. Победители в двух остальных номинациях награждены дипломами и денежным поощрением.

- Конкурс видеороликов (лайфхаков) «PRO-рационализм»

В рамках данного Конкурса участники должны были снять небольшой видеоролик (лайфхак), в котором автор демонстрирует на своем примере рациональное потребительское поведение при использовании товаров, работ, услуг, с целью устойчивого (полезного) потребления и экономии средств. В конкурсе могли принять участие как взрослые, так и дети. Всего на конкурс поступило 29 заявок.

Победители конкурса были определены в трех номинациях: «Будущий рациональный потребитель», «Опытный потребитель» и «Художественное воплощение». Победителями в номинации «Будущий рациональный потребитель» признаны творческие коллективы МБДОУ «Детский сад № 12 комбинированного вида» г. Каменск-Уральский и МБДОУ «Детский сад № 83» г. Каменск-Уральский. Победителем в номинации «Опытный потребитель» признана жительница Белоярского района Свердловской области пенсионерка **Тиунова Татьяна Анатольевна**. В номинации «Художественное воплощение» определены два победителя - **Гудин Арсений Юрьевич** (житель г. Краснотурьинска, 11 лет) и коллективная заявка учащихся **ГАПОУ СО «Нижнетагильский горно-металлургический колледж имени Е. А. и М. Е. Черепановых»**. Все победители награждены дипломами и памятными призами.

- Конкурс для специалистов территориальных отделов Управления и филиалов Центра «Придумай сам».

По условиям конкурса участники должны были самостоятельно придумать (организовать и провести) новое информационное мероприятие по вопросам защиты прав потребителей в любой форме (например, деловая игра, флешмоб, открытая студия, викторина, дискуссия, промо-акция и т.д.), направленное на популяризацию Всемирного дня прав потребителей. На конкурс поступило 11 заявок от территориальных отделов и филиалов.

Победителем конкурса признан **Центральный Екатеринбургский территориальный отдел и филиал**, которым на конкурс представлено мероприятие флешмоб «Знай свои права» в формате массовой читки Закона РФ «О защите прав потребителей». Одним из организаторов мероприятия выступил Комитет по молодежной политике администрации г. Екатеринбурга. Для участия в акции были привлечены студенты Уральской юридической академии. 12.03.2020 на ул. Вайнера (д.9а –д.16а) 46 волонтеров-студентов юридических специальностей по очереди в громкоговоритель зачитывали 46 статей Закона о защите прав потребителей. По окончании чтения распечатанный текст закона был роздан горожанам, параллельно разъяснялось, что акция приурочена ко Всемирному дню прав потребителей.



**Рис. 111. Всемирный день прав потребителей.
Конкурс «Придумай сам» «Флэшмоб» г. Екатеринбург**

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей проведен конкурс детских рисунков «Здоровая планета» в 9 муниципальных образованиях Свердловской области, на конкурс представлено 165 заявок. Заинтересованность у потребителей Свердловской области вызвал творческий конкурс «Рациональный потребитель», посвященный вопросам рационального потребления, советам по такому потреблению. Данный конкурс состоялся на территории 14 муниципальных образований, на конкурс представлено 128 заявок.



Рис. 112. Всемирный день прав потребителей.
Творческая работа на конкурс «Здоровая планета»

В некоторых муниципальных образованиях Свердловской области (например, г. Красноуфимск, г. Тагил, г. Первоуральск, г. Березовский, г. Верхняя Пышма, г. Североуральск, г. Серов и другие) состоялись конкурсы полезных советов для потребителей пожилого возраста (представлено 57 заявок), конкурс кроссвордов по вопросам защиты прав потребителей и конкурс для средств массовой информации на лучшее освещение тем по защите прав потребителей. По итогам конкурсных мероприятий все победители награждены дипломами, грамотами, памятными призами.



Рис. 113. Всемирный день прав потребителей.
Награждение участников конкурса «Полезные советы»

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

Специалистами Управления и Центра разработаны лекция и презентация на тему «Рациональный потребитель», а также памятка для потребителей «Особенности продажи комиссионных товаров».

Кроме того, среди жителей Свердловской области было распространено более 3500 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

Организация и проведение «горячих линий» и «дней открытых дверей»

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 13 по 25 марта 2020 г. оказано 1675 консультаций, из которых 958 – по телефону, 429 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (253 консультации), оказания туристских услуг (246 консультаций), оказания транспортных услуг (117 консультаций). Большое количество обращений по вопросам оказания туристских и транспортных услуг связано с возникшей пандемией новой коронавирусной инфекции и последовавшим за этим прекращением реализации туристских продуктов и оказания транспортных услуг.

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 98 претензий на сумму к возмещению вреда около 4 300 000 руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (39 претензий) на сумму более 1 миллиона рублей, оказания коммунальных услуг (17 претензий), оказания финансовых услуг (11 претензий) и прочие вопросы (20 претензий). Претензии составлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов ООО «Пост-Сервис», ООО «Норд», ПАО «Вымпел», ООО «Эль-Арт» и другие (продажа непродовольственных товаров), ООО «Агроторг» (торговля продовольственными товарами), ООО «ТезТур», ООО «Юнитур-2007» (оказание туристских услуг) и другие.

Также за период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами подготовлено 24 исковых заявления на сумму к возмещению около 2 миллионов рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров (13 исков), оказания финансовых услуг (4 иска), оказания туристских услуг (3 иска) и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 14 торговых центров (например, ТЦ «Белая Башня», ТЦ «Сима-Ленд» г. Екатеринбург, ТЦ «Галактика» г. Алапаевск, ТЦ «Небо» г. Асбест, г. Серов, ООО «Лента» г. Каменск-Уральский, и другие). Всего оказана 51 консультация, распространены 435 брошюр, проведен мастер–класс для сотрудников

торговых центров и потребителей по пользованию системой «Честный знак».



Рис. 114. Всемирный день прав потребителей. Консультирование потребителей в торговом центре (г. Нижний Тагил)

Оформление тематических информационных стендов, выставок

Всего оформлено 74 стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам рационального потребления. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 19 муниципальных образований, в 18 библиотеках.

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей было организовано взаимодействие с библиотеками на территории Свердловской области: участие в клубе «Второе дыхание» (пгт. Бисерть) - ответы на вопросы жителей пожилого возраста, в детской библиотеке г. Нижние Серги награждение детей-участников конкурса стихов, проведены тематические беседы, информационные часы в МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Полевской, Центральная городская библиотека им. А.А. Азовского, организованы тематические книжные выставки и другое.

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей

- **образовательные мероприятия для работающего населения.** Лекции для трудовых коллективов проведены в 13 муниципальных образованиях региона. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие 509 человек.



Рис. 115. Всемирный день прав потребителей. Лекция для трудовых коллективов (г. Екатеринбург)

• **образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.** Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 31 центре социального обслуживания населения на территории 17 муниципальных образований, например, г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Качканар, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие. Лекции прослушали 762 человека.

Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в Совете ветеранов (г. Ирбит, г. Каменск-Уральский, г. Березовский, г. Среднеуральск и другие), Тавдинской центральной больнице, библиотеках (г. Каменск-Уральский, Первоуральск), центрах для инвалидов (г. Екатеринбург) – прослушали лекции 305 человек. Дискуссия в форме «вопрос-ответ» проведена в пансионате для престарелых и инвалидов «Семь Ключей» в г. Екатеринбург.

• **лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ.**

Лекции прочитаны для студентов 3 высших учебных заведений Свердловской области – ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ФБГОУ ВО «Российский государственный профессионально- педагогический университет» в г. Екатеринбурге, ФБГОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет» г. Екатеринбург. Всего лекции прослушали 313 человек.

Также, состоялись лекции для 373 студентов в 7 колледжах, техникумах на территории таких муниципальных образований, как г. Екатеринбург, г. Асбест, г. Ирбит, г. Полевской, г. Каменск-Уральский, г. Серов и другие.

Были проведены лекции в 35 школах на территории 10 муниципальных образований. Всего лекции прослушало 1156 учащихся.

Таким образом, лекции для учащихся проведены в 45 организациях, всего было 63 выступления по различным темам защиты прав потребителей, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей по вопросам рационального потребления.



Рис. 116. Всемирный день прав потребителей.
Лекции для учащихся образовательных организаций (г. Первоуральск)

Иные мероприятия в рамках взаимодействия с органами государственной власти и другими организациями

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 32 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей.

В г. Екатеринбург в рамках межведомственной работы специалистами Центрального Екатеринбургского территориального отдела и филиала при участии администрации города совершена контрольная закупка замороженных овощей ТМ «Четыре сезона» 4-х наименований с дегустацией. Проведена оценка маркировки, качества продукции и органолептических показателей. Исследованной продукции дана оценка и направлены предложения изготовителю.

С участием специалистов Южного Екатеринбургского территориального отдела Управления, отделов образования, культуры администраций муниципальных округов проведен круглый стол в администрации Полевского городского округа, Арамильского городского округа, Сысертского городского округа.

Начальниками территориальных отделов, главными врачам филиалов Центра, а также специалистами по защите прав потребителей принято участие в работе межведомственных органов, например, в заседании Думы МО г. Каменск-Уральский, Думы МО Каменский городской округ, Думы МО г. Сухой Лог, Думы МО г. Богданович, участие в аппаратном совещании при главе города МО Сухой Лог, участие в заседании Администрация г. Среднеуральска.

Дополнительно, на базе выездных мероприятий в администрациях муниципальных образований специалистами отделов по защите прав потребителей проведено 30 консультаций, на базе МФЦ – 17 консультаций.

Анкетирование потребителей по вопросам рационального потребления

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей разработана анкета по вопросам рационального потребления. Количество анкетированных составило 1676 человек, анкетирование проведено в 39 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся рационального потребления. Так, на вопрос «Сортируете ли Вы мусор для дальнейшей переработки?» 57 процентов респондентов ответили отрицательно, 40 процентов респондентов ответили положительно. Наиболее распространённым видом рационального потребления, исходя из ответов опрошенных потребителей, является обдуманное совершение покупок и изучение товарных этикеток перед покупкой. 83 % респондентов правильно ответили на вопрос, касающийся срока, в течение которого должна быть обеспечена безопасность товаров.

Дополнительно на Google-платформе была размещена анкета по рациональному потреблению, которую мог заполнить любой желающий и оценить свой уровень рационального потребления.

Освещение в средствах массовой информации сведений о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей

13 марта 2020 г. проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства «Интерфакс Урал».

Информация о мероприятиях представлена на 11 телеканалах (например, «4 Канал» г. Екатеринбург, «Студия 41» г. Екатеринбург, «ОблТВ» г. Екатеринбург, РИМ-ТВ г. Каменск-Уральский, Слог-ТВ г. Каменск-Уральский, «Альтер-Медиа» г. Алапаевский и другие), в том числе освещение на телеканалах следующих мероприятий:

- выступление начальника отдела защиты прав потребителей на рынке непродовольственных товаров и услуг и начальника отдела

экспертиз в сфере защиты прав потребителей на пресс-конференции, посвященной Всемирному дню прав потребителей 13 марта 2020 г.,

– выступление начальника отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центра на телеканале «ОТВ» (г. Екатеринбург).

Осуществлено 5 выступлений на радио, размещено 87 публикаций в 42 газетах, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 84 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rosпотребнадзор.ru/> и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>.

Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка

10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2024 годы»

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017 принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2024 годы», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2024 годы» (далее – Региональная программа).

Региональная программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, ее цели и задачи синхронизированы со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, а также Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р.

Цель Региональной программы – развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

Региональная программа включает в себя 57 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей. В состав заказчиков Региональной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 6 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, 4 межотраслевых исполнительных органа государственной власти Свердловской области и 94 органа местного

самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования) (далее – органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области).

Региональная программа направлена на формирование комплексной, эффективной и доступной защиты прав потребителей в Свердловской области, а так же на:

1) реализацию мероприятий, предусматривающих развитие системы защиты прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постоянно действующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

2) информационное обеспечение потребителей региона. Просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей, предусматривающие проведение работ по обеспечению формирования у граждан, навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей, свободного и бесплатного доступа всех категорий граждан к информационным ресурсам, направленным на защиту прав потребителей;

3) профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей, т.е. создание в регионе благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика правонарушений.

Для достижения положительного эффекта мероприятия проводятся не только с потребителями, но и с хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров, работ и услуг;

4) мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, оценка ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояния системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения Свердловской области от недоброкачественных товаров, работ и услуг, в том числе посредством проведения сравнительных

исследований и независимых потребительских экспертиз;

5) повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей, путем проведения мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, а также обмен опытом, складывающимся из правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей, внедрения и развития дополнительных образовательных программ в сфере защиты прав потребителей;

б) совершенствование механизмов защиты прав потребителей, т.е. развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

По итогам 2019 года органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области последовательно и планомерно достигнуты целевые показатели, заявленные Региональной программой (приложение № 1).

Реализация целей Региональной программы предусмотрена посредством достижения 18 целевых показателей (далее – ЦП), из них по итогам отчетного периода годовые плановые значения достигнуты по 17 ЦП - 100 и более процентов исполнения, по 1 ЦП:

«Удельный вес непродовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП 11процента фактическое значение составило 17,8 процента, уровень достижения показателя – 62 процента, что является отрицательным достижением ЦП, и требует активизации деятельности по сокращению производства и завоза непродовольственной группы товара не соответствующей требованиям качества и безопасности, в том числе от контролирующих органов по данному ЦП в 2020 году и последующих периодах.

Дополнительно необходимо обратить внимание на следующие ЦП:

«Количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области» при плановом ЦП 1900 единиц на 100 тыс.населения фактическое значение составило 1112 единиц на 100 тыс.населения, уровень достижения показателя – 141 процент, что является положительным достижением ЦП, так как снижено запланированное количество обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей;

«Удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований» при плановом ЦП 22 процента фактическое значение составило 17,1

процента, уровень достижения показателя – 122 процента, что является также положительным достижением ЦП, так как снижено запланированное количества продовольственной продукции, не соответствующей требованиям качества и безопасности.

Также хотелось бы отметить по результатам проведенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66) мониторинга об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в отчетном году, было опрошено более 2000 человек, выявлено, что 53,2 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права, что выше планового целевого показателя запланированного Региональной программой на 3процента.

Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг (далее – уровень качества и доступности) в общем количестве потребителей, полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью 44,9 процента, что также выше планового ЦП на 2,3 процента.

По итогам отчетного периода общий процент выполнения ЦП составил 97процента.

По итогам отчетного периода из 57 мероприятий Региональной программы, запланированных в 2018 году, выполнено 57 мероприятий – 0,99 процента¹.

За отчетный период в рамках Региональной программы реализовано 57 мероприятий, направленных на достижение 18 ЦП, ниже представлены некоторые мероприятия по следующим направлениям:

Направление 1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Органами и организациями, входящими систему защиты прав потребителей в Свердловской области в отчетном году проведено 1473 организационных мероприятия (координационных комиссий, коллегий, заседаний, совещаний, межведомственных рабочих встреч по вопросам обеспечения защиты прав потребителей региона).

Например, в рамках межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка Свердловской области рассматривались вопросы состояния рынка колбасных изделий и

¹ Так как целевой показатель Региональной программы - 15 выполнен на 62 процента, то и мероприятия 108 и 122, направленные на выполнение данного целевого показателя Региональной программы, выполнены не в полном объеме - на 96,8 процента. При этом общее количество мероприятий Региональной программы 57 - выполнены, но процент выполнения составил 0,99 процента

молочной продукции (молоко питьевое пастеризованное, масло сливочное крестьянское и сметана).

В 85 муниципальных образованиях, в целях эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей приняты комплексные программы по защите прав потребителей (комплексные планы мероприятий), 6 из которых обеспечены финансированием, за счет местного бюджета.

В органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей в Свердловской области поступило 47494 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, специалистами органов и организации, входящих в систему защиты прав потребителей в Свердловской области оказано 43991 устных консультаций гражданам.

Государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставление государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО МФЦ) в рамках реализации проекта «Школа электронных услуг» заключено соглашения о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей, так в 2019 году на базе 6 филиалов ГБУ СО МФЦ специалистами Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Свердловской области (далее – Управление) и Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области») было предоставлено 118 консультаций, распространено 1158 памяток для потребителей и 625 визиток о консультационных пунктах для дальнейшего получения правовой помощи.

Также на базе Администраций муниципальных образований проведено 376 консультационных приема, распространено 727 памяток и 371 визитка. Потребителям оказана помощь в составлении 15 претензий, 2 исков и 12 обращений в различные контролирующие инстанции.

В адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей в Свердловской области, направлялись письма о ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг: о результатах надзора за соблюдением законодательства о защите прав потребителе туристских и гостиничных услуг; при оказании транспортных услуг; услуг связи; финансовых услуг; о результатах деятельности в сфере платных образовательных услуг, в сфере платных медицинских услуг.

Управлением ведется учет органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертизы товаров, работ и услуг в Свердловской области.

Ежегодно подготавливается, тиражируется и размещается на официальных сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей в Свердловской области государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области. В 2019 году выпущено 55 экземпляров государственного доклада о защите прав потребителей в Свердловской области.

Управлением подано 126 исковых заявлений в сфере защиты прав потребителей (в защиту прав потребителей и о ликвидации юридических лиц (прекращении деятельности ИП), из них 86 рассмотрено, 85 – удовлетворено, выдано 447 заключений в защиту прав потребителей, 226 – рассмотрено, 221 иск - удовлетворен.

В 2019 году специалистами муниципальных образований, предъявлено 83 иска в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, подано 3 иска о прекращении противоправных действий в отношении интересов неопределенного круга потребителей в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг.

В отчетном году переведено в электронную форму 14973 единицы хранения архивных документов и 382 описи архивных дел, документов.

Всего по состоянию на 01.01.2020 переведено в электронную форму – 85865 единиц хранения архивных документов и 18514 описей архивных дел, документов.

Направление 2. Информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

Управлением в 2019 году подготовлены и направлены методические материалы в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство социальной политики) и его подведомственные учреждения по темам:

нарушения в сфере продаж дорогостоящих товаров, работ и услуг путем обмана и злоупотребления доверием в отношении получателей социальных услуг на дому и слушателей «Школ пожилого возраста» (памятки, презентации);

защита прав потребителей финансовых услуг – для проведения олимпиад по финансовой грамотности среди пожилых людей.

Министерством социальной политики подготовлены методические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов, реализованных в рамках школ пожилого возраста в организациях социального обслуживания Свердловской области, по направлению «Безопасная жизнедеятельность» (обучение прошли 8018 человек), «Правовая и экономическая культура» (обучение прошли 3888 человек), «Компьютерная грамотность» (обучение прошли 2381 человек), «Финансовая грамотность» (обучение прошли 2086 человек).

Методические материалы размещены на официальных сайтах подведомственных учреждений Министерства социальной политики.

В День правовой помощи детям 20 ноября 2019 года в государственных образовательных организациях Министерства образования и молодежной политики Свердловской области проведены мероприятия правовой направленности:

единые классные часы: «Права и обязанности обучающихся», «Закон. Проступок. Ответственность», «Знай свои права, но не забывай обязанности!»;

круглые столы «Гражданин и общество. Правила жизни в обществе»;

правовые игры, викторины, квесты, профилактические беседы; общешкольные родительские собрания «Права и обязанности родителей по воспитанию своих детей», «Антикоррупционное просвещение»;

просмотр мультимедийных материалов по правовой тематике;

тематические выставки книг в классах «Закон на страже прав»;

консультации юристов для детей и родителей.

Всего проведено 789 мероприятий.

Также проведены мероприятия правовой направленности, предусмотренные методическими рекомендациями для образовательных организаций по организации правового просвещения в сфере прав человека, в том числе с использованием возможностей сайта Единыйурок.рф в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В мероприятиях Единого урока прав человека в 2019 году приняли участие:

764 дошкольные образовательные организации (79 210 воспитанников);

788 общеобразовательных организаций (248 754 школьников);

45 профессиональных образовательных организаций (11 149 студентов);

119 учреждений дополнительного образования (25 916 обучающихся).

В 2019 году разработано более 100 новых памяток по различным сферам направленным на обеспечение защиты прав потребителей. Распространено 97,9 тыс. экземпляров памяток, брошюр по вопросам защиты прав потребителей, и материалов, пропагандирующих рациональное поведение на потребительском рынке, в том числе, на базе ГБУ СО МФЦ.

Например, разработана памятка для потребителей «Особенности продажи умной электроники».

В постоянном режиме на сайте <https://www.youtube.com> по ссылке с сайта Управления доступна видеоазбука для потребителя (18 видеороликов).

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области проведено 24338 информационных мероприятия в очной форме (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции, вебинары и прочие), направленные на обеспечение защиты прав потребителей.

Например, Управлением организована и проведена лекция и презентация на тему «Цифровой мир - надежные смарт-устройства».

Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» совместно с Министерством социальной политики утвержден план взаимодействия по вопросам защиты прав социально уязвимых категорий потребителей от фактов обмана и злоупотребления доверием. Проведено 36 образовательных мероприятий в подведомственных учреждениях Министерства социальной политики - для слушателей «Школ пожилого возраста», а также - для социальных работников.

Информационные тематические стенды и выставки были оформлены в Администрациях муниципальных образований, образовательных учреждениях, библиотеках Свердловской области, а также в зданиях центральных больниц, комплексных центров социального обслуживания населения и в помещениях предприятий Свердловской области на поднадзорных территориях, для социально уязвимой категории населения, по темам направленным на защиту прав потребителей.

К примеру, в Центральной городской библиотеке им. А.А. Азовского в г. Полевском проведена книжная выставка «Наша информация – ваш успех!», викторина «Цифровой мир – что мы знаем о нем?», размещен информационный лист «Советы потребителям при выборе смарт-устройства».

В городской детской библиотеке № 2 (г. Полевской) расположилась тематическая подборка в уголке для потребителей «Е-гражданин», размещена информационная листовка «Что знает ваш смартфон, но не знаете вы?» с целью ознакомления потребителей с правилами сбора и обработки личной информации смарт-устройствами.

В 17 муниципальных образованиях региона были проведены лекции для трудовых коллективов. В центрах социального обслуживания населения были прочитаны лекции для потребителей старшего возраста. Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в Совете ветеранов г. Ирбита, Общественной организации «Общество инвалидов Нижнетуринского городского округа», в библиотеке № 1 г. Арамиль.

Просветительскими мероприятиями было охвачено и молодое поколение: с интересом лекции по тематике Дня прав потребителей прослушали студенты Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения Свердловской области Уральский

государственный экономический университет (далее – Уральский государственный экономический университет), Российского государственного профессионально-педагогического университета в г. Екатеринбурге, филиала УРФУ им. Первого Президента России Б.Н. Ельцина в г. Алапаевске, а также студенты колледжей и техникумов Екатеринбурга, Асбеста, Ирбита, Полевского, Каменска-Уральского, Серова и других городов.

Более двух тысяч учащихся посетили лекции по вопросам защиты прав потребителей.

Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в рамках реализации полномочий в сфере обеспечения проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах совместно с Региональным Фондом содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области были проведены 13 практико-теоретических семинаров по капитальному ремонту основных систем жизнеобеспечения многоквартирных домов; совещания в режиме видеоконференции с муниципальными образованиями по следующим темам: полномочия органов местного самоуправления в сфере обращения с ТКО и порядок организации ведения реестра мест (накопления) ТКО.

Также были проведены конференции в Уральском государственном экономическом университете и конференция в рамках специализированной выставки «ЖКХ-ПромЭкспо».

В рамках информационно-разъяснительной работы в отчетном периоде Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) проведено 58 мероприятий, в том числе:

в муниципальных образованиях проведено 33 выездные встречи с населением, в рамках которых проведены семинары по актуальным вопросам жилищно-коммунального хозяйства;

специалисты Департамента приняли участие в 15 приемах граждан в Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия»;

в рамках государственного контроля (надзора) в области долевого строительства организовано и проведено 3 семинара по темам: «Новые правила предоставления ежеквартальной отчетности застройщиков», «Критерии, установленные Правительством Российской Федерации, определяющие степень готовности МКД и (или) иного объекта недвижимости и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве» и «Изменения, внесенные в Федеральный закон от 25.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве МКД и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»;

в рамках осуществления регионального государственного строительного надзора проведен с участием членов СРО, представителей строительных компаний и организаций проведен семинар на тему «Повышение компетенции инженерно-технического персонала строительных компаний. Требования к составу и оформлению исполнительной документации в строительстве», а также семинар на тему «Проектирование, производство и монтаж светопрозрачных огнестойких конструкций и элементов заполнения проемов в противопожарных преградах»;

с представителями экспертных организаций проведено 2 тематических совещания на темы «Порядок прохождения экспертизы проектной документации и повторное прохождение экспертизы проектной документации» и «Состав и содержание заключений экспертизы проектной документации»;

с участием специалистов испытательных лабораторных центров проведен круглый стол по вопросу «Результаты лабораторных и инструментальных исследований, проведенных на объектах строительства в 2018 году».

На базе государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Медицинский информационно-аналитический центр» организована работа «горячей линии» Министерства здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство здравоохранения), осуществляющая деятельность в круглосуточном режиме.

Цель телефонной «горячей линии»:

информирование граждан об их правах на получение своевременной, доступной, качественной медицинской помощи в соответствии с утвержденными регламентами ответов операторов;

осуществление записи граждан на прием к врачу в государственные и муниципальные организации Свердловской области и г. Екатеринбурга с учётом имеющихся технических возможностей;

консультирование жителей Свердловской области по вопросам, направленным на охрану и укрепление здоровья;

организация «обратной связи» с населением Свердловской области для получения информации по результатам рассмотрения вопросов, поступивших на «горячую линию»;

создание условий для своевременного рассмотрения поступивших на телефон «горячей линии» вопросов граждан, связанных с оказанием медицинской помощи на территории Свердловской области.

В Департаменте также на постоянной основе работают телефоны «горячей линии» для ответов на вопросы потребителей в сфере ЖКХ, а именно:

по общим вопросам;

по вопросам лицензирования предпринимательской деятельности;

по вопросам капитального ремонта.

Ответственные за прием сообщений на телефонную «горячую линию» лица Департамента принимают звонки непосредственно на рабочих местах согласно установленному графику и вносят информацию в журнал данных о таких сообщениях, а также о мерах реагирования.

Кроме постоянных телефонных «горячих линий» Департаментом в 2019 году организована сезонная (временная) «горячая линия» по вопросу подключения МКД к отоплению в осенне-зимний период.

Например, на телефонные «горячие линии» Департамента поступило 1 136 обращений граждан, из них: 224 обращения по общим вопросам, 12 обращений по вопросам лицензирования предпринимательской деятельности, 229 обращений по вопросам капитального ремонта, 671 обращений по вопросу подключения МКД к отоплению.

Всего в регионе на телефонные «горячие линии», организованные в течение отчетного года, обратилось 8 416 граждан по вопросам защиты прав потребителей.

В средствах массовой информации органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей в Свердловской области размещено 10 439 публикации на потребительскую тематику.

Например, в средства массовой информации Департаментом подготовлено и направлено 27 пресс-релизов по вопросам:

начисления платы за коммунальные услуги по обращению с ТКО, отоплению;

вступления в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД;

профилактике и предупреждению аварий, возникающих в процессе использования ВДГО;

необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи; порядке лишения лицензии на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД;

об осуществлении расчетов с собственниками помещений путем привлечения платежного агента;

о принятии мер по обеспечению надлежащего содержания придомовой территории жилого дома;

о принятии мер по оборудованию контейнерной площадки жителям МКД.

Принято участие в телепрограммах по темам: «О порядке начисления платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО», «О вступлении в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД», «Об обеспечении безопасности

при установке и эксплуатации газового оборудования», «О необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи», «Об аннулировании лицензий на управление МКД», «О вступлении в силу требования по организации аварийно-диспетчерского обслуживания МКД», «О порядке лишения лицензии на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД», «О проведении ремонта лифтового оборудования в МКД», «Об изменениях законодательства в сфере долевого строительства», «Обеспечение безопасности при эксплуатации газового оборудования».

Принято участие в пресс-конференции в Информационном агентстве «ТАСС-Урал» на тему: «Об обеспечении безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования», в радиоэфирах на радио «Вести ФМ» по теме «Об обеспечении безопасности при установке и эксплуатации газового оборудования», «О необходимости своевременной очистки крыш МКД от снега и наледи».

Принято участие в телепрограмме «Разговор с главным» на 4 телеканале на тему «О реформе долевого строительства, порядке привлечения средств для осуществления строительства жилья».

Помимо этого, представители Министерства ЖКХ приняли участие в записи 19 интервью печатным и информагентствам и в 16 тематических программах на телеканалах: ОТВ («Кабинет министров», «Акцент», «Итоги – события дня»), 4 Канал («Стенд», «Разговор с главным»), ЕТВ («Сумма мнений») по вопросам:

реализации системы обращения с твердыми коммунальными отходами;

качеству водоснабжения, водоотведения и теплоснабжения.

На областном телевидении был подготовлен в эфир цикл из 10 программ с повторами по профилактике онкологических заболеваний с участием ведущих специалистов Министерства здравоохранения, в эфире федерального телеканала «Россия-1» транслировался цикл из 5 программ по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний подготовленных Министерством здравоохранения.

На официальном сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66.ru) (далее – сайт) размещено 653 новости, по наиболее актуальным темам для потребителей и хозяйствующих субъектов, сайт посетило 20 318 пользователей.

Также в еженедельном режиме на сайте обновляется база данных по результатам проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и продажу продовольственной группы товаров населению Свердловской области.

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей в Свердловской области проведено более 350 мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей,

Дню пожилого человека, Дню качества, Всероссийской неделе сбережений и иным.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 45 Администрациями муниципальных образований.

Например, в Администрации Заречного городского округа был проведен круглый стол с участием специалистов по защите прав потребителей. В г. Верхотурье состоялся Координационный совет предпринимателей, в ходе которого прочитана лекция по теме: Всемирного дня прав потребителей. В городском округе Верхняя Тура прошел семинар «Конфликты потребителей и предпринимателей. Как это избежать?».

Муниципальным бюджетным учреждением «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» г. Екатеринбург проведен круглый стол для специалистов по защите прав потребителей, а также день открытых дверей для потребителей и предпринимателей, и открыта горячая телефонная линия для предпринимателей.

Также, в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управлением проведены мероприятия в 62 муниципальных образованиях и охвачено 88процента населения региона.

Проведены конкурсы: «Потребитель года - 2018 года», конкурсы профессионального мастерства «Надзор в объективе» и «Потребительский щит», «Областной конкурс, посвященный Всемирному Дню защиты прав потребителей, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области».

Новым конкурсом для населения в этом году стал конкурс художественного творчества «Назад в будущее». Среди жителей области было проведено анкетирование по вопросам использования электронных устройств.

В 13 муниципальных образованиях состоялся конкурс «Смарт-планета» для детской аудитории. По условиям конкурса участники должны были представить работы в формате рисунков, поделок, приложений, коллажей и прочее, выполненные детьми самостоятельно по заданной теме. Всего на конкурс было представлено 158 заявок, проведены конкурсы кроссвордов по теме защиты прав потребителей (заявки представили 17 участников).

В рамках Недели общественного здоровья было напечатано 26000 флаеров и 1000 наклеек по здоровому образу жизни. Для брендинга зоны проведения мероприятий было подготовлено 16 пресс-волов.

Волонтеры-медики Свердловского областного медицинского колледжа провели мастер-класс по скандинавской ходьбе, с раздачей

пригласительных листовок на диспансеризацию, а также буклетов по здоровому питанию, физической активности, профилактике инсульта и инфаркта миокарда.

Проведен месячник, посвященный Дню пенсионера в Свердловской области, с работой «горячей линии» по разъяснению вопросов пенсионного законодательства и мер социальной поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов Свердловской области.

В рамках проведения VI Всероссийской недели сбережений специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 34 муниципальных образованиях информировали и консультировали жителей области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Консультации на личном приеме и по телефону смогли получить более 200 жителей Свердловской области. Наибольшая часть обращений была связана с заключением договоров потребительского кредита, в том числе с микрофинансовыми организациями, отказом потребителей от дополнительных платных услуг по страхованию при кредитовании, открытию банковских вкладов.

По заявлениям потребителей подготовлено 14 претензий на общую сумму к возмещению 720 360 руб. Также по обращениям потребителей подготовлено 9 исковых заявлений на сумму более 250 000 руб.

В день Всемирного качества представителем автономной некоммерческой организации «Российская система качества» (далее – АНО «Роскачество») на базе муниципального автономного образовательного учреждения гимназия № 39 «Французская гимназия» города Екатеринбурга проведен урок качества с учениками 5, 6, 7 классов.

С целью информирования населения, органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, были организованы лекции и семинары для учащихся, трудовых коллективов и социально уязвимой категории населения потребителей. Всего в мероприятиях приняло участие более 3000 человек.

Лекции для учащихся были проведены на базе Уральского государственного экономического университета, государственного бюджетного публичного образовательного учреждения Свердловской области «Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И.Кузнецова», Каменск-Уральский филиал государственного бюджетного публичного образовательного учреждения Свердловской области «Свердловский областной медицинский колледж» и других образовательных организаций.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее –

Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка) совместно с Автономным некоммерческим центром дополнительного образования «Учебный центр «Навигатор обучения» проведено 5 лекций для школьников в возрасте от 14 до 16 лет, по основам потребительских знаний (о правилах продажи потребительских товаров, об источниках потребительской информации, о здоровом питании, о способах решения потребительских проблем).

Среди потребителей распространено 10 459 памяток и брошюр, в том числе брошюры «ХочуМогуЗнаю», разработанных в рамках Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», по потребительскому кредитованию, договорам банковского вклада, микрофинансированию, выбору банковской (кредитной) карты, покупке автомобиля в кредит, ипотечному кредитованию, банкротству граждан, автострахованию (ОСАГО, КАСКО) и страхованию жизни и здоровья граждан при кредитовании, и других информационных материалов.

Проведены мероприятия по повышению финансовой грамотности для граждан пожилого возраста.

Министерством социальной политики совместно с организациями социального обслуживания, находящихся в ведении Свердловской области с ноября 2019 года организована апробация разработанных модулей по финансовой грамотности, размещенных на сайте Банка России в разделе «Преподавание» и доступных для скачивания по ссылке: <https://fincult.info/prepodavanie/base/metodicheskie-materialy/>.

Сборники методических и демонстрационных материалов «Финансовое мошенничество» предназначенных для детей 11-15 и 16-18 лет, содержащих материалы готовых занятий, разработанных с учетом возраста, а также демонстрационные материалы, готовые комплекты наглядных пособий для представления на занятиях. Занятия построены методически правильно, соответствуют заявленным целям, помогают решить намеченные задачи. Комплекты карточек помогают лучше усвоить материал, а итоговый тест по занятию помогает педагогу понять, достигло ли занятие цели.

Сборники методических и демонстрационных материалов «Деньги» также предназначены для детей 11-15 и 16-18 лет и построены по тому же принципу – в методическом сборнике представлены готовые методические разработки внеурочных занятий на темы: «Считаем деньги в своем кошельке», «Что я должен знать о деньгах: бартер, история денег, современные деньги», «Поврежденные и фальшивые деньги», «Деньги стране мира. Валютообменные операции», «Деньги России».

Занятия построены с учетом возраста, особенностями проживания детей (не в семье, а в государственном учреждении) и особенностями интеллекта. В занятиях есть практические задания, связанные с темой урока и позволяющие лучше понять материал. Демонстрационный сборник содержит комплект наглядных пособий: образцы банкнот, монет, карточки с заданиями, помогающие наглядно представить ситуации, которые разыгрываются на занятиях. И итогом каждого занятия также становится тест на понимание изученного материала.

Указанные модули активно используются в работе с воспитанниками организаций социального обслуживания, находящихся в ведении региона с декабря 2019 года.

Одним из инновационных направлений в обучении финансовой грамотности на территории Свердловской области является профилактика мошеннических действий в отношении пожилых граждан.

Для реализации данной цели учреждениями социального обслуживания ведется работа с территориальными Управлениями МВД России по Свердловской области и Советами ветеранов органов внутренних дел и внутренних войск Свердловской области. Основной формой работы является проведение лекций по темам «Профилактика мошенничества в отношении граждан старшего возраста», «Предоставление государственных услуг при МВД», «Коррупция – как социальное явление», «Информирование граждан пожилого возраста о мерах защиты от мошенничества в быту», «Информационная безопасность».

Учреждения социального обслуживания Свердловской области ежегодно реализуют комплекс мероприятий по повышению финансовой грамотности пожилых граждан в рамках «Недели финансовой грамотности».

Мониторинг реализации проекта бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой

информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

Граждане Свердловской области имеют бесплатный доступ к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах учреждений и профильных Министерств в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В целях улучшения ситуации и повышения уровня обеспеченности жителей Свердловской области современными услугами связи Департамент информатизации и связи Свердловской области (далее – Департамент информатизации и связи) участвует в реализации крупного федерального проекта в отрасли связи по устранению цифрового неравенства (далее – УЦН) в Свердловской области.

На основании данных Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области (далее – Свердловскстат), Департаментом информатизации и связи был сформирован перечень из 222 населенных пунктов в 55 муниципальных образованиях, где проживает более 79 тысяч человек (1,85процента населения Свердловской области).

По состоянию на 01.01.2020 в рамках проекта УЦН построены точки доступа в 191 населенном пункте, в 2020 году планируется строительство 31 точки доступа к сети Интернет.

Также Правительством Российской Федерации утверждено отсутствие для жителей населенных пунктов с численностью от 250 до 500 человек платы за указанную универсальную услугу.

Необходимо отметить, что одним из важных аспектов реализации вышеуказанных инфраструктурных проектов является то, что линии связи могут быть подведены к населенным пунктам, расположенным на пути строительства линий связи. Таким образом, фактически охват населения доступом к сети Интернет будет увеличен.

Направление 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

Всего в области профилактики нарушения обязательных требований в сфере защиты прав потребителей для предпринимателей проведено 1473 информационных мероприятия, в том числе – 396 очных мероприятий (семинаров, лекций), участие приняло более 24,3 тыс. человек.

Например, 23.05.2019 в Управлении состоялся семинар для организаций, осуществляющих медицинскую деятельность.

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ознакомили представителей медицинских организаций с основными требованиями действующего законодательства РФ в области защиты прав потребителей, с требованиями к организации предоставления платных медицинских услуг, с типичными нарушениями в сфере потребительского рынка, мерах, которые необходимо принимать для их предотвращения, с содержанием обращений потребителей, которые поступают в Управление и консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с требованиями эпидемиологической безопасности в деятельности медицинских учреждений, а также с актуальной судебной практике по вопросам предоставления платных медицинских услуг.

В семинаре приняли участие 110 представителей из 87 медицинских организаций Екатеринбурга, Первоуральска, Каменска-Уральского и иных муниципальных образований области.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области (далее – Комиссия) в режиме видеоконференции проведен информационно-методический семинар для ресурсоснабжающих организаций, на котором были озвучены, в том числе, вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

Кроме того, в рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, Комиссией проводились в ежемесячном режиме встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления и гражданами, в ходе которых рассматриваются вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

Министерством здравоохранения проводилась методическая работа по профилактике нарушений лицензионных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В 2019 году работниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности прочитано 12 лекций в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество» по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности.

С целью обеспечения защиты прав потребителей, повышения качества условий оказания услуг государственными и муниципальными медицинскими организациями Свердловской области, проведения организационно-методической работы с медицинскими организациями по проведению независимой оценки,

создана постоянно действующая Комиссия по защите прав потребителей при Министерстве здравоохранения. В рамках работы которой осуществляется информирование, консультирование населения, и медицинских организаций по вопросам, связанным с проведением независимой оценки.

С получателями государственных услуг в сфере архивного дела проведено 93 мероприятия о возможности получения государственных услуг в сфере архивного дела в электронном виде.

В рамках повышения правовой грамотности Управление архивами Свердловской области (далее – Управление архивами) приняло участие в совещании-семинаре с должностными лицами муниципальных образований, входящих в состав Восточного управленческого округа Свердловской области, по вопросам организации архивного дела, в совещании - семинаре с представителями исполнительных органов государственной власти Свердловской области с темой «Осуществление регионального контроля в сфере архивного дела на территории Свердловской области».

За 2019 год в рамках оказания бесплатной юридической помощи Управлением архивами и государственным казенным учреждением Свердловской области «Государственный архив Свердловской области» была оказана бесплатная юридическая помощь 28 гражданам.

Также Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка организован семинар для представителей муниципальных образований, в рамках которого рассмотрены вопросы реализации Региональной программы, нарушений законодательства в сфере долевого строительства, в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в сфере финансовой грамотности потребителей, в том числе уделяя особое внимание социально уязвимой категории населения, а также рассмотрены наиболее часто встречающиеся при обращениях граждан вопросы.

В рамках Международной научно-практической конференции «Потребительский рынок Евразии: современное состояние, теория и практика в условиях Евразийского экономического союза и ВТО» с докладом «Качество и безопасность товаров на потребительском рынке» выступил представитель Управления.

Министерством ЖКХ проведены образовательно-организационные мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей с ООО «Союзпромэкспо», в рамках XIV Уральской выставки, «ЖКХ-Промэкспо – 2019, «ЭнергоРесурсСбережение – 2019», и «Инженерные решения– 2019».

По актуальным вопросам жилищно-коммунального комплекса проведены круглые столы и семинары, такие как:

«Показатели деятельности концессионера (качества, надежности, энергетической эффективности) - основа концессионных соглашений в коммунальной сфере»;

«Реализация целевых моделей по технологическому присоединению к электрическим сетям, подключение (технологическое присоединение) к системам теплоснабжения, к централизованным системам водоснабжения и водоотведения» в 2019-2021 годах. О подходах к формированию на территории Свердловской области плана наземных, подземных коммуникаций и сооружений, электрических сетей»;

«О новой системе регулирования в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами на территории Свердловской области»;

«Наиболее эффективные технологии в реализации национального проекта «Чистая вода» - стратегия развития водохозяйственного комплекса Свердловской области».

В соответствии с планом мероприятий об информационном сотрудничестве Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка и АНО «Роскачество», организованы следующие мероприятия:

в рамках X Международной промышленной выставки «ИННОПРОМ» проведена рабочая встреча руководителей предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности Свердловской области и контролирующих органов государственной власти Свердловской области с представителями АНО «Роскачества»;

в рамках Ноябрьской торговой недели на базе Уральского государственного экономического университета совместно с представителями АНО «Роскачество» проведено совещание по вопросу качества продуктов питания на потребительском рынке;

муниципальными образованиями проведены встречи с хозяйствующими субъектами по вопросам взаимодействия с АНО «Роскачество», на официальных сайтах муниципальных образований в сети «Интернет» размещена гиперссылка на официальный сайт АНО «Роскачество», содержащий информацию о деятельности АНО «Роскачества» и условия присвоения «Знака качества».

В рамках контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг должностными лицами Управления составлено 2839 протоколов об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2018 год – 2151), вынесено 2403 постановления о назначении административного наказания (2018 год – 1918), общая сумма штрафов составила 21,8 млн. руб. (2018 год – 28 млн.руб.).

На основании протоколов Управления судами также вынесено 274 решения о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2018 год – 328), из них 82 – с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2018 год – 71).

За 2019 год в сфере защиты прав потребителей проведено 42 предварительных проверки (2018 год - 64), вынесено 75 предостережений (2018 год - 59), проведено 79 контрольных закупок.

В области защиты прав потребителей Управлением вынесено 1769 предписаний об устранении нарушений обязательных требований (за 2018 год – 1411 предписаний), в том числе 298 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда (2018 год - 255), 181 предписание о приостановке реализации продукции (2018 год - 129), 10 предписаний о прекращении (приостановлении) действия декларации (2018 год - 11). В органы по сертификации направлено 3 информации о необходимости прекращения действия сертификата соответствия (2018 год – 1 информация), подано 2 иска об отзыве продукции (2018 год – 1).

В адрес хозяйствующих субъектов направлено более 400 предложений о добровольном урегулировании споров с потребителями.

Направление 4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка в рамках обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов обеспечено проведение лабораторных исследований 260 образцов пищевых продуктов, с маркировкой «Государственный общесоюзный стандарт» (ГОСТ), закупленных в организациях розничной торговли Свердловской области.

По результатам лабораторных испытаний пищевых продуктов 111 образцов не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило 43,0процента (показатель 2018 года – 49процента).

В товарной группе «Колбасные изделия» (колбаса вареная, сосиски, сардельки) исследовано 50 образцов, не соответствуют нормативной документации 22 пробы (44,0процента), в том числе в 20 пробах выявлена фальсификация, не соответствие гистологическому составу (40процента), а именно в результате исследования были выявлены: клетки камеди, фрагменты костной ткани, каррагинан, крахмалосодержащий компонент (мука), препарат сухого животного белка, фрагменты субпродуктов, целлюлоза (показатель 2018 года 40 образцов, из которых выявлено 22 неудовлетворительных - 55процента).

Например, выявлена фальсификация в товарной группе «Колбасные изделия» у следующих производителей: ЗАО «СК Короча» (Белгородская область); ООО «Богдановический мясокомбинат» (Свердловская область); ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область); ООО «Сибирская

продовольственная компания» (Новосибирская область); ИП Куприянова Е.В. (Челябинская область); ООО «Ишимский мясокомбинат» (Тюменская область); ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край); ООО «Малаховский мясокомбинат» (Московская область); АО «Омский Бекон» (Омская область); ООО МПК «Ромкор» (Челябинская область); ООО «МДБ» (Московская область); ООО «МК «Агротэк» (Саратовская область); ИП Ильтяков Д.В. (Курганская область); ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область); ИП Кузьмина Н.Ф. (Саратовская область); ООО «Мясная классика» (Свердловская область).

В отчетном периоде впервые на исследование взяты сосиски и сардельки, исследовано 12 образцов, из которых 11 проб фальсифицированы.

Например, ООО «Богдановический мясокомбинат» и ИП Карамышева С.В.

При этом большая часть образцов ввезена на территорию региона из других субъектов Российской Федерации.

В товарной группе «Молоко питьевое пастеризованное» исследовано 45 образцов, несоответствия нормативной документации 11 проб (24процента), фальсификация не выявлена (показатель 2018 года 60 образцов, в том числе выявлено неудовлетворительных 19 проб 3,6процента).

В товарной группе «Сметана» исследовано 40 образцов, несоответствия нормативной документации 12 проб (30процента), в том числе в 1 пробе выявлена фальсификация – ООО ПК «Айсберг-Плюс» (Московская область), использование не молочного вида сырья (показатель 2018 года 32 образца, в том числе выявлено 17 неудовлетворительных проб 53процента).

В товарной группе «Творог» было исследовано 40 образцов, несоответствия нормативной документации 24 пробы (60процента), фальсификация не выявлена (показатель 2018 года 34 образца, в том числе выявлено 21 неудовлетворительная проба 61процента).

В товарной группе «Масло сливочное» исследовано 45 образцов, несоответствия нормативной документации 29 проб (64,4процента), в том числе в 8 пробах выявлена фальсификация (17,7процента), использование не молочного вида сырья, добавление растительных масел (показатель 2018 года исследовано 45 образцов, в том числе не соответствует нормативной документации – 27 образцов 60процента).

Например, выявлена фальсификация в товарной группе «Масло сливочное» у следующих производителей: ИП Бобров А.Ю. (Свердловская область); ООО «Лав продукт» (Московская область); ООО «Эридан» (Московская область); ООО «Изобилие» (Челябинская область); ООО «Меркурий» (Челябинская область); ООО «Сигмахолод» (Московская область).

В товарной группе «Мясо птицы» исследовано 40 образцов, несоответствия нормативной документации 11 проб (27,5), несоответствие по органолептическим и микробиологическим показателям (показатель 2018 года 20 образцов, в том числе выявлено 8 неудовлетворительных (40,0процента).

В целях принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов протоколы лабораторных испытаний направлены в Управление.

Также оценка качества и безопасности товаров, работ и услуг проводится Управлением в рамках осуществления надзорных мероприятий.

В 2019 году по сравнению с 2018 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по многим группам непродовольственных товаров: детская одежда (с 40,7 процента до 46,5 процента), обувь для взрослых (с 35,9 процента до 49,5 процента), ламповая продукция (с 11,1 процента до 39,1 процента), мебель (с 37,1 процента до 50,3 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 15,7процента до 32процента), одежда для взрослых (с 40,6 процента до 46 процента), технически сложные товары (с 30,1 процента до 37,9 процента), детская обувь (с 56,2 процента до 69,3 процента), товары бытовой химии (с 33,2 процента до 35,6 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: детские игрушки (с 44,2 процента до 37,2 процента).

Из оборота изъята не соответствующая обязательным требованиям непродовольственная продукция общей стоимостью примерно 34 млн. рублей.

Основная часть забраковок непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе (ненадлежащей маркировкой), без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Основными причинами забраковки товаров являются:

отсутствие полной информации о товаре и изготовителе в маркировке;

несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества (преимущественно, издательская продукция, стеклоомывающая жидкость, детские игрушки);

отсутствие или ненадлежащее оформление товарно-сопроводительных документов;

незаконная продажа продукции (спиртосодержащая продукция; этиловый спирт).

Снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг - туристских (со 85 процентов до 62 процентов), финансовых (с 85 процентов до 51 процентов), услуг

связи (с 71 процента до 60 процентов), транспортных услуг (с 56 процентов до 35 процентов). Увеличился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания образовательных услуг (с 25 процентов до 26 процентов) и медицинских услуг (с 30 процентов до 40 процентов).

Основные проблемы в сфере оказания услуг в 2019 году стали: непредставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя (в том числе, относительно обязательного приобретения дополнительных услуг; при предоставлении услуг социально уязвимым гражданам (установка фильтров, пластиковых окон; предоставление медицинских услуг и пр.);

включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (например, ограничивающих ответственность организации или позволяющих ей изменять условия договора в одностороннем порядке);

оказание услуг с нарушением правил оказания услуг (например, отсутствие письменного договора, нарушение требований к его реквизитам).

Управлением проводилась оценка уровня финансовой грамотности населения, по результатам оценки за 2019 год уровень грамотности составил 53процента.

Также в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей разработана анкета по вопросам использования смарт-устройств. Количество анкетированных составило 1781 человек, анкетирование проведено в 44 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить, какие смарт-устройства они используют в повседневной жизни (87 процентов потребителей использует телефоны, планшеты, ноутбуки, 12 процентов опрошенных использует смарт-часы, фитнес – браслеты, 6процента опрошенных указали, что используют электронные ошейники для животных).

Потребителям предложено назвать смарт-устройства, которые будут необходимы им в повседневной жизни. Среди полученных вариантов были такие ответы, как «плиты для приготовления пищи без помощи человека», «умная техника по сезонным заготовкам», «робот, который за ребенка будет ходить в школу», «умная станция (Яндекс.станция)» и другие.

Также потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся безопасного использования смарт-устройств и передачи персональных данных при их использовании. 45 процентов опрошенных указали, что при использовании смарт-устройств не обеспечивается полная защита персональных данных. 80 процентов опрошенных указали, что при использовании персональных данных смарт-устройства должны запрашивать согласие пользователя на

обработку персональных данных. При этом на вопрос о том, какой орган государственной власти является уполномоченным по защите персональных данных, правильно ответили 66процента опрошенных.

В целях пресечения нарушений обязательных требований законодательства и устранения последствий таких нарушений Комиссией проводились мероприятия в области регулирования государством цен (тарифов), в том числе на основании заявлений (жалоб) потребителей услуг, в отношении которых осуществляется государственное регулирование цен (тарифов).

В 2019 году Комиссией проведено 155 контрольно-надзорных мероприятий. По итогам 115 проверок (в том числе 58 внеплановых) выявлены нарушения. По результатам рассмотрения поступивших в Комиссию обращений и заявлений должностными лицами Комиссии было подготовлено 58 мотивированных представлений с информацией о выявленных нарушениях, на основании которых было назначено и проведено 58 внеплановых проверок установленного порядка ценообразования. Также в адрес 3 организаций были направлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

По итогам проведения Комиссией проверок выявлено 450 правонарушений, из которых 206 правонарушений выявлено в результате проведения внеплановых проверок. Основными нарушениями, выявляемыми при проверках, являются нарушения в части завышения и занижения тарифов на коммунальные услуги, нарушения в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, а также применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги.

В соответствии с приказом Управления архивами Свердловской области от 26.02.2013 № 27-01-33/28 «Об организации мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых Управлением архивами Свердловской области и областными государственными архивами – государственными казенными учреждениями Свердловской области» Управлением архивами Свердловской области организовано проведение мониторинга качества услуг, предоставляемых Управлением архивами Свердловской области и государственными архивами Свердловской области.

В ходе мониторинга качества предоставления государственных услуг проводились опросы (простые случайные выборки), доля граждан, удовлетворенных оказанной услугой, соблюдением сроков при предоставлении услуги составила 100 процентов.

Направление 5. Повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

В 2019 году Управлением разработаны и направлены методические материалы для специалистов Министерства социальной политики – для информирования получателей социальных услуг о схемах обмана потребителей (памятки).

Специалисты муниципальных образований и заинтересованные лица (хозяйствующие субъекты) прошли обучение в федеральном бюджетном учреждении науки «Екатеринбургский медицинский-научный центр профилактики и охраны здоровья рабочих промпредприятий» по теме: «Защита прав потребителей» по программе разработанной Управлением.

Представители органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей Свердловской области приняли участие в семинарах организованных для специалистов муниципальных образований (в том числе выездные) по следующим вопросам: «Полномочия Управления и органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей», «Актуальные вопросы обеспечения защиты прав потребителей с учетом проблем на потребительском рынке и изменениями в действующем законодательстве РФ».

Также представители органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области приняли участие в проведении конференции по финансовой грамотности, в том числе, с участием глав и специалистов муниципальных образований по теме: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг».

Специалисты Департамента приняли участие в семинаре «Школы грамотного потребителя» по вопросам:

«Основные изменения и требования, которые вступили в действие с 05.03.2019 года на основании Приказа Минстроя России от 28.01.2019 № 44/пр «Об утверждении Требования к оформлению протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах и Порядок направления подлинников решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственный жилищный надзор»;

«Регламент проверки специалистами Департамента протокола общего собрания собственников и предоставленных документов (сроки проверки, проверка полноты предоставленных данных)»;

«Полномочия Департамента по рассмотрению полномочности протокола общего собрания собственников или признания его ничтожным»;

«Типичные ошибки при организации, проведении и документального оформления общего собрания собственников»;

«Можно или нет принять решение об отмене решения общего собрания собственников и целесообразность данного голосования»;

«Какую помощь может оказать Департамент в конфликтной ситуации между собственникам многоквартирных домов и управляющими организациями при невозможности исполнения решения принятого на общем собрании собственников»;

«Вопросы энергоэффективности многоквартирных домов»;

«Подготовка документов для участия в программе «Формирование современной городской среды».

Всего в отчетном году прошли обучение более 1500 сотрудников органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Направление 6. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В целях совершенствования нормативного правового регулирования в области обеспечения прав потребителей в адрес Государственной Думы Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и иные органы власти, в течение 2019 года направлено более 100 предложений, например:

«О проблемах рынка профессиональной юридической помощи» (о необходимости регулирования рынка юридической помощи);

«О проблемах обязательного подтверждения соответствия» (о необходимости регулирования деятельности аккредитованных лиц);

«О предложениях в проекты нормативных правовых актов» (по проекту Федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»);

«О проблемах приобретения товаров (работ, услуг) в кредит» (о необходимости введения «периода охлаждения» при приобретении товаров, услуг в кредит);

«О проведении контрольных закупок» (о необходимости совершенствования механизма контрольных закупок и внесении изменений в «Правила организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2018 года № 1398 и Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»);

«О предложениях в проект федерального закона «О внесении изменения в статью 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», предполагающего внесение изменений в порядок

осуществления дистанционного способа продажи товаров, в части установления обязанности продавца предоставлять наиболее полную информацию о реализуемых продуктах питания»;

«О предложениях в проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и статью 10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», направленный на обеспечение установленных законом материальных гарантий общественным объединениям потребителей и органам местного самоуправления, обращающихся в суд с исками о защите прав потребителей и на укрепление роли указанных субъектов в национальной системе защиты прав потребителей»;

«О предложениях в проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах регулирования торговой деятельности», в целях установления правовых основ проведения распродажи товаров»;

«О предложениях в проект федерального закона «О внесении изменений в статью 45 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и статью 10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», в части установления функций и пределов осуществления общественными объединениями контроля за деятельностью хозяйствующих субъектов»;

«О включении в региональный перечень (классификатор) государственных и муниципальных услуг, оказываемым физическим лицам, работ по рассмотрению обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите прав потребителей»;

«О разработке и утверждении списка рекомендуемых маршрутов на территории Свердловской области.

Также проведено заседание Координационного совета по вопросам взаимодействия с представителями малого и среднего предпринимательства при Управлении совместно с заседанием Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями.

На мероприятии были освещены проблемы и нарушения на потребительском рынке, в том числе, с целью исключения допущения нарушений со стороны предпринимательского сообщества.

В целом реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защите прав потребителей в Свердловской области

на 2019-2024 годы» за отчетный период характеризуется положительной динамикой.

Уровень достижения ЦП составил 97 процентов, уровень освоения объемов финансового обеспечения к предельному объему – 100 процентов, уровень выполнения мероприятий – 99 процентов. Оценка эффективности реализации Региональной программы составило 98 процентов, что свидетельствует о высокой эффективности Региональной программы

10.2 Реализация подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года»

Основные мероприятия Подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 N 1285-ПП (далее – Подпрограмма):

оказание телематических услуг по работе официального информационного ресурса «Защита прав потребителей Свердловской области»;

оказание услуг по развитию и росту позиций официального информационного ресурса «Защита прав потребителей Свердловской области»;

проведение лабораторных исследований пищевых продуктов;

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

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

исследование конъюнктуры рынка социально значимых пищевых продуктов;

оказание профессиональной практической деятельности в обеспечении работы специальной межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка, утвержденной распоряжением Правительства Свердловской области от 18.10.2010 № 1480-РП «О специальной межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка»;

проведение ежегодного конкурса, посвященного Всемирному дню защиты прав потребителей среди СМИ, в том числе

информационных порталов, на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей;

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

издание ежегодного государственного доклада Управления Роспотребнадзора по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области».

Планируемое финансирование Подпрограммы в 2019 году составило 2619 тыс. руб., фактическое – 2464,20 тыс. руб.

Перечень органов и организаций – исполнителей Подпрограммы:

- ООО «Центр информационных технологий «Гарантия Качества»;
- ООО «Интер-Про»;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области»;
- АНО ДПО УЦ «Навигатор обучения»;
- ИП Русских Алексей Владимирович;
- ООО «ГЛЭМ-ЭВЕНТС».

Все мероприятия выполнены в полном объеме.

В целях обеспечения населения качественными и безопасными продуктами питания, решения вопросов защиты прав потребителей принята и реализуется подпрограмма «Развитие потребительского рынка Свердловской области» в рамках которой:

проведено 4 заседания межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка Свердловской области. Рассматривались вопросы состояния рынков колбасных изделий, молочной продукции: молоко питьевое пастеризованное, масло сливочное крестьянское, сметана.

В 2019 году по заданию Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» провел лабораторные исследования 260 образцов пищевых продуктов, закупленной в предприятиях розничной сети Свердловской области.

По результатам лабораторных испытаний пищевых продуктов 111 образцов не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило

43 процента (в 2018 году этот показатель составлял – 49 процентов).

В товарной группе «Колбасные изделия» ГОСТ (колбаса вареная, сосиски, сардельки) было исследовано 50 проб, несоответствия нормативной документации составило 22 проб (44 процента), в том числе в 20 пробах выявлена фальсификация – не соответствие гистологическому составу (40 процентов), а именно в результате исследования были выявлены: клетки камеди, фрагменты костной ткани, каррагинан, крахмалосодержащий компонент (мука), препарат сухого животного белка, фрагменты субпродуктов, целлюлоза.

В 2019 году впервые на исследование были взяты сосиски и сардельки. Было исследовано 12 образцов данной продукции, из которых 11 образцов оказались фальсифицированы. Большая часть продукции – эта производители из других регионов. Из Свердловской области, фальсифицированной оказалась продукция ООО «Богдановический мясокомбинат» и ИП Карамышева С.В.

В 2018 году - было исследовано 40 образцов колбасных изделий, из которых выявлено 22 неудовлетворительных (55 процентов).

Изготовители фальсифицированной продукции:

ЗАО «СК Короча» (Белгородская область);

ООО «Богдановический мясокомбинат» (Свердловская область);

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область);

ИП Карамышева С.В. (Свердловская область);

ООО «Сибирская продовольственная компания» (Новосибирская область);

ИП Куприянова Е.В. (Челябинская область);

ООО «Ишимский мясокомбинат» (Тюменская область);

ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край);

ООО «Малаховский мясокомбинат» (Московская область);

АО «Омский Бекон» (Омская область);

ООО МПК «Ромкор» (Челябинская область);

ООО «МДБ» (Московская область);

ООО «МК «Агротэк» (Саратовская область);

ИП Ильтяков Дмитрий Владимирович (Курганская область);

ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область);

ИП Кузьмина Н.Ф. (Саратовская область);

ООО «Мясная классика» (Свердловская область);

В товарной группе «Молоко питьевое пастеризованное» было исследовано 45 проб, несоответствия нормативной документации составило 11 проб (24 процента), фальсификация не выявлена.

В 2018 году было исследовано 60 образцов, в том числе выявлено

19 неудовлетворительных (3,6 процента).

Забраковка продукция выявлена по органолептическим показателям (вкус и запах, внешний вид, консистенция, цвет), по физико-химическим показателям (массовая доля белка, массовая доля

жира), по микробиологическим показателям (обнаружены БГКП (колиформы) - Бактерии группы кишечной палочки, и КМАФАиМ - бактерии, дрожжи, плесневые грибы).

В товарной группе «Сметана» было исследовано 40 проб, несоответствия нормативной документации составило 12 проб (30 процентов), в том числе в 1 пробе выявлена фальсификация – ООО ПК «Айсберг-Плюс» (Московская область) - использование не молочного вида сырья.

В 2018 году было исследовано 32 образца, в том числе выявлено 17 неудовлетворительных (53 процента).

В товарной группе «Творог» было исследовано 40 проб, несоответствия нормативной документации составило 24 пробы (60 процентов), фальсификация не выявлена.

В 2018 году исследовано 34 образца, в том числе выявлено 21 неудовлетворительная проба (61 процент).

Забраковка продукция выявлена по органолептическим показателям вкус и запах, внешний вид, консистенция, цвет), по физико-химическим показателям (массовая доля белка, массовая доля жира), по микробиологическим показателям (обнаружение БГКП – колиформы).

В товарной группе «Масло сливочное» было исследовано 45 проб, несоответствия нормативной документации составило 29 проб (64,4 процента), в том числе в 8 пробах выявлена фальсификация (17,7 процента) - Использование не молочного вида сырья, добавление растительных масел.

В 2018 году было исследовано 45 образцов, в том числе не соответствует нормативной документации – 27 образцов (60 процентов).

Изготовители фальсифицированной продукции:

ИП Бобров Александр Юрьевич (Свердловская область);

ООО «Лав продукт» (Московская область);

ООО «Эридан» (Московская область);

ООО «Изобилие» (Челябинская область);

ООО «Меркурий» (Челябинская область);

ООО «Сигмахолод» (Московская область).

В товарной группе «Мясо птицы» было исследовано 40 проб, несоответствия нормативной документации составило 11 проб (27,5 процента), фальсификация не выявлена. Несоответствие составило по органолептическим и микробиологическим показателям.

В 2018 году было исследовано 20 образцов, в том числе выявлено 8 неудовлетворительных (40 процентов).

В целях принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов протоколы лабораторных испытания направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

Министерство продолжает сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей» (www.potrebitel66.ru). На сайте обновляется база данных по результатам проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и реализацию пищевых продуктов.

За период с начала 2019 года на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66.ru) в разделе «Новости» размещено

653 информационных материала о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению, в том числе поступившие из Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

В еженедельном режиме на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66.ru) обновляется база данных по результатам проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и продажу пищевых продуктов населению Свердловской области.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Министерством проведен областной конкурс среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

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

К участию в Конкурсе принято 11 заявок, поступивших от средств массовой информации из 10 муниципальных образований региона (муниципальное образование «город Екатеринбург», городской округ город Нижний Тагил, Камышловский городской округ, городской округ Верхняя Пышма, Талицкий городской округ, городской округ Сухой Лог, муниципальное образование город Каменск-Уральский, городской округ Богданович, Красноуфимский городской округ, Невьянский городской округ).

Конкурсной комиссией было рассмотрено 83 информационных материалов. Конкурсные работы охватывают наиболее острые на сегодняшний день темы: «Мусорная реформа», «Цифровое телевидение», качество и безопасность продовольственных и непродовольственных товаров, газовое обеспечение, юридическая помощь «Вопрос - Ответ» и другие.

Проведены маркетинговые исследования рынка сыров твердых и полутвердых, а также рынка сливочного масла.

В рамках исследований изучен спрос более 1 тысячи покупателей (жителей области). В результате - определены виды,

наименования и торговые марки, пользующиеся наибольшим покупательским спросом, определена частота покупательского спроса по отдельным товарным группам, доля продукта в общем объеме покупок, ценовая чувствительность и другое.

В текущем году проведено 5 лекций для школьников по основам потребительских знаний, в результате чего, дети в возрасте от 14-16 лет получили знания о правилах продажи потребительских товаров, об источниках потребительской информации, о здоровом питании, о способах решения потребительских проблем.

Для специалистов муниципальных образований, работающих в системе защиты прав потребителей Свердловской области, издано 50 экземпляров ежегодного государственного доклада Управления Роспотребнадзора по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2018 году».

Заключен государственный контракт на изготовление полиграфических материалов, направленных на информационное обеспечение населения и специалистов в области обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей в количестве 50 тыс. штук. До конца 2019 года данные полиграфические материалы распространены среди населения Свердловской области.

Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей

Как показывает практика, в сфере защиты прав потребителей остается немалое количество нерешенных вопросов правового характера.

С учетом предложений органов, входящих в систему защиты прав потребителей, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, проанализировав ситуацию на потребительском рынке товаров и услуг на территории региона, с целью ее улучшения считает необходимым предложить:

1. с целью обеспечения процедуры изъятия из оборота некачественной и опасной продукции внести дополнение в ч.1 ст.14.43 КоАП, в ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ в части введения дополнительного административного наказания – конфискации предмета административного правонарушения;

2. с целью обеспечения эффективного надзора на потребительском рынке пищевых продуктов внести изменения в ч. 9 ст.9 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в части дополнения вида деятельности «в сфере продовольственного рынка товаров», по которому плановые проверки могут проводиться два и более раза в три года;

3. с целью обеспечения эффективного надзора на потребительском рынке пищевых продуктов внести дополнения в Постановление Правительства РФ от 23.11.2009 N 944 «Об утверждении перечня видов деятельности в сфере здравоохранения, сфере образования и социальной сфере, осуществляемых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, в отношении которых плановые проверки проводятся с установленной периодичностью» в части дополнения вида деятельности «производство и розничная продажа продовольственных товаров»;

4. с целью пресечения фактов уклонения хозяйствующих субъектов от проверок внести дополнение в Федеральный закон от 08.08.2001 №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц индивидуальных предпринимателей» по обязыванию хозяйствующих субъектов регистрировать в налоговых органах место фактического осуществления деятельности, в т.ч. при заключении договоров аренды;

5. с целью пресечения реализации спиртосодержащей продукции под видом ароматизаторов пищевых дополнить п. 2. ст. 8 ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», утвержденного Решением Совета Евразийской экономической

комиссии, запретом на розничную продажу ароматизаторов в потребительской таре объемом, превышающем 20 мл;

6. внести изменения в статью 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части ужесточения требований к лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному размеру штрафа в отношении юридических лиц;

7. с целью ограничения продажи и потребления алкогольной продукции с 23 часов до 8 часов внести дополнение в п. 5 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», которым установить запрет на подмену розничной продажи алкогольной продукции продажей такой продукции при оказании услуг общественного питания посредством ограничения перечня таких предприятий общественного питания по типу и классу, а именно ресторанами, кафе и барами;

8. с целью пресечения фактов незаконной продажи алкогольной и табачной продукции дистанционным способом внести изменения в Постановление Правительства РФ от 26.10.2012 № 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» в части наделения Роспотребнадзора полномочиями по принятию решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и указателей страниц сайтов в сети «Интернет», а также сетевых адресов в единый реестр запрещенной информации, в отношении информации о продаже табачной продукции дистанционным способом;

9. с целью пресечения фактов распространения под видом курительных смесей для кальяна смесей, содержащих вещества, обладающие психотропным, наркотическим действием, дополнить ст.2 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» понятием «курительная смесь для кальяна»;

10. с целью обеспечения охраны граждан распространить действие Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на заменители табака, ввести понятия «заменители табака», «испаритель, имитирующий процесс

курения», «жидкость для электронного испарителя»; учитывая наличие обоснованных сомнений в безопасности электронных испарителей, предназначенных для вдыхания пара, и жидкостей для них является необходимым введение показателей безопасности такой продукции, требований к ее маркировке и обязательному подтверждению соответствия таких товаров установленным требованиям;

11. с целью дополнительной защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, предусмотреть в Федеральном законе от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» ограничения, связанные с распространением информации, запрещённой для детей, посредством продукции, не являющейся информационной;

12. с целью обеспечения прав потребителей на своевременное получение понятной, легко читаемой информации о пищевых продуктах внести дополнение в часть 4.12 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 от 09.12.2011г. «Пищевая продукция в части ее маркировки», касающееся установления минимального размера шрифта при нанесении информации о товаре и изготовителе на маркировку продукции, а также конкретизирующее понятие «контрастность фону»;

13. с целью предотвращения реализации на потребительском рынке контрафактной пищевой продукции внести дополнение в статью 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 от 09.12.2011 «О безопасности пищевой продукции» в части порядка оформления и обращения товарно-сопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость пищевой продукции;

14. с целью предотвращения поставок в образовательные организации для организации питания детей некачественной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции внести изменения в часть 9 статьи 37 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в части снижения подлежащей обоснованию цены контракта до 15 процентов, а может быть и до 10 процентов (в настоящей редакции обоснование обязан представлять участник закупки, предложивший цену контракта, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, при этом конкурсы выигрываются при снижении цены на 24,9 процента);

15. для надлежащей реализации мер, направленных на защиту прав потребителей в сфере долевого строительства, наделить органы, осуществляющие государственный региональный надзор в области долевого строительства, полномочиями по рассмотрению дел об

административных правонарушениях, предусмотренных ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации; включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, установленные законодательством о защите прав потребителей), а также по контролю за деятельностью жилищно-строительных кооперативов, что обусловлено неприменением к отношениям, возникающим между покупателями недвижимости через жилищно-строительные кооперативы Закона РФ «О защите прав потребителей»;

16. с целью пресечения правонарушений при продаже подарочных сертификатов дополнить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» понятием «подарочный сертификат» и установить правила его реализации;

17. с целью обеспечения права потребителей на получение полной и достоверной информации о товаре внести дополнения и изменения в ст. 9 «Требования к маркировке продукции» Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), а именно:

- абзац 5, 6 п. 1 ст. 9 следует изложить в следующей редакции: «наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера» (в действующей редакции указано: «наименование и юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица», что противоречит законодательству и ограничивает права потребителей в случае обращения потребителя при обнаружении в товаре недостатка);

- п. 2 ст. 9 дополнить: размер изделия должен указываться в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции (в действующей редакции указано: «размер изделия» без уточнения требований к указанию, что нарушает права потребителя при правильном выборе товара, а также доказывании в судах правильности указания размера изделия).

18. с целью уменьшения темпов роста просроченной задолженности по кредитам ввести в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» запрет предоставления потребительского кредита (займа) заемщику, не соответствующему критериям платежеспособности, утвержденным Правительством Российской Федерации; установление соответствующих критериев платежеспособности заемщиков;

19. с целью обеспечения соблюдения прав страхователей внести дополнения в ст.8 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»: вознаграждение, выплачиваемое страховщиком страховому агенту, страховому брокеру за осуществление действий, в результате которых заемщик потребительского кредита становится застрахованным или с

заемщиком заключается договор страхования, не может превышать десять процентов от размера уплачиваемой страхователем страховой премии;

20. с целью обеспечения прав потребителей финансовых услуг ввести в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях статьи, предусматривающей административную ответственность за нарушение закона о потребительском кредите (займе), в том числе, специальную ответственность за навязывание гражданину, обратившемуся в финансовую организацию с целью получения кредита (займа), дополнительных услуг, установить размер штрафа в отношении юридического лица не менее 100 000 руб.; наделить должностных лиц Банка России правом рассмотрения дел об административных правонарушениях, предусмотренных указанной статьей;

21. с целью исключения фактов злоупотребления правом со стороны исполнителей финансовых услуг утвердить Постановлением Правительства Российской Федерации типовые общие условия договора потребительского кредита, типовые правила страхования (по различным видам страхования), обязательные к применению кредитными и страховыми организациями; внести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» требования об обязательном применении указанных типовых условий, правил;

22. с целью унификации требований к договорам страхования ввести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» понятие «индивидуальные условия договора страхования» и требования об отображении данных условий четким, хорошо читаемым шрифтом в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора; в табличной форме предусмотреть предоставление сведений о наименовании, адресе, размере агентского вознаграждения страхового агента;

23. с целью соблюдения прав потребителей страховых услуг на получение необходимой информации установление в Законе РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» требования о необходимости указания сведений о размере страховой премии, страховой суммы, страховой выплате в рублях;

24. с целью оптимизации работы административных органов в ст. 29.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что дело об административном правонарушении рассматривается по месту его совершения или выявления;

25. с целью оптимизации работы судебных органов власти при рассмотрении жалоб на решения административных органов внести изменения в ч. 1 ст. 208 Арбитражного процессуального кодекса РФ: заявление об оспаривании решения административного органа о привлечении к административной ответственности подается в арбитражный суд по месту нахождения административного органа, которым принято оспариваемое решение о привлечении к административной ответственности (в настоящее время существенная нагрузка по рассмотрению заявлений об оспаривании решений административных органов ложится на Арбитражный суд г. Москвы - в связи с рассмотрением заявлений трансрегиональных компаний, зарегистрированных в г. Москве);

26. с целью реализации принципов неотвратимости наказания в связи с совершением административных правонарушений установить в ст. 4.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях, что постановление по делу об административном правонарушении не может быть вынесено по истечении одного года со дня совершения административного правонарушения (минимальный срок давности, в том числе, для нарушений против порядка управления – неисполнение предписаний, непредоставление уведомлений о начале осуществления деятельности и пр.)

27. с целью более полной реализации административным органом полномочий по защите прав потребителей внести изменения в ч.2 ст.14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» в части формулировки диспозиции нормы: фразу «включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» изменить на «наличие в договоре условий, ущемляющих установленные законом права потребителей»;

28. с целью обеспечения права потребителей на получение информации внести дополнения в ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» об обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) при оформлении текста договора с потребителем в печатном виде соблюдать размер прописной буквы не менее 2,5 мм; уточнение позволит не допускать нарушения прав потребителей на предоставление информации, которое в настоящее время носит массовый характер;

29. с целью обеспечения гарантий заемщиков в части ограничения полной стоимости кредита внести в ст. 8 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» изменения – наделить Банк России полномочием устанавливать предельные значения полной стоимости потребительского кредита (займа);

30. с целью прекращения противоправных действий со стороны микрофинансовых организаций внести изменения в

Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в части запрета заключения микрофинансовой организацией договора микрозайма с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

31. С целью защиты прав потребителей при обращении взыскания на денежные средства, находящиеся на счетах и вкладах в банковских организациях, необходимо установление порядка определения банковской организацией тех денежных средств, на которые не может быть обращено взыскание;

32. с целью содействия реализации органами государственного надзора, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), органами местного самоуправления права на предъявление исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей необходимо дополнить:

- ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» абзацем следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; нахождения истца. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства».

- ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации дополнить п. 7.1. следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца»;

33. с целью обеспечения прав потребителей на получение бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий внести изменение в п.6 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в части конкретизации способа доведения информации до потребителей о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий исключительно в письменной форме с указанием конкретных видов услуг, что в конечном итоге будет являться доказательством исполнения обязанности медицинской

организации по информированию потребителей и гарантировать право выбора пациента – получить услугу бесплатно или за плату;

34. с целью повышения уровня законопослушания хозяйствующих субъектов повысить размер санкций за совершение административных правонарушений против институтов государственной власти и против порядка управления – в частности, предусмотренных ч.1 ст.19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания», ст.19.6 КоАП РФ «Непринятие мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения» ст.19.7 КоАП РФ «Непредставление сведений», а также иных нарушений против порядка управления и институтов государственной власти;

35. с целью урегулирования правоотношений в сфере управления коттеджными поселками и отдельными домовладениями дополнить Жилищный кодекс Российской Федерации разделом, посвященным правоотношениям в области управления имуществом собственников на территории отдельных домовладений, коттеджных поселков;

36. с целью упорядочения расчетов за коммунальные услуги дополнить «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, положениями, регламентирующими порядок расчета платы за коммунальные услуги в случае оборудования многоквартирного дома общедомовым прибором учета, определяющим объемы (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток, и оборудования всех или части жилых и нежилых помещений индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета, функциональные возможности которых не позволяют определять объемы (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток;

37. с целью повышения уровня правовой защищенности пассажиров принять на уровне Правительства Российской Федерации постановление, утверждающее правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, содержащего нормы о защите прав потребителей (в настоящее время действуют федеральные авиационные правила, утвержденные приказом Министерством транспорта РФ);

38. в целях учета интересов малолетних пассажиров Управление полагает целесообразным дополнить положения Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82, обязанностью перевозчика предоставить лицу, следующему совместно с ребенком

(детьми) в возрасте до 12 лет, при приобретении билета право самостоятельного выбора места без взимания дополнительной платы;

39. с целью обеспечения реализации прав пассажиров в п.51 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» установить изменение паспортных данных пассажира в системе регистрации без взимания дополнительной платы;

40. с целью обеспечения безопасности дорожного движения усилить роль государства в регулировании и контроле деятельности автотранспортного комплекса, а именно вернуться к лицензированию деятельности по перевозкам грузов автомобильным транспортом, по перевозкам опасных грузов автомобильным транспортом, по перевозке пассажиров легковым автотранспортом на коммерческой основе, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, осуществляемая на коммерческой основе, по транспортно-экспедиционному обслуживанию на грузовом и пассажирском автомобильном транспорте (деятельность автовокзалов и автостанций, операторов на маршрутах движения автобусов).

41. с целью улучшения транспортного обслуживания населения, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта принять нормативные правовые акты, направленные на:

- разработку на уровне субъектов Российской Федерации единого порядка допуска перевозчиков на маршруты перевозок пассажиров общего пользования и отстранения от маршрута;

- создание в каждом субъекте Российской Федерации единого органа или организации управления, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта;

- обеспечение штатов аппаратов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления специалистами по транспортному обслуживанию населения;

42. с целью улучшения качества подготовки водителей автотранспортных средств повысить значимость Министерства транспорта Российской Федерации в вопросах организации подготовки кадров в данной отрасли:

- разработать государственную регламентированную систему подготовки и переподготовки педагогических кадров для автошкол (преподавателей и мастеров производственного обучения, инструкторов);

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки водителей автотранспортных средств, с включением в неё, в том числе, тематики по изучению психофизиологических особенностей деятельности водителя (с обязательной проверкой психофизиологических возможностей кандидатов в водители),

антиаварийной психологической подготовке водителей, а также психологической подготовке водителей в условиях возникновения действий террористического характера других экстремальных ситуаций;

- лицензирование и государственный контроль деятельности учебных заведений по подготовке и переподготовке водителей автотранспортных средств передать Министерству транспорта Российской Федерации или ввести обязательную аккредитацию Министерством транспорта Российской Федерации автошкол, готовящих водителей категорий С, Д, Е.

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки специалистов автотранспортного комплекса;

43. с целью обеспечения прав абонентов при оказании дополнительных услуг связи изложить абзацы 2, 3 и 4 ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» следующим образом: «Оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг. До получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг, и сервисном номере, установленном оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

44. с целью обеспечения соблюдения прав абонентов при предоставлении услуг мобильных платежей дополнить «Правила оказания услуг телефонной связи», утвержденные постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, следующими положениями: «Денежные средства, внесенные абонентом в счет оплаты услуг телефонной связи и услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, могут использоваться для оплаты иных услуг при условии наличия у лица, в счет оплаты услуг которого списывается плата, договора с оператором связи. По требованию

потребителя оператор предоставляет абоненту информацию о наименовании и адресе указанного лица. Списание платы с лицевого счета в целях оплаты услуг третьих лиц должно осуществляться с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на осуществление оператором таких действий. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

45. с целью осуществления перерасчета платы абонентам в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ в сетях связи дополнить положения правил оказания услуг связи следующей обязанностью: «Оператор обязан: уменьшить размер абонентской платы, внесенной или подлежащей внесению абонентом, на денежную сумму, пропорциональную количеству дней (часов) периода приостановления оказания услуг или предоставления услуг связи ненадлежащего качества в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ»;

46. с целью надлежащего информирования абонентов услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи об изменении тарифов дополнить пп. «е» п. 24 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 абзацем следующего содержания: «Абонентам услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, об изменении тарифов сообщается посредством автоинформатора и в тексте счета, выставяемого абоненту за услуги телефонной связи»;

47. с целью учета интересов абонентов при исчерпании аванса на лицевом счете абонента изложить пункт 29 «Правил оказания услуг телефонной связи», вступивших в силу с 15.01.2015, в формулировке пункта 43 «Правил оказания услуг подвижной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328: «При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента»;

48. с целью регламентации порядка представления детализации счета дополнить п/п «г» п. 26 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, положением следующего содержания:

«Детализация счета может быть запрошена абонентом за период оказания услуг, не превышающий три года, предшествующих дате ее запроса. Детализация счета предоставляется без взимания платы до трех раз в год, свыше трех раз в год за предоставление детализации с абонента может взиматься дополнительная плата»;

49. с целью соблюдения прав абонентов при изменении тарифного плана п. 33 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, изложить в следующей редакции:

«1. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента заключения договора об оказании услуг связи (изменения тарифного плана) прошло более одного месяца. 1. При изменении тарифного плана по инициативе абонента плата за такое изменение не взимается в случае, если в отношении данного абонента применяется тарифный план, о внесении изменений в который оператором сообщено абонентам в установленном порядке, в период с момента сообщения абоненту об изменении применяемого в отношении него тарифного плана до истечения двух месяцев с момента внесения таких изменений»;

50. с целью решения проблем с качеством услуг связи установить минимальные обязательные требования к качеству различных услуг связи, предоставляемых абонентам (в первую очередь, телематических услуг связи). Учитывая наличие технической специфики, определенных требований к лабораторному и экспертному обеспечению соответствующей отрасли надзора, представляется необходимым возложение контроля за соблюдением данных требований на органы Роскомнадзора;

51. с целью решения проблемы реализации полномочий органами Роскомнадзора в ч. 4 ст. 27 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» внести дополнения следующего содержания: «Основанием для проведения внеплановой проверки является: 5) нарушение прав абонента-физического лица, предусмотренных законодательством о связи (в случае обращения абонента, права которого нарушены)»;

52. в целях недопущения правовых коллизий, в «Правилах оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) кабельного вещания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 № 785, в «Правилах оказания услуг связи по передаче данных», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32, в «Правилах оказания услуг связи проводного радиовещания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.06.2005 №353, в «Правилах оказания телематических услуг связи», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575, установить

сроки рассмотрения оператором связи претензий в количестве 30 дней со дня регистрации претензии;

53. в целях соблюдения прав пассажиров авиатранспорта установить обязательные требования к порядку оформления, в том числе, форме, посадочного талона;

54. внести изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части введения административной ответственности в связи с нарушением порядка перенесения абонентского номера. При этом полномочиями по рассмотрению соответствующих дел об административном правонарушении наделить органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (ст. 23.44 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях);

55. с целью обеспечения реализации права абонента на безвозмездный просмотр общедоступных телеканалов требуется введение дополнительных норм в Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи», которые предусматривали бы обязанность оператора, который оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, заключить с абонентом на основании его заявления договор на просмотр и (или) прослушивание обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов на условиях взимания платы за доступ к сети связи. При этом плата за доступ к сети связи должна регулироваться уполномоченными органами. Кроме того, в п. 46 «Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 N 785, необходимо предусмотреть обязанность оператора при приостановлении оказания платных услуг сохранить доступ абонента к сети связи с правом просмотра (прослушивания) обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов;

56. с целью защиты прав туристов при обращении к страховщику (гаранту) дополнить ст. 17.5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» абзацем следующего содержания: «За нарушение сроков удовлетворения требования туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии страховщик (гарант) уплачивает туристу и (или) иному заказчику неустойку в размере трех процентов подлежащей уплате суммы страхового возмещения (денежной суммы по банковской гарантии)»;

57. с целью обеспечения гарантий на оказание медицинской помощи ввести обязательное страхование жизни и здоровья туриста при оказании экскурсионных услуг, связанных с прохождением

опасных маршрутов и услуг, включающих в себя занятие экстремальными видами туризма (для этой цели необходимо, в первую очередь, утвердить закрытый перечень тех услуг, при оказании которых осуществляется личное страхование туриста);

58. с целью упрощения процедуры удовлетворения имущественных требований неопределенного круга потребителей внести в статью 46 «Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей» Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» положение, согласно которому при удовлетворении требования о прекращении неправомерных действий, связанных с ущемлением имущественных интересов потребителей (неправомерное начисление платы, навязывание дополнительных платных услуг и др.), должен быть решен вопрос об обязанности ответчика совершать действия, направленные на возврат неосновательного обогащения за установленный период;

59. с целью соблюдения прав потребителей услуг страхования внести изменения в статью 958 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с которыми в случае отказа страхователя от договора страхования в течение месяца со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая, уплаченная страховая премия подлежит возврату. Страховщик при возврате уплаченной страховой премии страхователю вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования;

60. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить запрет на размещение информации о продаже товаров (работ, услуг) в сети Интернет при отсутствии на сайте продавца информации о полном (фирменном) наименовании юридического лица (индивидуального предпринимателя), адресе юридического лица (адресе места жительства или адресе места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя), данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию);

61. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания юридических услуг, правила

оказания услуг в области спорта, отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, спортивных клубов, экскурсионных услуг и др.);

62. С целью обеспечения предоставления потребителям информации об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям дополнить п. 12 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, требованием об указании в товарно-сопроводительных документах номера свидетельства о государственной регистрации продукции и органа, его выдавшего;

63. С целью эффективного пресечения нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции без лицензии, ужесточить административную ответственность, предусмотренную Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному в настоящее время размеру штрафа в отношении юридических лиц;

64. С целью исключения дублирования полномочий в части привлечения к административной ответственности в области розничной продажи алкогольной продукции в ч. 2 ст. 23.50 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что рассмотрение дел, предусмотренных ч. 1 ст. 23.50 КоАП РФ, осуществляют «руководители территориальных органов федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции за исключением розничной продажи, и их заместители»;

65. С целью упорядочения оказания платных образовательных услуг в сфере образования привести примерную форму договора, утвержденную приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2013 № 1315 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 61 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

66. С целью исключения потребления в немедицинских целях закиси азота и обеспечения безопасности потребителей включить в Перечень наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 30.06.1998 N 681, диоксид (закись) азота.

67. С целью более эффективной защиты прав потребителей транспортных услуг – законодательно определить критерии предоставления резервного воздушного судна, увеличить для

юридических лиц размер штрафных санкций за отмену авиарейсов в случаях, не предусмотренных законодательством;

68. распространить указания Банка России от 20.11.2015 N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» на программы страхования банков;

69. дополнить п. 5 ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» основанием для включения информации в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, информации о предложении к продаже товаров (работ, услуг) без указания сведений о продавце (исполнителе) (его наименовании (фирменном наименовании) и адресе); полномочиями по принятию соответствующих решений наделить Роспотребнадзора (п. 5 «Правил создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утверждённых Постановлением Правительства РФ от 26.10.2012 N 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено»);

70. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушениях процедуру контроля исполнения представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

71. Для эффективной реализации технологии контрольной закупки внести изменения в ч. 3 ст. 16.1 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», предусмотрев проведение контрольной закупки применительно к нарушениям прав потребителей без необходимости соблюдения претензионного порядка;

72. внести изменения в «Правила организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)», утвержденные

Постановлением Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)» в части необходимости указания в приказе о проведении контрольной закупки не даты, а срока проведения контрольной закупки (в связи с тем, проведение контрольной закупки в определенную дату может не состояться по объективным причинам, а применительно к дистанционной контрольной закупке возникает необходимость получения товара), а также в части определения последствий несостоявшейся контрольной закупки;

73. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить возможность продажи продавцом товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет только через агрегаторы, включенные в Единый реестр агрегаторов; при этом владельцы агрегаторов предоставляют потребителю гарантии возврата денежных средств в случае недоставки товара или доставки товара, не соответствующего описанию; наделить Роспотребнадзор полномочиями по ведению Единого реестра агрегаторов;

74. исключить необходимость соблюдения претензионного порядка как условия для проведения проверки по фактам нарушений прав потребителей, если речь идет о нарушениях неопределенного круга лиц (пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

75. в связи с распространённой практикой деятельности недобросовестных испытательных лабораторий и органов сертификации, участвующих в процедурах подтверждения соответствия продукции обязательным требованиям, - ужесточить требования к деятельности частных аккредитованных лиц, периодичности их проверок, усиления мер ответственности в случае установления фиктивности их деятельности (вплоть до уголовной); наиболее эффективной мерой представляется передача соответствующих функций в области обязательного подтверждения соответствия исключительно государственным учреждениям;

76. в связи с распространенной практикой деятельности недобросовестных юридических фирм утвердить правила предоставления платных юридических услуг и ввести повышенные организационные требования к деятельности лиц, предоставляющих такие услуги;

77. с целью эффективного контроля в сфере маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками, предусмотреть полномочиями по принятию мер, направленных на изъятие из оборота немаркированных товаров; применительно к

Роспотребнадзору для этой цели представляется необходимым изложить подпункт 3 пункта 2 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»: «применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о прекращении реализации немаркированных товаров, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения»;

78. с целью эффективной организации защиты прав потребителей со стороны органов местного самоуправления - создать законодательные финансовые основы для обеспечения реализации данных функций (софинансирования со стороны органов исполнительной власти субъектов РФ);

79. с целью эффективной реализации полномочий по контрольной закупке внести изменения в Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в части исключения необходимости соблюдения претензионного порядка применительно к нарушениям прав потребителей как основанию для контрольной закупки, а также предусмотреть в Правилах организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398, возможность участия в проведении контрольной закупки третьих лиц, непосредственно совершающих сделку по поручению должностного лица (с фиксацией сведений о данном лице в акте контрольной закупки);

80. с целью эффективной реализации полномочий по контрольной закупке, в том числе, дистанционной, предусмотреть в п. 8 Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398, указание в приказе о проведении контрольной закупки срока ее проведения (вместо даты проведения);

81. с целью расширения форм контрольно-надзорной деятельности разработать в соответствии с ч. 4 ст. 8.3 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», порядок оформления и содержание заданий и порядок оформления должностными лицами Роспотребнадзора результатов мероприятия по

контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;

82. с целью эффективного осуществления надзора в области защиты прав потребителей исключить из ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» необходимость соблюдения претензионного порядка в случае поступления обращений и заявлений о нарушении прав и законных интересов неопределенного круга потребителей;

83. с целью обеспечения исполнения функций, возложенных на органы Роспотребнадзора в соответствии с ч. 2 ст. 38 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании», утвердить Административный регламент согласования программ мероприятий по предотвращению причинения вреда;

84. с целью соблюдения прав потребителя на получение информации предусмотреть в 12 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, указание в товарно-сопроводительной документации также сведений о свидетельстве о государственной регистрации продукции (номер, дата выдачи, орган, выдавший свидетельство);

85. Поскольку контентные услуги могут предоставляться помимо иных лиц, привлеченных оператором связи, непосредственно самим оператором связи, в связи с чем при их использовании в настоящее время невозможно производить оплату с отдельного лицевого счета, изложить пункт 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» в следующей редакции: «Оператор связи на основании обращения абонента обязан создать отдельный лицевой счет, предназначенный только для оплаты контентных услуг связи в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счете»;

86. поскольку аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, проводится Министерством экономического развития Российской Федерации, Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утвержден Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215, наделить федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие государственный надзор в сфере туристской деятельности, полномочиями по рассмотрению дел об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 14.39 КоАП РФ;

87. в целях оптимизации законодательства в сфере оказания гостиничных услуг и исключения противоречий, в связи с утверждением Правительством Российской Федерации 16 февраля

2019 г. Положения о классификации гостиниц, исключить из Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утвержденного приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11.07.2014 N 1215, классификацию гостиниц и иных средств размещения;

88. В связи с тем, что реализация права на подачу групповых исков в защиту прав потребителей в настоящее время затруднена, установить в ст. 244.20 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, что рассмотрение дела о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию о защите прав и законных интересов этой группы лиц присоединились не менее десяти лиц - членов группы лиц.

Заключение

В 2019 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

Всего в 2019 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 354 млн. рублей, что на 32 процента больше уровня 2018 г. (2018 г. – 269 млн. рублей).

Снизился удельный вес забракованной продукции в отношении детских игрушек (с 44,2 процента до 37,2 процента), забракованной мясной продукции (с 11,1 процента до 6 процентов), рыбной продукции (с 5,4 до 4,4 процента), кондитерских изделий (с 20,4 до 12,5 процента).

Результаты лабораторных исследований показывают снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении всех групп продукции, а именно консервов молочных (с 38,9 процента до 13 процентов), рыбы (с 28,4 до 23,6 процента), колбасных изделий (с 32,8 процента до 32,4 процента), сыров (с 21,8 процента до 13,9 процента), масла сливочного (с 25,2 процента до 18,5 процента). Неудовлетворительных проб по показателям фальсификации, также как и в 2019 году, не выявлено при проведении исследований шоколада.

В том числе, с целью информирования потребителей о выявленных несоответствиях продукции требованиям технических регламентов активно осуществлялась работа с Государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей. В 2019 г. в ГИР ЗПП внесено 462 уведомления о непродовольственной продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в раздел «Новости» внесено 88 материалов, в раздел «Судебная практика» – 185 материалов, в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 2 материала. В «Виртуальной приемной» дано 318 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

Снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг - финансовых (со 85 процентов до 76 процентов), туристских (с 85 процентов до 65 процентов), транспортных услуг (с 58 процентов до 35 процентов).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и Министерством социальной политики Свердловской области утвержден совместный план взаимодействия по вопросам защиты прав социально уязвимых потребителей от фактов обмана и злоупотребления доверием. Планом предусмотрено проведение образовательных мероприятий в комплексных центрах социального обслуживания населения для слушателей «Школ пожилого возраста», а также в КЦСОН, выполняющих функции базовых методических центров - для социальных работников.

Достижением 2019 года можно назвать достаточно эффективное обеспечение защиты прав потребителей в период проведения Глобального саммита по производству и индустриализации и Чемпионата мира по боксу среди мужчин.

В период Глобального саммита по производству и индустриализации в г. Екатеринбурге было организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в аэропорту «Кольцово» (в 2 смены с 9 до 21-00 ежедневно), оказано 113 консультаций.

Организовано проведение круглосуточной «горячей линии» для потребителей в период Саммита по вопросам защиты прав потребителей.

В период подготовки к Саммиту с целью обеспечения защиты прав потребителей в 24 средства размещения г.Екатеринбурга направлены памятки для потребителей, памятка для персонала по разграничению полномочий органов и организаций в сфере защиты прав потребителей, лист самоконтроля для самооценки гостиницей своего соответствия действующему законодательству РФ.

В период проведения Чемпионата мира по боксу среди мужчин организовано круглосуточное дежурство на «горячей линии», в адрес Дирекции по подготовке и проведению чемпионата мира по боксу среди мужчин в 2019 году направлена информация о телефонах «горячей линии» по защите прав потребителей, а также памятка для волонтеров по уполномоченным органам в сфере защиты прав потребителей с контактными данными. Информация о номерах «горячей линии» и адресах Консультационных пунктов также направлена в адрес автовокзалов г.Екатеринбурга, железнодорожного вокзала и аэропорта, размещена на сайте Управления.

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей. На базе 6 филиалов МФЦ специалистами Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было предоставлено 118 консультации, распространено 1158 памяток для потребителей и 625 визиток консультационных пунктов для дальнейшего получения правовой помощи.

Продолжалось консультирование в администрациях отдаленных муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов – на базе 11 администраций предоставлено 376 консультаций. Распространено 727 памяток и 371 визитка. Потребителям оказана помощь в составлении 15 претензий, 2 иска и 12 обращений в органы власти.

Органами местного самоуправления в 2019 году в 85 муниципалитетах приняты (реализовывались) программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей (из них 11 – с финансированием) (2018 г. – 65 программ и планов и 3 них с финансированием - 7).

В то же время признать ситуацию на потребительском рынке благоприятной не представляется возможным.

В 2019 году по сравнению с 2018 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по многим группам непродовольственных товаров: детская одежда (с 40,7 процента до 46,5 процента), обувь для взрослых (с 35,9 процента до 49,5 процента), ламповая продукция (с 11,1 процента до 39,1 процента), мебель (с 37,1 процента до 50,3 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 15,7 процента до 32 процента), одежда для взрослых (с 40,6 процента до 46 процентов), технически сложные товары (с 30,1 процента до 37,9 процента), детская обувь (с 56,2 процента до 69,3 процента), товары бытовой химии (с 33,2 процента до 35,6 процента).

Увеличился удельный вес забракованной молочной продукции (2019 г. – 19,2 процента, 2018 г. – 7,7 процента), хлебобулочных изделий (2019 г. – 4,7 процента, 2018 г. – 2,1 процента), масложировой продукции (2019 г. – 5 процентов, 2018 г. – 2,1 процента), алкогольной продукции (2019 г. – 15 процентов, 2018 г. – 14,2 процента).

Несколько увеличился удельный вес нестандартных проб по физико-химическим показателям – в 2019 году показатель составил 6,5 процента (2018г. – 6,4 процента). По отдельным видам пищевых продуктов в динамике отмечается ухудшение физико-химических показателей. Так, удельный вес неудовлетворительных проб увеличился в группах пищевой продукции: мясопродукты - с 11,2 процента в 2017 году до 14,3 процента в 2019 году; птицепродукты – с 6,8 процента в 2017 году до 10 процентов в 2019 году; рыбные продукты – с 8,9 процента в 2017 году до 13,2 процента в 2019 году; кондитерские изделия – с 7,5 процента в 2017 году до 8,8 процента в 2019 году, БАД к пище – с 2,4 процента в 2017 году до 16,7 процента в 2019 году.

Все больше Управлением стали выявляться факты недостоверного декларирования продукции. Фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения

достаточного объема лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

К заявителям применяются административные меры, такие декларации прекращаются на основании предписаний Управления, а по признакам поддельных документов информация направляется в следственные органы.

Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста) дорогостоящих товаров - фильтров, газоанализаторов, постельного белья, массажных накидок, счетчиков, автомобилей и иных товаров.

На рынке услуг особую проблему представляет деятельность недобросовестных юридических фирм, которые за высокую стоимость осуществляют подготовку некачественных, а порой и ненужных потребителю документов.

Увеличился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания образовательных услуг и медицинских услуг.

Комплексный характер проблем на потребительском рынке предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, на организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, на внедрении механизмов досудебного разрешения споров.

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направленно на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

Большим достижением в данном направлении стало создание Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, который обеспечил доступ потребителей и хозяйствующих субъектов к актуальной информации о складывающейся судебной практике, о состоянии потребительского рынка, в том числе, к сведениям о фактах выявления некачественной и опасной продукции.

Значимым направлением по стабилизации ситуации на рынке является деятельность общественных объединений, органов местного самоуправления, консультационных пунктов при Центрах гигиены и эпидемиологии в регионах Российской Федерации по оказанию практической правовой помощи гражданам, столкнувшимся с нарушением их прав, путем консультирования потребителей,

подготовки проектов претензий и исковых заявлений. Данная работа является значительным подспорьем для деятельности системы административных органов.

Особую значимость для обеспечения гарантий соблюдения прав потребителей приобретает реализация государственных и муниципальных программ в области защиты прав потребителей.

Безусловным достижением 2019 г. является действие комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», утверждённой постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП, а также комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП.

Программы предусматривают проведение образовательных мероприятий, направленных на просвещение потребителей различных возрастов и категорий – учащихся средних и высших учебных заведений, пенсионеров, населения трудоспособного возраста, разработку и распространение информационных материалов и социальной рекламы на потребительскую тематику, повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей и ответственности перед потребителями хозяйствующих субъектов, укрепление кадрового потенциала органов и организаций, занимающихся защитой прав потребителей (в первую очередь, обучение и обмен информацией).

В качестве исполнителей программ - органы государственной власти Свердловской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления и общественных организации, входящие в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области, а также образовательные учреждения (в том числе, Региональный центр финансовой грамотности при УрГЭУ).

Помимо данных программ на территории области приняты и реализуются муниципальные программы и планы мероприятий в области защиты прав потребителей, которые активно продолжают приниматься органами местного самоуправления и совершенствоваться.

Реализация комплекса мероприятий, предусмотренных специальными программами с привлечением средств областного, местного бюджетов и внебюджетных источников будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социального напряжения в обществе.

В то же время Управления может отметить следующие проблемы, препятствующие повышению эффективности

функционирования системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Финансирование, выделенное в рамках программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», не является дополнительным и осуществляется за счет консолидации финансовых средств, уже выделявшихся в рамках иных программ и планов, действовавших на момент принятия программы. При этом, по мнению Управления, объективно требуется дополнительное финансирование, как минимум, мероприятий, направленных на правовую помощь социально уязвимым категориям потребителей (в том числе, составление претензий, исков, проведение экспертиз), просветительских мероприятий, социальной рекламы на потребительскую тематику.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям.

Практика показывает, что активную позицию по выявлению и пресечению нарушений на потребительском рынке занимают не все общественные организации, а деятельность некоторых из них зачастую сопряжена с практикой навязывания своих «аудиторских услуг» предпринимательскому сообществу в обмен на несообщение о фактах выявленных нарушений в уполномоченные органы, что нельзя признать добросовестным. При отказе предпринимателей от сотрудничества материалы направляются в органы Роспотребнадзора, что по сути свидетельствует об откровенном злоупотреблении и использовании государственного ресурса в недобросовестных целях.

Если говорить о таких площадках для консультирования потребителей, как многофункциональные центры, встает вопрос кадрового обеспечения такого консультирования. В настоящее время в данном проекте задействованы кадровые ресурсы Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и Центра гигиены и эпидемиологии в Свердловской области, которые весьма ограничены.

Что касается муниципальных учреждений, то специализируется на реализации функций защиты прав потребителей в Свердловской области исключительно МБУ «Центр правозащиты» в г. Екатеринбург, иные специалисты органов местного самоуправления иных муниципальных органов и учреждений совмещают функции по защите прав потребителей с исполнением иных задач.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты

Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая дотационность местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций вообще невозможно.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2019 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2020 году предлагается:

1. продолжение активной работы в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным (исходя из структуры поступающих жалоб, объема выявляемых системой государственных органов нарушений) сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, финансовых услуг, медицинских услуг;

2. обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по новым, актуальным направлениям (маркировка продукции КИЗ, электронная коммерция, недостоверное декларирование; рынок юридических услуг; туристские услуги (в связи с принимаемыми мерами по недопущению завоза коронавируса); каршеринг; реализация мер в отношении владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); пресечение нарушений прав социально уязвимых граждан при реализации дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому и др.);

- 3 Рассмотреть возможность в рамках комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в

Свердловской области на 2019–2023 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», предусмотреть дополнительное финансирование мероприятий, направленных на оказание правовой помощи социально уязвимым категориям населения Свердловской области, социальной рекламы на потребительскую тематику, софинансирование исполнения органами местного самоуправления и общественными организациями Свердловской области функций в области защиты прав потребителей (в том числе, в форме конкурсов, грантов).

3. Рекомендовать органам и организациям, входящим в систему защиты прав потребителей Свердловской области:

3.1. продолжать обеспечение реализации иных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений на потребительском рынке, своевременное информирование населения о выявленных нарушениях, способах восстановления нарушенных прав в том числе, через средства массовой информации, единый информационный сайт «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru, сайты администраций муниципальных образований,

3.2. Принимать активное участие в реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», реализации муниципальных программ и планов мероприятий по защите прав потребителей.

4. Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

4.1. обеспечить разработку и принятие муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

4.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

4.3. обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защита прав потребителей).

5. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

5.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

5.2. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование в сети Интернет общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;

5.3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц;

5.4. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечить функционирование системы общественного контроля на потребительском рынке области и реализацию, в первую очередь, комплекса собственных мер, направленных на улучшение ситуации на рынке.

6. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

6.1. принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

6.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

6.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.