

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Территориального отдела
Управления Федеральной службы в сфере
защиты прав потребителей и благополучия
человека по Свердловской области в
Чкаловском районе г. Екатеринбурга, в
городе Полевской и в Сысертском районе



И.В. Шатова

Н.В. Шатова

Государственный доклад

«О защите прав потребителей в 2023 году»

г. ЕКАТЕРИНБУРГ

2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей	4
1.1 Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав	4
2 Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров	5
2.1 Продовольственные товары	5
2.2 Непродовольственные товары	8
3 Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг	15
4 Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей	23
5 Судебная защита прав потребителей	25
6 Защита прав социально уязвимых групп потребителей	26
7 О праздновании всемирного дня прав потребителей в свердловской области	29
Заключение	32

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день российское общество начинает осознавать, что потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, так как в ее сферу входит защита абсолютно всего населения страны, конкретно каждого человека; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов конкретных людей. Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла определенные позиции в социально-экономических преобразованиях, которые ведутся сегодня в России.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

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.

Кроме того, в числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей – рынок продуктов питания, рынок непродовольственных товаров, отдельные сектора рынка услуг (финансовые, образовательные, медицинские, туристские, транспортные услуги, услуги связи, услуги жилищно-коммунального хозяйства и долевого строительства).

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

Доклад «О защите прав потребителей» направлен на оценку ситуации по защите прав потребителей в регионе, рассказывает об актуальных проблемах в анализируемом периоде, а также о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере.

**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 2023 г. Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было рассмотрено 2089 обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей (в 2022 году – 1558), структура обращений отражена в таблице 1:

Таблица 1 – Структура обращений граждан в 2023 году

№ п/п	Вид деятельности	Количество обращений в 2023 году	Удельный вес в структуре, процентов	Количество обращений в 2022 году
1	Торговля пищевыми продуктами	409	19,58 ³⁾	441
2	Торговля непродовольственными товарами	522	24,99 ²⁾	306
3	Финансовые услуги	62	2,97	59
4	Услуги связи	625	29,92 ¹⁾	362
5	Медицинские услуги	12	0,57	57
6	Иные бытовые услуги	137	6,56 ⁴⁾	96
7	Транспортные услуги	90	4,31	48
8	Туристские услуги	4	0,19	6
9	Гостиничные услуги	2	0,1	1
10	Юридические услуги	0		2
11	Образовательные услуги	1	0,04	1
12	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	11	0,53	14
13	Услуги общественного питания	5	0,24	12
14	Культурно-развлекательные мероприятия	8	0,38	4
15	Долевое строительство жилья	0		1
16	Жилищно-коммунальные услуги	128	6,13 ⁵⁾	129
17	Иные	73	3,49	

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2023 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере торговли пищевыми продуктами (19,58% в структуре всех поступивших обращений), торговли непродовольственными товарами (24,99% в структуре всех поступивших обращений), бытовых услуг (6,56% в структуре всех поступивших обращений). Увеличилось число обращений граждан в сфере услуг связи (в 1,7 раз), транспортных услуг (в 1,8 раз). Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере медицинских услуг, услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

2 АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ТОВАРОВ

2.1 ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

В 2023 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 299 контрольных (надзорных) мероприятий, в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 67 выявлены нарушения, что составило 21 процент, всего выявлено 880 правонарушение.

Традиционно наибольшее внимание Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, рыбной продукции, иных продуктов питания.

При этом оценка продукции производится:

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

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

увеличился удельный вес забракованной молочной продукции (2023 г. – 12,3 процента, 2022 г. – 9,7 процента), рыбной продукции (2023 г. – 25 процентов, 2022 г. – 21,7 процента)

незначительно снизился удельный вес забракованной масложировой продукции (2022 г. – 10,1 процента, 2023 г. – 7,5 процента), мясной продукции (2022 г. – 40 процентов, 2023 г. – 36,2 процентов), хлебобулочных изделий (2022 г. – 25,8 процента, 2023 г. – 15,0 процента), кондитерских изделий (2022 г. – 43 процента, 2023 г. – 42,1 процента), алкогольной продукции (2022 г. – 17,8 процента, 2023 г. – 16,5 процентов).

2.1.1. Хлебобулочные изделия

В 2023 году качество хлебобулочных изделий проверено в 9 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

Основные нарушения, выявляемые при проверках сотрудниками Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области: неудовлетворительное санитарное состояние помещений, нарушение полноты и кратности прохождения медицинских осмотров, гигиенического обучения, нарушение условий и сроков хранения продукции.

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2023 году проинспектировано 2,9 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,4 тонны или 25,8 процента от проверенного (в 2022 году – 25 процентов).

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2023 году исследовано 3 пробы хлебобулочных изделий, из них 1 проба не соответствовала требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям.

Справка

При проведении плановой выездной проверке выявлена продукция с истекшими сроками годности в магазине «Пятерочка» (г. Екатеринбург, Чкаловский район).

Причиной продажи хлебобулочных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов, послужило отсутствие на предприятиях должного внутриведомственного контроля за сроками годности пищевой продукции.

2.1.2. Масложировая продукция

В 2023 году по сравнению с 2022 годом процент забракованной масложировой продукции снизился в 1,3 раза. Всего проверено 0,013 тонны масложировой продукции, забраковано 0,001 тонны, что составило 7,5 процента (в 2022 году – 10,1 процента).

Основными нарушениями при реализации масложировой продукции является продажа масложировой продукции без товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции.

2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2022 годом в 2023 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 1,3 раза. Всего в 2023 году проинспектировано 0,155 тонны молочной продукции, забраковано 0,019 тонны, что составило 12,3 процента (в 2022 году – 9,7 процента).

Всего в рамках проведенных проверок в 2023 году отобрано и исследовано 34 пробы молочной продукции, из них 1 проба не соответствовала требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям, что составило 2,9 процента.

Изготовители нестандартной продукции: фальсифицированного масла сливочного, изготовленного на территории, поднадзорной Южному Екатеринбургскому отделу в ходе контрольных (надзорных) мероприятий не выявлялись.

Фальсифицированная молочная продукция, изготовители которой расположены на территории, поднадзорной Южному Екатеринбургскому отделу Управления Роспотребнадзора по Свердловской области браковалась в следующих организациях за пределами Свердловской области:

ХМАО-Югра, бюджетное учреждение «Нефтеюганская районная больница», изготовитель масла: ИП Кульк Василий Николаевич Россия, Свердловская область, г. Полевской, с. Курганово, ул. Школьная, д. 7;

Оренбургская область, ООО «ПВ-Оренбург» на объекте: магазин «Доброцен» по адресу: г. Оренбург, Неженское шоссе, д. 1, изготовитель масла ИП Афанасьев Александр Васильевич (адрес производства: 620039, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Самолетная, д. 55);

Тюменская область, МАДОУ Детский сад №55 города Тюмени, изготовитель масла ИП Бородулин Михаил Владимирович (фактический адрес: Екатеринбург, ул. Площадь Жуковского, д.1, литер К).

2.1.4. Мясная продукция

В 2023 году проинспектировано 0,9 тонны мясной продукции, забраковано 0,33 тонны, что составило 36,2 процентов (в 2022 году – 40,0 процента). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2022 годом уменьшился в 1,1 раза.

В 2023 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследовано 6 проб мясной продукции, все из которых соответствовали требованиям действующего законодательства в рамках проведенных лабораторных исследований.

В 2023 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе надзорных мероприятий проверено 0,67 тонны мяса птицы, из них 0,24 тонны продукции не соответствовало требованиям нормативных документов и составило 35,8 процента. В рамках проверок исследовано 22 пробы мяса кур, признаны не соответствующими по микробиологическим показателям (обнаружена сальмонелла) в 3 пробах, что составляет 13,6%.

обнаружено куриное филе, несоответствующее по микробиологическим показателям, выявлена сальмонелла.

2.1.5. Рыбная продукция

В 2023 году проинспектировано 0,012 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 0,003 тонны или 25,0 процентов от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2022 годом (21,7 процента) увеличился в 1,2 раза. Основной причиной забраковки явилась реализация продукции без документа, подтверждающего соответствие товара установленным требованиям.

В результате проверок проинспектировано 83 условных банки консервов рыбных, забракована и изъята из оборота консервированная рыбная продукция в количестве 5 условных банок.

В 2023 году в рамках проверок проведены испытания 2 проб рыбной продукции, обе соответствовали требованиям действующего законодательства в рамках проведенных лабораторных исследований.

2.1.6. Кондитерские изделия

В 2023 году проинспектировано 0,084 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 0,04 тонны – 42,1 процента (в 2022 году – 43 процента). Основной причиной забраковки явилась реализация продукции без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям, с истекшим сроком годности.

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Всего исследовано 2 пробы кондитерских изделий, обе соответствовали требованиям действующего законодательства в рамках проведенных лабораторных исследований.

2.1.7. Алкогольная продукция

В 2023 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 3 надзорных мероприятия хозяйствующих субъектов, в ходе которых осуществлялась оценка алкогольной продукции на соответствие обязательным требованиям. За отчетный период проверено более 97,35 литров алкогольной продукции, забраковано 16 литров, что составляет 16,5 процентов от проинспектированной продукции. В сравнении с 2022 годом (17,8 процента) процент забракованной продукции уменьшился в 1,1 раза. Основной причиной забраковки данной группы товаров явился оборот алкогольной продукции без документа, подтверждающего соответствие товара установленным требованиям.

В целях реализации полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Роскомнадзором вынесено 10 решений о блокировке сайтов.

2.1.8. Табачные изделия

В 2023 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 3 надзорных мероприятия хозяйствующих субъектов, в ходе которых осуществлялась оценка табачной продукции на соответствие обязательным требованиям. При проведении одного из них выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 33 процента. Причина забраковки - нарушение требований к маркировке:

- проведена внеплановая выездная проверка в отношении ООО «Табак маркет», осуществляющего деятельность в магазине табачной продукции "Tabacoff" по адресу: г. Екатеринбург, Братская ул., 27/3. По результатам проверки в реализации обнаружена табачная продукция, маркировка которой не соответствует требованиям действующего

законодательства в количестве 21 пачка. В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд.

В целях реализации полномочий о признании информации о дистанционной продаже табачной продукции, запрещенной к распространению отделом направлено в районный суд города Екатеринбурга 6 исковых заявления о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации по продаже табачной продукции.

2.2 НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

В 2023 году, в ходе проведения надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, оказания работ и услуг осуществлялось инспектирование товаров на соответствие норм действующего законодательства.

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.

В 2023 году на продажу непродовольственных товаров поступило 522 обращения потребителей, что в 1,7 раз больше, чем в 2022 году (2022 г. – 306 обращений). В структуре всех поступивших в 2023 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют 24,99 %.

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей по-прежнему являются технически сложные товары, также большое число обращений поступает в отношении одежды, обуви, продукция детского ассортимента.

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

- ненадлежащее качество товара;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения обязательства;
- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;
- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;
- отсутствие информации о производителе, продавце товара: его наименовании и местонахождении;

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

2.2.1 Товары детского ассортимента

К продукции детского ассортимента относятся товары для детей: игрушки и игрушки

В ходе надзорных мероприятий инспектируется 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:

- детские игрушки – 72 единицы, забраковано 6 единиц (удельный вес забракованных игрушек составил 8,3%), данная продукция инспектировалась на территории Чкаловского района г. Екатеринбурга;
- детская одежда – 62 единицы, забраковано 10 единиц (удельный вес забракованной детской одежды составил 16,1%), данная продукция инспектировалась на территории Чкаловского района г. Екатеринбурга;
- детская обувь – 260 единиц, в том числе 47 единиц на территории Полевского городского округа, забраковано 101 единица, в том числе 47 на территории Полевского городского округа (удельный вес забракованной детской обуви составил 18%);
- школьно-письменная продукция – 86 единиц, нарушений требований законодательства не установлено, данная продукция инспектировалась на территории Чкаловского района г. Екатеринбурга.

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

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); об условиях эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;
- отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции;
- реализации детских товаров без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям;
- отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.

Игрушки, не соответствующие требованиям законодательства, выявлены при проведении надзорных мероприятий в отношении ООО «Бэст Прайс», а именно: в рамках проведения плановой выездной проверки установлена реализация игрушек в отсутствие полной и достоверной информации о товаре на маркировке

- Игровой набор Питомец в переноске, маркировка в соответствии с ТР ТС 008/2011 отсутствует;
- Игрушка «Домашнее животное», маркировка в соответствии с ТР ТС 008/2011 отсутствует – 1 шт.

Также был произведен отбор проб для проведения лабораторных исследований.

По результатам проведения лабораторных исследований установлено, что продукция - игрушка для детей старше трех лет – Пластилин мягкий восковой «Кроха», с товарным знаком «Луч», в наборе 9 цветов, артикул 30С 1813-08, не соответствует п. 3.8 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» ТР ТС 008/2011 по показателю «Общее количество микроорганизмов».

По результатам проведения лабораторных исследований установлено, что продукция – Игрушка-попрыгунчик, серия «ST», игрушка для детей старше 3-х лет, материал: резина, дата изготовления: сентябрь 2021 г. Изготовитель: Royaumann CO., LTD

(No. 113 Qiushi Road, Beiyuan, Yiwu, 322000, Китай), импортер: ООО «Хаус Холд Трейд» (105118, г. Москва, ул. Буракова, д. 29, этаж 4, пом. 23,24, 25), не соответствует п. 3.5 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» ТР ТС 008/2011 по показателю «Общее количество микроорганизмов».

В отношении продавца составлен протокол об административном правонарушении.

Детская обувь, не соответствующая требованиям законодательства, выявлена при проведении надзорных мероприятий в отношении ИП Бекова У.Б. (Полевской городской округ), ИП Бузина Ю.В. (Полевской городской округ). В отношении продавцов объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

Детская одежда, не соответствующая требованиям законодательства, выявлена при проведении надзорных мероприятий в отношении ООО «Бэст Прайс» (Чкаловский район г. Екатеринбурга). В отношении продавца составлено протокол об административном правонарушении.

Основными нарушениями действующего законодательства явились: отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке, отсутствие маркировочных ярлычков 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, даты изготовления товара, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС); отсутствие маркировки средствами идентификации либо маркировка средствами идентификации с нарушением требований.

По результатам проведенных контрольно-надзорных мероприятий в отношении ИП Бузиной Ю.В. подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи детской обуви в отсутствие маркировки, на данный момент заявление находится на стадии рассмотрения.

Поданное ранее исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи детской одежды и обуви в отсутствие маркировки в отношении ИП Сулаймонова С.Н. рассмотрено и удовлетворено.

2.2.2 Обувь

В 2023 году специалистами Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области рассмотрено 52 обращения граждан. Основными поводами для обращения граждан послужили:

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

При этом основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер. Несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, а правом принудительного побуждения

хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

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

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Отдела в течение 2023 года проведено 6 надзорных мероприятий на объектах, реализующих обувь мужскую и женскую.

При проведении проверок проинспектировано 493 пары, в том числе 72 пары на территории Полевского городского округа, из числа которых не соответствовала обязательным требованиям 470 пар, в том числе 72 на территории Полевского городского округа, что составляет 95% от количества проинспектированного товара.

Основными причинами забраковки обуви, как и в предыдущие годы, явились несоответствие маркировки требованиям законодательства в сфере технического регулирования, а также отсутствие маркировки средствами идентификации либо маркировка средствами идентификации с нарушением требований.

Постановлением Правительства РФ от 27 августа 2012 г. N 860 «Об утверждении правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров» установлено, что участники оборота обувных товаров в российской федерации вправе наносить средства идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров с 1 октября 2019 г.

Нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением, является обязательным с 1 июля 2020 г.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий специалистами Отдела выявлено 467 пар обуви без маркировки средствами идентификации (DataMatrix кода) либо с маркировкой средствами идентификации, не соответствующей требованиям, в том числе 72 пар обуви на территории Полевского городского округа.

Реализаторами обуви с нарушением требований законодательства, предъявляемых к маркировке, стали ИП Плюснина К.А. (Чкаловский район г. Екатеринбурга), ИП Джабборов Х.Т. (Чкаловский район г. Екатеринбурга), ИП Беков У.Б. (Чкаловский район г. Екатеринбурга), ИП Бузина Ю.В. (Полевской городской округ).

В отношении индивидуальных предпринимателей объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В отношении ИП Бузиной Ю.В. подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи обуви для мужчин и женщин в отсутствие маркировки. Исковое заявление находится на стадии рассмотрения.

Поданное ранее исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи обуви в отсутствие маркировки в отношении ИП Сулаймонова С.Н. рассмотрено и удовлетворено.

2.2.3 Одежда

В адрес Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже одежды. Так, в 2023 году специалистами Отдела рассмотрено 50

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.);
- 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.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Отдела в течение 2023 года проведено 6 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли.

В 2023 году было проинспектировано 453 единицы товара, выявлена реализация с нарушениями 347 единиц товара. Основными причинами забраковки одежды, явились: нарушение правил маркировки, отсутствие маркировки средствами идентификации.

Реализаторами одежды для мужчин и женщин с нарушением требований законодательства, предъявляемых к маркировке, стали ИП Джабборов Х.Т. (Чкаловский район г. Екатеринбург), ИП Беков У.Б. (Чкаловский район г. Екатеринбург), ИП Прокудина Р.Г. (Чкаловский район г. Екатеринбург), ИП Бузина Ю.В. (Полевской городской округ), ООО «Бэст Прайс» (Чкаловский район г. Екатеринбург).

В отношении ИП Прокудиной Р.Г. подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи одежды для мужчин и женщин в отсутствие маркировки. Заявление рассмотрено и удовлетворено.

Поданное ранее исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи одежды для мужчин и женщин в отсутствие маркировки в отношении ИП Сулаймонова С.Н. рассмотрено и удовлетворено.

В отношении ИП Бузиной Ю.В. подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий и об обязывании прекратить противоправные действия путем прекращения продажи одежды для мужчин и женщин в отсутствие маркировки. В настоящий момент заявление находится на стадии рассмотрения.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение по гражданскому делу (ИП Шнайдерман А.Г., Чкаловский район г. Екатеринбург) в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, заключение рассмотрено, исковое заявление потребителя удовлетворено (общая возмещенная сумма 18,459 тыс. рублей).

Подан иск в защиту прав потребителя о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств (ИП Морковкин В.О., Чкаловский район г. Екатеринбург). Заключено мировое соглашение, сумма возмещенных денежных средств составила 18 тыс. руб.

2.2.5 Технически-сложные товары

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

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, в 2023 году по сравнению с 2022 годом на увеличилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения (2023 год – 254 обращения, 2022 год – 70 обращений).

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

Отделом реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях разрешения гражданско-правовых споров подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, часть из них удовлетворяется хозяйствующими субъектами в добровольном (досудебном) порядке.

В 2023 году технически-сложные товары просмотрены на 3 предприятиях торговли (Чкаловский район г. Екатеринбурга) в количестве 58 штук, из них 28 с нарушениями обязательных требований действующего законодательства.

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;

- отсутствие полной и достоверной информации в эксплуатационных документах на товар.

Реализатором технически-сложных товаров с нарушением требований законодательства, предъявляемых к маркировке ООО «ДНС-Ритейл» (Чкаловский район г. Екатеринбурга), в рамках плановой выездной проверки выявлены нарушения, продукция изъята из оборота. В отношении продавца составлен протокол об административном правонарушении.

В период 2023 года специалистами Отдела в адрес продавцов направлено 27 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей, из них 6 удовлетворено на сумму 105,478 тыс.рублей.

В течение 2023 года от граждан в адрес Отдела поступили заявления о даче заключения по иску к ИП Улановой Екатерине Валерьевне, потребителями были сделаны заказы бытовой техники, смартфонов, однако в установленные сроки товары доставлены не были, денежные средства не возвращены. Специалистами Отдела даны 15 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, на данный момент судом удовлетворены требования на сумму 1 590,48 тыс. рублей.

2.2.6 Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке

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.

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

В ходе надзорных мероприятий выявлялись, следующие нарушения:

- продажа ламповой продукции без информации о полном наименовании товара, об изготовителе, о дате изготовления и др., в том числе на русском языке, а также эксплуатационных документов.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий в 2023 году проинспектировано 72 единицы ламповой продукции. Нарушений обязательных требований действующего законодательства не установлено.

2.2.7 Парфюмерно-косметические изделия

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

В 2023 году специалистами Управления рассмотрено 22 письменных обращений граждан на нарушение потребительских прав при реализации парфюмерно-косметической продукции, процент жалоб по данным вопросам остается на уровне 2022 года.

За отчетный период проведено 3 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, в ходе которых проинспектировано 195 единиц продукции, нарушений обязательных требований действующего законодательства не установлены.

2.2.8 Шины и покрышки

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Отдела в течение 2023 года проведено 2 надзорных мероприятия на объектах, реализующих шины и покрышки, в ходе которых проинспектировано 340 единиц продукции, 323 из которых с нарушениями требований. Удельный вес забракованной продукции составил 95%.

При проведении инспекционного визита в отношении ООО «Точка-Маркет.ру» (Чкаловский район г. Екатеринбурга) была проинспектирована продукция, установлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей в части предоставления полной и достоверно информации о товаре, его изготовителе, импортере.

В отношении хозяйствующего субъекта составлен протокол об административном правонарушении.

2.2.9 Дистанционная торговля

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

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2023 году – технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности (сотовые телефоны, одежда, обувь, игрушки, мебель и прочие товары).

За отчетный период Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области рассмотрено 87 обращений с жалобами на

продажу товаров через Интернет-магазины или заключение договоров оказания услуг дистанционным способом.

Основными поводами для обращения граждан послужили:

- несвоевременная доставка товара или недоставка товара;
- доставка иного товара или аналогичного товара, но с другими характеристиками;
- отказ продавца в удовлетворении требования о расторжения договора купли – продажи;
- отсутствие необходимой информации о товаре, для его правильного выбора;
- недостатки в товаре, проявляющиеся в период эксплуатации;
- односторонний отказ продавца от договора либо изменение существенных условий договора в одностороннем порядке.

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

Отделом реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях разрешения гражданско-правовых споров подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей, часть из них удовлетворяется хозяйствующими субъектами в добровольном (досудебном) порядке.

Так, за период 2023 года, Отделом выдано 9 предложений о добровольном урегулировании спора в адрес следующих маркетплейсов: «OZON», «Wildberries». По предложениям приняты положительные решения, требования потребителей удовлетворены на сумму 138,755 тыс. рублей.

3 АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА УСЛУГ

Паряду 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.

Количество рассмотренных обращений по приоритетным услугам Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2023 г. представлено в таблице 2:

Таблица 2 – Количество рассмотренных обращений по приоритетным услугам в 2023 году

	Вопросы, поставленные в обращении	Медицинские услуги	Образовательные услуги	Туристские услуги	Финансовые услуги	Услуги связи	Культурно-развлекательные услуги	Транспортные услуги	Гостиничные услуги
	Всего	12	1	4	62	625	8	90	2
1	Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.)	3						3	

Окончание таблицы 2

	Вопросы, поставленные в обращении	Медицинские услуги	Образовательные услуги	Туристские услуги	Финансовые услуги	Услуги связи	Культурно-развлекательные услуги	Транспортные услуги	Гостиничные услуги
2	Неадекватное качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг					16		40	
3	Навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.)				16	5			
4	Одностороннее изменение условий договора	2				1		4	2
5	Завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги								
6	Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.)			2	12	5	5	17	
7	Несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре		1						
8	О законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии и пр.)			1					
9	Прочие	7		1	34	598	3	29	

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги жилищно-коммунального хозяйства, финансовые услуги, услуги связи и транспортные услуги. При этом если большинство обращений в области жилищно-коммунального хозяйства направляется в органы государственного жилищного надзора, то в иных сферах оказания услуг обращения, преимущественно, рассматриваются специалистами Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

3.1 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 Российской Федерации от 2 июля 2021 г. N 400 (далее - Стратегия), здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями.

В случае неудовлетворенности качеством полученной медицинской услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы.

По итогам 2023 г. в адрес Отдела и территориальных отделов поступило 12 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, за аналогичный период прошлого 2022 г. поступило 16 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, таким образом, количество обращений осталось на уровне 2022 года.

По вопросам гражданско-правового характера специалистами Управления и территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

В 2023 году Отделом проведено 3 надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, во всех случаях выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: в двух случаях непредоставление полной и достоверной информации о хозяйствующем субъекте и оказываемых услугах на сайтах клиник. В адрес юридических лиц (ГАУЗ СО «ПОЛЕВСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА», ООО «Фарминвест») объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Объявлено предостережение ООО «Дента-Люкс» (ПГО) по причине неисполнения обязанности по обеспечению возможности оплаты услуг путем с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт.

Также по итогам рассмотрения обращения вынесено предостережение в отношении ООО «ДЕНТЛ КЛИНИК» (АГО). Из поступившего обращения следует, что в стоматологической клинике ООО «Дентл Клиник» по адресу: Свердловская область, Сысертский район, г. Арамилы, ул. 1 Мая, д. 69 нарушена процедура предоставления документов об оказании услуги, акта выполненных работ, предоставления полной информации об оказанной услуге.

3.2 Туристские услуги

В 2023 году в Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 4 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, количество обращений остается на уровне 2021 года.

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы:

- отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

3.3 Услуги связи

В настоящее время рынок телекоммуникационных услуг в Российской Федерации активно развивается. Для реализации услуг связи продолжают появляться новые технологии, вызывающие интерес со стороны населения. Основными сегментами рынка услуг связи по-прежнему являются услуги телефонной и подвижной связи, услуги передачи данных через интернет и спутникового телевидения. Для рынка телекоммуникаций все более характерным становится изменение структуры предоставляемых услуг. Стремительно видоизменяется IP-телефония и электронная коммерция. Отмечается модернизация технологий мобильной связи, в том числе совершенствуются технологии мобильных приложений, позволяющих гражданам дистанционно заказывать, приобретать и оплачивать товары (работы, услуги).

В 2023 году в адрес Отдела поступило 625 письменных обращений (в 2022 году – 349 обращения). Основная часть обращений (598 шт.) в 2023 году поступила на операторов связи по вопросам перенесения номера телефона.

Граждане обращаются с жалобой по вопросу перенесения абонентского номера из сети оператора связи ООО «Екатеринбург-2000», ООО «Т2 Мобайл» в сеть иного оператора связи.

Как следует из обращений, причиной отклонения заявки на перенесение абонентского номера является несоответствие указанных в заявлении о перенесении абонентского номера данных, имеющихся у оператора.

Оператор-донор (ООО «Екатеринбург-2000») не вправе требовать представления иных документов и сведений, кроме заявления, а также отказывать в перенесении

абонентского номера в связи с отсутствием иных документов и сведений или отсутствием в заявлении сведений, не предусмотренных пунктом 125 настоящих Правил, руководствуясь ст. ст. 32, 40 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в связи с тем, что законодательство РФ предусматривает добровольный порядок урегулирования споров (ст.13 вышеуказанного закона).

Специалистами с целью устранения нарушений и восстановления нарушенных прав потребителей в адрес операторов связи направлялись предложения о добровольном урегулировании спора, по большей части выданных предложений принято положительное решение.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений объявлены предостережения:
- в отношении ООО «Екатеринбург-2000», из поступившего обращения следует, что между гражданином и ООО «Екатеринбург-2000» заключен Заказ (договор) об оказании услуг подвижной связи с присвоением абонентского номера.

Оператором связи была подключена услуга «Онлайн-кинотеатр Иви». Данная услуга была подключена в рамках промо-акции с бесплатным периодом месяц. Условия акции не были доведены до абонента, согласие абонент не давал.

ООО «Екатеринбург-2000» допустило включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя:

В соответствии с пп. 6 п. 2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся: условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя.

Согласно п. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» 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.

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, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг;

- в отношении ООО «Екатеринбург-2000», из поступившего обращения установлено: в детализации, приложенной обращению, отсутствует информация о получении смс-сообщения от ООО «Екатеринбург-2000».

Из представленных оператором связи сведений из АСР следует, что на абонентский номер Абонента было направлено SMS-сообщение следующего содержания «Уважаемый абонент! С 14.03.2023г. абонентская плата на Вашем тарифе будет составлять 220 руб. Подробнее: <https://motiv.mc/652-so>». В 11:42 зафиксирована доставка данного сообщения. В детализации, представленной потребителем поступление данного входящего сообщения не отражено.

Согласно статье 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. Исходя из вышеизложенного, потребителю не была предоставлена достоверная информация об услуге, а Абз. 2 п. 4.13 Правил ООО «Екатеринбург-2000» является недопустимым условием договора, ущемляющим права потребителей. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, приводит к

недействительности заключенного договора, и создает угрозу имуществу потребителей, неопределенного круга лиц по причине возникновения возможного причинения им имущественного вреда

3.4 Образовательные услуги

Право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации.

В Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатность высшего образования в случае получения гражданином образования данного уровня впервые. Вместе с тем, стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

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. Договор об оказании платных образовательных услуг является одним из видов гражданско-правового договора возмездного оказания услуг, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения соответственно распространяется Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

За 2023 г. в адрес Отдела поступило 1 письменное обращение (по итогам 2022 г. поступило 5 обращений).

Специалистами отдела проведено 1 контрольно-надзорное мероприятие, в рамках которых выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, в части непредоставления полной и достоверной информации о хозяйствующем субъекте, а также об оказываемых услугах на сайте организации.

В отношении ООО «БУСИНКА.УРАЛ» объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований, направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Также по результатам рассмотрения обращения объявлено предостережение ИП Шабалкину Д.О., из поступившего обращения следует, что договор на онлайн обучение не соответствует требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Индивидуальный предприниматель Шабалкин Д.О. допустил включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, приводит к недействительности указанных условий договора, и создает угрозу имуществу потребителей неопределенного круга лиц по причине возникновения возможного причинения им имущественного вреда.

3.5 Транспортные услуги

В 2023 году в Отдел поступило 90 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания транспортных услуг (В 2022 году - 42). Большой части потребителей были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Основная тематика обращений, поступивших в 2023 году:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.).

В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области массово поступают обращения граждан с жалобами на нарушение законодательства о защите прав потребителей ООО КИТ.ТК (Чкаловский район г. Екатеринбурга).

Граждане обращаются с жалобой на действия ООО КИТ.ТК (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, строение 212, офис 335) при транспортировке груза (нарушение сроков, повреждение груза и т.п.). Граждане обращаются в КИТ.ТК с досудебными претензиями, однако их требования не удовлетворяются.

В период 2023 года в отношении ООО КИТ.ТК объявлено 3 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, а также направлено 9 предложений о добровольном урегулировании спора, по всем выданным предложениям принято положительное решение.

Также по результатам рассмотрения многочисленных обращений обнаружено несоблюдение обязательных требований со стороны ООО «Авто-плюс», МУП «Сысертское автотранспортное предприятие» Сысертского городского округа при осуществлении услуг по перевозке на автовокзале г. Сысерть, ул. Ленина, д. 66. Представленная информация о расписании на информационном электронном табло не соответствует времени выезда транспортного средства.

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ).

4. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Принятые меры: ООО «Авто-плюс», МУП «Сысертское автотранспортное предприятие» Сысертского городского округа объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде выездного обследования в отношении ГУП СО «СООПА» на объекте Автовокзал «Южный» по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, стр. 145, обнаружены нарушения Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 г. №1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», в части требований беспрепятственного и бесплатного пользования туалетом, расположенным на территории автовокзала, а также размещения обязательной информации обслуживания на территории автовокзала; необходимой и

достоверной информации об услугах - Федеральный Закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», а именно:

Принятые меры: «ГУП СО «СООПА» (ИНН 6664017429, ОГРН 1026605773600, 620142, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, стр. 145) объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3.6 Финансовые услуги

В 2023 году в Отдел поступило 62 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания финансовых услуг (В 2022 году - 59). Большой части потребителей были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Основная тематика обращений, поступивших в 2023 году:

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.);
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.).

По результатам рассмотрения обращений объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований:

- ООО «Альфа-Банк»: выявлено нарушение в части проставления отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг в индивидуальных условиях выдачи кредита наличными, в заявлении на получение кредита наличными.

- ПАО «УБРиР»: в действиях хозяйствующего субъекта было выявлено нарушение в части непредставления заемщику запрашиваемой информации по кредитному договору;

- ПАО «РОСБАНК»: банк допустил включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, приводит к недействительности указанных условий договора, и создает угрозу имуществу потребителей неопределенного круга лиц по причине возникновения возможного причинения им имущественного вреда. В частности, один из пунктов договора устанавливает для потребителя обязательное заключение иного договора;

- ПАО «Совкомбанк»: потребитель был введен в заблуждение относительно полной стоимости кредита, не предоставлена информация о стоимости дополнительных услуг. Кроме того, в индивидуальные условия потребительского кредита включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя;

- ПАО БАНК «ФК ОТКРЫТИЕ»: нарушаются требования законодательства о защите прав потребителей, а именно допускается проставление отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг, а также банк допустил включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Специалистами отдела проведено 3 контрольно-надзорных мероприятия, в рамках которых выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, в части непредоставления полной и достоверной информации о хозяйствующем субъекте (ООО МКК «ЭтикетФинанс», СГО), а также в части включения в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей (ООО «Альфа-Банк», ПАО «Совкомбанк»).

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области дано 5 заключений по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, все рассмотрены и поддержаны судами (общая возмещенная сумма 542,872 тыс. рублей).

3.7 Культурно-развлекательные услуги

В 2023 году в Отдел поступило 8 обращений граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания культурно-развлекательных услуг. Большой части

потребителей были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Основная тематика обращений, поступивших в 2023 году:

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.).

Специалистами отдела проведено 2 контрольно-надзорных мероприятия, во всех выявлены нарушения требований действующего законодательства:

- ООО «КЛУБ АТАКА» - выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, в части непредоставления полной и достоверной информации о хозяйствующем субъекте, а также об оказываемых услугах на сайте организации.

ОООО «КЛУБ АТАКА» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований;

- ООО «КИТ Екатеринбург» - проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет по адресу <https://limporo-park.ru/>, в ходе которого установлено, что у ООО «КИТ ЕКАТЕРИНБУРГ» в Правила посещения Аквапарка «Лимпопо» включены условия, ущемляющие и ограничивающие права потребителя, а именно: в п. 2.12.5 Правил указано, что на территорию Аквапарка запрещено проносить, в том числе, напитки и еду (кроме специального питания). ООО «КИТ Екатеринбург» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области дано 2 заключения по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, все рассмотрены и поддержаны судами (общая возмещенная сумма 41,161 тыс. рублей).

Подан 1 иска о расторжении договора купли-продажи подарочного сертификата, взыскании денежных средств. Исковые истребования удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 10,185 тыс. руб.

3.8 Бытовые услуги

В 2023 году в Отдел поступило 128 обращений граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания бытовых услуг. Большинству потребителей были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Основная тематика обращений, поступивших в 2023 году:

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств, возмещение ущерба, перерасчет и пр.);

- ненадлежащее качество услуг;

- завышение цен на услуги.

По результатам рассмотрения обращений объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований:

- ООО «НЕКСУС» (Чкаловский район г. Екатеринбурга): установлено, что договор не в полном объеме содержит условия, предусмотренные действующим законодательством, что нарушает права потребителя на получение полной и достоверной информации о работе по договору, ООО «НЕКСУС» допустило включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;

- ООО «СЕЗОН РЕМОНТА» (Чкаловский район г. Екатеринбурга): допущено включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Специалистами Отдела проведено 2 контрольно-надзорных мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом в виде выездного обследования, по результатам

которых выявлены нарушения действующего законодательства в области защиты прав потребителей:

- ООО «НЕКСУС»: расчеты с потребителями осуществляются исключительно наличными денежными средствами, либо на счет физического лица в нарушение ст. 16.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1).

ООО «НЕКСУС» объявлено предостережение о недопущении нарушений обязательных требований;

- ООО «АРКАДИЯ»: в ходе выездного обследования установлено, что на входной группе имеется вывеска с указанием реквизитов ООО «Аркадия», режимом работы, адресом организации, однако на момент выезда объект был закрыт, следовательно, информация о режиме работы, размещенная на входной группе, не соответствует фактическому режиму работы.

Согласно ст. 11 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

ООО «АРКАДИЯ» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

4 ИНФОРМИРОВАНИЕ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ГРАЖДАН ПОВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

За 2023 год отделом экспертиз в сфере защиты прав потребителей проводилась работа в 3 муниципалитетах: АГО, ПГО, СГО, консультирование в Администрации АГО и МФЦ Чкаловского района г. Екатеринбург.

Консультирование граждан осуществляется в следующих формах: консультации на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте, на официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области <https://кп66.рф/>.

Основными направлениями деятельности консультационного пункта 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;

- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;

- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;

- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;

- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;

- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области;

- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей подготовка проектов предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований по поручению ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области;

- наблюдение за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей субъектами предпринимательской деятельности, профилактический визит, а также выездные обследования объектов предпринимательской деятельности по поручению ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

За 2023 год консультационным пунктом было оказано 1040 консультаций, из них 30 электронных и 37 письменных, 448 по телефону и 525 на личном приеме).

Структура обращений по видам деятельности:

Торговля непродовольственными товарами – 530 (51%)

Бытовые услуги – 108 (10%)

Связь – 31 (3%)

Жилищно-коммунальные услуги – 112 (11%)

Долевое строительство – 7 (1%)

Туристские услуги – 23 (2%)

Транспортные услуги – 14 (1%)

Финансовые услуги – 85 (8%)

Юридические услуги – 11 (1%)

Медицинские услуги – 19 (2%)

Образовательные услуги – 15 (1%)

Прочие виды деятельности – 76 (7%)

Специалистами консультационного пункта подготовлена 85 претензий. Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи непродовольственных товаров (46 шт.), бытовые услуги (11 шт.), связь (1 шт.), услуги ЖКХ (10 шт.), долевое строительство (1 шт.), туристические услуги (1 шт.), финансовые услуги (9 шт.), прочие виды деятельности (3 шт.), транспортные услуги (1 шт.), культурно-зрелищные услуги (1 шт.), медицинские услуги (1 шт.), что примерно на уровне 2022 года.

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 2221 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворена 58 претензий, что составляет 80% от числа рассмотренных претензий. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила 1898 тыс. рублей.

В 2023 году специалистами консультационного пункта подготовлено 31 исковое заявление по аналогичным направлениям, что примерно на уровне прошлого 2022года. По состоянию на 31.01.2023 года 90% исковых заявлений рассмотрено, из которых 96 % в пользу потребителей.

Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 1316,08 тыс. рублей, сумма возмещенных денежных средств потребителям составила 2046,48 тыс. рублей. Приоритетными направлениями, по которым было составлено большее количество исков это – торговля непродовольственными товарами, финансовые услуги и бытовые услуги.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационного пункта большое внимание уделяется работе, направленной на информирование и просвещение потребителей об их правах и способах их защиты.

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей АГО, ПГО, СГО в 2023 году проведены следующие информационные мероприятия:

- подготовлено и размещено в средствах массовой информации 364 публикации в СМИ, в том числе и на информационных сайтах в сети Интернет, в печатных изданиях, радио и телевидении.

- проведено 41 мероприятия по образовательной деятельности в форме круглых столов, семинаров, лекций по направлениям: услуги ЖКХ, финансовые услуги, туристические услуги, образовательные услуги, продажа товаров дистанционным способом, продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, и т.д.

- распространено 5091 памятки по всем направлениям деятельности.

5 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 (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.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области даются в суд заключения в защиту прав потребителей. Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким. За период 2023 г. Отделом было подготовлено 26 заключений в защиту прав потребителей (в 2022 году - 16), из которых 21 удовлетворены в пользу граждан. Сумма возмещенных денежных средств составила 2809,590 тыс.рублей.

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, приходится на торговлю дистанционным способом, финансовые услуги.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей. 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 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.

За период 2023 г. Отделом было подготовлено 5 исков в защиту прав потребителей, из которых 3 решения вынесено в пользу граждан, 2 иска находятся на стадии рассмотрения. Сумма возмещенных денежных средств составила 96,654 тыс.рублей.

Кроме того, Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился в Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга в защиту прав и законных интересов группы потребителей в отношении ИП Улановой Е.В.

В заявлениях о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы потребителей содержатся сведения о нарушении права потребителя на отказ от исполнения договора и возврат уплаченной денежной суммы, о нарушении права потребителя на передачу товара в установленные сроки, на данный момент групповой иск находится на стадии рассмотрения.

6 ЗАЩИТА ПРАВ СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ ГРУПП ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

С учетом поручений Президента РФ по итогам Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, приказом Управления в числе приоритетных направлений работы определена реализация мер, направленных на защиту социально уязвимых слоев населения.

Стратегия выделяет восемь приоритетных направлений:

1. обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;
2. защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;
3. стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;
4. предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;
5. развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;
6. продвижение принципов рациональной модели потребления;
7. содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;
8. расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Таким образом, одной из основных целей Стратегии провозглашена **защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.**

Начиная с 2016 года Роспотребнадзором выделены в особую категорию потребители социально уязвимых категорий.

Это в первую очередь те граждане, которые в силу различных причин не могут защищать свои интересы самостоятельно:

- ✓ несовершеннолетние граждане, в т.ч. дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (и лица, действующие в их интересах, в том числе, родители, усыновители и опекуны и пр.);
- ✓ инвалиды, не имеющие полного доступа к товарам и услугам в силу инфраструктурной недоступности, неадаптированности публичных услуг и сервисов для нужд людей с ограниченными возможностями;
- ✓ люди пожилого возраста (пенсионеры);
- ✓ ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, а также ветераны боевых действий, члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, ликвидаторы аварий;
- ✓ одинокие и многодетные родители;
- ✓ жители сельской местности, удаленных и труднодоступных населенных пунктов;
- ✓ малоимущие и иные категории граждан – получатели государственной социальной помощи;
- ✓ граждане, проживающие в учреждениях стационарного социального обслуживания (например, дом-интернат, специальный дом для одиноких престарелых, социально-реабилитационный центр и пр.);
- ✓ переселенцы и беженцы;
- ✓ лица, признанные ограниченно дееспособными;
- ✓ граждане, признанные судом недееспособными, в том числе граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», а также их законные представители.

Ключевые проблемы в сфере реализации дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, социально уязвимым категориям граждан:

1. Деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги.
2. Деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.
3. Навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг.
4. Приобретение товаров (услуг) дистанционным способом в сети "Интернет".
5. Подмена договоров путем обмана в финансовой сфере.
6. Продажа неоправданно дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, - на дому или на «презентациях»:
 - ✓ медицинские изделия (приборы, накладки);
 - ✓ газоанализаторы;
 - ✓ фильтры для воды;
 - ✓ пластиковые окна; посуда, постельное белье;
 - ✓ поверка и замена приборов учета;
 - ✓ ремонт конструкций ПВХ;
 - ✓ замена приборов учета коммунальных ресурсов;
 - ✓ ремонт бытовой техники, установка программного обеспечения, в том числе, на дому и др.

Так, в период 2023 года в Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 7 обращений от социально уязвимых категорий граждан, в том числе от 7 пожилых граждан.

1. В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора обратилась пенсионерка И* для защиты ее прав в суде. Между гр.И* и ИП Морковкиным В.О. был

заключён договор купли-продажи товара: плащ по цене 15 000 руб. 00 коп., что подтверждается кассовым чеком. Дома, примерив, гр.И* поняла, что приобретенный товар не подходит ей по размеру и фасону. В этот же день гр.И* обратилась в магазин с просьбой о возврате денежных средств, поскольку аналогичного, подходящего ей для замены товара в магазине не нашла. В адрес ИП Морковкина В.О. была направлена претензия о досудебном урегулировании спора. Также было установлено, что на ярлыке, прикрепленном к товару, указано неправильное наименование товара, а именно указано, что это дубленка женская, но фактически это кожаный плащ. На маркировочном ярлыке имеется честный знак, при считывании честного знака было выявлено, что знак считывается, но информация о товаре и продавце отсутствует. Отделом составлено исковое заявление в отношении ИП Морковкина В.О. в защиту прав потребителя, по результатам рассмотрения искового заявления заключено мировое соглашение, возмещенная сумма 18000 рублей.

2. В Отдел обратился гр.С* (военный пенсионер) с целью получения заключения по исковому заявлению. С* заключил договор с ООО «ОФЦ», согласно договора Исполнитель обязуется лично, либо с привлечением третьих лиц, оказать Клиенту услуги:

- оценить благонадежность и платежеспособность Клиента;
- выявить фактические негативные для кредитования факторы;
- подготовить план повышения статуса Клиента, как заемщика кредитных ресурсов;
- разработать индивидуальный кредитный проект;
- подобрать индивидуальную кредитную программу;
- предоставить Клиенту Кредиторов с целью получения денежных средств.

Данные услуги оказаны не были, в связи с чем потребитель обратился за возвратом денежных средств, однако денежные средства возвращены не были, какие-либо услуги по договору не оказаны. Специалистами Отдела подготовлено заключение, согласно решению Полевского городского суда, в пользу потребителя взыскать с ООО «ОФЦ» 206,013 рублей.

3. В Отдел поступило обращение гр. В* (пенсионер), между гр. В* и ПАО «Ростелеком» заключен договор об оказании услуг связи. Как следует из обращения, договор в письменном виде абоненту не выдавался. Также абоненту было предоставлено в рассрочку оборудование (приставка Wink), однако абонентом был выбран вариант аренды приставки. Акт передачи оборудования в рассрочку не был подписан гр. В*, потребителем было принято решение о расторжении договора об оказании услуг связи и о возврате приставки оператору связи, в чем ей было отказано. Гр. В* неоднократно обращалась в ПАО «Ростелеком» с просьбой об удовлетворении ее требований. В адрес ПАО «Ростелеком» было направлено предложение о добровольном урегулировании спора, согласно ответу юридического лица требования потребителя удовлетворены.

4. В адрес Отдела поступило обращение гр.Т* (пенсионер), Между гр. Т* и ПАО «Ростелеком» заключен договор об оказании услуг связи. С декабря 2022 года потребитель перестала получать счета на оплату за домашний телефон. Дополнительное соглашение к договору об оказании услуг связи с физическими лицами об изменении способа доставки счета для оплаты услуг связи на адрес электронной почты Абонента не заключалось. Потребитель неоднократно обращалась в ПАО «Ростелеком» с просьбой об удовлетворении ее требований, а именно: предоставить счета на оплату услуг связи с декабря 2022 года. В адрес ПАО «Ростелеком» было направлено предложение о добровольном урегулировании спора, согласно ответу юридического лица требования потребителя удовлетворены.

7 О ПРАЗДНОВАНИИ ВСЕМИРНОГО ДНЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2023 году прошло под девизом: «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции».

Основной целью проведенных мероприятий явилось повышение уровня информированности потребителей по вопросам защиты их прав, формирование устойчивых навыков самостоятельного и грамотного поведения на потребительском рынке, привлечение внимания к основным вопросам приобретения финансовых услуг.

С учетом действующих на территории Свердловской области ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий был проведен в «онлайн» формате, дистанционно.

Южным Екатеринбургским филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведены следующие конкурсные мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей:

- **Конкурс «Потребитель года – 2023»**

На конкурс было представлена 1 заявка от потребителей: Демидова Юлия Михайловна - нарушение прав потребителя при кредитовании.

- **Конкурс «Надзор в объективе»**

На конкурс была подана заявка специалиста ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, в городе Полевской и в Сысертском районе Фомичевой М. Е.

- **Конкурс «Потребительский щит»**

На конкурс было представлено 1 заявка: специалиста ОЭЗПП юрисконсульта Немешасва А.В.;

- **Конкурс «Экология жизни»**

На конкурс было представлено 4 заявки. Конкурс проводился среди жителей АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга.

- **Тематический конкурс рисунков на тему: «Чистая планета»**

На конкурс была представлена 41 заявка. Конкурс был объявлен среди образовательных организаций АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга. В конкурсе принимали участие дети общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования в возрасте от 7 до 16 лет.

- **Конкурс кроссвордов на тему «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

На конкурс было представлено 2 заявки. Конкурс объявлен среди образовательных организаций и школ искусств АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга.

- **Конкурс поделок и макетов «Здоровая планета»**

На конкурс было представлено 10 заявок. Конкурс объявлен среди образовательных организаций и школ искусств АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга.

- **Конкурс на лучший информационный стенд на тему: «РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ»**

На конкурсе было представлено 2 заявки. Конкурс объявлен среди организаций АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга. В конкурсе активно приняли участие библиотеки ПГО.

- **Конкурс «РЕЦЕПТЫ ЗДОРОВЬЯ»**

На конкурсе было представлено 11 заявок. Конкурс объявлен среди образовательных организаций и школ искусств АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга.

- **Конкурс СМИ**

На конкурсе было представлено 2 заявки. Конкурс объявлен среди организаций АГО, ПГО, СГО, Чкаловского района г. Екатеринбурга.

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 715 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

Организация и проведение «горячей линии»

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи, в рамках мероприятий, проводимых к Всемирному дню защиты прав потребителей 2023г., специалистами Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе» проведена «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей в период с 13 по 24 марта 2023 г.

Информация о времени и месте проведения «горячей линии» номерах телефонов размещена на сайте Управления, Центра, на городских сайтах муниципальных образований, в печатных изданиях, в социальной сети «В контакте», «Одноклассники».

В период проведения «горячей линии» оказано 72 консультации, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи товаров дистанционным способом, туристических услуг, продажи технически сложных товаров и оказания услуг ЖКХ.

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей

- **Лекции для учащихся средних школ, колледжей и техникумов,**

Всего проведено 11 выступлений, лекции прослушали более 252 учащихся в 4 учебных заведениях г. Сысерть, г. Полевской, по следующим темам: «Рациональный и осознанный подход к выбору продукции»; «Особенности интернет кредитования»; «Ответственность за невозврат кредита»; «Ответственность за невозврат кредита и способы защиты прав потребителей фин. услуг»; «Рациональный и осознанный подход к выбору продукции. Возврат товаров ненадлежащего качества»; «Рациональный и осознанный подход к выбору продукции. Как обратиться к продавцу с претензией»; «Особенности продажи товаров на шлеймаркетах»; "Рациональный и осознанный подход к выбору банковского продукта. Все о банковских картах".

Лекции для потребителей пожилого возраста.

Всего лекции прослушали более 79 жителей: г. Сысерть, г. Арамилль, г. Полевской по следующим темам: "Как не попасть в руки мошенников при приобретении товаров и услуг через интернет"; «Как сэкономить на коммунальных услугах? В рамках темы дня ЗПП "Расширение прав и возможностей потребителей"; «Особенности интернет кредитования»; «Непродовольственные товары - Продажа товаров дистанционным способом»;

Проведение иных мероприятий в рамках взаимодействия с муниципальными органами государственной власти и другими организациями

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 3 муниципальными образованиями (АГО, ПГО, СГО). 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) по вопросам защиты прав потребителей.

Также специалистами Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала проведены круглые столы и совещания с участием представителей администраций г. Полевской, г. Сысерть, г. Арамиль.

Анкетирование потребителей по вопросам, касающимся использования дистанционных способов покупки товаров.

В период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено анкетирование жителей: г. Полевской, г. Сысерть, г. Арамиль. по вопросам, касающимся использования дистанционных способов покупки товаров. Количество анкетированных составило 136 человек, анкетирование проведено в 3 муниципальных образованиях.

Освещение в средствах массовой информации сведений о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей

Информация о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей, а также информация, направленная на просвещение населения по вопросам защиты прав потребителей, освещена в 12 источниках средств массовой информации Свердловской области.

Осуществлено 2 выступления на телевидении (11 канал г. Полевской).

Размещено более 4 публикаций в 2 печатных изданиях (газета «Арамильские вести», газета «Наши Сысертская неделя»)

Размещено более 8 публикаций в 5 социальных сетях «Интернет» («В контакте ЗПП - Юг», «Одноклассники ЗПП - Юг», в Вконтакте «Арамильские вести», Сайт в контакте газета «Ваш магазин», Сайт в контакте «ЧП Полевской»)

А также осуществлено размещение информации на официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2023 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области 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.

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: игрушки (с 40% до 8,3%), детская одежда (с 44,1% до 16,1%), детская обувь (с 34,7% до 18%), ламповая продукция, масложировой продукции (с 10,1% до 7,5%), хлебобулочных изделий (с 25,8% до 15%).

Увеличился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: обувь для мужчин и женщин (с 49% до 95%), одежда для мужчин и женщин (с 49,3% до 76,6%), технически-сложные товары (с 0% до 4,8%), шины и покрышки (с 0% до 95%), молочной продукции (с 9,7% до 12,3%), рыбной продукции (с 21,7% до 25%).

Усилился контроль в сфере предоставления финансовых услуг, услуг связи, транспортных услуг: хозяйствующим субъектам объявляются предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований по результатам рассмотрения обращений, а также по результатам контрольно-надзорных мероприятий без взаимодействия, направляются рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Органами местного самоуправления в 2023 г. реализовывались программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей.

Специалистами консультационного пункта в 2023 году дано порядка 1,04 тыс. консультаций, составлен 31 иск и 85 претензий.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, такие мероприятия могут проводиться с согласия контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2023 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

Так, в течение 2023 года проведено 20 профилактических визитов в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, проведено 356 консультаций хозяйствующих субъектов, проводится информирование путем размещения статей в средствах массовой информации, рассылок памяток и т.д.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году» с целью эффективного взаимодействия в 2024 году предлагается:

1. Главам Арамильского городского округа, Сысертского городского округа, Полевского городского округа, Главе Чкаловского района города Екатеринбурга:

1.1. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей, способах восстановления нарушенных прав в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на сайтах администраций муниципальных образований;

1.2. содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кц66.рф/>), консультационного пункта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе»;

1.3. содействовать в информировании хозяйствующих субъектов о требованиях действующего законодательства в области защиты прав потребителей, изменениях в законодательстве;

2. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

2.1. 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;

2.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг;

2.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников;

2.4. принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываясь от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомления от контрольного (надзорного) органа, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые иницируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

2.5. принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.