

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Липецкой области**

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»

ДОКЛАД
«О защите прав потребителей
в Липецкой области в 2021 году»

Липецк – 2022

УДК 34С.42

ББК 67.623.21(2Рос–4Лип)

Г72

Доклад «О защите прав потребителей в Липецкой области в 2021 году» подготовлен:
Специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области: Головановой Е.А.,
Красниковой Е.Н., Дядовой О.В., Стрекашовой А.А., Бохонович Н.В., Савиной Н.В.,
Корабельщиковой Е.И., Пярых С.А., Белгородцевой Е.В.

Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»:

к.м.н. Зубчонок Н.В., к.м.н. Поляковой М.Ф.

Компьютерная верстка: Павлов А.Е.

Под редакцией:

врио руководителя Ушакова С.А., заместителя руководителя Шукиной И.А.

При подготовке доклада использована официальная статистическая отчетность Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», а также материалы, предоставленные Управлением Федеральной антимонопольной службы по Липецкой области, Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, Государственной жилищной инспекцией Липецкой области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Липецкой области.

ISBN 978–5–903494–22–4

©Управление Роспотребнадзора по Липецкой области

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение | 5 |
| 1. Государственный контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей в 2021 году | 8 |
| 1.1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей..... | 9 |
| 1.2. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав..... | 12 |
| 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка | 14 |
| 2.1. Розничная продажа товаров..... | 14 |
| 2.2. О контроле за продукцией, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации..... | 29 |
| 2.3. Жилищно-коммунальные услуги..... | 33 |
| 2.4. Финансовые услуги..... | 37 |
| 2.5. Платные медицинские услуги..... | 39 |
| 2.6. Транспортные услуги..... | 41 |
| 2.7. Туристские услуги..... | 44 |
| 2.8. Услуги связи..... | 46 |
| 2.9. Долевое строительство..... | 48 |
| 2.10. Образовательные услуги..... | 51 |
| 2.11. Услуги общественного питания..... | 55 |
| 2.12. Бытовые услуги..... | 57 |
| 3. Судебная защита прав потребителей | 46 |
| 4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей | 62 |
| 4.1. Деятельность территориальных органов Федеральных органов исполнительной власти..... | 63 |
| 4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Липецкой области, входящими в систему защиты прав потребителей..... | 67 |
| 4.3. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления..... | 71 |
| 4.4. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями | |

| | |
|--|-----------|
| потребителей..... | 71 |
| 5. Информирование и консультирование потребителей..... | 72 |
| 5.1. О праздновании Всемирного дня защиты прав потребителей в 2021 году..... | 75 |
| 5.2. О реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения..... | 78 |
| 6. Проблемные вопросы защиты прав потребителей | 80 |
| 7. Заключение..... | 80 |

Введение

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области представляет доклад «О защите прав потребителей в Липецкой области в 2021 году», который ежегодно готовится Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области (далее – Управление) в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Липецкой области объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории Липецкой области.

Приоритетно в Докладе анализируется ход исполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, в рамках соответствующего плана мероприятий по её реализации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р.

В утвержденной в 2017 году Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 г. № 1837-р Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, определены основные цели: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Законом «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей. Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и необходимое соблюдение прав и интересов потребителей такая система сможет только при эффективном взаимодействии всех ее участников.

Важная роль в формировании и реализации различных направлений национальной политики в области защиты прав потребителей отводится общественным объединениям, деятельность которых в нашей области ограничена городом Липецком, в районах подразделения отсутствуют. Учитывая полномочия данных объединений, в том числе по

осуществлению общественного контроля, а также их роль в повышении потребительской грамотности населения, это направление требует поддержки и дальнейшего развития.

Успех дальнейшей работы в направлении защиты прав потребителей во многом зависит от выбора форм взаимодействия между государственной, муниципальной и общественной ветвями системы защиты прав потребителей в деле реализации национальной потребительской политики в регионе.

В докладе отражена важная роль Управления в формировании национальной системы защиты прав потребителей и результаты взаимодействия с администрацией области, органами местного самоуправления, территориальными управлениями федеральных органов исполнительной власти, ассоциациями, общественными объединениями, в основе которого лежат соглашения, что позволяет Управлению повысить эффективность выполнения возложенных функций и задач при осуществлении государственного контроля (надзора). Показана координирующая деятельность Управления, осуществляемая в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей.

Доклад «О защите прав потребителей в Липецкой области в 2021 году» содержит анализ эффективности и результативности контроля и надзора за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства в области защиты прав потребителей, технического регулирования, требований о включении информации о классе энергетической эффективности товаров, а также реализации мер, направленных на противодействие нарушениям прав интеллектуальной собственности. В докладе приводятся сведения о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке, о результатах проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

В Докладе освещаются результаты правоприменительной практики Управления, связанной с осуществлением государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований к маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации.

Судебной практике в области защиты прав потребителей посвящен отдельный раздел доклада, поскольку достигнутый уровень судебной защиты потребительских прав граждан служит важнейшим индикатором состояния правопорядка в данной области общественных отношений. Основными аспектами судебной защиты прав потребителей в 2021 году являлись защита прав конкретных потребителей, групп потребителей, неопределенного

круга потребителей, а также участие в судебных процессах по искам потребителей для дачи заключения по делу и в качестве третьих лиц.

Настоящий доклад разработан с использованием материалов, предоставленных федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Липецкой области, муниципальными образованиями, общественными объединениями потребителей, а также различных статистических и информационно-аналитических материалов и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Липецкой области.

Доклад может быть использован для обеспечения информацией федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти Липецкой области, местного самоуправления, населения о положении дел в области защиты прав потребителей.

Врио руководителя



С.А. Ушаков

1. Государственный контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей в 2021 г.

Проведение федерального государственного контроля (надзора) с 1 июля 2021 года стало осуществляться в соответствии с новым правовым регулированием, установленным федеральным законом от 30.06.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Законом определено, что государственный контроль (надзор) направлен на достижение общественно значимых результатов, связанных с минимизацией риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, вызванного нарушениями обязательных требований, задачей государственного контроля является предупреждение нарушений, а уже затем их выявление и пресечение. Законодателем закреплено, что государственный контроль в сфере защиты прав потребителей осуществляется без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.

Новеллой в госконтроле явилось также выделение в отдельную форму контроля осуществление надзора за соблюдением законодательства РФ о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию.

В целях предупреждения нарушений законодателем предусмотрено ежегодное утверждение Программы рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, мероприятиями которой являются проведение в отношении контролируемых лиц консультирования, информирования, объявления предостережения, самообследования, включены меры стимулирования добросовестности, а также проведение обязательных профилактических визитов в отношении контролируемых лиц, приступающих к осуществлению деятельности в сфере торговли (услуг), не позднее чем в течение одного года со дня начала такой деятельности.

28 декабря 2021 года Приказом руководителя Управления утвержден План проведения обязательных профилактических визитов в 2022 году в целях реализации Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию на 2022 год, утвержденной Роспотребнадзором.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный период установлено следующее

1.1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

За 2021 год при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проведено 182 контрольных (надзорных) мероприятия (19 документарных проверок, 154 административных расследований, 2 контрольные закупки, 7 выездных проверок), что в 4,1 раза больше аналогичного периода 2020 года (44 мероприятия).

По результатам проведенных надзорных мероприятий должностными лицами Управления по фактам выявленных нарушений обязательных требований составлено 597 протокола об административных правонарушениях, вынесено 487 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 4 млн. 378,4 тыс. руб. (в 2020 г. – 4 млн. 561,9 тыс. руб.). При этом средняя сумма штрафных санкций составила 8990,5 руб., что в 1,69 раза больше аналогичного периода 2020 года – 5745,46 руб.

В указанном периоде в 1,5 раза возросло количество материалов, направленных на рассмотрение в судебные органы – 166 материалов против 112 за 2020 год.

Увеличилось число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями – проведено 275 таких мероприятий, в аналогичном периоде 2020 года – 86.

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в 2021 г. составил 2,9 (в 2020 г. – 2,8; в 2019 г. - 2,8) табл. 1.

Таблица 1

Структура проверок и количество выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 2019-2021 годы

| Годы | Проведено проверок | | | Выявлено нарушений | |
|------|--------------------|-------------|-------------|--------------------|---|
| | Всего | в том числе | | всего | число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку |
| | | плановых | внеплановых | | |
| 2019 | 994 | | 994 | 2784 | 2,8 |
| 2020 | 26 | | 26 | 73 | 2,8 |
| 2021 | 28 | | 28 | 82 | 2,9 |

В сфере розничной торговли в 2021 году количество выявленных нарушений на одну проверку составило 3,6 (в 2020 г. – 2,79; в 2019 г. – 2,78). В сфере услуг в 2021 году количество выявленных нарушений на одну проверку составило 2,07 (в 2020 г. – 2,9; в 2019 г. – 3,3) (табл. 2).

Таблица 2

Соотношение числа выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей к общему количеству проверок в 2021 году

| Сферы хозяйственной деятельности | Число проведенных проверок | Выявлено нарушений, ед. | Соотношение количества нарушений к числу проверок |
|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|---|
| Торговля | 15 | 55 | 3,6 |
| Бытовые услуги | 2 | 3 | 1,5 |
| Финансовые услуги | 7 | 11 | 1,57 |
| По всем видам деятельности | 28 | 82 | 2,9 |

В структуре выявленных в 2021 году нарушений по видам деятельности преобладают нарушения в сфере торговли – 53,5% от общего количества нарушений (в 2019 г.– 94,9%) – табл. 20.

По фактам выявленных нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей в 2021 году должностными лицами Управления было возбуждено 597 дел об административных правонарушениях (в 2020 г. – 829), из них 166 материалов направлены для рассмотрения в судебные органы (в 2020 г. – 112). Вынесено 487 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2020 г. – 794), наложено штрафов на общую сумму 4 млн. 378,4 тыс. руб. (в 2020 г. – 4 млн. 561,9 тыс. руб.).

Таблица 3

Структура выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2019-2021 гг.

| Статьи Закона «О защите прав потребителей» | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. |
|---|---------|---------|---------|
| Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего | 1673 | 61 | 68 |
| Статья 4 (качество товара, работы, услуги) | 132 | 4 | 6 |
| Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок | 12 | 0 | 0 |

| | | | |
|---|------|----|----|
| службы, возможность технического обслуживания) | | | |
| Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги) | 61 | 2 | 5 |
| Статьи 8-10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих) | 1385 | 17 | 11 |
| Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя) | 0 | 0 | 0 |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | 21 | 5 | 8 |
| Другие статьи Закона «О защите прав потребителей» | 81 | 5 | 38 |

Из общего числа выявленных нарушений – 45% составили нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию.

Большая доля принятых административных мер в 2021 году, как и в предыдущие периоды, связана с несоблюдением требований к правилам продажи отдельных видов товаров, дистанционной торговлей, а также нарушениями правил оказания отдельных видов услуг (работ). Практика применения КоАП РФ представлена в таблице 4.

Таблица 4

Практика применения КоАП РФ в сфере защиты прав потребителей за 2019 - 2021 годы

| Норма КоАП РФ | 2019 год | | 2020 год | | 2021 год | |
|-----------------|------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| | всего вынесено постановлений | уд. вес. (%) | всего вынесено постановлений | уд. вес. (%) | всего вынесено постановлений | уд. вес. (%) |
| Всего | 1982 | 100 | 794 | 100 | 487 | 100 |
| ст. 9.16 | 4 | 0,2 | 1 | 0,13 | 0 | 0 |
| ст. 10.8 | 21 | 1,06 | 5 | 0,63 | 2 | 0,41 |
| ст. 14.2 | 10 | 0,05 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 1 ст. 14.3.1 | 2 | 0,1 | 3 | 0,38 | 0 | 0 |
| ч. 1 ст. 14.4 | 29 | 1,46 | 17 | 2,14 | 9 | 1,8 |
| ч. 2 ст. 14.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 1 ст. 14.5 | 36 | 1,82 | 7 | 0,88 | 9 | 1,8 |

| | | | | | | |
|------------------|------|-------|-----|------|-----|------|
| ст. 14.6 | 6 | 0,3 | 2 | 0,25 | 7 | 1,43 |
| ст. 14.7 | 55 | 2,77 | 13 | 1,63 | 15 | 3,08 |
| ч. 1 ст. 14.8 | 28 | 1,41 | 7 | 0,88 | 7 | 1,43 |
| ч. 2 ст. 14.8 | 27 | 1,36 | 53 | 6,67 | 35 | 7,18 |
| ч. 3 ст. 14.8 | 2 | 0,1 | 2 | 0,25 | 2 | 0,41 |
| ч. 4 ст. 14.8 | 3 | 0,15 | 1 | 0,13 | 3 | 0,61 |
| ст. 14.15 | 1034 | 52,17 | 131 | 16,5 | 26 | 5,33 |
| ч. 2.1 ст. 14.16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 2.2 ст. 14.16 | 0 | 0 | 1 | 0,13 | 0 | 0 |
| ч. 3 ст. 14.16 | 12 | 0,61 | 0 | 0 | 2 | 0,41 |
| ст. 14.34 | 11 | 0,55 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 1 ст. 14.43 | 107 | 5,4 | 39 | 4,9 | 113 | 23,2 |
| ч. 2 ст. 14.43 | 31 | 1,56 | 21 | 2,64 | 22 | 4,52 |
| ч. 1 ст. 14.44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ст. 14.45 | 18 | 0,91 | 4 | 0,5 | 5 | 1,02 |
| ч. 1 ст. 14.46 | 5 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 1 ст. 14.53 | 68 | 3,43 | 137 | 0 | 0 | 0 |
| ч. 3 ст. 14.53 | 6 | 0,3 | 9 | 17,3 | 2 | 0,41 |
| ст. 19.14 | 2 | 0,1 | 0 | 1,13 | 0 | 0 |
| предупреждения | 462 | | 332 | | 195 | |

В структуре применения КоАП РФ по вопросам защиты прав потребителей отмечается уменьшение удельного веса привлеченных к ответственности лиц по составам: ст. 10.8; ст. 14.4; ст. 14.15 КоАП РФ; при этом произошло увеличение удельного веса по составам: ч. 1 ст. 14.5, ст. 14.6, ст. 14.7, ст. 14.8, ст. 14.43 КоАП РФ.

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

В 2021 году наметилась тенденция увеличения поступления в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 1836 обращений, что на 23% больше, чем в 2020 году (1400 обращений). Количество обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг по-прежнему превалирует над количеством жалоб в сфере торговли. В сфере розничной торговли на 24% увеличилось количество обращений потребителей при заключении ими договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения). В сегменте услуг в среднем

на 28 % увеличилось количество обращений по финансовым, транспортным услугам, бытовому обслуживанию населения, услугам ЖКХ и услугам связи.

Структура обращений, поступивших от граждан, касающихся нарушения их потребительских прав, в 2021 г. в сравнении с 2020 и 2019 годами представлена следующими показателями:

- 907 или 49% – на качество товаров и нарушения правил торговли непродовольственными товарами против 48% в 2020 г. и 47% в 2019 г.;
- 109 или 5,9% – на финансовые услуги (в 2020 г. – 4,7%; 2019 г. – 5,9%);
- 176 или 9,6% – на услуги ЖКХ (в 2020 г. - 7,0%, в 2019 г. – 7,5%);
- 88 или 4,8% – на качество бытовых услуг (в 2020 г.– 5,7%; в 2019 г. – 5,5%);
- 42 или 2,3% – на услуги связи (в 2020 г. – 4,8%; в 2019 г. – 10,4%);
- 42 или 2,3% – на транспортные услуги (в 2020 г. – 1,2%; в 2019 г. – 1,9%);
- 15 или 0,8% – на туристские услуги (в 2020 г. – 2,7%; в 2019 г. – 1,4%);
- 59 или 3,2% – на медицинские услуги (в 2020 г. – 3,3%; в 2019 г. – 4,3%);
- 16 или 0,9% – на культурно-развлекательные мероприятия (в 2020 г. – 1,7%; в 2019 г. – 1,4%);
- 7 или 0,4% – на услуги общественного питания (в 2020 г. – 1,4%; в 2019 г. – 0,76%);
- 11 или 0,6% – на услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (в 2020г. – 1,1%; в 2019 г. – 1%);
- 241 или 13,1% – прочие виды услуг (образовательные, риэлтерская деятельность, долевое строительство жилья, деятельность платежных агентов).

Основными причинами обращений явились:

- продажа товаров, не соответствующих требованиям нормативных документов (в т.ч. реализация товаров с истекшим сроком годности);
- отсутствие вывески о принадлежности предприятия;
- отсутствие ценников;
- отказ в выдаче книги отзывов и предложений по требованию потребителя;
- предоставление услуг ненадлежащего качества, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге);
- нарушение сроков исполнения услуг;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

Среди обращений на непродовольственные товары поступали обращения на технически сложные товары бытового назначения, а также швейные, трикотажные изделия, обувь, мебель (особенно при покупке по образцам), строительные материалы, бытовые услуги и другие товары.

При рассмотрении обращений граждан Управлением принимались следующие меры:

- индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам направлялись запросы по порядку урегулирования конфликтной ситуации с потребителем; выдавались предостережения по недопущению в дальнейшем нарушений прав потребителей;
- по вопросам гражданско-правового характера потребителям разъяснялись их права и предлагался алгоритм дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации;
- специалисты Управления принимали участие в судебных заседаниях для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей до принятия решения судом первой инстанции.

В отчетном периоде возросло число проверок и административных расследований по заявлениям потребителей. Этому способствовало не только увеличение количества поступивших в Управление обращений потребителей о фактах нарушения потребительских прав, но и новый порядок проведения контрольных (надзорных) мероприятий, установленный Законом № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре).

По фактам нарушений, выявленным при рассмотрении обращений, в отношении виновных лиц возбуждено 120 дел об административных правонарушениях, объявлено 47 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований по обращениям потребителей.

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

2.1. Продажа товаров

Обеспечение качества пищевой продукции как важнейшей составляющей укрепления здоровья путем внедрения риск-ориентированного подхода при осуществлении государственного контроля закреплены в «Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 г.».

В рамках мероприятий Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации специалистами Управления в 2021 г. осуществлялся контроль за соответствием требованиям законодательства Российской Федерации пищевых продуктов, в т.ч. импортированных, на всех стадиях их производства, хранения, транспортирования, переработки и реализации.

В целях решения поставленных задач в Липецкой области проводится целенаправленная работа в тесном контакте с администрацией области, органами местного самоуправления, управлением потребительского рынка и ценовой политики области,

управлением ветеринарии области, управлением потребительского рынка и другими ведомствами.

Основными задачами Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 г. являются сохранение и укрепление здоровья населения, увеличение продолжительности активной жизни, создание условий и формирование мотивации для ведения здорового образа жизни. Решение этих задач включает в себя разработку мер, направленных на снижение количества потребляемого алкоголя, регулирование производства, продажи и потребления алкогольной и табачной продукции.

Алкоголизация населения, особенно молодежи, крайне отрицательно сказывается на состоянии генофонда: снижается рождаемость, средняя продолжительность жизни, деформируется демографический и социальный состав общества. Особую тревогу вызывает все более активное приобщение к потреблению алкоголя подростков и женщин.

В целях совершенствования контрольно-надзорной деятельности формирование плана проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на 2021г. проводилось с учетом риск ориентированных подходов и прогнозирования надзора за соблюдением требований технических регламентов Таможенного Союза.

В 2021 г. было проверено 305 субъектов, 96% – сопровождался лабораторными исследованиями. Удельный вес проверок с выявленными нарушениями составил 89,2%.

При контроле за исполнением 20-ти технических регламентов Таможенного Союза по 15 техническим регламентам были выявлены несоблюдения требований.

В целом в 2021 г. отобрано и исследовано 2824 проб продукции (из них 2791 проба пищевой продукции и 33 непищевой).

Отмечено снижение процента проб пищевой продукции, не соответствующей требованиям, по сравнению с 2020 г. с 1,5% до 1,2%. Вся непищевая продукция соответствовала требованиям нормативной документации.

По результатам исследований из 2 791 проб пищевой продукции 34 пробы не соответствовали требованиям ТР ТС, что составило 1,2 %.

В структуре исследования проб пищевых продуктов преобладали пробы на микробиологические показатели (53%), удельный вес нестандартных образцов составил 1,8 %, что ниже уровня показателя 2020 г. (2,3%).

1,6% проб не соответствовали стандарту по физико-химическим показателям, включая показатели идентификации, что ниже уровня 2020 г.

Основными нарушениями по обеспечению требований технических регламентов являются: несоответствие требованиям по показателям безопасности; хранение и реализация продукции с истекшими сроками годности; несоблюдение нормативных условий хранения сырья и пищевой продукции; отсутствие информации о продукции; несоответствие

процессов производства, в части соблюдения поточности технологических процессов, проведения дезинфекционных мероприятий; несоблюдение требований к персоналу в части проведения медицинских осмотров; несоблюдение требований к маркировке продукции.

В 2021 г. за выявленные нарушения составлено 737 протоколов об административном правонарушении, общая сумма штрафов составила около 7,6 млн. руб., средняя сумма штрафа составила 14,5 тыс. руб., по 139 материалам судами вынесены решения о конфискации на сумму около 2607,2 тыс. рублей.

Управление наделено полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований Технических регламентов Таможенного союза и Технических регламентов Российской Федерации, устанавливающих обязательные требования к низковольтному оборудованию (004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»); упаковке (005/2011 «О безопасности упаковки»); продукции, предназначенной для детей и подростков (007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»); игрушкам (008/2011 «О безопасности игрушек»); парфюмерно-косметической продукции (009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»); машинам и оборудованию (010/2011 «О безопасности машин и оборудования»); продукции легкой промышленности (017/2011 «О безопасности легкой промышленности»); средствам индивидуальной защиты (019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты»); мебели (025/2012 «О безопасности мебели»), в том числе в части установления требований к ее маркировке.

В 2021 г. Управлением проводился контроль за соблюдением требований 9 из 10 действующих Технических регламентов Таможенного Союза по непродовольственным товарам. Требования Технических регламентов 010/2011 «О безопасности машин и оборудования» не контролировался по причине отсутствия субъектов надзора в годовом плане.

Количество исследованных образцов непродовольственных товаров на соответствие требованиям Технических регламентов за 2021 г. по сравнению с 2020 г. снизилось на 44% (с 59 до 33) (рис. 2). Всего в 2021 г. отобрано 33 пробы и проведено 195 исследований.

В структуре образцов по непродовольственным товарам преобладали:

- изделия для детей и подростков (33%) – отобрано 11 проб;
- детские игрушки (15%) – отобрано 5 проб;
- изделия легкой промышленности (18%) – отобрано 6 проб;
- парфюмерно-косметическая продукция (28%) – отобрано 9 проб;
- средства индивидуальной защиты (3%) – отобрано 1 проба;
- мебель (3%) – отобрано 1 проба.

Все отобранные образцы соответствуют требованиям Технических регламентов Таможенного союза.

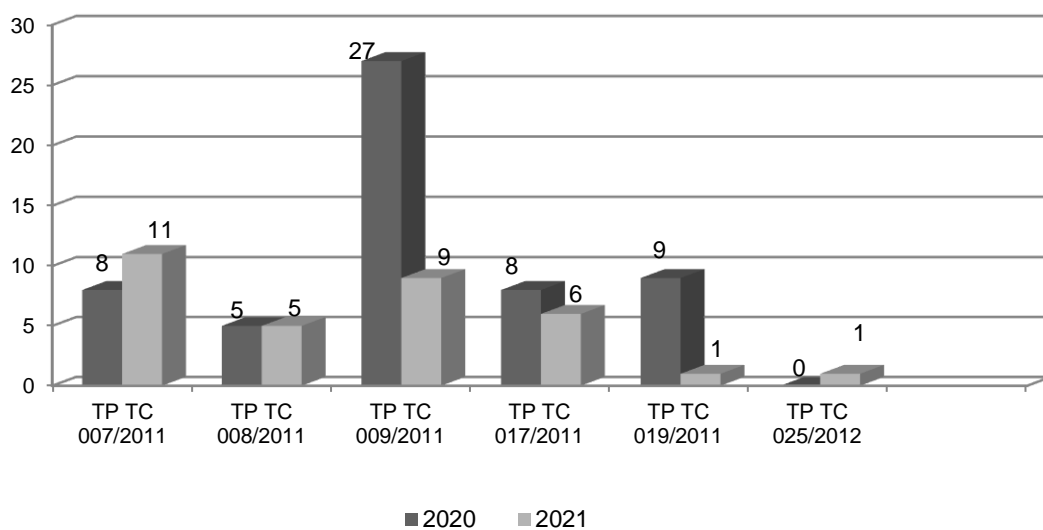


Рис. 1 Количество исследованных образцов в разрезе технических регламентов за 2020-2021 гг.

В структуре надзора за соблюдением требований Технических регламентов Таможенного союза в 2021 г., как и в 2020 г., преобладали проверки по контролю за соблюдением требований Технических регламентов Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности», «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (36%, 19% и 17% соответственно), в 2020 г. их удельный вес составлял 35%, 11% и 18%, соответственно (рис. 2).

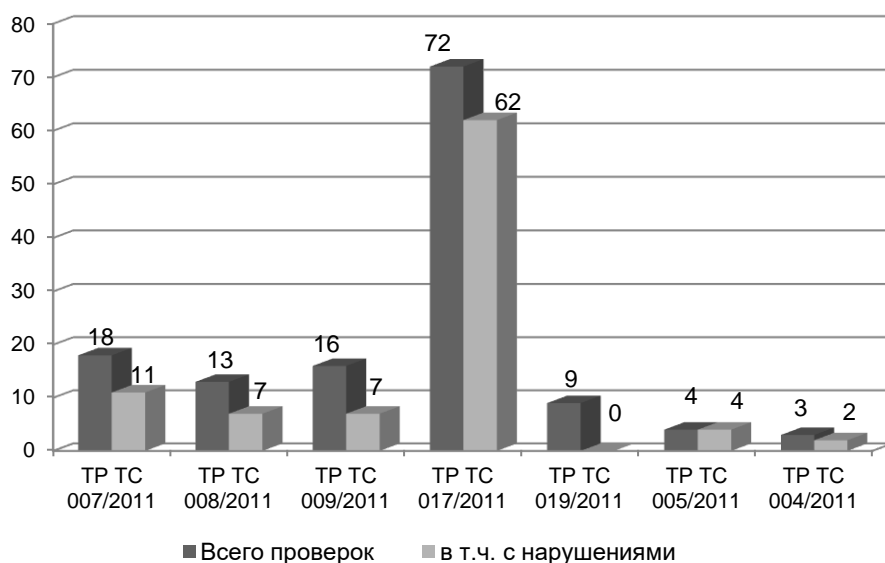


Рис. 2. Количество проверок, проведенных в 2021 г., при которых выявлялись нарушения ТР ТС

Так, в 2021 г. ТР ТС «О безопасности продукции легкой промышленности», который контролировался при 72 проверках, выявлялись нарушения в ходе 62 проверок (86%) (2020 г. данный Технический регламент контролировался при 28 проверках, нарушения выявлялись в ходе 26 проверок (93%);

ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» – при 13 проверках, из них 7 – с нарушениями (53%) (2020 г. – при 6 проверках, 4 – с нарушениями (67%);

ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» – при 18 проверках, из них 11 – с нарушениями (61%) (2020 г. – при 9 проверках, 7 – с нарушениями (78%);

ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» – при 16 проверках, из них 7 – с нарушениями (44%) (2020 г. при 14 проверках, 6 – с нарушениями (43%);

ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» – при 3 проверках, из них 2 – с нарушениями (66%) (2020 г. при 2 проверках – нарушений не выявлено);

ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» – при 4 проверках, из них 4 – с нарушениями (100%) (2020 г. при 16 проверках– нарушений не выявлено);

ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» – при 4 проверках, из них 1 – с нарушениями (25%) (в 2020 г. данный Технический регламент не контролировался).

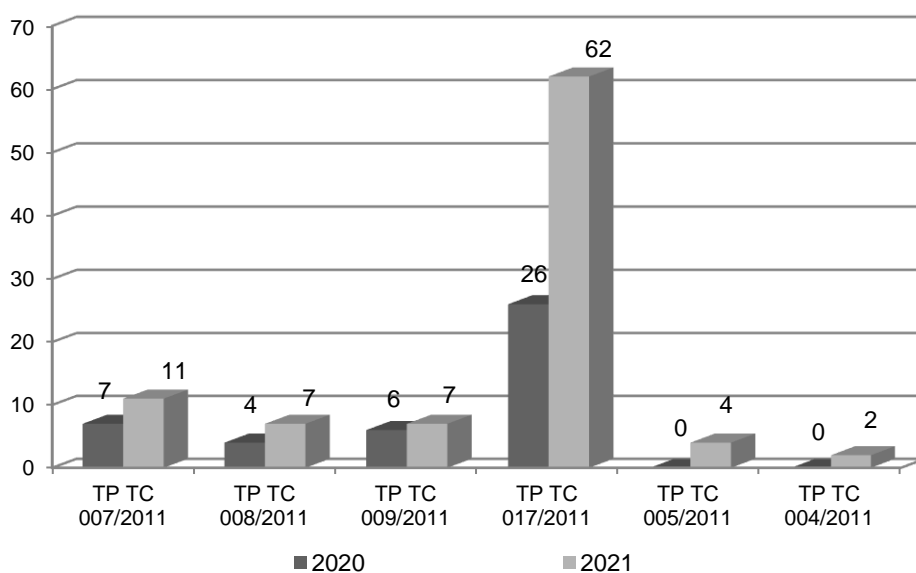


Рис. 3. Количество проверок, при которых выявлялись нарушения ТР ТС за 2020-2021 гг.

Поскольку в структуре выявленных нарушений в текущем году (как и в прошлом году), более 90% составляли нарушения требований к маркировке продукции и 10% составили такие нарушения, как отсутствие в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии, меры по реализации положений Федерального

закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании» в части выдачи предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписаний о приостановлении действия деклараций, или сертификатов, отзыва деклараций не применялись.

Всего в 2021 г. забраковано по несоответствию требованиям законодательства о техническом регулировании по маркировке порядка 4,2 тыс. ед. непродовольственных товаров на общую сумму свыше 5,3 млн. руб.

По результатам надзора за соблюдением требований Технических регламентов и фактам выявленных нарушений в 2021 г. составлено 130 протоколов об административных нарушениях, против 53 – в 2020 г., по ч. 1,2 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 2 ст. 14.46, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, выдано 54 предписания (в 2020 г. – 83), сумма наложенных штрафов увеличилась к уровню 2020 г. в 7,8 раз (с 242 тыс. руб. – в 2020 г. до 1886 тыс. руб. – в 2021 г.). Средняя сумма штрафа на 1 постановление в 2021 г. увеличилась в 3 раза и составила 15 тыс. руб. (в 2020 г. – 4,5 тыс. руб.), (рис. 5). Также произошло увеличение штрафов, наложенных судами с 34 тыс. руб. – в 2020 г. до 371 тыс. руб. – в 2021 г. Сумма конфискованной продукции в 2021 г. составила 2443,8 тыс. руб. (в 2020 г. – 1024,8 тыс. руб.)

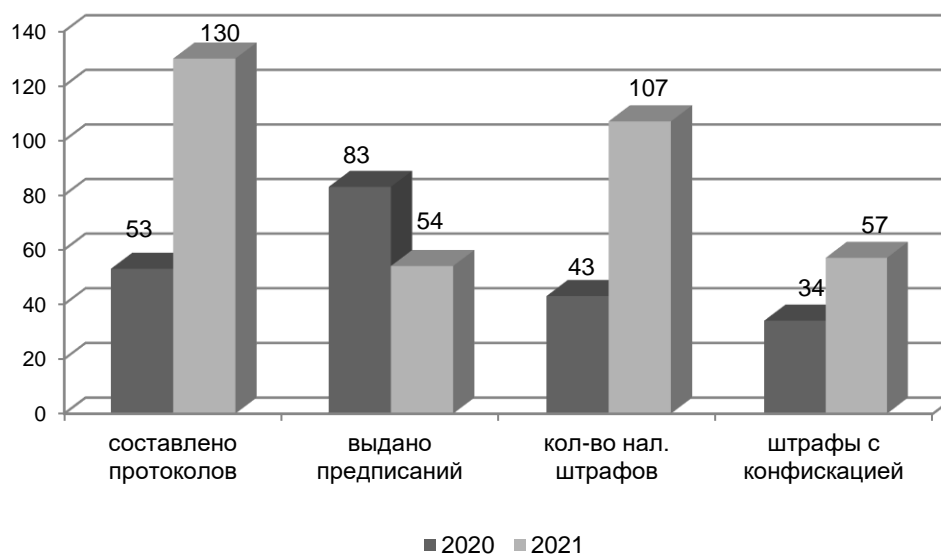


Рис. 4. Принятые меры по результатам надзора за ТР ТС за 2020-2021 гг.

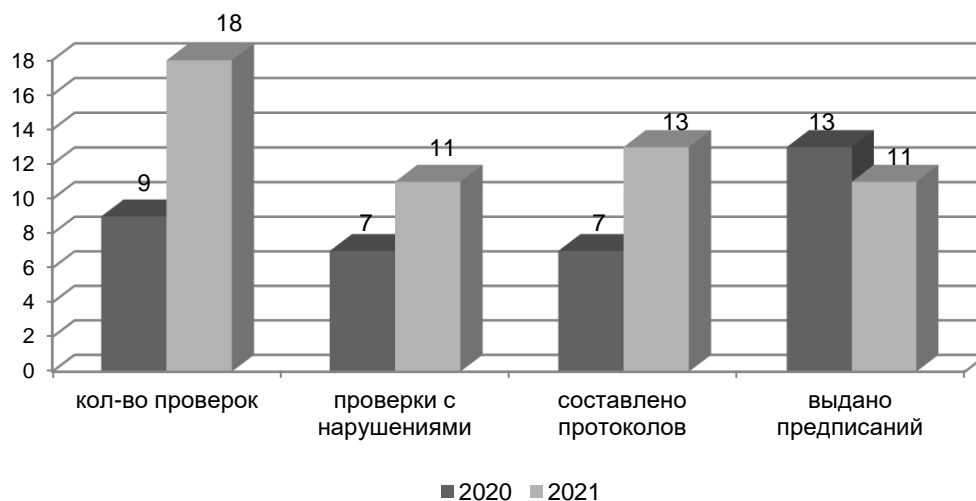


Рис. 5. Результаты надзора за ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» за 2020-2021 гг.

Исходя из анализа итогов надзора за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 следует, что произошло увеличение ряда показателей по сравнению с 2020 годом. В 2021 г. составлено 13 протоколов об административных нарушениях (2020 г. – 7 протоколов) по ч. 2 ст. 15.12, ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, выдано 11 предписаний (2020 г. – 13), сумма наложенных штрафов составила 79 тыс. руб. (2020 г. – 30 тыс. руб.). Средняя сумма штрафа на 1 постановление за 2021 г. составила 6 тыс. руб. (2020 г. – 4,3 тыс. руб.), (рис. 5).

Количество исследованных образцов продукции, предназначенной для детей и подростков, на соответствие требованиям Технических регламентов в 2021 г. по сравнению с 2020 г. осталось на том же уровне, (рис. 6).

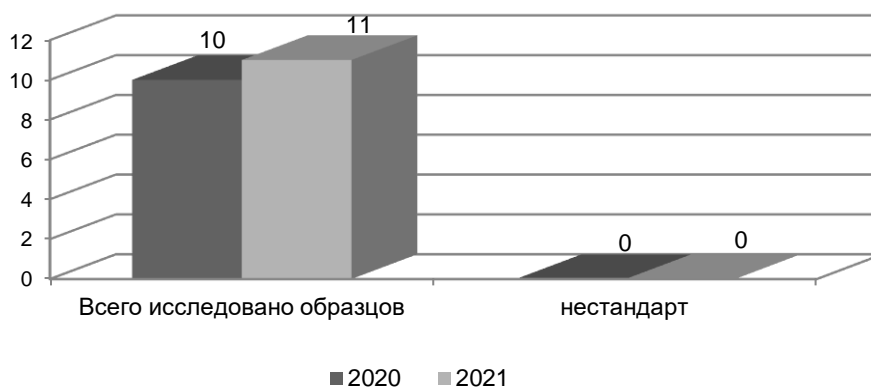


Рис. 6. Анализ исследованных образцов продукции, предназначенной для детей и подростков за 2020-2021 гг.

Пример.

При плановой выездной проверке в магазине «Кари» ООО «Кари» расположенном по адресу: г. Липецк, ул. Титова, д. 10 установлено, что в реализации находились: носки детские для мальчиков, артикул 17405010, модель А 31339, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет разноцвет, (в упаковке 2 пары), возраст 4 - 5 лет 1упак., 9 – 11 лет, 1 упак., 12-14 лет 1 упак., изготовитель Китай,, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, всего 3 упаковки по цене 199 руб.; носки детские для мальчиков, артикул 17407160, модель А 37128, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет серый, темно синий (в упаковке 2 пары), возраст 2-3 года, изготовитель Китай, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, в количестве 2 упаковок по цене 179 руб.; носки детские для мальчиков, артикул 17409000, модель А 45293, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет разноцвет, (в упаковке 2 пары), изготовитель Китай, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, возраст 6-8 лет 1упаковка по цене 249 руб.; носки детские для девочек, артикул 17309230, модель А 45275, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет разноцвет, (в упаковке 2 пары), изготовитель Китай, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, возраст 4-5 лет 3упак., модель 45282, 12-18 лет 1 упак. всего 4 упак. по цене 249 руб.; - носки детские для мальчиков, артикул 17409000, модель А 45293, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет разноцвет, (в упаковке 2 пары), изготовитель Китай, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, возраст 2 – 3 года 4 упаковки, артикул А 17309180 в количестве 1 упак., всего 5 упак. по цене 249 руб.; носки детские для девочек, артикул 17309070, модель А 45282, материал 75% хлопок, 20% спандекс, 5% эластан, цвет разноцвет, (в упаковке 2 пары), изготовитель Китай, импортер ООО «Кари» г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, нанесен знак ЕАС членов Таможенного союза, возраст 9-11 лет 2 упак., артикул 17309210, модель 45275, 9-11 лет 2 упак., артикул 17309090, модель А45284 9-11 лет 1 упак., артикул 17309230, модель А 45286 возраст 18-24 в количестве 1 упак., артикул 17309150, модель А 44990 9-11, в количестве 1 упак., артикул 17308100, модель А 40279 9 – 11 лет в количестве 1 упак. всего 7 упак. по цене 249 руб.- без информации на маркировочных ярлыках о месяце годе изготовления. Продукция, находящаяся в обороте с нарушением требований действующего законодательства, снята с реализации предписанием о запрете реализации данной продукции. ООО «Кари» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

Управлением в течение 2021 г. проводилась работа по надзору за соблюдением требований ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».

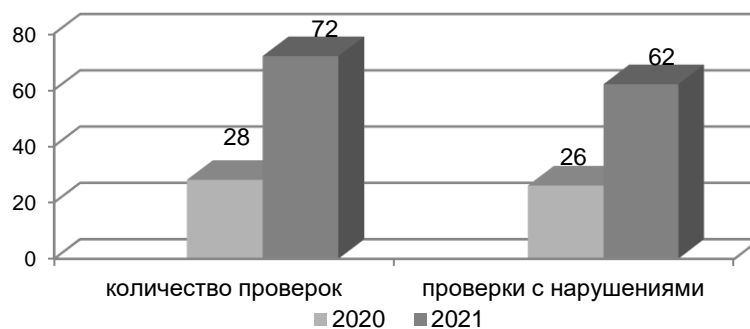


Рис. 7. Результаты надзора за соблюдением требований ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» за 2020-2021 гг.

Факты нарушений установлены при 62 проверках. Возбуждено 95 дел об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 2 ст. 14.46, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Рассмотрено 62 дела о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 1270,0 тыс. руб., сумма конфискованной продукции составила 2435,3 тыс. руб.

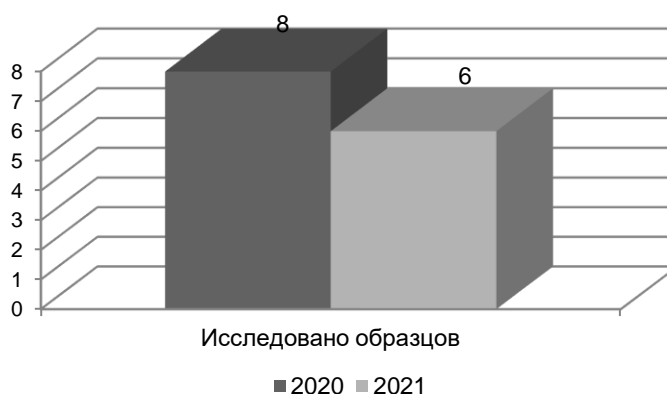


Рис. 8. Количество исследованных образцов продукции легкой промышленности на соответствие требованиям ТР ТС за 2020-2021 гг.

В ходе проверок проводился отбор образцов продукции легкой промышленности, которые направлялись для лабораторных исследований на соответствие требованиям Технического регламента Таможенного союза.

В 2021 г. все пробы соответствовали требованиям безопасности (рис. 8).

Пример.

1. При плановой выездной проверке в магазине «Кари» ООО «Кари» расположенном по адресу: г. Липецк, ул. 50 лет НЛМК, д. 4 а установлено, что в реализации находились: сумка женская цвет черный с коричневой вставкой «Daniele Patrici» с застежкой молния в количестве 1 ед. по цене 999 руб.; рюкзак женский цвет черный, артикул A1160510, застежка

молния в количестве 1 ед. по цене 2399 руб.; кошелек женский цвет малиновый «Daniele Patrici», артикул 06606300 в количестве 1 ед. по цене 599 руб.; кошелек женский цвет розовый, артикул 06608650 в количестве 1 ед. по цене 799 руб.; клатч женский цвет черный, артикул 10507770 в количестве 1 ед. по цене 999 руб.; клатч женский цвет фуксия, артикул 105060WO в количестве 1 ед. по цене 599 руб. - без маркировочных ярлыков с информацией для потребителя о товаре и изготовителе, чем нарушены требования ст. 9 ТР ТС 017/2011. Продукция, находящаяся в обороте с нарушением требований действующего законодательства, снята с реализации предписанием о запрете реализации данной продукции. ООО «Кари» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

Согласно ст. 9 ТР ТС 017/2011 маркировка продукции должна быть достоверной, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Маркировку наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции. Маркировка должна содержать следующую обязательную информацию: наименование продукции; наименование страны-изготовителя; наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; размер изделия; состав сырья; товарный знак (при наличии); единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза; гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости); дату изготовления; номер партии продукции (при необходимости).

2. При плановой выездной проверке в магазине «Zarina» АО «Мэлон Фешн групп», расположенном по адресу: г. Липецк, ул. Советская, д. 66 установлено, что в реализации находились: блузка женская артикул 1225100300 «Zarina» Organic cotton, размер 40, цвет белый, имеется мягкая маркировка с информацией о способах по уходу за изделием, в количестве 1 ед. по цене 1599 руб. – без маркировочного ярлыка с информацией о наименовании продукции; наименование страны-изготовителя;- наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, дате изготовления; подследники «Zarina» Accessoires женские артикул 127424004, размер 23 -25 в количестве 5 ед. по цене 199 руб. с нечитаемой (выцветшей) информацией на маркировочных ярлыках о наименовании продукции; наименование страны-изготовителя;- наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица, дате изготовления, чем нарушены требования ст. 9 ТР ТС 017/2011. Продукция, находящаяся в обороте с нарушением

требований действующего законодательства, снята с реализации предписанием о запрете реализации данной продукции. АО «Мэлон Фэшн групп» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

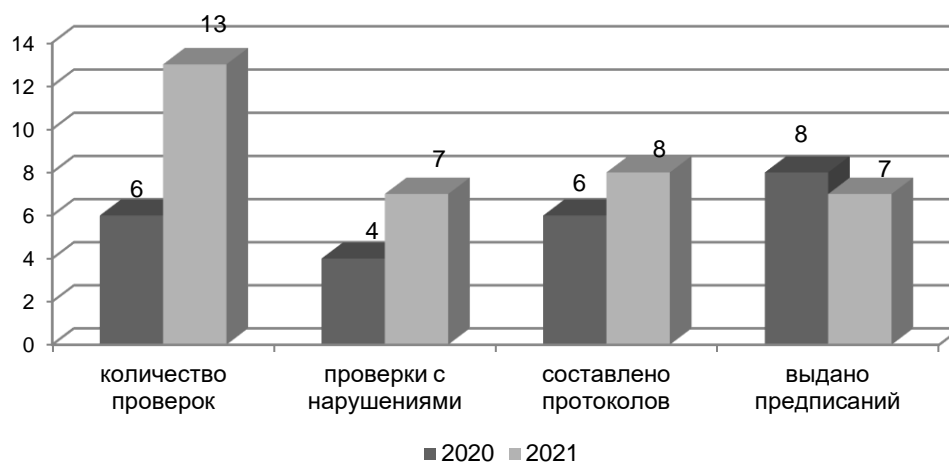


Рис. 9. Результаты надзора за ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» за 2020-2021 гг.

По результатам надзора за соблюдением требований ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по фактам выявленных нарушений в 2021 г. составлено 8 протоколов об административных нарушениях по ч. 1 ст. 14.43, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, (2020 г. – 6), выдано 7 предписаний (2020 г. – 8), сумма наложенных штрафов составила 167 тыс. руб. (25 тыс. руб. – в 2020 г.). Средняя сумма штрафа на 1 постановление в 2021 г. составила 20,8 тыс. руб. (2020 г. – 4,2 тыс. руб.), (рис. 9).

Пример.

При проведении плановой выездной проверки в магазине «Детский мир» ПАО «Детский мир», по адресу: г. Липецк, ул. 50 лет НЛМК, д. 4 –А) в реализации находился игрушка мягкая «Мой питомец Чихуа Хуа», артикул 271009 в количестве 1 ед. по цене 1399 руб.; игрушка сумка «Кошечка» «FANCY», артикул LV в количестве 1 ед. по цене 899 руб.; игрушка летающая тарелка, артикул DFP12785 в количестве 1 ед. по цене 79 руб.; игрушка летающая тарелка в количестве 2 ед. по цене 179 руб.; игрушка летающая тарелка в количестве 6 ед. по цене 129 руб.; игрушка машинка «Скорая помощь», артикул А 5522-12 в количестве 2 ед. по цене 199 руб.; игрушка машинка автобус «Перевертыш» артикул 7115205 в количестве 2 ед. по цене 499 руб. - без маркировочных ярлыков с информацией о наименовании товара, наименовании страны, где изготовлена игрушка; наименовании и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информация для связи с ними, дате изготовления (месяц, год), чем нарушены требования п.

5.3 ст. 4 ТР ТС 008/2011. ПАО «Детский мир» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

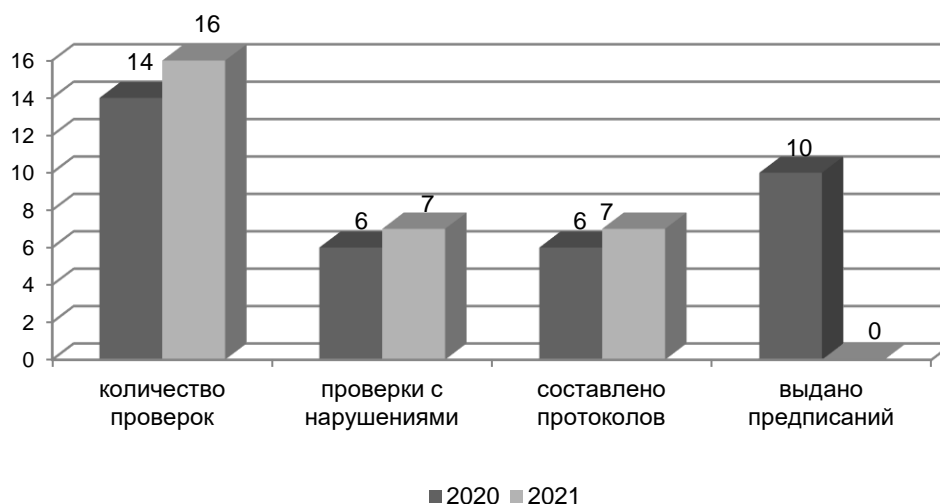


Рис. 10. Результаты надзора за ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» за 2020-2021 гг.

По результатам надзора за соблюдением требований ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» по фактам выявленных нарушений в 2021 г. составлено 7 протоколов об административных нарушениях по ч. 2 ст. 15.12, ч. 1,2 ст. 14.43 КоАП РФ (2020 г. – 6), сумма наложенных штрафов составила 7 тыс. руб. (22 тыс. руб. в 2020 г.). Средняя сумма штрафа на 1 постановление в 2021 г. составила 1,0 тыс. руб. (2020 г. – 3,7 тыс. руб.).

Пример.

1. В торговой точке «PARFUM OIL МАСЛЯНЫЕ ДУХИ» ИП Коробовой О.В. (г. Липецк, ул. Героя Эдуарда Билана, д. 26) в ходе осмотра установлено, что в реализации находились духи без маркировки средствами идентификации, а также без информации, предусмотренной п. 9 ст. 5 ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (далее – ТР ТС 009/2011) в количестве 13952 мл на сумму 85,1 тыс. руб. Продукция опечатана и изъята из оборота протоколом ареста, в отношении ИП Коробовой О.В. составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ за нарушения требований действующего законодательства по обязательной маркировке духов и туалетной воды средствами идентификации.

2. В отделе «Косметичка» по продаже парфюмерно-косметической продукции по адресу г. Липецк, пл. Победы, д. 1 ИП Некрасова Т.В. в ходе осмотра установлено, что нарушены требования п.п. 9.2, 9.3 ст. 5 Технического регламента Таможенного союза

009/2011 ТР ТС 009/2011, а именно на маркировке парфюмерной продукции торговой марки «Амели» (на остатке 240 мл. по 8 руб. за 1 мл) отсутствует информация о наименовании и местонахождении организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), при условии, если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена ТС.

Согласно п.п. 9.2, 9.3 ст. 5 ТР ТС 009/2011 маркировка парфюмерно-косметической продукции должна содержать следующую информацию: наименование, название (при наличии) парфюмерно-косметической продукции; назначение парфюмерно-косметической продукции, если это не следует из наименования продукции; наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну); страна происхождения парфюмерно-косметической продукции (если страна, где расположено производство продукции, не совпадает с юридическим адресом изготовителя); наименование и местонахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена ТС; номинальное количество продукции в потребительской таре (объем, и (или) масса, и (или) штуки). Срок годности указывается одним из следующих способов: "Годен до..." (дата); "Использовать до..." (дата); "Дата изготовления..." (дата) и "Срок годности..." (месяцев, лет); и "Годен до..." (дата); "Дата изготовления..." и "Использовать до..." (дата); "Срок годности... с даты изготовления, указанной на упаковке" (месяцев, лет). Слова "Дата изготовления..." в маркировке могут быть заменены словом "Изготовлено..."; список ингредиентов в соответствии с п. 9.3 настоящей статьи. ИП Некрасова Т.В. привлечена к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

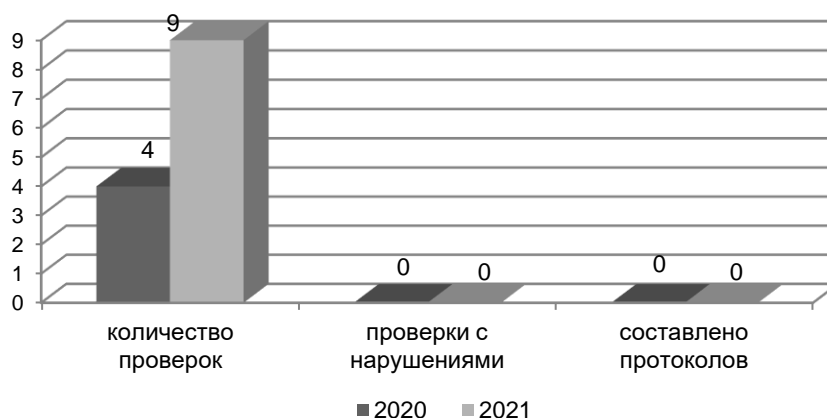


Рис. 11. Результаты надзора за ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» за 2020-2021 гг.

В проведенных 9 плановых проверках за соблюдением требований ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» в 2021 г. нарушения не выявлены (рис. 12).

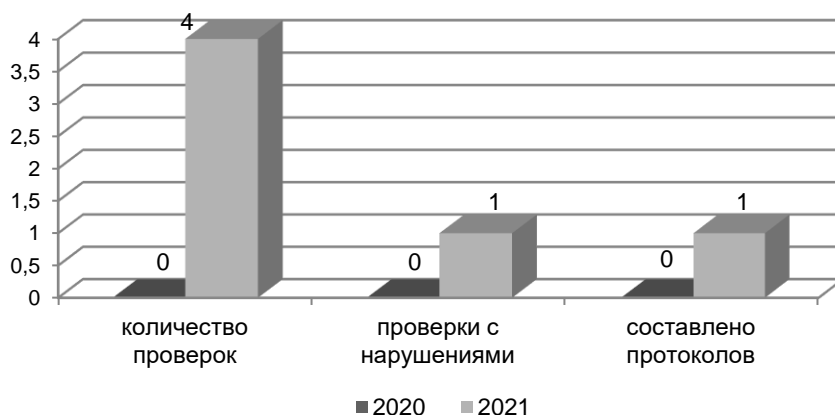


Рис. 12. Результаты надзора за ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» за 2020-2021 гг.

Исходя из анализа итогов надзора за соблюдением требований ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» (далее - ТР ТС 025/2012) следует, что в 2021 г. составлен 1 протокол об административном нарушении (в 2020 г. – данный технический регламент не контролировался) по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, выдано 1 предписание, сумма наложенных штрафов составила 1 тыс. руб., (рис. 12).

Пример.

При проведении плановой выездной проверки магазина «Стройландия» ООО «СТРОЙ СИТИ ТРЕЙД» расположенном по адресу: г. Липецк, ул. 50 лет НЛМК, д. 4а, нарушены требования п. 7.2 ст. 5 ТР ТС 025/2012, выразившиеся в следующем: в реализации находились: мебель для ванной комнаты торговой марки «Классик эко 50» (зеркало-шкаф) – 1 ед. по розничной цене 2590 руб. - на маркировочном ярлыке, прикрепленной к изделию не содержится следующая обязательная информация: наименование изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица; даты изготовления товара, отсутствует знак ЕАС.

В соответствии с п. 7.2 ст. 5 ТР ТС 025/2012 маркировка должна быть четкой и содержать: наименование изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначение изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); товарный знак (логотип) изготовителя (при наличии); наименование страны изготовителя; наименование и местонахождение изготовителя; наименование, юридический и фактический адрес уполномоченного изготовителем лица, импортера; дату изготовления; гарантийный срок; срок службы, установленный изготовителем; единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. Для мебели, поставляемой в разобранном

виде, маркировочный ярлык должен вкладываться в упаковку вместе с инструкцией по сборке. Должностное лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

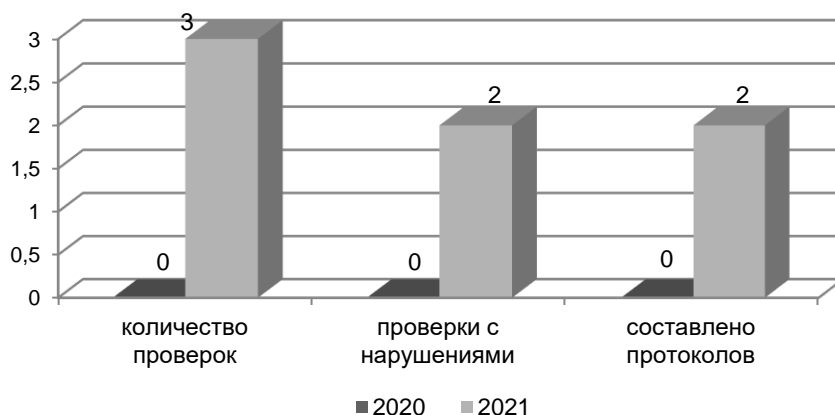


Рис. 13. Результаты надзора за ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» за 2020-2021 гг.

По результатам надзора за соблюдением требований ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» по фактам выявленных нарушений в 2021 г. составлено 2 протокола об административных нарушениях по 2 ст. 14.43 КоАП РФ (2020 г. – 0), сумма наложенных штрафов составила 85 тыс. руб. (0 руб. в 2020 г.). Средняя сумма штрафа на 1 постановление в 2021 г. составила 42,5 тыс. руб. (2020 г. – 0 тыс. руб.).

Пример.

При проведении плановой выездной проверки в отношении: ООО «Электротехническая компания» гипермаркет «Добрострой» по адресу г. Липецк, Лебедянское шоссе, дом 2-б установлено, что юридическим лицом ООО «Электротехническая компания» реализовалась низковольтная продукция: два электроочага торговой марки «REALFLAME» производства Китай PRC (артикул CH-720 дата изготовления 05.08.2020г. и артикул NC25 модель «FiREFIELD 25 S IR дата изготовления 20.10.2020г.) - указанные электроочаги входят в каминокомплекты (ATHENA FS 25/25 5 +EVRIKA 25. 5, по цене 35865 рублей за каминокомплект) и (COUNTRY WT+ FiRESPASE 25S IR по цене 45885 рублей за каминокомплект) - на реализуемом низковольтном оборудовании (2 единицы), на их упаковках и сопровождающие их эксплуатационные документы не содержат информации о наименовании и месте нахождения, уполномоченном изготовителем лица, (импортера), чем нарушены требования ст. 5 Технического регламента таможенного союза ТРТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования». ООО «Электротехническая компания» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде наложения штрафа.

Анализ продажи товаров, выработанных в соответствии с требованиями Технических регламентов Таможенного союза показывает, что ситуация по соблюдению прав потребителей остается нестабильной. Самыми распространенными выявленными нарушениями по всем требованиям Технических регламентов являются:

- несоблюдение требований к маркировке (маркировка на реализуемых товарах не содержит обязательной информации о наименовании изготовителя или продавца или уполномоченного изготовителем лица, о юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; о наименовании и виде (назначении) изделия на русском языке или государственном языке государства-члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю, о едином знаке обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза (ЕАС), отсутствует дата изготовления товара);
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества.

2.2. О контроле за продукцией, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации

В целях реализации возложенных полномочий по контролю за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в 2021 году Управление Роспотребнадзора по Липецкой области продолжило взаимодействие с заинтересованными органами исполнительной власти (Воронежская таможня, УМВД по Липецкой области, ИФНС по Липецкой области, Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, ОКУ «Агентство содействия развития торговой деятельности», а также органами местного самоуправления) по вопросам проведения совместных мероприятий по контролю.

На очередном заседании Координационного Совета по защите прав потребителей результатам надзора за обязательной маркировкой товаров было посвящено выступление руководителя Управления.

Ежеквартально в адрес Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции направлялись сведения о результатах работы по противодействию незаконному обороту промышленной продукции на территории Липецкой области.

Специалистами Управления было проведено 254 мероприятия по контролю за оборотом непродовольственных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами

идентификации (осмотры в рамках плановых проверок – 95, внеплановые проверки – 8, контрольная закупка – 1, административное производство – 148).

Проверено в общей сложности 13,9 тыс. ед. товаров. Без маркировки или с нарушением требований к маркировке находилось в обороте 6,2 тыс. ед. общей стоимостью более 3,4 млн. рублей. Продукция арестована, составлено 97 протоколов по ст. 15.12 КоАП РФ, материалы переданы на рассмотрение в судебные органы.

По итогам рассмотрения судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 638 тыс. руб. с конфискацией более 8040 ед. товаров общей стоимостью 3738,14 тыс. руб. Остальные материалы находятся в стадии рассмотрения.

Обувь

За 2021 год проведено 50 мероприятий (14 административных производства, 32 плановых проверки и 5 внеплановых проверок, в т.ч. совместно с Воронежской таможней проведено 2 мероприятия) в объектах розничной торговли.

В ходе 19 мероприятий выявлены нарушения по маркировке обувных товаров средствами идентификации. Снято с реализации и арестовано 556 пар таких товаров на общую сумму 1344,05 тыс. руб. В отношении виновных лиц составлено 19 протоколов об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, которые направлены на рассмотрение по подведомственности в судебные органы. Судами рассмотрено 30 дел, вынесены постановления о назначении штрафа на общую сумму 140,0 тысяч рублей с конфискацией 2446 пар обуви общей стоимостью 2139,5 тыс. рублей. Остальные материалы находятся в стадии рассмотрения.

Вместе с тем, выявлены нарушения требований технических регламентов по маркировке обувных товаров, отсутствию товарно-сопроводительных документов, отсутствие вывески. В отношении виновных лиц вынесены постановления по делам об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.5, ст. 14.15, ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.

Туалетная вода и духи

За 2021 г. Управлением проведено 29 мероприятий (административные производства).

Нарушения требований Правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации установлены в 2-х торговых точках, при осмотре арестовано 3 ед. духов и туалетной воды на общую сумму 2,15 тыс. руб.

В отношении хозяйствующих субъектов составлено 2 протокола об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Судом вынесено 4 постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности, наложен штраф на общую сумму 20 тыс. руб., конфисковано по решению суда 59 ед. духов и туалетной воды на сумму 98,85 тыс. руб.

Вместе с тем, выявлены нарушения – реализация парфюмерно-косметической продукции без информации, предусмотренной ст. 5 ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»; не доведена информация о государственной регистрации индивидуального предпринимателя и наименовании зарегистрировавшего его органа, режиме работы торговой точки; покупателю не предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек; отсутствуют товарно-сопроводительные документы на реализуемую парфюмерную продукцию; отсутствуют ценники.

Всего по выявленным фактам нарушений действующего законодательства составлено 11 протоколов об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.8, ч. 1 ст. 14.5, ст. 14.15, ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45 КоАП РФ.

Фототовары

За 2021 год Управлением проведено 6 мероприятий (3 плановые проверки, 1 внеплановая проверка, 2 административных производства, в т.ч. совместно с Воронежской таможней проведено 2 мероприятия) в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих фототовары.

В ходе осмотра торговых предприятий нарушения требований законодательства по маркировке средствами идентификации выявлены в 2 объектах, арестована 21 ед. фототоваров на общую сумму 29,99 тыс. руб. В отношении виновных лиц составлено 2 протокола об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Судом вынесены 2 постановления о назначении штрафа на общую сумму 10,0 тыс. рублей с конфискацией фототоваров на сумму 29,99 тыс. руб.

Так, при проверке поступившей информации ОКУ «Агентство содействия развитию торговой деятельности» – осмотре магазина «Заходи» ИП Умаров А.Д. было установлено, что в торговом зале предлагались к продаже детские фотоаппараты в ассортименте трех наименований в количестве 20 штук на общую сумму 28 тыс. 816 рублей без маркировки средствами идентификации – camerachildrensDigital, madeinChina в количестве 8 шт, camerachildrensfun, madeinChina в количестве 10 шт, KIDScamera «..Thebestchoiceforgift..», SUMMERVACATIONMULTIPURPOSE. Указанные товары находились в продаже без информации о товаре и изготовителе (импортере) на русском языке, товарно-сопроводительные документы на товар не предъявлены.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на данную продукцию был наложен арест. Материал административного дела в установленном порядке направлен в суд, по результатам рассмотрения которого, вынесено постановление о привлечении виновного лица

к административной ответственности в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией фотоаппаратов.

Шины

Управлением в 2021 году проведено 8 мероприятий (3 плановых проверки, 5 административных производств). В объектах розничной торговли осмотрено 540 ед. шин, подлежащих маркировке средствами идентификации, выявлены нарушения в 3 объектах. Снято с реализации и арестовано 29 единиц таких товаров на общую сумму 75,88 тыс. руб. (в том числе 25 ед. шин производства Россия и 4 ед. импортного производства – Малайзия). В отношении хозяйствующего субъекта составлено 2 протокола об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Судом вынесены 2 постановления о назначении штрафа на общую сумму 10,0 тыс. рублей с конфискацией 14 ед. шин на сумму 32,9 тыс. руб. Один материал находится в стадии рассмотрения.

Вместе с тем, за отсутствие ценников на реализуемых шинах в отношении виновного лица составлен протокол об административном правонарушении по ст. 14.15 КоАП РФ, который будет рассмотрен в установленном законодательством порядке.

Товары легкой промышленности

В 2021 году Управлением проведено 106 мероприятий (38 плановых проверок, 66 административных производств, 1 внеплановая проверка, 1 контрольная закупка, в т.ч. совместно с Воронежской таможней проведено 2 мероприятия) в объектах розничной торговли, осмотрено 6238 товаров легкой промышленности, подлежащих маркировке средствами идентификации. Снято с реализации и арестовано 1766 единиц таких товаров (в том числе импорт 730 единиц) на общую сумму 1620,8 тыс. руб., составлено 44 протокола об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, которые направлены на рассмотрение по подведомственности в судебные органы. Судом вынесено 37 постановлений о назначении штрафа в сумме 272,0 тыс. рублей и конфискации 1312 ед. товаров легкой промышленности на сумму 1183,55 тыс. рублей. Остальные материалы находятся в стадии рассмотрения.

Вместе с тем, выявлены иные нарушения – отсутствие «Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», отсутствие вывески. За выявленные нарушения составлено 18 протоколов по ч. 1 ст. 14.5, ст. 14.15 КоАП РФ.

Так, при проверке поступившей информации ОКУ «Агентство содействия развитию торговой деятельности» должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области и Воронежской таможни в ходе осмотра магазина «DISCOUNT48» ИП Барабашовой Л.Ю. установлено, что предлагались к продаже обувные товары и товары легкой промышленности без нанесения средств идентификации в виде двумерного штрихового кода

(спецификация символики DataMatrix) на потребительскую упаковку, или на товары, или на товарный ярлык.

В присутствии понятых арестовано 178 пар обуви на сумму 1,2 млн. рублей и 92 единицы товаров легкой промышленности (верхняя одежда) на сумму 0,7 млн. рублей. В отношении ИП Барабашовой Л.Ю. составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены на рассмотрение мировому судье г. Липецка.

Рассмотрев материалы дела, суд вынес постановление о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности.

Согласно постановлению суда ИП Барабашовой Л.Ю. назначено наказание в виде административного штрафа в размере 5000 рублей с конфискацией изъятой продукции на сумму 1,9 млн. рублей.

2.3. Жилищно-коммунальные услуги

Проведение систематического и целенаправленного государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, на протяжении всех последних лет объективно являлось одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора как уполномоченного федерального органа власти в области защиты прав потребителей, поскольку именно жилищная сфера сегодня во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты соответствующих прав граждан.

В 2021 г. в Управление поступило 176 обращений в области защиты прав собственников-потребителей услуг ЖКХ, что на 26% больше 2020 г. (131). По итогам рассмотрения обращений потребителей составлено 3 протокола.

-40 обращений (24%) касались качества оказания услуг, потребителям даны разъяснения со ссылками на действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей;

- 1 обращение (0,6%) послужило основанием для проведения административного расследования, по результатам которого виновные лица были привлечены к административной ответственности;

- 126 обращений (75,4%) направлено по подведомственности в соответствии с пунктом 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Дано 3 заключения в судах, подано 2 иска в суд в защиту прав потребителей, которые удовлетворены.

В 2021 году проведена 1 документарная проверка, по результатам которой выявлены нарушения правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей. Вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ в виде наложения штрафа 30 тыс. рублей.

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и в соответствии с положениями статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) – функции государственным жилищного надзора возложены на жилищную инспекцию.

В 2021 г. Управлением рассмотрен 1 материал проверки Госжилинспекции о нарушениях организациями, предоставляющими жилищные и коммунальные услуги, законодательства о защите прав потребителей.

По результатам рассмотрения материалов Госжилинспекции в отношении виновного лица вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ в виде предупреждения.

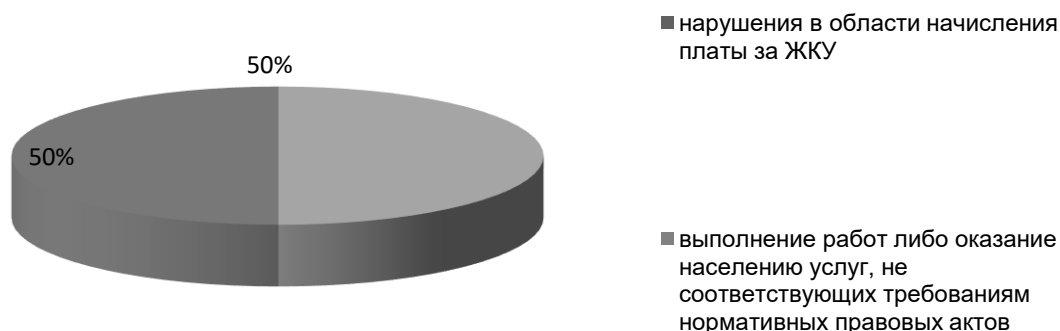


Рис. 14. Структура выявленных правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг (2021 г.)

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей, в связи с совершением которых, Управлением в 2021 г. выносились постановления о назначении административного наказания, сформировалась следующим образом:

- **50%** – нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги: нарушение порядка ценообразования (ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ).

- **50%** - выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов (ч. 4 ст.14.8 КоАП РФ).

Пример 1.

14 октября 2021г. в 10 час. 00 мин. в Территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в Лебедянском, Краснинском районах по адресу: Липецкая область, г. Лебедянь, ул. Антонова, дом 12а, в ходе проведения внеплановой документарной проверки, проведенной на основании решения зам. руководителя Управления Роспотребнадзора по Липецкой области И.А. Щукиной № 422/11-вн от 29.09.2021г., в связи поступлением обращения потребителя (вх. № 621 от 15.09.2021г.), в отношении ОГУП «Краснинский водоканал» с установлено, что ОГУП «Краснинский водоканал» не исполняет обязанности по обеспечению возможности оплаты услуг путём наличных расчётов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платёжных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным. В ходе проверки установлено, что обществом, не обеспечена возможность оплаты коммунальных услуг путем расчета без необходимости оплаты комиссии. ОГУП «Краснинский водоканал» обеспечило возможность внесения потребителями оплаты коммунальных услуг только путём возможности оплаты в отделениях банков с оплатой комиссии.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., 1. продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

На основании статьи 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. при использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в

соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, что является нарушением: п. 1 ст. 16.1, ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ в виде наложения штрафа на сумму 30 тыс. рублей.

Пример 2.

13.09.2021г в 10-00 при анализе материалов, поступивших из Госжилинспекции Липецкой области (вход. № 48-8219-2021 от 29.07.2021 г.) установлено, что ООО «УК «Комфорт-Л» (г. Липецк, ул. Балмочных С.Ф., д.32) произвело обсчет потребителя при оказании услуги.

Перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома утвержден общим собранием собственников помещений МКД, а также утвержден тариф в размере 20,55 рублей/м² (протокол от 15.05.2015 г.). Пунктом 22.8 утвержденного перечня обязательных работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества МКД №50 по ул. Балмочных г. Липецка размер платы за услугу по удалению мусора из мусоропроводных камер составляет 1,2 рублей/м² и входит в общий тариф по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома. Размер платы за данную услугу также индексируется при изменении уровня инфляции, уровня потребительских цен и значений, рассчитываемых на основании совокупности указанных показателей (п. 3.8 договора). Таким образом, размер платы за данную услугу с 01.03.2020 г. составляет 1,24 рублей/м², а с 01.03.2021 г. -1,29 рублей/м².

В соответствии с вышеизложенным, начисление размера платы собственникам помещений в 1 и 3 подъездах МКД должен составлять с учетом уменьшения при неоказании услуги по удалению мусора из мусоропроводных камер:

с 01.03.2020:18,46 рублей/м²-1,24 рублей/м²=17,22 рублей/м²;

с 01.03.2021:19,14 рублей/м²-1,29 рублей/м²=17,85 рублей/м².

Однако согласно представленным платежным документам по квартире 23 рассматриваемого МКД ООО «УК «Комфорт-Л» за январь-февраль 2021 года предъявляет к оплате 17,26 рублей/м², то есть больше установленного размера на 0,04 рублей/м², а за март-май 2021 года-17,94 рублей/м², что больше установленного размера на 0,09 рублей/м², и с июня 2021 года – 17,84 рублей/м², что меньше установленного размера на 0,01 рублей/м².

Таким образом, ООО «УК «Комфорт-Л» произвело обсчет потребителя при оказании услуги, а именно:

Согласно платежных документов на оплату содержания и ремонта жилья, выставленных гр. К. (лицевой счёт №16345) по адресу: г. Липецк, ул. Балмочных, д.50, кв. 23

– за январь 2021 г., февраль 2021г. тариф на содержание общего имущества дома должен быть 17руб. 22 коп. за 1 кв.м., а ООО «УК «Комфорт-Л» увеличило тариф до 17руб. 26 коп. за 1 кв.м., т.е. произвело обсчет в январе 2021г на сумму 2руб. 05 коп., в феврале 2021г на сумму 2руб. 05коп.;

- за март 2021 г., апрель, май 2021 г. тариф на содержание общего имущества дома должен быть 17руб. 85 коп. за 1 кв.м., а ООО «УК «Комфорт-Л» увеличило тариф до 17руб. 94 коп. за 1 кв.м., т.е. произвело обсчет в марте 2021г. на сумму 4руб. 62 коп., в апреле 2021г. на сумму 4руб. 62коп., в мае 2021 г. на сумму 4руб. 62 коп.

Юридическое лицо ООО «УК «Комфорт-Л» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.7 КоАП РФ в виде предупреждения.

2.4. Финансовые услуги

В 2021 г. продолжилось наращивание правоприменительной практики, связанной с защитой прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Количество обращений по вопросам, связанным с оказанием финансовых услуг, увеличилось примерно в 1,7 раза по сравнению с уровнем 2020 г. (88 обращений против 148). Большинство (74%) обращений касались вопросов заключения (исполнения) кредитного договора.

Всего в отчетном периоде по фактам выявленных нарушений в отношении кредитных организаций составлено 11 протоколов об административных правонарушениях по ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ, ст. 19.7 КоАП РФ, вынесено 10 постановлений о привлечении кредитных организаций к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 100,0 тыс. руб.

Микрофинансовым и кредитным организациям за отчетный период выдано 4 предупреждения о недопустимости нарушения обязательных требований:

1. На основании обращения гражданина С. ООО МКК «Будьте Богаты» было выдано предупреждение о недопустимости нарушения обязательных требований, а именно о недопустимости превышения суммы начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа) полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа).

2. ООО МКК «Перигелий» выдано предупреждение о недопустимости нарушения обязательных требований, а именно о необходимости обеспечивать возможность при заключении договора потребительского кредита отказаться от платных дополнительных

услуг, оказываемых кредитором или третьими лицами, в заявлении о предоставлении потребительского кредита указывать лицо, оказывающее дополнительные услуги, стоимость таких услуг.

3. В соответствии с предостережением, выданным ООО МФК «Займ онлайн», микрофинансовой организации необходимо доводить до заемщиков сведения о размере текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита (займа) или обеспечивать доступ к таким сведениям, в порядке, предусмотренным договором займа; направлять способом, предусмотренным договором, сведения о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности.

4. ПАО «Совкомбанк» выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в соответствии с которым кредитной организации предложено доводить до потребителей сведения о стоимости (цене) платы за подключение к программам страхования в рублях, в том числе о ее составных частях: вознаграждении банка и страховой премии, а не только порядок определения этих сумм в процентном отношении к размеру платы за подключение.

За 2021 год Арбитражным судом Липецкой области рассмотрено 12 дел по заявлениям кредитных организаций:

Так, ПАО «Банк Зенит» подано 3 заявления о признании постановлений по делам об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ незаконными и их отмене. По результатам рассмотрения указанных дел постановления признаны законными и обоснованными, два постановления изменены (размер административного штрафа снижен).

Судом кассационной инстанции оставлены в силе судебные акты судов первой и апелляционной инстанции, которыми в удовлетворении требований о признании незаконным и отмене постановления по делу об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ АО «Экспобанк» (ранее – ООО «Экспобанк») было отказано. По результатам рассмотрения заявления о признании выданном АО «Экспобанк» предписания незаконным и необоснованным судом в удовлетворении заявленных требований было отказано.

Решениями судов первой инстанции, принятыми на основании заявлений ООО МКК «ДЗП-Центр», 6 постановлений по делам об административных правонарушениях признаны законными и обоснованными.

Заявление АО «Почта Банк» об оспаривании постановления по делу об административном правонарушении возвращено заявителю.

Арбитражным судом первой инстанции признано законным и обоснованным постановление по делу об административном правонарушении, которым ПАО «ВТБ» было

привлечено к административной ответственности. Апелляционная жалоба банка была возвращена судом апелляционной инстанции.

На рассмотрении в арбитражных судах находятся 3 дела по заявлениям кредитных организаций об оспаривании предписаний Управления, 1 дел – об оспаривании постановления по делу об административном правонарушении.

В структуре нарушений основную долю занимает включение в общие и индивидуальные условия потребительского кредита условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, это условия:

- о необходимости заключения дополнительных договоров (страхования, иных услуг) для получения потребительского кредита;

- об изменении территориальной подсудности споров по искам кредитора к заемщику;

- об уступке права требования третьим лицам, в том числе, не имеющим лицензии на осуществление банковской деятельности;

- об установлении момента исполнения обязательств заемщика перед кредитором (предусматривающие, ответственность заёмщика за несвоевременное и/или неполное поступление денежных средств в банк при перечислении через сторонние банки и иные организации);

- об установлении возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса в отсутствие согласия заемщика.

2.5. Платные медицинские услуги

В 2021 году поступило 59 обращений граждан на нарушение их потребительских прав при оказании платных медицинских услуг:

- 62,7% обращений касались качества оказания услуг, потребителям даны разъяснения со ссылками на действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей;

- 37,3% обращений направлено по подведомственности в соответствии с пунктом 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Всего по итогам рассмотрения обращений потребителей составлено 3 протокола.

В 2021 году проведена 1 документарная проверка, по результатам которой выявлены нарушения правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

Управлением дано 1 заключение в суде, которое было удовлетворено. В пользу потребителя присуждено 59 тыс. руб. из них 20 тыс. рублей морального вреда.

Организациям, оказывающим платные медицинские услуги объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Пример.

24.11.2021г. в 15час. 00 мин в салоне ООО «Космея» по адресу осуществления деятельности по оказанию услуг (г. Липецк, пр. Победы, д. 8) при осмотре помещения и находящихся там вещей и документов при непосредственном обнаружении установлено, что исполнитель оказывает услуги не соответствующие требованиям п. 5, п. 11 (п.п. е), п. 15, п. 28 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее – Правила оказания платных медицинских услуг), устанавливающих Правила оказания платных медицинских услуг, а именно:

- Правила оказания платных медицинских услуг в наглядной и доступной форме не доведены до сведения потребителя (заказчика);

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования в наглядной и доступной форме не доведены до сведения потребителя (заказчика);

- до заключения договора потребитель А. исполнителем в письменной форме не уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя;

- информированное добровольное согласие потребителя А., данное в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан отсутствует.

Согласно п. 5, п. 11 (п.п. е), п. 15, п. 28 Правил оказания платных медицинских услуг, настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика). Исполнитель обязан посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения: сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

В соответствии с п. 8 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» установлен порядок дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, в том числе в отношении определенных видов медицинского вмешательства, форма информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форма отказа от медицинского вмешательства утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

За вышеуказанное нарушение ответственное должностное лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ в виде предупреждения.

2.6. Транспортные услуги

В 2021 г. в Управление поступило 42 обращения (5 - воздушный транспорт, 37-автомобильный транспорт) граждан на нарушение их потребительских прав при оказании транспортных услуг, что на 50% больше 2020 г. (21):

- 39,5% обращений касались качества оказания услуг, потребителям даны разъяснения со ссылками на действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей;

- 2,6% обращений послужили основанием для проведения административных расследований, по результатам которых виновные лица были привлечены к административной ответственности;

- 57,9% обращений направлено по подведомственности в соответствии с пунктом 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Всего по итогам рассмотрения обращений потребителей составлено 2 протокола.

В 2021 г. Управлением проведено 1 административное расследование по заявлению потребителя.

Управлением направлено 2 предупреждения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Пример 1.

22.09.2021 г. при рассмотрении материалов обращения (вход. №4282/ж-2021 от 02.09.2021 г.) установлено, что водитель автобуса маршрута №43 МУП «Липецкпассажиртранс» Чаркин А.Н. 18.08.2021 г. в 20-00 по адресу: г. Липецк, ООТ

«Орловское шоссе» нарушил требования Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 г. №1586 (далее – Правила) - не остановился на остановочном пункте «Орловское шоссе», проехал мимо.

Согласно п. 7 Правилам остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов маршрута регулярных перевозок, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

В случае осуществления регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров в любом не запрещенном правилами дорожного движения месте по маршруту регулярных перевозок в соответствии с расписаниями, установленными для следования из начального и конечного остановочных пунктов по маршруту регулярных перевозок, остановки транспортных средств для посадки и высадки пассажиров осуществляются в начальном и конечном остановочных пунктах по маршруту регулярных перевозок, а также по требованию пассажиров (п. 8 Правил).

Из информации Департамента транспорта администрации г. Липецка, представленной по запросу Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, следует, что согласно паспорту рассматриваемого маршрута, осуществление посадки и высадки пассажиров на остановочном пункте «Орловское шоссе» предусмотрено и является обязательным.

В ходе рассмотрения обращения была осмотрена страница сайта Департамента транспорта администрации г. Липецка www.deptrans48.ru.

При изучении страницы сайта в сети интернет www.deptrans48.ru, было установлено, что в разделе «Пассажирам» размещены страницы: «Антитеррор», «Транспортные предприятия», «Расписание», «Сведения об остановочных пунктах», «Реестр маршрутов», «Список сезонных садоводческих маршрутов».

На странице «Сведения об остановочных маршрутах» размещены координаты остановочных пунктов г. Липецка.

В ходе осмотра также установлено, что остановка автобуса маршрута №43 «Орловское шоссе» является обязательной.

Согласно материалам жалобы водитель автобуса маршрута №43 на остановочном пункте «Орловское шоссе» не остановился, проехал мимо.

В соответствии с п. 3.4.2. должностной инструкции водителя автобуса водитель обязан: «производить остановку автобуса для посадки и высадки пассажиров на всех остановочных пунктах маршрута, независимо от наполнения салона и наличия ожидающих пассажиров на остановочном пункте».

Виновное лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ в виде наложения штрафа 1 тыс. рублей.

Пример 2.

В Управление Роспотребнадзора по Липецкой области из Управления Федеральной антимонопольной службы по Липецкой области поступило обращение гр. Р. (вход. №5005/ж-2021 от 13.10.2021 г.) в котором сообщается о повышении стоимости проезда на маршруте №179 от Центрального рынка до ост. Липецкая и отсутствие информации в салоне автобуса об этом.

Согласно ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №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.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке помимо прочего должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Согласно п. 24 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 г. №1586 внутри транспортного средства, используемого для регулярных перевозок, перевозчиком размещается следующая обязательная информация:

а) наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора;

б) номера мест для сидения, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых не указывается номер места для сидения;

в) стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок в междугородном или международном сообщении;

г) указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых указывается номер места для сидения;

д) указатели мест расположения огнетушителей;

- е) указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;
- ж) указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;
- з) права и обязанности пассажиров согласно настоящим Правилам;
- и) если транспортное средство используется для осуществления перевозок, подлежащих лицензированию, - номер соответствующей лицензии и наименование органа, выдавшего данную лицензию.

Из информации Управления дорог и транспорта Липецкой области, полученной в ответ на запрос Управления следует, что с 01.07.2021 г. перевозки пассажиров по маршруту №179 «Косыревка (ул. Новая) - Липецк (Центральный рынок) осуществляет ИП Игнатов С.Н.

В соответствии со ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в случае наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, контрольный (надзорный) орган объявляет контролируемому лицу предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предлагает принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

Учитывая изложенное Управлением объявлено ИП Игнатову С.Н. предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.7. Туристские услуги

В 2021 г. в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области поступило 15 обращений граждан в сфере туристских услуг, что в 2,9 раза меньше, чем в 2020 году (44).

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с неисполнением туроператорами своих обязательств по причине существенного изменения обстоятельств, таких как невозможность въезда в определенные зарубежные страны.

При рассмотрении обращений проведена оценка достоверности сведений о причинении (угрозе причинения) вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, в ходе которой основания проведения контрольных (надзорных) мероприятий не установлены.

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

Ежегодно, в том числе и в 2021 г., Роспотребнадзором проводится тематическое консультирование потребителей по туристским услугам и инфекционным угрозам за рубежом.

О проведении «горячей линии», контактных телефонах и режиме ее работы потребители были проинформированы через сайты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», органы местного самоуправления и региональные СМИ. Для потребителей туристских услуг размещены памятки и информационные материалы, посвященные разъяснению вопросов правового регулирования отношений, связанных с предоставлением туристских услуг в новых условиях и правилах безопасного поведения на отдыхе.

В рамках проведения «горячей линии» специалисты Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» провели консультации о правах потребителей при получении туристских услуг, а также по вопросам об актуальной эпидемиологической ситуации, правилах безопасного поведения на отдыхе, а так же правах потребителей при получении туристических услуг, мерах инфекционной безопасности, актуальных прививках, мерах профилактики. Большая часть вопросов касалась прав потребителей при заключении и исполнении договора об оказании туристских услуг, а также правил безопасного поведения на отдыхе.

В период с 21 по 25 июня 2021г. на базе Региональной общественной приемной Председателя Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» Д.А. Медведева в Липецкой области проведена Неделя приема граждан по вопросам туризма и летнего отдыха с участием Управления Роспотребнадзора по Липецкой области. Специалисты Управления проконсультировали граждан по вопросам реализации туристских путевок, получения путевки в летний лагерь, организации санаторного лечения.

Пример.

На основании письменного заявления потребителя Управлением подготовлено исковое заявление о возврате уплаченных за туристский продукт денежных средств, компенсации морального вреда. Так, в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области обратилась гражданка Ф. по вопросу нарушения ее прав действиями ООО «Пегас Туристик» (далее – общество, туроператор): отказ в возврате уплаченной за туристский продукт денежной суммы.

При анализе документов Управлением было установлено, что между Ф. и обществом был заключен Договор о реализации туристского продукта, в соответствии с которым туроператор должен был предоставить тур в Турцию весной 2021 года (далее – Договор).

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции авиасообщение между Россией и Турецкой Республикой было приостановлено. Учитывая указанное обстоятельство, Истцом было принято решение о расторжении Договора, претензия туроператором была получена, однако денежные средства возвращены не были.

Учитывая изложенные обстоятельства, Ф. обратилась в Управление с просьбой о помощи в защите ее прав потребителя.

Управлением была подготовлена претензия с требованием о возврате денежных средств и, поскольку денежные средства в срок, установленный законом, возвращены не были, исковое заявление в суд.

До начала судебного разбирательства туроператором потребителю были возвращены денежные средства в размере 72 000 рублей.

2.8. Услуги связи

Количество обращений граждан в Управление по поводу нарушения их прав как потребителей в сфере услуг связи уменьшилось в 1,2 раза (91 в 2020 г., 75 в 2021 г.).

Из них большая доля обращений по-прежнему касалась телематической связи (89%).

При рассмотрении обращений проведена оценка достоверности сведений о причинении (угрозе причинения) вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, в ходе которой были установлены основания проведения контрольных (надзорных) мероприятий в двух обращениях.

По результатам документарной проверки, проведенной в отношении ПАО «Ростелеком» было выявлено нарушение обязательных требований, установленных ч. 2 ст. 10, ч. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

В ч. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей указано, что информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, помимо прочего, также сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), об условиях приобретения товаров (работ, услуг).

Из документов, имеющихся в распоряжении Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, усматривалось, что приобретение услуг связи было обусловлено приобретением товаров (камер видеонаблюдения), информация об условиях приобретения товаров не была предоставлена надлежащим образом.

До окончания документарной проверки последствия нарушения были контролируемым лицом устранены: требования потребителя удовлетворены, товар возвращен.

По результатам документарной проверки, проведенной в отношении ООО «Т2Мобайл» выявлено нарушение обязательных требований, установленных подп. е) п. 24, п. 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342 (далее – Правила)

В подп. е) п. 24 Правил указано, что не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено Правилами.

В соответствии с п. 47 Правил изменение договора осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

Из обращения потребителя вх. № 4081/ж-2021 от 25.08.2021 г. (текст обращения, скриншоты смс-сообщений), объяснений контролируемого лица (вх. № 48-11668-2021 г.) пояснений контролируемого лица (вх. № 48-10036-2021 от 15.09.2021 г.), следует, что ООО «Т2Мобайл» в одностороннем порядке без согласия абонента Ю., без предварительного уведомления (не менее чем за 10 дней) изменило условия договора оказания услуг связи в части тарифного плана (тарифный план Мой онлайн 04_2020 был изменен на тарифный план «Везде онлайн»).

До окончания документарной проверки контролируемым лицом нарушения были устранены: тарифный план изменён на ранее действующий.

По результатам рассмотрения обращений Управлением также выдано 4 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

1. На основании обращения гражданина Б. ПАО «Ростелеком» было выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а именно о необходимости обеспечивать возможность при заключении договора об оказании услуг связи отказаться от приобретения платных дополнительных услуг или товаров, о необходимости не допускать обусловливание приобретения одной услуги необходимостью

приобретения другой услуги или товара. Аналогичное предостережения было выдано по обращению другого потребителя

2. ПАО «МТС» выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а именно о необходимости оказывать платные дополнительные услуги только с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг.

3. В соответствии с предостережением, выданным АО «Почта России», оператору связи необходимо не допускать обусловливание приобретения услуг почтовой связи приобретением дополнительных услуг (обеспечивать возможность отказа от приобретения услуги «Отправление 1 класса»).

В рамках реализации полномочий, предоставленных ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ, ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управлением в 2021 г. дано 2 заключения по делам о защите прав потребителей в сфере услуг связи. Требования потребителей были удовлетворены, в их пользу взыскано 150 тыс. руб.

2.9 Долевое строительство

За 2021 год поступило 9 обращений, составлено 2 протокола, вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде наложения штрафа на сумму 10 тыс. рублей.

Подано 9 исков в суд, из них 9 в защиту конкретного потребителя. Рассмотрен 1 иск в защиту конкретного потребителя, 1 удовлетворен. В пользу потребителя присуждено 75 тыс. рублей. Остальные в стадии рассмотрения.

Пример 1.

В Управление поступило обращение, в котором потребитель просил возбудить дело в отношении застройщика по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о включении в договор условий, ущемляющих права потребителя.

08 июня 2020 г. по адресу: г. Липецк, Елецкое шоссе, д. 7а, помещение 8 ООО «Специализированный застройщик «ОДСК-Л2» включило в Договор №33/9-538 участия в долевом строительстве квартиры в жилом здании № 9 со встроенно-пристроенными предприятиями торговли, бытового обслуживания и подземной автостоянкой в 32, 33 микрорайонах в Октябрьском округе г. Липецка (этап 2, 3 - блок секции №№ 5, 6, 7, расположенные вдоль ул. Минская) этажность блок секций №№ 5 и 6-10 (этажей), блок -

секции №7-6 (этажей) от 04.08.2016 г. условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, а именно:

1. В пункте 2.4. Договора включено: «Застройщик без согласования с Долевиком вправе вносить изменения в проектные решения по ходу строительства с согласованием проектной организации, при этом площадь квартиры может измениться при уточнении проектной документации. Стороны констатируют, что в связи с неизбежной строительной погрешностью при проведении строительно-монтажных работ, инвентарная площадь квартиры может отличаться от проектной. Фактическая площадь Объекта долевого строительства, приобретаемого Долевиком, уточняется после разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, в соответствии с техническим планом многоквартирного жилого дома. Стороны договорились, что при изменении площади объектов долевого строительства (с учетом летних помещений) не более, чем на 5% от общей площади объекта долевого строительства по проекту (с учетом летних помещений), указанной в п. 1.2. договора, перерасчет общей стоимости, указанной в п. 2.1 договора, производиться не будет».

2. В данном случае объект долевого строительства представляет собой трехкомнатную квартиру № 538 (адрес строительный), расположенную на 8 этаже, общей площадью по проекту 82,08 кв. м., в том числе жилой площадью 41,1 кв. м. (п. 1.2 договора).

Тогда как в силу ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии с ч. 1 ст. 4 Федерального закона № 214-ФЗ по договору участия в долевом строительстве (далее также - договор) одна сторона (застройщик) обязуется в предусмотренный договором срок своими силами и (или) с привлечением других лиц построить (создать) многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию этих объектов передать соответствующий объект долевого строительства участнику долевого строительства, а другая сторона (участник долевого строительства) обязуется уплатить обусловленную договором цену и принять объект долевого строительства при наличии разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

Согласно ч. 4 ст. 4 Федерального закона № 214-ФЗ договор участия в долевом строительстве должен содержать: 1) определение подлежащего передаче конкретного объекта долевого строительства в соответствии с проектной документацией застройщиком после получения им разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости; 2) срок передачи застройщиком объекта долевого

строительства участнику долевого строительства; 3) цену договора, сроки и порядок ее уплаты; 4) гарантийный срок на объект долевого строительства; 5) способы обеспечения исполнения застройщиком обязательств по договору.

Данная норма предусматривает, что предмет договора долевого участия в строительстве должен быть строго определен с учетом всех параметров объекта, которые также указываются в прилагаемой проектной документации (проектным решением). В частности, должна быть определена площадь квартиры с указанием всех помещений, поскольку именно от площади в основном и зависит ее цена, которая, в свою очередь, является существенным условием договора.

Исходя из содержания ст. 19 Закона об участии в долевом строительстве, застройщик обязан предоставлять информацию о проекте строительства, а также о фактах внесения изменений в проектную документацию.

Покупателю должна быть предоставлена полная и достоверная информация об объекте долевого строительства, переданный участнику долевого строительства объект должен полностью соответствовать условиям договора и проектной документации.

Таким образом, передача застройщиком квартиры меньшей площади является отступлением от условий договора, предусматривающего характеристики объекта долевого строительства, в частности его размер, и свидетельствует о наличии недостатка в предмете договора.

В силу ч. 1 ст. 7 Федерального закона № 214-ФЗ застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.

В случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора и (или) указанных в части 1 настоящей статьи обязательных требований, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика, в том числе соразмерного уменьшения цены договора (подпункт 2 части 2 статьи 7 Закона об участии в долевом строительстве).

Положения статьи 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) также наделяют потребителя правом при наличии недостатков в переданном жилом помещении требовать соразмерного уменьшения цены договора.

В соответствии со ст. 16 Закона предусмотрено, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными

правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ в виде наложения штрафа 10 тыс. рублей.

2.10 Образовательные услуги

За 2021 год поступило 6 обращений, 1 обращение стало основанием для проведения административного расследования, по которому составлен 1 протокол об административном правонарушении, вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде предупреждения.

Пример 1.

В Управление обратился потребитель по вопросу оказания ему некачественных платных образовательных услуг, просил привлечь к ответственности исполнителя услуги.

При анализе договора - оферты об оказании платных образовательных, заключенного ООО «Подготовка к ЕГЭ и ОГЭ» с гр. Е. установлено, что юридическое лицо включило в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителей, а именно:

В разделе «Права и обязанности сторон»:

- Исполнитель обязуется в п. 3 договора: «В случае расторжения настоящего Договора вернуть Клиенту оплаченные им денежные средства за неиспользованные месяцы согласно выбранного им тарифа без учета акций и скидок, существовавших на момент оплаты. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям предоставленная Клиенту скидка отменяется, и стороны производят перерасчет стоимости услуг по обучению из расчета полной стоимости обучения за фактический период обучения.

Возврат производится на основании письменного заявления об этом Клиента в течение 10 (десяти) дней с даты получения такого заявления».

Согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

- Исполнитель имеет право в п. 5 договора: «В любое время вносить изменения и дополнения в текст настоящей оферты, в том числе в тарифы, а также в иные документы, размещенные на сайте».

- Клиент обязуется в п.8 договора: «Самостоятельно и своевременно знакомиться с тарифами до момента акцепта оферты, а также с изменениями указанных условий, с актуальной редакцией Договора и тарифов при каждом посещении сайта».

В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

Согласно ст. 54 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) в договоре об образовании, заключаемом при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (далее - договор об оказании платных образовательных услуг), указываются полная стоимость платных образовательных услуг и порядок их оплаты. Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения такого договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" на дату заключения договора.

Согласно п. 9 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 г. №1441 (далее – Правила) увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

В разделе «Стоимость предоставленного права»:

- В п. 3 договора: «Обязательства Клиента по оплате считаются исполненными с момента внесения полной оплаты, предусмотренной выбранным им тарифом. Датой внесения платы считается дата зачисления денежных средств на расчётный счет Исполнителя», что противоречит ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей.

На основании пункта 3 статьи 16.1 Закона о защите прав потребителей при оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

Таким образом, обязанность по оплате товара (работ, услуг) считается исполненной с даты передачи денежной суммы от потребителя непосредственно продавцу или организации, ответственной за перечисление денежных средств на счет продавца. Обязанность потребителя по оплате будет считаться исполненной еще до того, как соответствующие денежные средства будут перечислены на счет банка получателя денежных средств.

В разделе «Принятие оказанных услуг»:

- В п. 2 договора: «При наличии у Клиента (Ученика) замечаний/претензий по количеству, качеству иным условиям оказания услуг, последний должен сообщить о них в виде мотивированного письма в течение 2 (двух) дней с момента проведения соответствующего занятия».

Пунктом 1 статьи 422 ГК РФ установлено, что договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Законом о защите прав потребителей не предусмотрен обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров между потребителем и исполнителем услуг, а договорное условие об этом ограничивает право потребителя на доступ к правосудию. В связи с этим досудебный порядок урегулирования спора и, соответственно, подача досудебной претензии является правом потребителя, но не его обязанностью.

- В п. 3 договора: «Акты оказанных услуг по настоящему Договору не составляются. Отсутствие претензий Клиента к Исполнителю о качестве оказанных услуг в течение 2 (двух) дней с момента окончания занятия свидетельствуют о приёме Клиентом оказанных услуг без замечаний», что противоречит ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

В разделе «Прочие условия»:

- В п. 2 договора: «Отношения по поводу обработки персональных данных Клиента и Ученика регулируются Политикой Исполнителя в области обработки персональных данных, размещённой на сайте Исполнителя, которая является неотъемлемой частью настоящей оферты. При этом Клиент соглашается с политикой как в отношении своих персональных данных, так и в отношении персональных данных своего ребёнка, в интересах которого он осуществляет акцепт настоящей оферты».

Часть 1 ст. 5 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон №152-ФЗ) определяет, что обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе.

Согласно ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Исходя из положений ст. ст. 6, 9 Федерального закона № 152-ФЗ, обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, а без его согласия - в случаях, регламентированных названным законом.

В силу ч. 1 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ субъект персональных данных принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным. Согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя субъекта персональных данных полномочия данного представителя на дачу согласия от имени субъекта персональных данных проверяются оператором.

В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ в случаях, предусмотренных федеральным законом, обработка персональных данных осуществляется только с согласия в письменной форме субъекта персональных данных. равнозначным содержащему собственноручную подпись субъекта персональных данных согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписанного в соответствии с федеральным законом электронной подписью.

Из текста договора-оферты об оказании платных образовательных услуг, заключенного с гр. Е. 26.03.2021г., невозможно установить наименование или фамилию, имя,

отчество и адрес компаний, осуществляющих обработку персональных данных по поручению оператора. Таким образом, не поименованные лица, фактически становясь операторами либо лицами, получившими доступ к персональным данным потребителя, не становятся обязанными сохранять конфиденциальность таких данных.

Подписав договор - оферты об оказании платных образовательных услуг с ООО «Подготовка к ЕГЭ и ОГЭ» от 26.03.2021 г. потребитель фактически согласился с возможностью обработки его персональных данных третьими лицами, при этом ООО «Подготовка к ЕГЭ и ОГЭ» не были учтены установленные законом специальные требования к письменному согласию субъекта персональных данных.

Следовательно, данное условие в договоре-оферте об оказании платных образовательных услуг от 26.03.2021 г. ущемляет права потребителя посредством предоставления третьему лицу необоснованного права на обработку персональных данных потребителя без получения от такого потребителя соответствующего согласия в письменной форме, установленной законом.

Указанное условие не охвачено самостоятельной волей и интересом потребителя, поскольку согласие потребителя, в данном случае, определено наличием напечатанного текста в договоре-оферте об оказании платных образовательных услуг от 26.03.2021 г. типографским способом.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ в виде предупреждения.

2.11. Услуги общественного питания

В 2021 г. в целях контроля за соблюдением требований законодательства в области защиты прав потребителей проведено 4 контрольных (надзорных) мероприятия (административное расследование, выездное обследование, наблюдение за соблюдением обязательных требований).

Основными нарушениями являются:

- невыдача при расчете за оказываемые услуги потребителю документа, подтверждающего их оплату (кассовый чек, счет, квитанция или другие виды);
- отсутствие информации о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания (отсутствовали в меню, прейскуранте);
- отсутствие технологических, калькуляционных карт, сборников рецептур на приготавливаемые блюда, в связи, с чем исполнителем не предоставляется потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции, для приготовления

блюдов используется сырье, не соответствующее обязательным требованиям нормативных документов;

- не доведение до сведения потребителей информации о наименовании своей организации, о государственной регистрации индивидуального предпринимателя и наименовании зарегистрировавшего его органа.

По результатам надзорных мероприятий за выявленные нарушения в сфере оказания услуг общественного питания Управлением применялись меры административного воздействия. За отчетный период было составлено 2 протокола об административных правонарушениях.

Всего по результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях, возбужденных по результатам надзора в предприятиях, оказывающих услуги общественного питания, в 2021 г. вынесено 8 постановлений о привлечении к административной ответственности виновных лиц (в т.ч. на юр. лиц 3 постановления), наложено и взыскано штрафов на общую сумму 33,0 тыс. руб. По материалам административного расследования выдано 1 представление по устранению выявленных правонарушений. Объявлено 2 предостережения.

Самыми распространенными нарушениями, выявленными в сфере оказания населению услуг общественного питания являются:

- непредставление потребителям полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- нарушение сроков оказания услуг и (или) их ненадлежащее качество.

2.12. Бытовые услуги

Управлением в рамках государственного контроля за исполнением законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей в 2021 г. в предприятиях бытового обслуживания проведено 11 контрольных (надзорных) мероприятий – 1 документарная проверка, 1 выездная проверка; 2 наблюдения за соблюдением обязательных требований; 1 выездное обследование, 6 административных расследований.

За выявленные в ходе проверок нарушения составлено 39 протоколов об административных правонарушениях, выдано 1 предписание.

Всего по результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях, возбужденных по результатам надзора в предприятиях, оказывающих бытовые услуги, вынесено 33 постановления о привлечении к административной ответственности виновных лиц (в том числе в отношении юридических лиц – 19 постановлений), наложено штрафов на

общую сумму 312,0 тыс. руб. Выдано 17 представлений об устранении выявленных правонарушений.

В отношении субъектов, осуществляющих деятельность в сфере бытовых услуг проведено 21 профилактическое мероприятие (информирование – 3; объявление предостережения – 13; консультирование – 5).

В целях защиты прав потребителей дано 18 заключений по требованиям потребителей, из них удовлетворены требования в 17 случаях, в пользу потребителей присуждено 333,9 тыс. руб., в том числе моральная компенсация составила 7,5 тыс. руб. В защиту прав потребителей подано 3 иска, требования по которым удовлетворены - в пользу потребителей присуждено 282,6 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда 13,0 тыс. руб.

3. Судебная защита прав потребителей

В отчетном году Управлением была продолжена работа по совершенствованию федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также реализации планов и программ взаимодействия с гражданским обществом.

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, – подача исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, групп потребителей, а также участие в гражданских делах для дачи заключения по делу.

Так, в 2021 году Управлением в суды представлено 92 заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей.

Участвуя в деле в качестве государственного органа, дающего заключение, специалистам Управления удалось охватить практически все сегменты потребительского рынка судебной защитой: 68% заключений касалось споров, связанных с розничной продажей товаров и 32% – со сферой услуг среди которых бытовое обслуживание, услуги связи, туристские, финансовые и медицинские услуги, услуги ЖКХ.

Всего в судебные органы Управлением направлено 65 исков (39 – в защиту неопределенного круга потребителей, что в 1,3 раза больше показателя аналогичного периода 2020 года и 26 – в защиту прав конкретных потребителей).

Основная часть исков в защиту неопределенного круга потребителей подана по результатам мониторинга сайтов в сети «Интернет», содержащих предложения о дистанционной продаже табачной и никотиносодержащей продукции, а также закиси азота - о признании запрещенной для распространения в Российской Федерации информации о дистанционной продаже указанной продукции.

Большая часть исков в защиту прав конкретных потребителей касалась сферы услуг – долевое строительство, бытовое обслуживание, услуги ЖКХ, туристские услуги.

В 2021 году Управлением проявлена инициатива по подаче иска в защиту группы потребителей. Так, в связи с обращением потребителя о нарушении сроков сдачи жилого дома в эксплуатацию застройщиком ООО Специализированный застройщик «25 этаж», через официальный сайт Управления, региональные СМИ, а также социальную сеть «ВКонтакте» граждане были проинформированы об инициативе Управления по предъявлению иска с целью защиты имущественных интересов группы граждан (взыскание неустойки за нарушение сроков исполнения договора). На протяжении 5 месяцев специалистами Управления осуществлялся сбор группы потребителей (прием звонков от потребителей, прием, рассмотрение и ксерокопирование документов, беседа с потребителями, подготовка претензий). С документами и желанием присоединиться к группе граждан в Управление обратилось 35 потребителей. Однако, к моменту подачи искового заявления группа граждан в необходимом для предъявления искового заявления количестве (минимум 21 человек) не сформировалась. Основная причина отказа потребителей от участия в подаче группового иска была связана с исполнением обязательства - сдачей построенного дома в эксплуатацию.

В интересах граждан - несостоявшихся участников группы потребителей, Управление обращается с исками в защиту их потребительских прав.

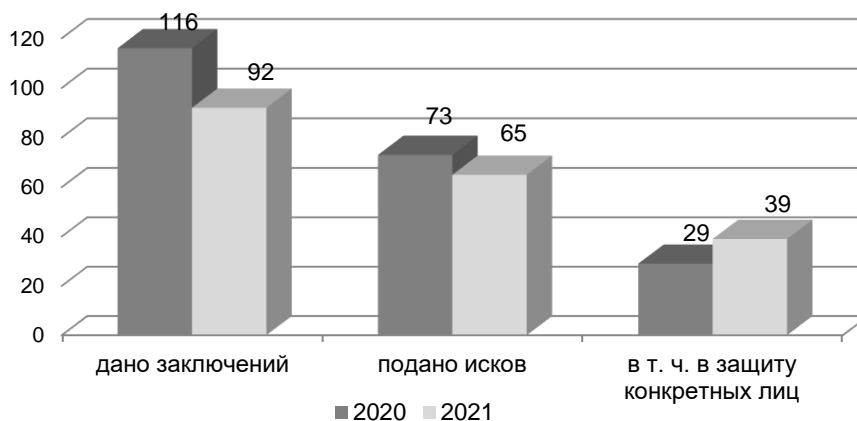


Рис. 150. Участие Управления в судебной защите прав потребителей за 2020-2021 гг.

Всего, в 2021 году в результате участия Управления в судебной защите, судебными органами в пользу потребителей присуждено более 11,0 млн. рублей, что выше показателя прошлого года в 2,4 раза (4,5 млн. рублей).

Участие Роспотребнадзора в судебном разбирательстве повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей.

Примеры участия Управления в судебной защите

1. Неопределенный круг потребителей

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области были выявлены факты розничной продажи на Интернет-сайтах никотинсодержащей продукции.

Запрет розничной торговли никотинсодержащей продукцией дистанционным способом установлен ст. 19 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

Для предотвращения противоправного распространения указанной продукции Управлением были направлены в суд соответствующие заявления.

Так, по материалам Управления Роспотребнадзора судом вынесено решение о признании запрещенной для распространения в Российской Федерации информации о дистанционной продаже никотинсодержащей продукции, размещенной на сайте snus-kurite.su.

На основании вступившего в законную силу решения суда, Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ, проведена процедура закрытия Интернет-сайта, содержащего информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

2. Конкретный потребитель.

В Управление Роспотребнадзора по Липецкой области обратилась потребитель Я. по вопросу нарушения ее прав ИП Васильевым Е.Н. (далее – ИП), в связи с отказом передать товар и выполнить работы по договору либо возратить уплаченные денежные средства.

При анализе документов Управлением было установлено, что между Я. и ИП был заключен Договор купли-продажи и установки беседки (далее – Договор).

Потребителем в соответствии с договоренностью ИП была передана сумма предварительной оплаты.

Исходя из содержания предоставленных документов, между сторонами был заключен смешанный договор, содержащий элементы договора купли-продажи и договора выполнения работ.

Срок доставки предварительно оплаченного товара в письменном виде указан не был. В согласованный в устном порядке срок, а также в разумный срок предварительно оплаченные товары ИП потребителю не передал, соответственно, работы по установке также проведены не были.

Заявитель несколько раз обращалась к ИП с требованием о выполнении обязательств по Договору либо возврате уплаченных денежных средств, однако требования в добровольном порядке исполнены не были.

Учитывая изложенные обстоятельства, Управлением по заявлению Я. было подготовлено и направлено мировому судье исковое заявление в защиту интересов Я. с требованием о взыскании уплаченной денежной суммы, компенсации морального вреда, штрафа.

В ходе судебного разбирательства стороны достигли согласия по всем заявленным требованиям и заключили мировое соглашение, в соответствии с которым Я. необходимо доплатить денежные средства по Договору, ИП обязан поставить и установить товар в определенной срок, а в случае неисполнения данной обязанности – возвратить уплаченную потребителем денежную сумму в размере 44 260 рублей.

3. Заключение по гражданскому делу, в порядке ст. 47 ГПК РФ.

Между гр. В. и ООО «ТД Зима» был заключен договор купли-продажи вибромассажной накидки KEIDO+ (Товар) стоимостью 149 000 руб. Товар был оплачен за счет потребительского кредита, предоставленного в рамках договора, заключенного с ПАО «Банк-МТС». В подарок потребителю также были переданы следующие товары: одеяло, подушка, ручной массажер, увлажнитель.

Истец указывал, что Ответчиком предоставлена неполная, противоречивая и недостоверная информация о Товаре, об условиях приобретения, цене товара, о противопоказаниях к использованию, поскольку товар, по мнению Истца является медицинским изделием. Также потребителю не была передана информация, документы, подтверждающие безопасность товара.

Истцом в адрес Ответчика была направлена претензия о возврате уплаченной суммы по основаниям, изложенным выше.

Требования Истца в добровольном порядке Ответчиком удовлетворены не были.

Судом Управление было привлечено к участию в деле для дачи заключения в порядке ст. 47 ГПК РФ.

В соответствии со ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а

дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Перечень информации, которая в обязательном порядке должна быть доведена до потребителя, установлен в п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей: информация о потребительских свойствах товара, информация о цене, об условиях оплаты и т.д.

В силу ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе в разумный срок отказаться от исполнения заключенного договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

Как это указано в ст. 12 Закона о защите прав потребителей потребитель в случае нарушения его права на получение информации о товаре вправе потребовать также возмещения убытков.

В силу ст. 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. При этом под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Согласно ст. 22 Закона о защите прав потребителей требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение указанного срока ст. 23 Закона о защите прав потребителей установлена неустойка за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара.

В соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит

компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно разъяснениям, данным в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В своем заключении Управление полагало, что требования Истца являются законными и обоснованными, что материалами дела подтверждается недоведение до потребителя информации в полном объеме.

Так, из материалов дела не усматривалось, что Истцу была предоставлена информация о том, что Товар является медицинским изделием (информация об этом, по мнению Управления, относится к потребительским свойствам товара и должна доводиться до потребителей), напротив, в инструкции указано, что товар относится к технически сложным товарам бытового назначения.

Требования потребителя были судом удовлетворены, всего в пользу потребителя было присуждено 530,5 тыс. руб.

4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Законом о защите прав потребителей определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей. Мощный импульс развития институтов, стоящих на страже интересов потребителей, был получен после того, как в 2017 году Президентом Российской Федерации В. Путиным было дано более 20 поручений, исполнение которых существенно преобразило национальную систему защиты прав потребителей.

Так, впервые за 25 лет развития национальной системы защиты прав потребителей, появился официальный документ стратегической направленности - Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей является важным элементом общей социальной политики, определяющей роль и место государства, органов местного самоуправления, самих граждан и хозяйствующих субъектов, а также их объединений в национальной системе защиты потребителей.

4.1. Деятельность территориальных подразделений Федеральных органов исполнительной власти

Деятельность Управления Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей осуществляется в тесном взаимодействии с иными федеральными органами исполнительной власти.

Налажено взаимодействие с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Липецкой области (далее – Управление Роскомнадзора) в деятельности по рассмотрению обращений граждан, касающихся вопросов качества предоставления услуг связи, правил подключения и др. Для рассмотрения по подведомственности направляются обращения граждан, содержащие данные о фактах нарушений их прав по указанным вопросам для рассмотрения и принятия мер в пределах предоставленных полномочий.

Управление Роспотребнадзора в свою очередь рассматривает поступившие от Управления Роскомнадзора по подведомственности обращения граждан, а также материалы, содержащие данные о фактах нарушений хозяйствующими субъектами законодательства в области защиты прав потребителей и принимает меры административного воздействия к нарушителям в пределах предоставленных Управлению полномочий.

В 2021 году в Управление Роскомнадзора поступали обращения граждан, в которых сообщалось о нарушениях со стороны операторов связи их прав и законных интересов, выраженных в следующих событиях:

- 1) нарушение срока доставки почтового отправления;
- 2) нарушение срока пересылки почтового отправления;
- 3) утеря почтового отправления.

По указанным обращениям и фактам Управление Роскомнадзора возбуждало производство по делам об административных правонарушениях и привлекало виновных лиц к административной ответственности.

Также, на регулярной основе, в соответствии с планом деятельности, Управление Роскомнадзора осуществляет федеральный государственный контроль и надзор в форме систематического наблюдения, при котором осуществляется контроль сроков пересылки

почтовых отправлений в пределах Липецкой области и между субъектами Российской Федерации.

Указанный контроль также позволяет выявить случаи нарушений сроков пересылки почтовых отправлений и принять меры административной ответственности к нарушителям при наличии правовых оснований. Регулярный контроль побуждает операторов связи предоставлять услуги пользователям (потребителям) с соответствующим качеством.

В части обращений пользователей и абонентов операторов связи по иным видам услуг следует отметить, что большая их часть касается разногласий по исполнению условий договора. Заявителям даются разъяснения по претензионному порядку защиты прав, что повышает их грамотность в части защиты своих интересов, как потребителей.

В части услуг подвижной радиотелефонной связи Управление Роскомнадзора, совместно с органами полиции проводит мероприятия по выявлению незаконной реализации идентификационных модулей (SIM-карт).

Лица, которые реализуют указанные модули с нарушением обязательных требований, привлекаются к административной ответственности.

Указанная работа также способствует снижению случаев нарушения прав потребителей. В 2021 году проведено 9 таких мероприятий, при этом была зарегистрирована незаконная реализация 325 идентификационных модулей (SIM-карт).

В целях снижения количества случаев незаконной реализации идентификационных модулей (SIM-карт) информация направлялась операторам связи для принятия предупредительных мер, что способствовало снижению количества случаев незаконной реализации, таким образом, для потребителей услуг снижался риск нарушения их прав.

По данным системы электронного документооборота Управление Роскомнадзора из Управления Роспотребнадзора было перенаправлено 39 обращений граждан, из которых только при рассмотрении двух обращений было установлено наличие достаточных данных о наличии правонарушения.

По данным обращения материалы, для принятия решения о возбуждении производства по делу об административном правонарушении в отношении оператора связи АО «Почта России», направлены по принадлежности.

В части суммы наложенных штрафов сообщаем, что в рамках привлечения АО «Почта России» и должностных лиц оператора связи к административной ответственности сумма наложенных штрафов составила 243,0 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора осуществляется тесное взаимодействие с Государственной жилищной инспекцией Липецкой области (далее - Госжилинспекция) в рамках заключенного соглашения. В первую очередь, это касается деятельности по рассмотрению обращений граждан, обратившихся по вопросам нарушения их прав в сфере

жилищно-коммунального хозяйства – предоставления услуг ненадлежащего качества, завышения размера платы по сравнению с платой за фактически потребленные услуги, увеличения исполнителями услуг размера платы за содержание жилья в одностороннем порядке, которые направляются в Госжилинспекцию для рассмотрения по подведомственности. Госжилинспекция в свою очередь направляет по результатам рассмотрения обращений граждан материалы, содержащие данные о фактах нарушений прав потребителей, в Управление Роспотребнадзора для рассмотрения по подведомственности.

Управление Роспотребнадзора рассматривает поступившие от Госжилинспекции по подведомственности обращения граждан, а также материалы, содержащие данные о фактах нарушений хозяйствующими субъектами законодательства в области защиты прав потребителей, и принимает меры административного воздействия к нарушителям в пределах, предоставленных Управлению Роспотребнадзора полномочий.

В 2021 г. Управлением рассмотрен 1 материал проверки Госжилинспекции о нарушениях организациями, предоставляющими жилищные и коммунальные услуги, законодательства о защите прав потребителей.

По результатам рассмотрения материалов Госжилинспекции в отношении виновного лица вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ в виде предупреждения.

В 2021 году в Госжилинспекцию поступило 18929 обращений граждан, что на 20% меньше, чем за 2020 год.

Обращения жителей области содержали следующие вопросы:

- 1) нарушения содержания многоквартирных жилых домов и придомовой территории – 4832;
- 2) начисление, нормативы потребления коммунальных услуг, общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов – 3760;
- 3) нарушение уровня и режима предоставления коммунальных услуг – 3704;
- 4) нарушение технического состояния внутридомового инженерного оборудования – 1889;
- 5) нарушения организации технического обслуживания и ремонта зданий – 1679;
- 6) нарушения технического состояния строительных конструкций дома – 1563;
- 7) несогласие с установленным размером платы за содержание и ремонт жилья, выбор способа управления – 558;
- 8) нарушение порядка проведения перевода, перепланировки, переустройства жилого помещения – 343;
- 9) непригодные многоквартирные дома и переселение – 109;
- 10) нарушения размещения информации (ГИС ЖКХ) – 76;

11) формирование фондов капитального ремонта – 3;

12) прочие вопросы – 413.

За отчетный период проведено 9743 проверки и 1688 обследований многоквартирных домов, в ходе которых выявлено 7752 нарушения.

В Госжилинспекции действует «горячая линия», на которую принимаются обращения по вопросам, относящимся к компетенции Госжилинспекции.

В 2021 году на «горячую линию» поступило 1509 сообщений граждан. Большинство из них касались вопросов содержания придомовых территорий многоквартирных домов и предоставления коммунальных услуг.

По всем обращениям, поступающим на «горячую линию», в адрес управляющих организаций Госжилинспекцией оперативно направляются требования об устранении нарушений, по результатам которых заявленные проблемы успешно разрешаются в максимально короткие сроки.

По результатам проведенных проверок выдано 2364 предписания об устранении выявленных нарушений, 687 предостережений о недопустимости нарушения требований жилищного законодательства, составлено 428 протоколов об административных правонарушениях. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 10,3 млн. руб.

Следует отметить, что большая часть выявленных в результате проверок нарушений управляющими организациями оперативно устранена. В установленные сроки исполнены 96,3% выданных Госжилинспекцией предписаний и предостережений. Остальные предписания находятся на контроле Госжилинспекции.

За 2021 год организациями жилищно-коммунального хозяйства по предписаниям и предостережениям Госжилинспекции проводились работы по:

- замене и ремонту трубопроводов инженерных сетей в 547 домах;
- текущему ремонту подъездов в 219 домах;
- замене и ремонту кровельного покрытия в 142 домах;
- общестроительные работы (ремонт окон, дверей, полов, вентканалов, почтовых ящиков, отмостки, цоколя) в 298 домах.

В отчетном периоде гражданам сделан перерасчет платы за коммунальные услуги (возврат средств) на сумму 33,4 млн. руб.

В июне – августе 2021 года Госжилинспекция проводила согласованные с прокуратурой плановые проверки управляющих организаций Липецкой области, в рамках которых осуществлялся контроль подготовки жилищного фонда к осенне-зимнему периоду 2021-2022 годов.

Проверки проведены в отношении 45 управляющих организаций. В ходе проверок выявлено 1136 нарушений лицензионных требований.

Основные нарушения, выявленные в результате проверок Госжилинспекции:

- неисправное состояние кровли;
- неисправное состояние внутридомового инженерного оборудования (инженерные сети, водостоки, теплоизоляция и герметизация вводов и др.);
- неисправное состояние цоколя и отмостки;
- нарушение технического состояния мест общего пользования (остекление, входные группы, подъезды и др.);
- нарушение технического состояния межпанельных швов на наружных и торцевых стенах многоквартирных домов;
- нарушение технического состояния фасадов;
- нарушение исправного состояния и ввода в эксплуатацию ОДПУ тепловой энергии.

По результатам проведенных проверок выдано 53 предписания об устранении выявленных нарушений, составлено 32 протокола об административных правонарушениях.

При проверках особое внимание уделялось многоквартирным домам, в которых в предыдущий отопительный период имелись нарушения температурного режима в жилых помещениях.

Публичность и открытость деятельности Госжилинспекции отражена в активном взаимодействии со средствами массовой информации. Данный факт подтверждается тем, что за отчетный период в целях повышения информированности населения Липецкой области по вопросам, связанным с управлением, содержанием и ремонтом общего имущества собственников помещений, предоставлением коммунальных услуг гражданам, с деятельностью управляющих организаций, лицензированием деятельности по управлению многоквартирными домами в средствах массовой информации Липецкой области и на официальном сайте Госжилинспекции по вопросам жилищно-коммунального хозяйства было размещено 353 статьи и 41 видеосюжет.

4.2. Осуществление мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей органами исполнительной власти Липецкой области

В целях исполнения пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года №Пр-1004ГС, в соответствии со статьей 42.1. Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» 29 мая 2018 года утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области

на 2018-2023 годы», основное мероприятие которой направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в регионе.

Ответственным исполнителем региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018-2023 годы» является Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области (далее – Управление потребительского рынка).

За 2021 год оборот розничной торговли Липецкой области составил 305,9 млрд. рублей или 104,8% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года, оборот общественного питания сложился в размере 8,8 млрд. рублей или 123,1% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года, объем бытовых услуг – 12 млрд. рублей или 106,7% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года.

В структуре оборота розничной торговли в 2021 году увеличение удельного веса непродовольственных товаров составило 51,4%. Удельный вес продаж на розничных рынках и ярмарках составил 4,2%, доля организаций и индивидуальных предпринимателей, торгующих вне рынка – 95,8%. Каждому жителю области продано товаров на сумму 272,8 тыс. рублей, оказано услуг общественного питания – на 7,9 тыс. рублей, бытовых услуг – 10,7 тыс. рублей.

По объему оборота розничной торговли на душу населения Липецкая область сохраняет позиции в рейтинге среди областей Центрального федерального округа – 5 место, среди всех субъектов Российской Федерации – 21 место.

Управлением потребительского рынка проводился постоянный мониторинг ситуации на рынке продовольственных товаров и средств личной гигиены, лекарственных препаратов во всех муниципальных образованиях региона.

В 2021 году Управлением потребительского рынка внесены изменения в постановление администрации Липецкой области от 24 июля 2020 года № 433 «Об утверждении порядка организации ярмарок на территории Липецкой области и продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на ярмарках». Изменения позволят увеличить количество ярмарок, ярмарочных площадок в рамках исполнения распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 января 2021 года №208-р «О рекомендациях органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по вопросу о новых возможностях для розничного сбыта товаров».

Для реализации мероприятий в рамках подпрограммы 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области» в 2021 году предусмотрено финансирование в размере 100 тыс. рублей.

В 2021 году проведены исследования 55 образцов пищевых продуктов (колбасные, хлебобулочные, кондитерские, молочные изделия, рыбопродукты, мед, бахчевые культуры) на 115 показателей качества в 37 предприятиях торговли областного центра.

С целью исключения случаев появления на потребительском рынке Липецкой области некачественной продукции информация о пищевых продуктах, не соответствующих требованиям Технического регламента Таможенного союза, размещена на сайте Управления потребительского рынка, доведена до руководителей торговых предприятий, функционирующих на территории Липецкой области.

Для принятия мер административного реагирования информация о некачественных пищевых продуктах направлялась в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, изготовителям указанной продукции.

Доля некачественной продукции в 2021 году составила 7,3%, что ниже показателя, определенного подпрограммой – 20%.

В 2021 году в Управление поступило 977 обращений граждан, 539 из них поступило из Администрации Президента РФ, Администрации Липецкой области, прокуратуры и других структур (учреждений, организаций), 438 – напрямую в управление, из них 120 устных.

Из общего количества обращений 752 поступило в электронном виде (по каналам электронной почты, межведомственной системе электронного документооборота ДЕЛЮ-WEB), 255 – через почту России или лично от заявителей.

Через интернет-портал «Развиваем Липецкую область вместе» в Управление в 2021 году поступило 377 обращений граждан, на все из них даны подробные разъяснения.

Анализ обращений, поступивших в Управление потребительского рынка, показал, что наиболее актуальными являются следующие вопросы:

- работа предприятий сферы потребительского рынка в связи с вводимыми ограничениями (QR-коды, изменение режима работы и т.п.);
- защита прав потребителей;
- ценообразование;
- законность установки рекламных конструкций;
- ликвидация незаконной торговой деятельности;
- нарушение правил продажи отдельных видов товаров, санитарного законодательства;
- изменение тарифов на перевозки пассажиров и багажа по муниципальным маршрутам регулярных перевозок в границах городского округа, межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок в пригородном и междугородном сообщениях в границах Липецкой области;

- нарушение правил продажи алкогольной и табачной продукции;
- изменение цен на лекарственные препараты;
- обслуживание отдаленных и труднодоступных сельских населенных пунктов, не имеющих стационарных торговых объектов.

Все обращения, поступившие в адрес Управления потребительского рынка, рассмотрены в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан РФ» своевременно, в установленные сроки, при необходимости с выездом на место. Средний срок рассмотрения обращений составил 11 дней.

Управление потребительского рынка в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по своевременному выявлению и устранению прав и законных интересов граждан.

Одним из направлений деятельности ОКУ «Агентство содействия развитию торговой деятельности» является оказание услуг по защите прав потребителей. Всего в 2021 году Агентством оказано 1728 услуг в данном направлении.

Учреждение предоставляет широкий спектр услуг в сфере защиты прав потребителей: консультирование граждан – в ежедневном режиме по телефону предоставлено 1282 консультации; организация экспертизы, в том числе с выездом на место нахождения объекта товаров – проведено 30 экспертиз; консультирование по лицензированию – 89, по декларированию – 327.

В плане популяризации деятельности в сфере защиты прав потребителей особый упор делается на информирование населения через средства массовой информации: статьи в газетах, выступления на телевидении. Кроме того, на сайте Учреждения (<http://torglip.ru>) проводится системная работа по повышению правовой грамотности населения и бизнеса, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» созданы рубрики «Грамотный потребитель» и «Вопрос-ответ». На данном сайте потребитель, оказавшийся в трудной ситуации, может задать вопрос и оперативно получить квалифицированный ответ специалиста.

В большинстве случаев за правовой помощью в Агентство обращаются социально-незащищенные слои населения (пенсионеры, малоимущие, многодетные). И задача Учреждения сделать правовую помощь доступной для данной категории людей, чтобы люди не чувствовали себя незащищенными.

В целях повышения эффективности выявления и пресечения фактов нарушений в сфере торговой деятельности продолжается сотрудничество с Управлением Роспотребнадзора. Данная работа позволяет предотвращать продажу гражданам товаров с истекшим сроком годности, нарушенной промышленной упаковкой и т.п.

Так, в 2021 году информация о признаках выявленных нарушений на предмет соблюдения требований Технических регламентов Таможенного Союза, санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей направлена в Управление Роспотребнадзора в отношении 367 торговых объектов.

4.3. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

По информации органов местного самоуправления во всех 20 муниципальных образованиях Липецкой области самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке ст. 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», отсутствуют. Полномочия по защите прав потребителей реализуются специалистами различных подразделений администраций городов и районов (департамент жилищно-коммунального хозяйства, правовой отдел, отделы экономики и инвестиций, инвестиций и потребительского рынка, муниципальных закупок и сферы услуг, отделы, курирующие развитие потребительского рынка и ценовой политики, потребительского рынка, развития малого и среднего предпринимательства, управления экономического развития, отделы торговли).

В 2021 г. в органы местного самоуправления поступило и было рассмотрено 458 обращений граждан, касающихся нарушения их потребительских прав. Основное количество обращений (93%) касалось качества товаров и нарушения правил торговли, 7% – на услуги. По всем обращениям были даны разъяснения действующего законодательства.

4.4. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей

Управление Роспотребнадзора важную роль отводит повышению эффективности взаимодействия с органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей и, в первую очередь, по оказанию им правовой помощи, выработке единых методологических подходов к решению наиболее проблемных вопросов обеспечения защиты прав потребителей.

Управлением налажено тесное взаимодействие с 5 общественными организациями, осуществляющими защиту прав потребителей на территории Липецкой области:

- Липецким областным Союзом общественных организаций по защите прав потребителей;
- Липецким областным объединением потребителей «Защита» (далее – ЛООП «Защита»);

- Межрегиональным общественным учреждением «Агентство по защите прав потребителей»;
- Липецкой областной общественной организацией «Собственники жилья»;
- Липецкий Областной Союз некоммерческих организаций по защите прав пациентов (филиал Всероссийского Союза Пациентов).

Так, ЛООП «Защита» действует с 1993 года, является членом Союза потребителей РФ (СП РФ), участвует в проекте СПРФ «Сеть правовой защиты потребителей». ЛООП «Защита» в 2021 г. было предоставлено 393 консультации гражданам. Кроме того, составлено 37 исковых заявления, из них по 35 принято решение в пользу потребителей. Общая цена исков составила более 0,9 млн. руб.

При ЛООП «Защита» зарегистрирован «Негосударственный центр бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам и правового просвещения», в рамках которого оказывается бесплатная юридическая помощь малоимущим гражданам и лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации.

Реализуется социальный проект «Доступная юридическая помощь, как фактор повышения качества жизни людей».

В результате оказана бесплатная юридическая помощь порядка 900 малоимущим гражданам, лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, льготным категориям граждан. Экономия их средств составила более 1 млн. руб., в т.ч. оказана помощь по защите прав потребителей 393 чел.

Состоялись выездные бесплатные консультации в 87 сельских поселениях 12 муниципальных районов области, оказано 988 бесплатных юридических консультаций, оказана помощь в составлении 102 документов.

Липецким областным Союзом общественных организаций по защите прав потребителей в 2021 г. году рассмотрено 120 обращений граждан, на основании которых организацией была оказана правовая помощь, а также было предоставлено 175 консультаций, проведено 80 мероприятий общественного контроля по вопросам организации питания детей в детских садах и школах.

Приоритетными направлениями деятельности общественных организаций по защите прав потребителей остается формирование более высокого уровня правовой грамотности граждан, устранение проявлений правового нигилизма и сокращение случаев нарушения прав потребителей. Следует отметить, что одним из основных проблемных вопросов, который тормозит реализацию уставных целей общественных организаций, является, в первую очередь, недостаток финансовых средств.

5. Информирование и консультирование потребителей

Важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Право потребителей на просвещение закреплено в ст. 3 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которой оно должно обеспечиваться «посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав».

Многолетняя правоприменительная практика показывает, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

В современных условиях глобального финансово-экономического кризиса потребитель является наиболее уязвимым и нуждается в усиленной защите его интересов со стороны государства, прежде всего, в наиболее подверженных риску жизнеобеспечивающих сферах общественных отношений, где особую роль приобретают меры предупредительного и профилактического характера.

В этой связи, действия и инициативы, способствующие повышению уровня потребительской грамотности, формированию у граждан устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке, привитию потребительской культуры, в том числе в части реализации возможностей самозащиты права, всегда рассматривались как необходимый и очень значимый элемент в деятельности всех участников национальной системы защиты прав потребителей. Этой цели служит, в частности, работа общественной приемной, организованной в Управлении, в которой проводится как личный прием, так и тематическое консультирование потребителей по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей. К этой работе привлекаются представители общественных объединений потребителей и отраслевых ассоциаций (союзов) предпринимателей. В Управлении функционирует телефонная «горячая линия».

Основной превентивной функцией не только Управления, но и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» является деятельность, направленная на повышение

уровня потребительской грамотности населения, поскольку ее реализация способствует обеспечению защиты прав потребителей.

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» и его филиалов работают консультационный центр, и пять консультационных пунктов для потребителей в районах области, которые разъясняют населению их права и обязанности как потребителей, а также вопросы правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

На территории Липецкой области осуществляют деятельность 23 многофункциональных центра предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

В рамках заключенного соглашения о взаимодействии с областным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (далее – УМФЦ) и Управлением Роспотребнадзора деятельность по повышению правовой грамотности населения на территории Липецкой области осуществляется в форме проведения устных консультаций граждан по законодательству в области защиты прав потребителей посредством использования видеосвязи в среде информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечение возможности консультирования и приема обращений потребителей в структурных подразделениях УМФЦ.

В части осуществления содержательного и организационно-технического развития Государственного информационного ресурса по защите прав потребителей (ГИС ЗПП) размещено 69 уведомлений о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, 28 материалов судебной практики, 55 новостных материалов об актуальных вопросах надзора в сфере защиты прав потребителей и судебной защите прав потребителей, в разделе «Виртуальная приемная» потребителям предоставлено 39 консультаций.

В целях реализации комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности населения по вопросам защиты прав потребителей в указанном периоде Управление оказывало консультативную помощь населению по различным вопросам – в рамках проведения тематических «горячих линий» предоставлено 2170 консультаций (письменные, с использованием средств электронной коммуникации, на личном приеме).

Проведено 25 тематических «горячих линий» (по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции; посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей; по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом; по качеству и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по услугам такси и каршеринга; по качеству и безопасности детских товаров и новогодних подарков).

По вопросам защиты прав потребителей подготовлено 923 публикации (в прессе – 92; в многотиражных изданиях – 41; в сети Интернет – 789 (из них на сайте Роспотребнадзора – 761)).

5.1. О праздновании Всемирного дня защиты прав потребителей в 2021 году

В отчетном году Всемирный день прав потребителей проведен под тематикой «Рациональный потребитель».

5 марта 2021 г. утвержден План работы Управления Роспотребнадзора по Липецкой области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей 15 марта 2021 года, которым определен комплекс мероприятий в рамках празднования дня прав потребителей. Управлением были организованы и проведены «горячие линии», дни открытых дверей, акции, круглые столы, уроки по основам потребительского законодательства для учащихся, студентов, конкурс плаката.

В соответствии с Планом информация о праздновании Всемирного дня прав потребителей и необходимости организации комплексного, системного подхода к совершенствованию механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан была доведена до сведения общественных объединений по защите прав потребителей, органов местного самоуправления, областных и местных средств массовой информации.

С учетом заявленной тематики разработаны также планы действий территориальных отделов Управления по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей (проведение круглых столов, семинаров организация «горячих линий», выступления в средствах массовой информации, публикация статей в городских, районных печатных изданиях).

Так, с 09 по 20 марта 2021 года Управлением совместно с Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» проведена горячая линия по вопросам защиты прав потребителей.

О проведении «горячей линии», контактных телефонах и режиме ее работы потребители были проинформированы через сайты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», органы местного самоуправления и региональные СМИ.

Консультации потребителей проводились по телефонам горячей линии, на личном приеме, путем обработки письменных обращений.

Всего специалистами предоставлено 461 консультация, из них:

- по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей – 51;
- услуги ЖКХ – 37;
- долевое строительство жилья – 1;

- услуги связи – 8;
- медицинские услуги – 2;
- финансовые услуги – 13;
- туристские услуги – 1;
- транспортные услуги – 4;
- технически сложные товары (в т.ч. бытового назначения) – 153;
- продажа товаров дистанционным способом – 19;
- оплата товаров и услуг онлайн – 4;
- прочие – 168.

По результатам рассмотрения обращений подготовлено 4 проекта претензий и 1 проект искового заявления.

Большая часть вопросов касалась возможности возврата товара, в котором в процессе эксплуатации проявился тот или иной дефект, исчисления гарантийного срока на товар, порядка разрешения конфликтных ситуаций, связанных с не доведением до потребителей необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах товара при покупке товаров через Интернет.

В целом структура задаваемых вопросов представлена следующим образом:

- перечень товаров, подлежащих возврату продавцу, не подошедших по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации – 43%;
- последствия продажи товара ненадлежащего качества – 40%;
- перечень предоставляемой информации об основных потребительских свойствах товара до заключения договора – 7,5%;
- срок отказа от товара, приобретенного дистанционным способом продажи – 6%;
- порядок оплаты расходов продавцу на доставку товара до пункта выдачи в случае отказа покупателя от товара до получения – 3,5%.

В средствах массовой информации опубликовано 15 статей, приуроченных к празднованию Всемирного дня прав потребителей - «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» («TacklingPlasticPollution») (в областных газетах – «Липецкая газета», «Липецкие известия» и в районных печатных изданиях «Заветы Ильича», «Народное слово», «Раненбургский вестник», «Лебедянские вести», «Заря Красного», «Красное знамя», «Мой Елец», «В краю родном», «Сельский восход», «Звезда» и других).

Для потребителей размещены памятки «Неделя финансовой грамотности для детей и молодежи, 22-28 марта 2021. Базовые правила финансовой грамотности молодежи», «Консультации и экспертизы» и другие.

Особое внимание в работе, приуроченной ко Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи.

В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений, была проведена просветительская работа среди школьников.

Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» подготовлены презентации по темам: «Основные права потребителя», «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», которые при содействии Управления образования и науки Липецкой области доведены до учащихся общеобразовательных школ Липецкой области. Презентационные материалы использованы в 244 школах Липецкой области с охватом 55683 учащихся.

В преддверии Всемирного дня прав потребителей в рамках выполнения Плана мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Липецкой области Управление приняло участие в финале XVI Всероссийской олимпиады школьников по финансовой грамотности «Финатлон».

В олимпиаде участвовало 2500 учеников старших классов из всех муниципальных районов Липецкой области, 280 лучших - были приглашены на очный тур олимпиады.

В Управлении состоялось очередное заседание Консультативного Совета по защите прав потребителей по тематике Всемирного дня прав потребителей: «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» («TacklingPlasticPollution»).

На заседании Совета рассматривались вопросы загрязнения окружающей среды пластиком, о системе обращения с твердыми коммунальными отходами и проблемах переработки отходов пластика в Липецкой области.

В обсуждении проблемных вопросов приняли участие представители Управления экологии и природных ресурсов Липецкой области, Государственной жилищной инспекции Липецкой области, Департамента жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области, Управления потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, общественных организаций по защите прав потребителей, а также регионального оператора по обращению с отходами.

По итогам обсуждения членами Совета принято решение по проведению в Липецкой области согласованной потребительской политики, направленной на соблюдение принципов ответственного потребления товаров и услуг, повышение осведомленности и привлечению потребителей к принятию и продвижению более экологичных решений при покупке товаров.

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей совместно с Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» и ОКУ «Агентство содействия развития торговой деятельности» проведен конкурс плаката среди учащихся

общеобразовательных школ Липецкой области по тематике Всемирного дня прав потребителей «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».

Участие в конкурсе приняли 15 школ представлено 96 плакатов.

По результатам конкурса победителям были вручены грамоты и ценные подарки.

С целью исследования мнения граждан различных возрастов, социального статуса и материального достатка относительно эффективности реализации различных форм защиты прав и законных интересов потребителей, а также выявления уровня правовой грамотности населения в вопросах защиты прав потребителей, в период с 15 по 25 марта 2021 года на территории области проведено анкетирование граждан по вопросам рационального потребления (сводные результаты опросов представлены в Приложении). Анкетированием охвачено 531 человек.

Об итогах проведенных мероприятий потребители были проинформированы через официальный сайт Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», а также региональные средства массовой информации.

5.2. О реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения

В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей с учетом вызовов и угроз динамично развивающегося потребительского рынка, в том числе его финансового сегмента, Правительством Российской Федерации в 2017 году разработана Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017– 2023 годы. Целью Стратегии является создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан, в том числе за счет использования финансовых продуктов и услуг надлежащего качества. В Стратегии определены минимальные знания и умения, которыми должен обладать финансово грамотный гражданин.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) как орган, уполномоченный на выработку и реализацию государственной политики и нормативно правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей, принимает активное участие в реализации стратегических мероприятий Правительства Российской Федерации и соответствующей информационно-просветительской работе совместно с другими органами государственной власти и местного самоуправления, Банком России и общественными объединениями потребителей.

Деятельность Управления в области повышения финансовой грамотности населения осуществляется в рамках работы Межведомственной координационной комиссии Липецкой области по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской

Федерации на 2017-2023 годы, созданной распоряжением администрации Липецкой области от 15.06.2020 № 421-р, а также в соответствии с Планом мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Липецкой области на 2021 год, утвержденным главой администрации Липецкой области И.Г. Артамоновым.

Для реализации Плана предусмотрены различные инструменты, в том числе непосредственное участие специалистов Управления и консультационных центров ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» в просветительских мероприятиях для населения.

Участие специалистов отдела Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в мероприятиях, предусмотренных Планом по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, позволяет решить две задачи: помощь потребителям, права которых уже нарушены финансовыми организациями и предотвращению таких нарушений (причем как со стороны бизнеса, так и со стороны самих потребителей), путем информирования и просвещения населения. При этом активность Управления сосредоточена на второй из этих задач – информировании и просвещении населения.

В 2021 году на очередном заседании комиссии (29.01.2021) были подведены итоги работы, проведенной в 2020 году по повышению финансовой грамотности населения Липецкой области, рассмотрены вопросы о повышении квалификации педагогических работников в области преподавания основ финансовой грамотности, об участии населения Липецкой области во Всероссийских мероприятиях по финансовой грамотности.

Управление совместно с участниками Межведомственной координационной комиссии приняло участие в индивидуальном совещании Липецкой области, организованном Центром финансовой грамотности Научно-исследовательского финансового института Министерства финансов Российской Федерации (ЦФГ НИФИ Минфина России), на котором был рассмотрен опыт работы в Липецкой области по повышению финансовой грамотности населения.

В декабре 2021 года Роспотребнадзором утвержден ведомственный план мероприятий на 2022-2023 годы по реализации второго этапа Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации. Планом предусмотрены мероприятия по просвещению и информированию населения, популяризации идей финансовой грамотности, межведомственному взаимодействию при подготовке региональных программ повышения уровня финансовой грамотности населения.

6. Проблемные вопросы защиты прав потребителей

Приоритетными направлениями национальной системы защиты прав потребителей, утвержденными Стратегией государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, является обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Несмотря на проводимую Управлением работу в сфере защиты прав потребителей, проблемными вопросами защиты прав потребителей в нашей области, по-прежнему, являются:

- 1) Отсутствуют муниципальные программы по защите прав потребителей.
- 2) Низкая активность органов местного самоуправления в осуществлении мероприятий по защите прав потребителей.
- 3) Отсутствует система поддержки общественных объединений потребителей.
- 4) Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018-2023 годы» не имеет достаточного финансирования, структуры гражданского общества не привлечены к реализации программы, индикаторы и показатели программы требуют корректировки.

7. Заключение

В целях эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Липецкой области, предлагается:

1. Управлению потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, органам местного самоуправления, общественным объединениям потребителей реализовывать мероприятия, направленные на проведение согласованной потребительской политики в Липецкой области, объединение усилий заинтересованных организаций в решении вопросов защиты прав потребителей и формировании общественного мнения о широких возможностях населения по защите своих прав:

1.1. В рамках утвержденной постановлением администрации Липецкой области от 29 мая 2018 г. № 381 региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018-2023 годы» предусмотреть реализацию комплекса мер, направленных на дальнейшее повышение уровня защищенности потребителей, снижение социальной напряженности в обществе, в том числе:

- оказание правовой помощи социально уязвимым категориям населения, социальной

рекламы на потребительскую тематику, финансирование исполнения органами местного самоуправления и общественными объединениями функций в области защиты прав потребителей (в том числе в форме конкурсов, грантов);

- включение в региональную программу по защите прав потребителей общественные объединения потребителей;

- включение в мероприятия программы формирование и ведение реестра органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Липецкой области, а также экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертизы товаров, работ и услуг;

- включение в мероприятия программы проведение консультирования граждан всеми органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Липецкой области, включая муниципальные органы власти;

- создание на интернет-сайтах исполнителей и участников региональной программы соответствующих страниц по информированию потребителей об актуальных вопросах защиты прав;

- включение в мероприятие по правовой помощи социально незащищенным группам населения наряду с консультациями подготовку претензий, жалоб и исковых заявлений.

1.2. Управлению внутренней политики Липецкой области в целях реализации государственной политики по защите прав потребителей на территории Липецкой области, провести необходимые организационные мероприятия по реализации органами местного самоуправления предоставленных статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» прав осуществления на территории муниципального образования мероприятий в целях защиты прав потребителей.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления:

2.1. В целях повышения роли органов местного самоуправления в обеспечении оперативной защиты интересов потребителей предусмотреть введение единиц специалистов по защите прав потребителей.

2.2. Провести работу по выявлению и вовлечению жителей, желающих заниматься потребительскими вопросами и защитой прав, в качестве представителей профильных общественных организаций в районах.

2.3. При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды информировать Управление, для проведения принятия мер в пределах полномочий Управления.

3. Рекомендовать общественным объединениям по защите прав потребителей:

3.1. Распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.

3.2. При выявлении фактов нарушений законодательства в рамках общественного контроля направлять в Управление информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения их проверки и принятия мер в пределах полномочий Управления.

3.3. Информировать Управление о поданных в суды исках по защите прав потребителей для реализации полномочий Управления по вступлению в дело для дачи заключения.