

Об итогах деятельности Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в сфере защиты прав потребителей в 2022 году

Настоящая информация содержит анализ отдельных аспектов обеспечения защиты прав потребителей в Липецкой области.

В информации 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.

Приоритетно Управлением 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.

Основными целями Стратегии являются: 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 от 07.02.1992 № 2300-1 «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.

В информации отражена важная роль Управления в формировании национальной системы защиты прав потребителей и результаты взаимодействия с администрацией области, органами местного самоуправления, терри-

ториальными 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.

О работе органов исполнительной власти Липецкой области по разработке, утверждению и реализации региональных Программ по защите прав потребителей.

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 2018-2020 годы», основное мероприятие которой направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в регионе.

Постановлением администрации Липецкой области от 13 января 2021 г. № 3 в Программу внесены изменения в части заголовка: «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018-2020 годы» и сроков реализации программы: «2021-2023 годы».

Цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Для достижения цели Программы предусматривалось решение следующих задач:

- повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Липецкой области.

Текст Программы размещен на официальном сайте Правительства Липецкой области. 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).

К реализации Программных мероприятий привлечены Государственная

жилищная инспекция Липецкой области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области (далее - Управление Роспотребнадзора по Липецкой области); Территориальный орган Росздравнадзора по Липецкой области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»; Территориальный отдел (инспекция) по Липецкой области ЦМТУ Росстандарта; Федеральное бюджетное учреждение «Липецкий ЦСМ»; Юго-Восточное межрегиональное управление государственного автодорожного надзора Центрального федерального округа Федеральной службы по надзору в сфере транспорта; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Липецкой области и органы местного самоуправления, а также общественные объединения, занимающиеся защитой прав потребителей.

Для решения поставленных Программой задач реализовались различные мероприятия, участником которых является и Управление Роспотребнадзора по Липецкой области.

В рамках задачи «Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей»:

- создание и обеспечение деятельности межведомственного координационно-совещательного органа в сфере защиты прав потребителей – 1 ед.;

- рассмотрение в рамках координационного Совета по развитию туризма в Липецкой области вопросов, связанных с защитой прав потребителей туристических услуг – 2 ед.;

- реализованы мероприятия, направленные на повышение уровня доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидам и другим маломобильным группам населения;

- тиражирование ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей – 1 ед.;

- внедрена электронная сертификация через систему «Меркурий» в целях обеспечения государственной гарантии безопасности товаров животного происхождения – 18200 ед.

- проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной защиты – 1 ед.;

- внедрена система добровольной сертификации «Качество и безопасность медицинской деятельности» в подведомственных медицинских организациях Липецкой области;

- проведены независимые потребительские экспертизы и сравнительные исследования товаров – 85 ед.;

- подтверждение соответствия продукции требованиям национальных стандартов (ГОСТов) с целью развития государственного проекта «Национальная система сертификации» (НСС) – 1 ед.

- организован системный мониторинг нормативных правовых актов федеральных и областных органов власти, действующих в сфере здравоохра-

нения, создание обзора для размещения на веб-страницах в сети Интернет для свободного доступа потребителей – 69 ед.;

В рамках задачи: «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей»:

- оказано консультаций на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей. Управлением Роспотребнадзора и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области – 12115 ед.;

- организована правовая помощь социально незащищенным группам населения негосударственными организациями – 2300 ед.;

- проведены образовательно-организационные мероприятия (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения – 870 ед.

- разработаны, растиражированы и распространены методические материалы, брошюры, плакаты, учебные пособия по вопросам защиты прав потребителей для граждан (в том числе через МФЦ, органы социальной защиты, молодежные организации, библиотечную сеть) – 16870 ед.;

- проведены мероприятий, направленные на повышение цифровой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров из лиц пожилого возраста – 500 чел.;

- распространена информация в сфере защиты прав потребителей в рамках проведения туристско-событийных мероприятий – 100 ед.;

- проведены открытые уроки, лекции в общеобразовательных организациях, колледжах, техникумах, высших учебных заведениях по основам защиты прав потребителей – 30 ед. (охват 56 тыс. чел.);

- пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет (на официальных сайтах) – 668 ед.;

- организованы тематические книжные выставки, комплектование книжных фондов справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей в библиотечных центрах правовой информации – 5 ед.;

- организована постоянно действующая «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей – 1300 ед.;

- проведены праздничные мероприятия, приуроченные к Всемирному дню стандартизации, Дню качества – 2 ед.;

- организован и проведен Всероссийский фестиваль энергосбережения «Вместе Ярче» – 1 ед. (привлечено 2000 чел.);

- проведены факультативные занятия по вопросам защиты прав потребителей для выпускников общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций – 450 ед.;

- участие в тематических телевизионных и радиопередачах для населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе организация телепередачи «Азбука качества», «Рубрика потребителя» – 16 ед.;

В рамках задачи «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей»:

- проведено образовательно-организационных мероприятий (семинары, выставки, конференции, лекции, вебинары и др.), направленных на повышение грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке – 4 ед.;

- проведено совещаний с производителями пищевой продукции по соблюдению требований Таможенного союза по темам «Пищевая продукция в части ее маркировки» и «О безопасности пищевой продукции» – 1 ед.;

- проведена адресная работа с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) - 12 ед.;

- реализован комплекс мер, направленных на выявление и пресечение негативных тенденций в сфере здравоохранения при проведении государственного контроля и надзора за соблюдением действующего законодательства по обеспечению безопасности и качества медицинской деятельности, обращения лекарственных средств и медицинских изделий на территории области, соблюдение лицензионных требований и условий - проведено 42 проверки, полностью завершены 36 проверок, не завершены по причине проведения сложных экспертиз лекарственных средств – 6, которые перенесены на 2023 год. По результатам проверок были выданы предписания, вынесены постановления о привлечении к административной ответственности по ч.2 и ч.3 ст.19.20 КоАП РФ в отношении юридических лиц, проведено 13 совместных проверок с органами прокуратуры;

- организован системный обмен информацией с целью разработки и принятия превентивных мер по пресечению и профилактике выявленных нарушений (Росздравнадзор):

количество совещаний по правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности – 2 ед.;

количество проведенных совместно с территориальными органами семинаров – 6 ед.;

количество выступлений в СМИ - 7 ед.;

количество подготовленных ежегодных докладов об итогах профилактической работы- 3 ед.;

количество субъектов, в отношении которых проведены профилактические мероприятия – 25 ед.;

общее количество подконтрольных субъектов – 872 ед.;

количество граждан, ознакомленных с профилактическими мероприятиями -151 ед.;

количество подконтрольных (поднадзорных) объектов, ознакомленных с профилактическими мероприятиями (анкетирование) -111 ед.;

выдано предостережений – 84 ед.

- проведены профилактические операции «Автобус» (контроль систем ГлонаСС, соблюдение расписаний, безопасности перевозок, лицензионных требований) – 4 ед.

В рамках задачи «Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей»:

- проведен мониторинг качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов;

- организован и проведен системный мониторинг и социологических опросов (анкетирования) среди различных групп населения – 2 ед.;

- проведен мониторинг обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере (Управление жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области, Государственная жилищная инспекция Липецкой области) - периодичность мониторинга 12 раз и 2 раза в год соответственно.

В рамках выполнения задачи «Кадровое обеспечение защиты прав потребителей»:

- проведены образовательно-организационные мероприятия (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов МФЦ – 470 ед.;

- организованы и проведены ознакомительные экскурсии для обучающихся в рамках профориентационной работы, в том числе на ведущие предприятия Липецкой области - 250 ед.;

- проведен региональный этап программы Всероссийского конкурса «100 лучших товаров России» и областного смотра конкурса «Липецкое качество» - 1 ед.

По сообщению Управления потребительского рынка, за 2022 год оборот розничной торговли Липецкой области составил 333,7 млрд. рублей или 93,9% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года, оборот общественного питания – 9,8 млрд. рублей или 97,5% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года, объем бытовых услуг – 12,7 млрд. рублей или 93,9% в сопоставимых ценах к уровню прошлого года.

Каждому жителю области продано товаров на сумму 299,6 тыс. рублей, оказано услуг общественного питания – на 8,7 тыс. рублей, бытовых услуг – 11,3 тыс. рублей.

Структура оборота розничной торговли в 2022 году характеризуется следующими особенностями:

- удельный вес непродовольственных товаров - 51%;
- удельный вес продаж на розничных рынках и ярмарках - 4,1%;
- доля организаций и индивидуальных предпринимателей, торгующих вне рынка - 95,9%.

По объему оборота розничной торговли на душу населения Липецкая область сохранила 4 позицию в рейтинге среди областей Центрального феде-

рального округа и заняла 23 место среди всех субъектов Российской Федерации.

Для создания условий по обеспечению ценовой и территориальной доступности потребительских товаров для сельских жителей в 2022 году продолжена практика оказания государственной поддержки хозяйствующих субъектов, осуществляющих обслуживание сельских населенных пунктов, в рамках государственной программы Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области» (далее – государственная Программа).

Организация развозной торговли осуществляется по 124 маршрутам протяженностью 12,7 тыс. км. в 696 населенных пунктах. Учитывая социальную направленность развозной торговли, а также необходимость сохранения предприятий торговли в сельских населенных пунктах, в 2022 году из областного бюджета распределены и выплачены муниципальным районам субсидии в сумме 18,9 млн. руб.:

1. На приобретение автомобильного топлива для организации развозной торговли – 18 районам – на сумму 12,4 млн. руб., а именно:

- на приобретение автомобильного топлива для организации развозной торговли в сельских населенных пунктах, не имеющих стационарных торговых объектов и (или) имеющих стационарные торговые объекты, в которых радиус пешеходной доступности до стационарного торгового объекта превышает 2 километра; сбора и доставки заказов сельского населения при оказании бытовых

услуг – 18 районам – на сумму 8,7 млн. руб.;

- доставки хлеба и хлебобулочных изделий собственного производства в стационарные торговые объекты, расположенные в сельских поселениях, не являющихся административными центрами муниципальных районов – 10 районам – на сумму 3,7 млн. руб.,

2. На приобретение грузового специализированного автотранспорта, ненаходившегося в эксплуатации, - автолавок (автомобилей, оборудованных для организации развозной торговли с них) – 4 районам (Данковскому, Дзбровскому, Елецкому и Краснинскому) – на сумму около 4 млн. руб.;

3. На оплату холодной воды, горячей воды, электрической энергии, тепловой энергии, газа и отведения сточных вод помещений стационарных торговых объектов, расположенных в сельских населенных пунктах с численностью проживающего населения не более 300 человек – 13 районам – на сумму 2,5 млн. руб.

В 2022 году проводилась работа по совершенствованию направлений государственной поддержки. В подпрограмму 8 «Развитие торговли Липецкой области» Государственной программы внесены следующие изменения:

1. Расширен перечень направлений для выплаты хозяйствующим субъектам возмещения из областного и местного бюджетов (оплата печного отопления и климатического оборудования, заработная плата продавцов стационарных торговых объектов, расположенных в сельских населенных пунк-

тах с численностью проживающего населения не более 300 человек).

2. Предусмотрены два новых направления деятельности хозяйствующих субъектов, подлежащих возмещению из областного и местного бюджетов:

- оплата холодной и горячей воды, электрической и тепловой энергии, газа, печного отопления, отведения сточных вод, климатического оборудования, заработной платы продавцов стационарных торговых объектов, расположенных в сельских населенных пунктах с численностью проживающего населения от 301 до 500 человек, (при условии, что данный торговый объект является единственным в населенном пункте);

- приобретение и установка оборудования, не находившегося в эксплуатации, для перевода специализированного автотранспорта на газомоторное топливо.

Определен максимальный размер субсидии, предоставляемой за счет средств областного бюджета и бюджета муниципального образования, который не может превышать:

1) 80 % от суммы затрат хозяйствующих субъектов на приобретение в текущем году:

- специализированного автотранспорта;
- торгового и холодильного оборудования, не находившегося в эксплуатации, для предприятий розничной торговли, расположенных в населенных пунктах с численностью проживающего населения не более 300 человек;

- торгового и холодильного оборудования, не находившегося в эксплуатации, для специализированных магазинов по продаже собственной сельскохозяйственной продукции местными товаропроизводителями на территории Липецкой области;

- приобретение и установку нестационарных торговых объектов.

2) 40 000 рублей в год на один торговый объект - для оплаты коммунальных услуг в населенных пунктах с численностью проживающего населения до 300 человек включительно;

3) 30 000 рублей в год на один торговый объект - для оплаты коммунальных услуг в населенных пунктах с численностью проживающего населения от 301 до 500 человек.

В целях стимулирования предприятий розничной торговли, применяющих эффективные формы и методы торговли, повышающих культуру обслуживания населения, обеспечивающих положительную динамику роста оборота розничной торговли, удовлетворение спроса населения на потребительские товары, повышение профессионального уровня работников в 2022 году управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области проведены областные публичные конкурсы:

- «Лучшее предприятие розничной торговли»,
- «Лучшее предприятие общественного питания»,
- «Лучшее предприятие бытового обслуживания населения».

На участие в конкурсах были представлены заявки от предприятий сферы потребительского рынка всех муниципальных образований Липецкой области: 28 предприятий торговли, 15 предприятий общественного питания и 10 предприятий бытового обслуживания. Лучшими признаны 9 предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания по 3 номинациям.

В целях совершенствования профессионального мастерства, повышения значимости и престижа профессий в сфере потребительского рынка Управлением в отчетном году был проведен областной публичный конкурс профессионального мастерства «Лучший по профессии» среди визажистов.

В конкурсе приняли участие 10 визажистов предприятий бытового обслуживания населения различных форм собственности, индивидуальные предприниматели и самозанятые граждане, зарегистрированные на территории Липецкой области, имеющие профессиональное образование или прошедшие профессиональное обучение.

Кроме того, в 2022 году предприятия розничной торговли Липецкой области приняли участие в ежегодном конкурсе «Торговля России», организатором которого является Министерство промышленности и торговли России. Из 11 номинаций 13 предприятий торговли и общественного питания Липецкой области были признаны лучшими в 8 номинациях: «Лучший нестационарный торговый объект», «Лучшая ярмарка», «Лучший розничный рынок», «Лучший мобильный торговый объект», «Лучший магазин», «Лучший объект фаст-фуда», «Лучший торговый фестиваль» и «Лучшая фирменная сеть местного товаропроизводителя».

В 2022 году в рамках защиты прав потребителей Управлением потребительского рынка заключен государственный контракт на проведение лабораторных исследований аккредитованной лабораторией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» на сумму 150 тыс. рублей.

Специалистами Управления потребительского рынка отобрано и передано в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» для проведения исследований 36 образцов продуктов питания местного и иногороднего производства – молоко, масло сливочное, сметана, творог, сыр, мясо птицы, консервы рыбные.

Исследования качества товаров проводилось по 73 показателям. В результате мероприятий несоответствие отобранных образцов продуктов питания требованиям Технических Регламентов не установлено.

Управлением потребительского рынка проводятся мероприятия по повышению правовой грамотности потребителей. С целью наибольшего информирования жителей нашего региона по вопросам качества и защиты прав потребителей информация размещается на официальном сайте Управления потребительского рынка, в социальных сетях и мессенджере «Телеграмм», сотрудники Управления потребительского рынка совместно со специалистами Роспотребнадзора принимают участие в телевизионных программах «Будильник», «Информационный вечер», где потребитель, оказавшийся в труд-

ной ситуации, может задать вопрос и оперативно получить квалифицированный ответ специалиста.

За отчетный период в Управление потребительского рынка поступило 1146 обращений граждан, из них 811 устных, 30 поступило из Администрации Президента РФ, 128 из Правительства, Прокуратуры Липецкой области, управления Роспотребнадзора по Липецкой области и других структур (учреждений, организаций), 177 обращений поступило напрямую в Управление.

Через интернет-портал «Развиваем Липецкую область вместе» в управление в 2022 году поступило 91 обращение, на все даны подробные разъяснения. Основные вопросы, по которым граждане обращались в управление:

- по вопросам защиты прав потребителей,
- по вопросам ценообразования,
- по вопросу законности установки рекламных щитов,
- по незаконной торговой деятельности,
- несоблюдение правил продажи,
- по стоимости проезда,
- нарушение правил продажи алкогольной и табачной продукции,
- о ценах на лекарства.

Все обращения, поступившие в адрес Управления потребительского рынка, рассмотрены в соответствии с действующим законодательством и согласно требованиям ФЗ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданам были даны разъяснения.

Мероприятия, направленные на создание благоприятных условий для обеспечения прав потребителей также предусмотрены в следующих государственных программах исполнительных органов государственной власти Липецкой области:

- в государственной программе «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области», утвержденной на 2014 - 2025 годы постановлением администрации Липецкой области от 28 октября 2013 г. № 485 (в редакции от 23 ноября 2022 г. № 258);
- в государственной программе «Энергоэффективность и развитие энергетики в Липецкой области», утвержденной на 2014-2024 годы постановлением администрации Липецкой области от 7 ноября 2013 г. № 499 (в редакции от 01.12.2021 N 519);
- в государственной программе «Охрана окружающей среды, воспроизводство и рациональное использование природных ресурсов Липецкой области», утвержденной на 2014-2024 годы постановлением администрации Липецкой области от 19 декабря 2012 г. № 524 (в редакции от 22.12.2021 N 589);
- в государственной программе «Развитие образования Липецкой области», утвержденной на 2014-2025 годы постановлением администрации Липецкой области от 29 ноября 2013 г. № 534 (в редакции от 28.12.2021 N 613),

в которую включена Подпрограмма 6 «Повышение финансового образования в Липецкой области».

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Липецкой области 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 2022 год.

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

Так, в 2022 году, в сфере финансовых услуг:

- подготовлено и размещено публикации в СМИ и сети «Интернет» - 22 («Справедливые цифровые финансовые услуги», «Кредитный договор и дополнительные услуги», «Поможем потребителю вернуть чарджбек», «Звонят мошенники. Будьте осторожны!», «Кредитование граждан ломбардами» и др.);

- проведены конкурс, уроки по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг для учащихся общеобразовательных школ Липецкой области, выездные консультации на базе филиалов МФЦ Липецкой области с охватом аудитории более 21,7 тысяч человек (презентационный материал по теме: «Справедливые цифровые финансовые услуги» при содействии Управления образования и науки Липецкой области доведен до учащихся 244 общеобразовательных школ Липецкой области, проведен конкурс ученических творческих работ «Памятка для потребителя» на тему «Fair Digital Finance – Справедливые цифровые финансовые услуги», по результатам которого вручены грамоты и ценные подарки победителям конкурса, лекция на тему «Финансовая грамотность» и др.);

- размещены информационные материалы на сайтах Управления о конкретных результатах защиты прав потребителей финансовых услуг – 24 («Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области в отношении кредитной организации проведено профилактическое мероприятие», «О процессуальном статусе и порядке участия Роспотребнадзора в гражданских делах по защите прав потребителей», «Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области подведены итоги конкурса «Памятка для потребителя»», ПАМЯТКА-ПОБЕДИТЕЛЬ конкурса творческих работ «Памятка для потребителя», проведенного в рамках Всемирного дня прав потребителей, «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», «О разграничении полномочий органов власти в области защиты прав потребителей финансовых услуг» и др.);

- распространено раздаточного материала по темам финансовой грамотности - 300 («Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита», «Кредитная и дебетовая карта. В чем плюсы и минусы», «15 марта - Всемирный день прав потребителей» и др.);

- даны разъяснения гражданам в письменном виде - 89;

- принято участие в заседании Межведомственной координационной комиссии Липецкой области по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на котором были подведены итоги работы, проведенной в 2022 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, а также повышении эффективности мероприятий по финансовой грамотности в 2023 году.

26.12.2022 г. губернатором Липецкой области утвержден План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Липецкой области на 2023 год с учетом предложений, направленных Управлением с учетом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области».

Важным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в сфере защиты прав потребителей является работа с обращениями граждан. В 2022 году Управлением рассмотрено 1929 обращений по вопросам защиты прав потребителей.

В структуре обращений 55% связано с нарушением прав потребителей в сфере розничной торговли, в сфере услуг - 45% обращений (в основном это жилищно-коммунальные услуги, деятельность на финансовом рынке, услуги связи, бытовое обслуживание населения, медицинские услуги).

При рассмотрении обращений потребителям давались разъяснения законодательства, применительно к конкретной жизненной ситуации, указанной в обращении, предлагается алгоритм действий, даются заключения в защиту прав потребителя в суде.

Консультирование потребителей проводится в рамках тематических «горячих линий», общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Липецкой области и общественных приемных иных федеральных органов исполнительной власти, а также в Консультационных центрах и пунктах ФБУЗ Центра гигиены и эпидемиологии в Липецкой области.

Реализованы новые формы предоставления консультаций потребителям на базе Управления и ФБУЗ посредством использования видеосвязи с МФЦ, а также через государственный информационный ресурс по защите прав потребителей (ГИС ЗПП) в разделе «Виртуальная приемная».

Обеспечен непрерывный прием звонков, первичной консультации граждан через операторов Единого колл-центра, а также «горячей линии» Управления.

Всего в указанном периоде специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области и ФБУЗ предоставлено 12115 консультаций.

Создание условий для обеспечения и защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, является неотъемлемой частью муниципальной политики Липецкой области.

Координация деятельности по защите прав потребителей в Липецкой области.

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС с целью создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей на основании Распоряжения администрации Липецкой области от 13.04.2018 г. № 202-р «О создании координационного совета по защите прав потребителей Липецкой области» создан координационно-совещательный орган по защите прав потребителей с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральной исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества.

Текст документа опубликован в СМИ («Липецкая газета» № 82-83, 04.05.2018 г.), а также размещен на сайте Консультант плюс.

Образование Координационного совета по защите прав потребителей стало важным событием в плане расширения взаимодействия администрации области с Управлением Роспотребнадзора, органами местного самоуправления, общественными объединениями и максимального использования предоставленных им полномочий в формировании и реализации различных направлений национальной политики в области защиты прав потребителей.

Координационный совет по защите прав потребителей Липецкой области (далее - Координационный совет) является постоянно действующим совещательным органом и образован в целях обеспечения эффективной координации мероприятий, направленных на защиту прав потребителей и просвещение населения в области прав потребителей.

Организационное и информационно-аналитическое обеспечение деятельности Координационного совета осуществляется Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области.

Основные задачи координационного совета:

1. Проведение анализа состояния соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка Липецкой области.

2. Организация и проведение мероприятий, направленных на повышение роли органами местного самоуправления муниципальных образований

Липецкой области в обеспечении оперативной защиты интересов потребителей.

3. Создание на территории области условий, направленных на повышение роли общественных объединений по защите прав потребителей, осуществляющих общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвующих в непосредственной защите прав потребителей в судебном или досудебном порядке.

4. Участие в разработке законопроектов, нормативных документов, областных социально-экономических программ по вопросам регулирования потребительского рынка Липецкой области. Внесение предложений по совершенствованию форм и методов защиты прав потребителей.

5. Организация и проведение мероприятий, направленных на:

- реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей;

- предотвращение изготовления и реализации на рынке Липецкой области контрафактной и фальсифицированной продукции;

- исключение фактов нарушения прав потребителей по доведению полной, достоверной информации о товарах, работах и услугах, недопущение навязывания дополнительных услуг и введения потребителей в заблуждение;

- защиту потребительских прав социально уязвимых групп населения - людей с ограниченными возможностями, лиц пожилого возраста;

- повышение потребительской грамотности молодого поколения в связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети "Интернет".

6. Направление запросов в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, структурные подразделения администрации области и иные органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления области и заинтересованные организации по вопросам, входящим в компетенцию Координационного совета.

7. Заслушивание на своих заседаниях информации представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, структурных подразделений администрации области и иных органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области и организаций по вопросам, отнесенным к компетенции Координационного совета.

Координационный совет формируется из представителей органов исполнительной власти области и структурных подразделений администрации области, иных заинтересованных органов государственной власти, представителей малого и среднего бизнеса, общественных организаций (по согласованию).

Персональный состав Координационного совета утверждается распоряжением Правительства Липецкой области. В состав Координационного совета входят председатель, заместитель председателя, члены Координационного совета.

Председателем Координационного совета является заместитель Губернатора Липецкой области, курирующий вопросы промышленности и экономической политики.

В 2022 году на Координационном совете слушались следующие вопросы:

1. Мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, реализуемых на территории Липецкой области в соответствии с подпрограммой 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области».

2. Контрольные мероприятия и информационно-аналитические наблюдения в отношении рынка определенного товара и товаров, подлежащих обязательной маркировке.

3. О мероприятиях, проводимых ОКУ «Агентство содействия развития торговой деятельности» по вопросам защиты прав потребителей.

4. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Липецкой области. Внедрение комплексной системы маркировки товаров средствами идентификации на территории Липецкой области.

5. О проделанной работе по подключению к системе ГИС ЖКХ.

6. Механизм аудита поставщиков и добровольной сертификации поставляемой пищевой продукции в закупочных процедурах для дошкольных и учреждениях образования.

7. О защите прав потребителей финансовых услуг в Липецкой области.

По результатам заседаний вынесены рекомендации по проведению совместных мероприятий, направленных на укрепление механизма взаимодействия участников системы защиты прав потребителей.

В частности, по итогам заседания координационного совета, проведенного в 2022 году, приняты решения:

- Управлению Роспотребнадзора по Липецкой области совместно с управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, органами местного самоуправления проводить на системной основе информирование хозяйствующих субъектов: о правилах обязательной маркировки товаров средствами идентификации; о необходимости регистрации в государственной информационной системе «Честный Знак» в качестве участников оборота.

- Органам местного самоуправления осуществлять мониторинг деятельности хозяйствующих субъектов, реализующих товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации. Информацию о хозяйствующих субъектах, не зарегистрированных в системе «Честный знак» направлять в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области - срок ежемесячно.

- Управлению образования и науки Липецкой области совместно с ФБУ «Липецкий ЦСМ» продолжить проведение мониторинга организации питания (соответствие ГОСТ, ТУ, СТО, национальный стандарт и т.п.) пищевой продукции, поставляемой в детские дошкольные и образовательные учреждения. Внедрить механизм добровольной сертификации пищевой продукции, поставляемой для организации питания детей.

- Управлению потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области продолжить мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов в соответствии с подпрограммой 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области».

- ОКУ «Управление по размещению Госзаказа Липецкой области» рассмотреть вопрос введения механизма аудита поставщика в закупочные процедуры пищевой продукции, поставляемой для организации питания детей.

Законом Липецкой области от 25.10.2022 № 207-ОЗ утверждена «Стратегия социально-экономического развития Липецкой области на период до 2030 года», одной из приоритетных целей которой является обеспечение высокого качества жизни для населения путем создания условий сохранения и приумножения здоровья и благополучия, обеспечения условий комплексного развития, создания комфортной и безопасной среды, достойных условий эффективного труда и предпринимательства для каждого жителя.

Реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей.

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).

Так, в 2022 году органами местного самоуправления рассмотрено более 250 жалоб потребителей. В структуре обращений преобладали вопросы, связанные с продажей товаров ненадлежащего качества, нарушением сроков выполнения работ (оказания услуг). Актуальными темами являлись также нарушения в части сроков доставки товаров, не предоставлении информации о товаре, работах, услугах.

Специалистами органов местного самоуправления было дано более 200 консультаций по вопросам защиты прав потребителей.

Иски в суды о защите прав потребителей (неопределенного круга потребителей) не подавались.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по организации взаимодействия в области защиты прав потребителей с иными федеральными органами 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.

В 2022 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.

Также, на регулярной основе, в соответствии с планом деятельности, Управление осуществляет федеральный государственный контроль и надзор в форме мониторинга безопасности, 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.

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 в пределах, предоставленных полномочий.

В рамках исполнения государственных функций по надзору за соблюдением требований жилищного законодательства, контролю за обеспечением прав и законных интересов граждан и государства при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг, использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, по осуществлению лицензионного контроля предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами за 2022 года Госжилинспекция проведена следующая работа.

В 2022 году в Госжилинспекцию поступило 22220 обращений и сообщений граждан, которые содержали следующие вопросы:

1. Нарушение содержания многоквартирных жилых домов и придомовой территории – 8040 (36,2%);
2. Несогласие с установленным размером платы за содержание и ремонт жилья, выбор способа управления, управление многоквартирным домом – 2992 (13,5%);
3. Начисление платы за коммунальные услуги, общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов – 2605 (11,7%);
4. Нарушение технического состояния строительных конструкций дома – 2492 (11,2%);
5. Нарушение уровня и режима предоставления коммунальных услуг – 2656 (12%);
6. Нарушение технического состояния внутридомового инженерного оборудования – 1499 (6,7%);
7. Нарушение организации технического обслуживания и ремонта зданий – 1070 (4,8%);

8. Нарушение порядка проведения перевода, перепланировки, переустройства жилого помещения – 236 (1,1%);

9. непригодные многоквартирные дома и переселение – 77 (0,3%);

10. Прочие вопросы – 553 (2,5%).

За отчетный период проведено 1346 контрольных мероприятий и 1070 обследований многоквартирных домов, в ходе которых выявлено 1798 нарушений.

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

В 2022 году на «горячую линию» поступило 1134 сообщения 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 Госжилинспекцией контрольных мероприятий выдано 345 предписаний об устранении выявленных нарушений, 1896 предостережений о недопустимости нарушения требований жилищного законодательства, составлено 359 протоколов об административном правонарушении. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 15 млн. руб.

Следует отметить, что большая часть выявленных в результате контрольных мероприятий нарушений управляющими организациями оперативно устранена. В установленные сроки исполнены 96,2% выданных Госжилинспекцией предписаний и предостережений. Остальные предписания и предостережения находятся на контроле Госжилинспекции.

В отчетном периоде гражданам сделан перерасчет платы за коммунальные услуги (возврат средств) на сумму 13,7 млн. руб., в том числе плата за теплоснабжение – 12,6 млн. руб., за некачественную услугу по холодному водоснабжению – 341,9 тыс. руб.

С 1 января 2022 года в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) заработал сервис, облегчающий реализацию новых правил получения гражданами субсидий. Получателям выплат теперь не нужно предоставлять в органы социальной защиты справки о наличии или отсутствии у них задолженности за жилищно-коммунальные услуги, так как вся эта информация автоматически будет доступна в ГИС ЖКХ. Пополнять информационную систему сведениями обязаны управляющие и ресурсоснабжающие организации, товарищества собственников жилья, жилищные и жилищно-строительные кооперативы. Им предписано ежемесячно размещать в ГИС ЖКХ сведения о расчетах потребителей за полученные жилищно-коммунальные услуги, а также о наличии у них задолженности.

По всем запросам, на которые поставщиками не размещены сведения в ГИС ЖКХ, Госжилинспекция проводит контрольно-надзорные мероприятия, по результатам которых принимаются меры административного воздействия.

В 2022 году в Госжилинспекцию из Управления социальной политики Липецкой области поступила информация о том, что по 187792 направленным запросам не получены ответы о наличии или отсутствии у получателей социальных услуг задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги, что является нарушением прав получателей социальных услуг.

Госжилинспекцией проведен анализ и мониторинг полученной информации, по которым установлено, что 89 юридическими лицами были нарушены сроки ответов на запросы, 16 из них прекратили деятельность в связи с признанием (несостоятельными) банкротами, ликвидацией, исключением из ЕГРЮЛ.

В отношении 45 ресурсоснабжающих организаций, товариществ собственников жилья, жилищно-строительных кооперативов и 28 управляющих организаций Госжилинспекцией проведены контрольные мероприятия по соблюдению требований действующего законодательства, по результатам которых выдано 59 предписаний по обеспечению своевременного размещения сведений о наличии или отсутствии задолженности в ГИС ЖКХ.

Во исполнение регионального государственного контроля (надзора) Госжилинспекцией проведены мероприятия по привлечению лиц, которые ранее были признаны виновными в совершении административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 13.19.2 КоАП РФ в связи с не размещением информации в ГИС ЖКХ. В отношении 18 директоров составлены протоколы за игнорирование запросов соцзащиты для выплаты субсидий, которые направлены в суд.

На председателей пяти ТСЖ г. Ельца (ТСЖ «Коммунар», ТСЖ № 14, ТСЖ «Нива», ТСЖ «Радиотехническая 1», ЖСК № 17 «Елецкий») наложены штрафы по 15 тыс. руб.

Проанализированы сведения о размещении информации в ГИС ЖКХ управляющими и ресурсоснабжающими организациями, ТСЖ, региональными операторами. По результатам контрольного мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом выявлены 29 организаций, своевременно не разместивших сведения по запросу соцзащиты, в отношении которых составлены протоколы об административном правонарушении.

Деятельность Управления Роспотребнадзора области по организации взаимодействия с многофункциональными центрами представления государственных и муниципальных услуг.

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 обеспечения возможности консультирования и приема обращений потребителей в структурных подразделениях УМФЦ.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами).

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 Роспотребнадзора по Липецкой области налажено сотрудничество с Липецкой областной общественной организацией «Липецкое областное объединение потребителей «Защита» (далее – ЛООП «Защита»); Общественной организацией по защите прав потребителей г. Липецка, Липецким Областным Союзом некоммерческих организаций по защите прав пациентов (филиал Всероссийского Союза Пациентов).

В 2022 году заключено соглашение с Фондом защиты прав потребителей «48 Регион».

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 2022 г. было предоставлено 251 консультация гражданам. Кроме того, составлено 8 исковых заявлений, из них по 7 принято решение в пользу потребителей. Общая цена исков составила более 184 тыс. 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.

Общественной организацией по защите прав потребителей г. Липецка в 2022 г. году рассмотрено 108 обращений граждан, на основании которых организацией была оказана правовая помощь, а также было предоставлено 150

консультаций, проведено 60 мероприятий общественного контроля по вопросам организации питания детей в детских садах и школах.

Фондом защиты прав потребителей «48 Регион» было предоставлено более 500 консультаций гражданам, составлено 133 претензии. Кроме того, составлено 91 исковое заявление, из них по 82 принято решение в пользу потребителей.

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.

В 2006 году в Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области в целях обеспечения взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области с общественными объединениями и организациями потребителей по вопросам защиты прав потребителей был создан постоянно действующий совещательный орган - Консультативный совет по защите прав потребителей.

Согласно утвержденному положению, Консультативный совет по защите прав потребителей проводит анализ эффективности применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; участвует в подготовке и согласовании предложений к законопроектам и иным нормативным правовым актам по вопросам регулирования потребительского рынка и обеспечения защиты прав потребителей; изучает общественное мнение по вопросам прав потребителей; организует и проводит совместные мероприятия, направленные на широкое информирование населения по вопросам потребительских знаний; организует и проводит совместные «горячие линии» для потребителей, акции в СМИ по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

15 марта 2022 года в Управлении состоялось очередное заседание Консультативного Совета по защите прав потребителей по тематике Всемирного дня прав потребителей: «Fair Digital Finance» - Справедливые цифровые финансовые услуги!».

На заседании Совета рассматривались актуальные вопросы повышения финансовой грамотности населения, выявления нелегальных участников финансового рынка, повышения финансовой доступности в сельской местности и на отдельных малонаселенных и труднодоступных территориях, о фактах совершения в отношении потребителей мошеннических действий в сфере финансовых услуг, а также вопросы повышения взаимодействия с органами местного самоуправления и общественными объединениями.

В обсуждении проблемных вопросов приняли участие должностные лица Управления, Отделения по Липецкой области Главного управления по Центральному федеральному округу Банка России, УМВД России по Липец-

кой области, Фонда защиты прав потребителей «48 регион», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области».

По итогам обсуждения принято решение по проведению в Липецкой области согласованной политики, направленной на повышение финансовой грамотности населения, реализацию Плана мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Липецкой области в 2022 году, утвержденного главой администрации Липецкой области в рамках Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, а также усиление взаимодействия с общественными объединениями по вопросам защиты прав потребителей.

Настоящий информационный материал 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.

О выполнении Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию в 2022 году.

Управлением Роспотребнадзора в рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей осуществлено 1182 профилактических мероприятий: 496 информирований лиц по вопросам соблюдения обязательных требований, 251 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, 134 профилактических визита, 301 консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований.

В структуре профилактических мероприятий 64 % приходится на сферу торговли, с преобладанием мероприятий в секторе продовольственной торговли.

В сфере услуг профилактическими мероприятиями охвачены практически все виды деятельности: общественное питание, бытовое обслуживание населения, деятельность на финансовом рынке, туристские услуги, услуги связи, жилищно-коммунальные, транспортные, медицинские, гостиничные услуги, доленое строительство жилья, а также прочие виды деятельности.

Показатели результативности и эффективности программы профилактики в сфере защиты прав потребителей в 2022 г. имеют следующие значения:

- в части увеличения на 50% количества консультаций по разъяснению обязательных требований, показатель достигнут, количество консультаций увеличилось на 87% (с 39 в 2021 г. до 301 в 2022 г.);

в части увеличения на 30% количества выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, показатель достигнут, количество предостережений увеличилось на 66,5% (с 84 в 2021 г. до 251 в 2022 г.);

удельный вес отказов контролируемых лиц от проведения обязательного профилактического визита от общего количества запланированных профилактических визитов в 30% - удельный вес отказов от проведения обязательного профилактического визита в 2022 г. составляет 2,2%.

Судебная защита прав потребителей

В рамках реализации обеспечения гражданско-правовых механизмов и организации правозащитной деятельности в интересах потребителей Управлением продолжена активная работа по подаче исков в защиту прав неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, а также участие в гражданских делах для дачи заключения по делу.

Так, в отчетном периоде Управлением в суды представлено 92 заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, что на уровне показателя 2021 года (50% заключений касалось споров, связанных с розничной продажей товаров и 50% – со сферой услуг среди которых бытовое обслуживание, услуги ЖКХ, туристские услуги, финансовые услуги).

Всего в судебные органы Управлением направлено 68 исковых заявлений (на 5 % больше аналогичного периода 2021 года). В числе исков 31 касался защиты неопределенного круга потребителей и 37 – 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 никотинсодержащей 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 жилья, бытовое обслуживание населения).

Всего, в результате участия Управления в судебной защите, судебными органами в пользу потребителей присуждено более 7,5 млн. рублей.

Примеры судебной защиты прав конкретных потребителей

1. В Управление Роспотребнадзора по Липецкой области обратился гражданин Ш. по вопросу нарушения его потребительских прав ООО «Орби-

та». Потребитель указал, что в марте 2022 года между ним и юридической компанией был заключен договор об оказании юридических услуг на сумму 60 тыс. рублей. В соответствии с условиями договора юридическая компания должна была оказать потребителю юридические услуги по подбору юриста (представителя), ознакомлению с материалами дела, правовому анализу ситуации, подаче документов, анализу полученных ответов и представлению интересов потребителя в суде первой инстанции. Какие-либо услуги юридической компанией потребителю оказаны не были.

Потребитель обратился в юридическую компанию с заявлением об отказе от исполнения договора и возврате уплаченной денежной суммы, однако требования остались без удовлетворения.

Статьей 32 Закона о защите прав потребителей потребителю предоставлено право отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Учитывая изложенные обстоятельства, Управление по заявлению гражданина Ш. обратилось с исковым заявлением в защиту интересов потребителя в суд с требованиями о расторжении договора об оказании юридических услуг, взыскании уплаченной денежной суммы в размере 60 тыс. руб., морального вреда в размере 5 тыс. руб. и штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке.

Судом при рассмотрении дела было установлено, что права гражданина Ш. как потребителя со стороны юридической компании были нарушены, в связи с чем договор об оказании юридических услуг расторгнут и в пользу потребителя взысканы уплаченные им денежные средства в размере 60 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 2 тыс. руб., и штраф в размере 15 тыс. руб.

2. В ТО Роспотребнадзора в г. Ельца обратился потребитель Ф. по вопросу нарушения его прав юридическим лицом ООО «Петровский» (далее – ю.л). Гражданин Ф. указал, что в 2021 году им у ю.л. приобретен автомобиль Рено Аркана, 2021 г.в. за 1 335 264 руб.

На следующий день после покупки после мойки автомобиля гражданин Ф. обнаружил вмятины на пороге проема водительской двери, потек лакокрасочного покрытия на заднем бампере, три ошибки по датчикам АБС курсовой устойчивости и неисправность рулевого управления.

В этой связи 26.12.2021 г. потребитель направил претензию продавцу о замене автомобиля на аналогичный. На данную претензию, поступил отказ и требование предоставить автомобиль к ответчику. В связи с изложенным истец сам обратился к эксперту, о чем был составлен акт о выявленных недостатках автомобиля. Далее истец обратился к ю.л. в добровольном порядке о возврате ему денежной суммы, которая необходима для устранения недостатков в автомобиле, о чем получил отрицательный ответ, в связи с этим гражданин Ф. обратился с письменным заявлением в Роспотребнадзор.

Руководствуясь статьями 18-22 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ТО Роспотребнадзора в г. Ельце обратился в суд в защиту интересов потребителя с требованиями о взыскании суммы устранения недостатков в автомобиле, штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке и неустойки.

В ходе судебного разбирательства стороны не достигли согласия по заявленным требованиям – ю.л. отказывался возмещать сумму.

Судом принято решение полностью удовлетворить требования Роспотребнадзора, в пользу потребителя присуждено взыскать с ответчика ю.л. 114 795 руб.

3. В ТО Роспотребнадзора в г. Ельце обратился потребитель С. по вопросу нарушения его прав ИП Родионовым В.М. (далее – ИП).

Потребитель С. указала, что еще в 2020 году с ИП был заключен договор на установление кухонной мебели. Мебель была установлена, однако после установки кухонного гарнитура истец обнаружила недостатки в выполненной работе: кромка фасада имеет неровности, шероховатость, следы клея, сколы и потертость в боковых стенках шкафа, перекошена дверь бутылочницы, стыки деталей неровные, столешница и панель другого цвета. В связи с тем, что пользоваться данным кухонным гарнитуром было невозможно, истица обратилась к ИП в добровольном порядке устранить ей недостатки, о чем получила отрицательный ответ, в связи с этим гр-ка С. Обратилась с письменным заявлением в Роспотребнадзор.

Руководствуясь нормами ГК РФ и положениями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ТО Роспотребнадзора в г. Ельце обратился в суд в защиту интересов потребителя с требованиями о взыскании уплаченной денежной суммы, штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, взыскании неустойки.

В ходе судебного разбирательства стороны не достигли согласия по заявленным требованиям – ИП отказывался расторгнуть договор купли-продажи и выплатить сумму, оплаченную за кухонный гарнитур.

По результатам рассмотрения материалов дела судом принято решение полностью удовлетворить требования Роспотребнадзора, а именно: взыскать с ИП в пользу С. уплаченную по договору денежную сумму в размере 50000 рублей; неустойку за нарушение сроков выполнения требований потребителя в размере 50000 рублей; компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей, штраф в размере 55000 (пятьдесят пять тысяч) рублей.

Всего в пользу потребителя присуждено 165000 рублей.

Далее ИП неоднократно обжаловал судебное решение в вышестоящих инстанциях, однако его требования не были удовлетворены, а решение Елецкого городского суда в пользу истца осталось в силе.

4. В Управление Роспотребнадзора по Липецкой области обратились граждане по вопросу нарушения их прав действиями ООО Специализированный застройщик «25 Этаж» в части несоблюдения сроков передачи объектов долевого строительства.

При анализе документов потребителей Управлением было установлено, что застройщиком были нарушены права граждан, объекты долевого строительства в сроки, указанные в заключенных договорах, переданы не были.

Учитывая изложенные обстоятельства, по заявлениям 15 потребителей обратилось Управление с исковыми заявлениями в суд в защиту их интересов.

В числе исковых требований к застройщику были заявлены взыскание неустойки за нарушение сроков передачи объектов долевого строительства, штрафа в размере 50% от присужденных сумм, а также компенсация морального вреда.

По результатам рассмотрения судебными органами в пользу пострадавших граждан присуждено более 3,7 млн. руб.

Примеры защиты неопределенного круга потребителей

В ходе наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети «Интернет» специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области были выявлены Интернет-сайты, на которых осуществлялась розничная продажа дистанционным способом табачной и никотинсодержащей продукции, а также закиси азота.

Для предотвращения незаконного распространения указанной продукции Управлением направлены в суд 14 административных исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц о признании информации, распространяемой на данных сайтах, запрещенной.

По подготовленным и направленным Управлением в суд материалам вынесены решения о признании запрещенной для распространения в Российской Федерации информации о дистанционной продаже табачной и никотинсодержащей продукции, а также закиси азота, размещенной на Интернет-сайтах.

На основании вступивших в законную силу решений 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 № 149-ФЗ, проводится процедура закрытия Интернет-сайтов, содержащих информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

Участие Управления в рамках ст. 47 ГПК РФ - представление заключения по делу

Гражданка Л. обратилась в суд в связи с тем, что в период с августа 2021 по сентябрь 2022 г. ее имуществу был причинен вред: залив квартиры вследствие течи кровли, что подтверждается актами.

В ходе проведения экспертного обследования квартиры было установлено, что имеются повреждения элементов внутренней отделки, причинами которых является залив вследствие течи кровли.

Истцом неоднократно направлялась в адрес Ответчика претензии о взыскании убытков, причиненных заливом квартиры (стоимость ремонтно-восстановительных работ и понесенные затраты на проведение экспертизы).

Требования Истца в добровольном порядке Ответчиком удовлетворены не были.

В порядке ст. 47 ГПК РФ Управление по инициативе суда было привлечено к участию в деле для дачи заключения, в котором Управление полагало, что требования Истца будут являться законными и обоснованными и подлежащими удовлетворению в полном объеме, если Ответчик не докажет, что вред возник не по его вине либо вследствие непреодолимой силы.

Так, материалами дела было подтверждено, что вред имуществу Истца причинен по вине Ответчика, вследствие неисполнения обязательств по надлежащему содержанию общего имущества - кровли дома.

Требования потребителя были судом удовлетворены, всего в пользу потребителя было присуждено 157464 рубля.

О деятельности Управления Роспотребнадзора по контролю за маркировкой отдельных видов товаров средствами идентификации.

На особом контроле находится вопрос соблюдения требований к маркировке продукции контрольными (идентификационными) знаками.

Для реализации полномочий по контролю за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, Управлением использованы все виды контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе формы межведомственного взаимодействия с участниками Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции.

Так, в период до введения Правительством моратория на проверки (в течение 2 месяцев) Управлением проведено 21 мероприятие, в числе которых инспекционный визит и административные расследования, возбужденные на основании сведений, поступивших из Управления потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области и Воронежской таможни.

В рамках таких мероприятий специалистами проверено около 2000 ед. товаров.

С нарушением требований к маркировке находилось в обороте 80 % проверенных товаров – это обувь, табачные изделия, шины и покрышки, туалетная вода и духи, товары легкой промышленности, изделия из натурального меха, общей стоимостью более 16,5 млн. рублей. Продукция арестована, материалы переданы на рассмотрение в судебные органы. По итогам рас-

смотрения судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 120 тыс. руб. с конфискацией товаров общей стоимостью 594,0 тыс. руб. Один материал передан в УМВД для возбуждения уголовного дела.

Второй вид государственного контроля за обязательной маркировкой – это наблюдение за соблюдением обязательных требований или мониторинг безопасности.

В ежедневном режиме система мониторинга выявляет нарушения, связанные с оборотом таких товаров, кроме того, через систему мониторинга поступают обращения потребителей, направленные с помощью мобильного приложения «Честный знак».

Так, в 2022 году через систему «Честный знак» потребителями направлено 18 обращений в отношении табачной продукции, обуви и верхней одежды.

По результатам рассмотрения обращений, а также нарушений, выявленных системой в отношении контролируемых лиц выдано 47 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, установленных Правилами маркировки табачной продукции, обуви и товаров легкой промышленности.

О правоприменительной практике, связанной с включением в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права в соответствии с «новыми» положениями статьи 16 Закона № 2300-1

Управлением Роспотребнадзора в 2022 году по фактам включения в договоры условий, ущемляющих права потребителей объявлено 21 предостережение контролируемым лицам, осуществляющим деятельность в сферах бытового обслуживания населения, строительного подряда, юридических услуг и торговли, в том числе дистанционной, из которых 15 предостережений выдано в соответствии с «новыми» положениями статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Основными (массовыми) нарушениями ст. 16 Закона № 2300-1, явились следующие условия договоров, ущемляющих права потребителей:

- условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона (пп.2 п.2 ст. 16);

- условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом (пп.11 п.2 ст. 16);

- условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг) (пп.7 п.2 ст. 16);

- условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя (пп.6 п.2 ст. 16);

- условия, которые уменьшают размер законной неустойки (пп.9 п.2 ст. 16);

- условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации (пп.2 п.2 ст. 16).

- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона (пп.3 п.2 ст. 16).

- условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий) (пп.1 п.2 ст. 16);

- иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, в частности нарушения ст. 31 Закона №2300-1 (пп.15 п.2 ст. 16).

О продаже товаров по договору розничной купли – продажи с участием маркетплейсов

За 2022 год в Управление Роспотребнадзора поступило 110 обращений на нарушения прав потребителей в случае заключения ими договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения) на маркетплейсах:

- Wildberries (Вайлдберриз) - 60 обращений по вопросам продажи товара ненадлежащего качества; возврата товара; отказа в возврате денежных средств за товар; доставили другой товар; не прошла оплата товара; конфликт с персоналом пункта выдачи товара/не выдали товар; списали 2 раза денежные средства; отмена заказа в одностороннем порядке;

- Ozon (Озон) - 34 обращения по вопросам продажи товара ненадлежащего качества; возврата денежных средств за товар; отсутствие уголка потребителя в пункте выдачи товара; не поступили деньги за возврат товара; не осуществляют доставку товара; нарушение срока доставки заказа;

- AliExpress (Алиэкспресс) - 6 обращений по вопросам не поступления денежных средств за возврат товара; не осуществления доставки товара; не принимают некачественный товар;

- Яндекс-Маркет - 6 обращений по вопросам возврата товара; продажи некачественного товара; отказа в заказе.

При рассмотрении обращений потребителям в основной массе давались разъяснения законодательства, применительно к конкретной ситуации, указанной в обращении, на основании 3 обращений проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия - наблюдение за соблюдением обязательных требований, а также осуществлена судебная защита прав потребителей в форме предоставления заключения по гражданским делам по искам потребителей.

По результатам рассмотрения обращений выдано 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в отношении ООО «Яндекс» (заказ отменен в одностороннем порядке при заключении договора предварительно оплаченного товара (ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г.) и ООО «Вайлдберриз» (отказ в возврате товара (кухонная вытяжка) надлежащего качества (ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г.)).

Пример судебной защиты

В мировом судебном участке г. Липецка рассмотрено гражданское дело по иску потребителя к ООО «Интернет решения» (OZON) о защите прав потребителей.

Потребитель приобрел смартфон в интернет-магазине OZON стоимостью 59990 рублей. В процессе эксплуатации Товара по назначению в пределах срока гарантии в нем были обнаружены недостатки: смартфон перестал включаться, а если включался, то при попытке позвонить отключался.

Указанный недостаток повлек невозможность использования товара по назначению в соответствии с его потребительскими свойствами, в связи с чем потребитель обратился к ООО «Интернет решения» с требованием о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, однако претензия удовлетворена не была.

Поскольку, по заявлению потребителя, его требования остались без удовлетворения, он был вынужден воспользоваться своим правом на судебную защиту, и предъявил иск в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Управление Роспотребнадзора по Липецкой области в порядке, установленном ст. 47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, было привлечено судом для дачи заключения по гражданскому делу.

Изучив материалы дела, Управление представило в суд заключение о законности и обоснованности заявленных потребителем требований.

Согласно решению суда, в пользу потребителя подлежит взысканию стоимость товара 59990 руб., неустойка 26395,60 руб., моральный вред 1000 руб., штраф за неудовлетворение требований в добровольном порядке в размере 43 392,85 руб., всего потребителю присуждено 130778,45 рублей.

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.