



**ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
СЕДЬМОЙ СОЗЫВ**

Шестьдесят первое заседание

РЕШЕНИЕ

от 24 марта 2022 года № 25

г. Богданович

Доклад о деятельности Каменск - Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей в 2021 году

Заслушав доклад о деятельности Каменск-Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Свердловской области по
вопросам защиты прав потребителей в 2021 году, Дума городского округа
Богданович

РЕШИЛА:

Доклад о деятельности Каменск-Уральского отдела Управления
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав
потребителей в 2021 году принять к сведению (прилагается).

Председатель Думы

Ю.А. Гринберг

ДОКЛАД

о деятельности Каменск-Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Свердловской области
по вопросам защиты прав потребителей в 2021г.

Развитие потребительского рынка является одним из приоритетных направлений национальной экономической политики Российской Федерации. В то же время динамичное развитие рынка товаров (работ, услуг) определяет необходимость обеспечения баланса интересов производителей (продавцов, поставщиков) – с одной стороны, и потребителей – с другой стороны.

Потребитель как заведомо менее защищенная сторона в правоотношениях с субъектами экономической деятельности нуждается в особой защите своих прав.

В настоящее время в Российской Федерации заложена основа формирования и деятельности национальной системы защиты прав потребителей, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

18 апреля 2017 года в Великом Новгороде состоялось заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей. По итогам заседания Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений, направленных на совершенствование национальной системы защиты прав потребителей.

Во исполнение данных поручений Правительством Российской Федерации 28 августа 2017 года была утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Данная Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

Основными целями Стратегии являются:

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

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

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

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

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

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

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

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

Доклад «О защите прав потребителей в г. Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухолжском и Богдановических районах в 2021 году» (далее – Доклад) содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2021 г. специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 3637 обращений граждан. В 2020 году специалистами направления защиты прав потребителей рассмотрено 3987 устных и письменных обращений граждан. Львиную долю поступивших обращений составили обращения граждан по поводу ситуаций, связанных с новой коронавирусной инфекцией. Это и вопросы оформления больничных листов, вопросы лечения, изоляции и т.п., в Каменск-Уральском отделе Управления Роспотребнадзора рассматриваются как письменные обращения, так и обращения, поступившие на телефон горячей линии по защите прав

потребителей, которая работает в ежедневном режиме (кроме выходных дней), а также работы консультационного центра по защите прав потребителей.

Обращения по защите прав потребителей составили 310 обращения, что составляет 8,5 % от общего числа поступивших обращений. В 2020 г. данный показатель составлял 9 % (363 обращения).

Письменные обращения рассматриваются согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

Результаты рассмотрения обращений

Согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322, Роспотребнадзор вправе давать разъяснения и применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера лишь по вопросам, отнесенным к компетенции Службы.

По результатам рассмотрения обращений в 2021 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 12837,9 тыс. рублей, выше показателя прошлого года, который составил 10128,9 тыс. рублей.

Рост показателя «предотвращенный ущерб» обусловлено относительно высокими суммами исковых заявлений, подаваемых в защиту прав потребителя.

Предметом исков в защиту неопределенного круга потребителей, рассмотренных в 20201 году, явились нарушения в сфере технического регулирования, предоставления информации о реализуемом товаре. Предоставляемой услуге.

Новые требования к рассмотрению обращений

С 1 июля 2021 г. вступили в силу положения нового федерального закона, регламентирующего порядок проведения проверок продавцов и исполнителей услуг, в том числе тех, которые допускают нарушения прав потребителей. Речь идет о Федеральном законе от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Закон устанавливает жесткие требования к основаниям проведения проверочных мероприятий по жалобам граждан.

Если права потребителя нарушены, и он требует проведения проверки, необходимо в обязательном порядке пройти процедуру подтверждения личности.

При непосредственном обращении в Роспотребнадзор достаточно предъявить паспорт, данные о котором указываются в жалобе либо просто приложить его копию. Если потребителем избран способ направления жалобы через ИНТЕРНЕТ, личность может быть подтверждена посредством единой системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети ИНТЕРНЕТ.

Отсутствие факта подтверждения личности запрещает Роспотребнадзору проводить какие-либо проверки в отношении нарушителей закона.

После направления обращения, личность по которому не подтверждена, сотрудник ведомства должен связаться с потребителем и попросить исполнить положения закона, предъявив данные паспорта. В случае неисполнения этого требования вопросы, поставленные в жалобе, останутся без принятия административных мер.

Другим важным моментом в части подачи жалоб является вопрос достоверности сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Нередко обращения граждан сводятся лишь к указанию на факт нарушения прав потребителя без приложения каких-либо документов. Отсутствуют товарные (кассовые) чеки, договоры, претензии, ответы на них и др.

При обращении в Роспотребнадзор необходимо прикладывать все имеющиеся документы и материалы (видеозаписи, аудиозаписи) свидетельствующие о нарушении прав потребителей. Если жалоба подается через ИНТЕРНЕТ достаточно приложить сканы или фото документов в хорошем качестве. При личном обращении - копии документов на бумажном носителе.

Основные причины обращений

Основными причинами обращений граждан явились: продажа товаров, несоответствующих требованиям нормативных документов, предоставление услуг ненадлежащего качества, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), нарушение сроков исполнения услуг, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, навязывание дополнительных услуг.

Всемирная пандемия новой коронавирусной инфекции внесла свои корректировки в содержание и структуру обращений потребителей.

Масса обращений была посвящена нарушениям в сфере заключения публичного договора, а именно: отказ продавца (исполнителя услуги) в заключении договора в случаях нарушений требований санитарного законодательства. Посещение магазинов в отсутствие защитной маски на лице либо ношение маски неправильно.

Таблица 1

Тематика обращений

	Количество обращений
Продовольственные товары	25
Технически сложные товары	79
Одежда	10
Обувь	7
Лекарства	10
Медицинские изделия	5
Мебель	6
Прочие	7

Надзорные мероприятия в сфере защиты прав потребителей

В целях организации эффективного надзора, осуществляемого Каменск-Уральским отделом Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, с учетом приоритетных направлений деятельности, определенных в Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р определены приоритетные направления деятельности в сфере защиты прав потребителей.

Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью товаров в рамках проводимых контрольно-надзорных мероприятий.

С 01.07.2021 г. вступил в силу Федеральный закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» от 31.07.2020 № 248-ФЗ. Закон внес изменения в надзорную деятельность, так плановый надзор в сфере защиты прав потребителей отменен. Установлена новая система госконтроля и порядок проведения контрольных (надзорных) мероприятий, включая институты и инструменты, направленные на снижение административной нагрузки на бизнес.

Одним из ключевых положений указанного закона является систематизация и закрепление на законодательном уровне единой системы принципов государственного контроля (надзора). Речь идет об основополагающих началах, правилах, которыми должны руководствоваться все субъекты системы госконтроля. Они имеют универсальный, общий и обязательный характер и распространяются на контрольно-надзорную работу, включая организацию ее проведения.

Основные положения Закона № 248-ФЗ

- РИСК – ориентированный подход
/ частота проверок напрямую зависит от уровня опасности объекта/

- Приоритет профилактики
/вводится 7 Видов профилактических мероприятий/
- Уход от «палочной системы»
/контроль оценивается по предотвращенным рискам/
- Отказ от проверки как единственного мероприятия
/вводится 9 способов осуществлять контроль (надзор)/
- Информатизация
/взаимодействие контролеров с контролируемыми лицами с прокурорами преимущественно в электронном виде/
- Учет видов контроля
/Создается реестр видов контроля. Если вида контроля нет в реестре, контроль не проводится/.

Структура надзорных мероприятий

В 2021 году отделом проведено 93 надзорных мероприятий.

24 мероприятия на продовольственном рынке,

30 мероприятий на рынке непродовольственных товаров,

26 мероприятий на рынке услуг,

13 мероприятий - прочие виды деятельности.

Количество выявленных нарушений составило 327. Рост показателя в сравнении с 2020 г. составил 4% (314 нарушений в 2020 г.). Рост количества нарушений обусловлен отсутствием плановых, внеплановых проверок.

По структуре нарушений:

- 59 - нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 20 - нарушения требований технических регламентов.
- 248- нарушения иных нормативных правовых актов РФ.

О ситуации на потребительском рынке непродовольственных товаров

В 2021 году специалистами направления ЗПП проведено 30 (2020 - 31) надзорных мероприятия за оборотом непродовольственных товаров, за соблюдением требований Технических регламентов, законодательства в сфере защиты прав потребителей, в сфере санитарного законодательства.

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

- Товары детского ассортимента, в том числе игры и игрушки
- Одежда, обувь для взрослых
- Технически- сложные товары
- Парфюмерно-косметические изделия
- Аудиовизуальная продукция
- Периодические издания

Таблица 2

**Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп
непродовольственных товаров**

Группа товаров	количество проинспек- тированного товара,	количество товара, не соответствующего требованиям законодательства	Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Товары бытовой химии, шт.	215,0	16,0	7,4
Детская одежда, шт.	80	80	100
Детская обувь, одежда,	401	401	100
Одежда для взрослых, шт. (пар)	294	294	100
Парфюмерно- косметические изделия, шт.	13156	13156	100
Обувь для взрослых, пар	342	342	100,0

Первое место среди забракованных товаров занимают парфюмерно-косметическая продукция – 100 процентов.

Второе место – обувь, одежда для взрослых 100 процентов забраковки;

Третье место - обувь, одежда для детей 77,6 процента забраковки.

Изъято из оборота товара на сумму 4197,41 млн. рублей Процент забракованной продукции от проверенной составил 98,6 процента.

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

Причины забраковки

- отсутствие полной информации о товаре и изготовителе;
- отсутствие маркировки - средство идентификации в виде двумерного штрихового кода в формате Data Matrix;
- несоответствие продукции требованиям технических регламентов (по результатам лабораторных испытаний);
- не предоставление продавцом документов, необходимых для осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования;

- невыполнение продавцом в установленный срок законного решения, предписания федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора), организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора за соблюдением требований технических регламентов к продукции;

- невыполнение продавцом обязанности по приостановлению производства и реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, либо отзыву такой продукции в случае, если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда, разработанной в соответствии с законодательством РФ о техническом регулировании.

Обман потребителей. Обвешивание, дополнительное взвешивание продуктов питания в упаковке производителя, что приводит к увеличению веса и цены. Обсчет – взимание большей суммы, чем установлено ценником.

Недостоверное декларирование соответствия продукции

В 2021 году приостановлено 3 декларации о соответствии продукции установленным требованиям на продукцию: антисептики, молочко защитное для загара.

ООО ПКФ «ПРОФСНАБ»

продукции косметической для ухода за кожей марка: «Стандарт-проф»

ООО ПКФ «ПРОФСНАБ» допустило недостоверное декларирование продукции косметической для ухода за кожей марка: «Стандарт-проф» не подтвердило клинические свойства продукции, отсутствует полный объем исследований (испытаний) и измерений требованиям безопасности, предъявленным к данному виду продукции, не исследовались показатели:

- клинические (клинико-лабораторные) показатели: раздражающее действие, сенсибилизирующее действие.

Действие декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.НА85.В.00548/20 в отношении продукции косметической для ухода за кожей марка: «Стандарт-проф» прекращено.

ООО ПКФ «ПРОФСНАБ»

парфюмерно-косметическая продукция

ООО ПКФ «ПРОФСНАБ» допустило недостоверное декларирование парфюмерно-косметической продукции не подтвердило потребительские свойства парфюмерно-косметической продукции, заявленные в маркировке потребительской тары (SPF-фактор), отсутствует полный объем исследований (испытаний) и измерений требованиям безопасности,

предъявленным к данному виду продукции, также не исследовались показатели:

- токсикологические показатели: кожно-раздражающее действие.
- клинические (клинико-лабораторные) показатели: раздражающее действие, сенсibiliзирующее действие.

Кроме этого, декларация о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.НВ32.В.09901/20, зарегистрирована в отношении продукции "средства косметические по уходу за кожей: молочко защитное для загара SPF20, молочко защитное для загара SPF25, молочко защитное для загара SPF30, молочко защитное для загара SPF35, молочко защитное для загара SPF45+, с маркировкой «Секреты загара» Марка: «ПРОФСНАБ». Изготовитель Общество с ограниченной ответственностью Производственно Коммерческая Фирма «ПРОФСНАБ», на соответствие требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции». В качестве основания принятия декларации о соответствии заявителем (ООО ПКФ "ПРОФСНАБ") использовался протокол испытаний № 2263П от 26.06.2020 г. испытательный центр Астанинского филиала АО НаЦЭкС, (номер записи в РАЛ испытательной лаборатории KZ.T01.0210. дата внесения в реестр сведений об аккредитованном лице 22.08.2018).

В протоколе испытаний № 2263П от 26.06.2020 г. отражены результаты испытаний лишь одного средства молочко защитное для загара SPF30.

Действие декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.НВ32.В.09901/20 прекращено.

ООО ПКФ «ПРОФСНАБ»

антисептики

ООО ПКФ «Профснаб» допустил обращение товара: антисептический спрей для рук (не содержащий спирт, содержанием не менее 70 % спирта) проведя декларирование товара без полного, обязательного подтверждения качества продукции в соответствии с действующим техническим регламентом Таможенного Союза, не исследовало клинические показатели. Общество проигнорировало требования, установленные п.6 раздела 2 решения Комиссии Таможенного Союза № 299 дезинфицирующее, дезинсекционные и дератизационные средства подлежат государственной регистрации с выдачей свидетельства о государственной регистрации и допустило обращение товара на рынке без государственной регистрации продукции.

Действие декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.РД04.В.06256/20 прекращено.

О надзоре за табачной продукцией

В 2021 году, несмотря на сложную эпидемиологическую ситуацию, деятельность по контролю за оборотом табачной продукции не снижалась.

Проведены надзорные мероприятия в торговых организациях, осуществляющих розничную продажу табачных изделий, в ходе которых выявлены 36 фактов, связанных с нарушением законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма. В 2021 году наблюдается рост таких нарушений по сравнению с предшествующими годами. Нарушения можно разделить на две группы:

первая группа – нарушения требований Федерального Закона № 15 от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» устанавливающих ограничения по розничной продаже и потреблению табачной продукции (ст.6.24, ст.6.25 КоАП РФ); - выявлено 2 нарушения ч.1, ст.6.25 КоАП РФ (*отсутствие знака о запрете курения*);

вторая группа - нарушения, связанные с оборотом и розничной продажей табачной продукции (14.10 КоАП РФ; ст.14.53 КоАП РФ; ч.4, ст.15.12 КоАП РФ). Два факта нарушения авторских прав, 14.10 ч.2 КоАП РФ

20 фактов нарушения маркировки табачной продукции 15.12 КоАП РФ
10 нарушений правил и ограничений розничной продажи табачной продукции 14.53 КоАП РФ

Один факт занижения минимальной розничной цены на табачную продукцию 14.6ч.2 КоАП РФ (*в 2021 году мин. цена была 108 рублей с 1 апреля 2022 г. - 123 руб.*)

В 2021 году за незаконный оборот табачной продукции возбуждено 3 уголовных дела по факту подделки федеральных специальных марок.

Наложено штрафных санкций на сумму 162000 рублей. Из незаконного оборота изъято 2720 пачек табачных изделий на сумму 313940 руб.

Работа в государственной информационной системе маркировки товаров «Честный знак»

Национальная система мониторинга «Честный ЗНАК» обеспечивает прослеживаемость движения товаров, подлежащих обязательной маркировке, с момента изготовления и до продажи потребителю. Все перемещения продукции от одного контрагента к другому отражаются в ее базе данных. Идентификатором каждой единицы товара служит двумерный штрихкод Data Matrix, который наносится на упаковку. В нем зашифрована информация о продукции (название, производитель, состав и пр.). Его невозможно подделать.

Работой «Честного ЗНАКа» управляет Центр развития перспективных технологий (ЦРПТ). Он был создан в 2017 году на основе государственно-частного партнерства и обеспечивает полный цикл маркировки и прослеживания товаров, защиту информации в системе мониторинга, локализацию выпуска необходимого оборудования и реализацию инновационных технологических решений. Взаимодействует с участниками

рынка и потребителями. Но не является регулятором. Все решения по маркировке принимает Правительство РФ.

Система «Честный ЗНАК» помогает государству бороться с нелегальным товарооборотом, наносящим ущерб честным предпринимателям и гражданам. Ее внедрение приносит пользу экономике и потребителям:











Обеспечивается прозрачность движения продукции. Сокращается количество контрафакта в продаже.

Законно работающие производители, поставщики и продавцы получают конкурентное преимущество перед своими подпольными соперниками, возможность занять их место на рынке и таким образом увеличить выручку.

Потребители защищены от приобретения продукции, не соответствующей ГОСТам и представляющей опасность для здоровья.

Обязательной маркировке подлежат

Маркировка

	Молочная продукция		Обувь
	Упакованная вода		Шубы
	Лекарства		Духи и туалетная вода
	Табак		Шины и покрышки
	Товары легкой промышленности		Фотоаппараты и лампы-вспышки

Этапы маркировки

Производитель наносит цифровой код на товар.

Уполномоченный государством оператор Центр развития перспективных технологий присваивает каждому товару уникальный код (Data Matrix или другой тип маркировки), чтобы производитель или импортер разместил его на упаковке товара.

Весь путь товара фиксируется на каждом этапе.

Цифровой код — это паспорт, который невозможно потерять или подделать. Он позволяет проследить весь путь товара на каждом этапе — от завода до потребителя

В магазине сканируют код товара и размещают его на полке.

Система маркировки фиксирует переход товара по всей логистической цепи, включая проверку кода в магазине при размещении товара на полке, что исключает возможность вброса подделки.

Товар продали на кассе – в системе «код вышел из оборота»

Система «Честный ЗНАК» помогает государству бороться с нелегальным товарооборотом, наносящим ущерб честным предпринимателям.

«Честный ЗНАК» обеспечивает прослеживаемость движения товаров — с момента изготовления и до продажи потребителю.

Все перемещения продукции от одного контрагента к другому отражаются в ее базе данных.

Идентификатор каждой единицы товара - штрих код «Data Matrix», который невозможно подделать.

Проследить законность нахождения товара в обороте могут не только участники системы мониторинга, но и обычные покупатели. Для этого необходимо скачать официальное мобильное приложение «Честный знак» на экран мобильного телефона.

Проверка Data matrix на двух пачках сигарет показала одинаковый код идентификации, что не допускается системой и говорит о копировании кода.

По результатам проверки на экране телефона отобразилась информация **«Выбыл из оборота»**. Такой статус присваивается только товару, который уже куплен. Товары на витрине не могут иметь такой статус, что является нарушением.

Указан не тот продавец. Данные о продавце по результатам проверки мобильным приложением «Честный знак» должны совпадать с фактическими данными о лице, осуществляющем продажу товаров.

Система «Честный знак» не блокирует продажи товара. Однако если товар имеет «Data matrix» код, полученный незаконным способом (дублирование, повторное нанесение, наклеивание с уже проданного товара и т.п.) информация об этом отражается в системе и доступна потребителю при проверке мобильным приложением «Честный знак».

На слайде представлен результат проверки приложением «Честный знак. ГОС».

Один и тот же код «Data matrix» был нанесен на товар, который продан в разных частях России и города Москвы.

Товар с таким кодом находится в обороте незаконно. Совершая покупку товара, потребитель рискует приобрести товар ненадлежащего качества, небезопасный для жизни и здоровья.

В рамках участия в мониторинге сотрудниками Роспотребнадзора в ходе контрольных мероприятий осуществляется исследование маркировки реализуемой продукции «Data matrix» кодом.

Массовые нарушения обнаружены в магазинах одежды и обуви, где осуществляют деятельность:

ИП Рустамов Л.Р. (магазин «Планета одежда обувь» г. Каменск-Уральский пр. Победы, 63, ул. Каменская, 64);

ИП Сафаров Д.С. (магазин «Планета одежда обувь» по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, 4);

ИП Белоглазов А.В. (магазин «Харбин», г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 1б);

ИП Абдуллаев Х.Ф. (магазин «Лидер», г. Сухой Лог, ул. Белинского, 54 е).

Товары, находящиеся на реализации, не замаркированы «Data matrix» (70%) либо проверка маркировки выявляет незаконность нахождения товара в обороте (20%).

При проверке кода выявляются факты неоднократной продажи разного товара под одним и тем же кодом, что недопустимо, так как код маркировки уникальный, его повторение невозможно.

За подобные нарушения, а также иные нарушения в сфере предоставления недостоверной информации в систему маркировки товаров с 01.12.2021 г. введена новая статья 15.12.1. в КоАП РФ

Ответственность за первоначальное нарушение в виде предупреждения в последующем нарушитель - индивидуальный предприниматель может получить штраф в размере до 10 тыс. рублей, юридическое лицо – до 100 тыс. рублей.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Результаты надзорных мероприятий показывают, что удельный вес оказываемых населению услуг, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий.

Финансовые, бытовые, транспортные, туристские, медицинские, образовательные, услуги связи, гостиничные услуги определены Управлением в качестве приоритетных сфер надзора на рынке услуг ввиду их социальной значимости и востребованности на рынке.

Финансовые услуги

В 2021 году по фактам нарушения законодательства в сфере финансов и страхования поступило 7 обращений. Все обращения рассмотрены, гражданам даны разъяснения законодательства. По фактам, изложенным в обращениях, в ходе анализа представленных документов, установлены нарушения со стороны кредитных организаций. Так, за включение в кредитный договор условий ущемляющих права потребителей к административной ответственности по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, привлечен Почта Банк.

В 2021 году изменился порядок разрешения споров в отношении финансовых услуг. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ

"Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" направлен на регулирование правового положения финансового уполномоченного. С 1 января 2021 г. с финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом все финансовые организации обязаны организовать взаимодействие.

Начиная с 28 ноября 2019 года, до подачи искового заявления в суд, необходимо обязательное обращение к финансовому уполномоченному для рассмотрения споров по всем видам личного и имущественного страхования (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).

Финансовый уполномоченный по правам потребителей рассматривает имущественные требования к финансовым организациям, которые не превышают 500 тыс. руб. До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление (обращение) в финансовую организацию.

Гостиничные услуги

В данном сегменте рынка услуг проведено 8 надзорных мероприятий (без взаимодействия с хозяйствующим субъектом). На предмет предоставления информации в сфере защиты прав потребителей.

Выявлены нарушения:

не представляется информация следующего содержания:

- 1) о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его организации;
- 2) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- 3) о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- 4) перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- 5) о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- 6) о предельных сроках проживания в гостинице;
- 7) не указан перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- 8) об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- 9) о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
- 10) отсутствует текст Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853.

Бытовые услуги

С 1 января 2021 года утратили силу правила бытового обслуживания населения 1997 г. В связи с этим на 2021-2026 гг. установлены новые правила, которые регламентируют права и обязанности участников бытового обслуживания.

Правонарушения в сфере бытового обслуживания:

1) непредставление информации:

- вид услуги (работы);

- цена услуги;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

2) включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

Потребителям не выдают документа в подтверждение заключения договора.

3) Отсутствие срока оказания услуг.

Меры административного воздействия

В 2021 г. Каменск-Уральским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было вынесено 69 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 53 % меньше, чем 2019 года.

Таблица 3

Вынесенные постановления о назначении административных наказаний

год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
2021	60
2020	69
2019	154
2018	118
2017	203
2016	217
2015	266
2014	285
2013	333

Начальником Каменск-Уральского отдела вынесено 60 постановлений о назначении административного наказания на сумму 434 тыс. рублей.

42 административных дела рассмотрено судами по материалам Роспотребнадзора, при этом в трех случаях решение суда предусматривало конфискацию предметов правонарушения.

Конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения является принудительное безвозмездное обращение в федеральную собственность или в собственность субъекта Российской Федерации не изъятых из оборота вещей. Конфискация назначается судьей.

Данное наказание предусмотрено в частности за продажу товаров с нарушениями требований к его маркировке (ч. 2 ст. 15.12. КоАП РФ ч.2 стю.14.10 КоАП РФ).

В остальных случаях к хозяйствующим субъектам применялась такая мера воздействия как предупреждение.

Число вынесенных постановлений в виде предупреждения обусловлено положением статьи 4.1.1 и части 2 статьи 3.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Защита неопределенного круга потребителей

В 2021 г. Каменск-Уральским отделом Роспотребнадзора подготовлено и направлено в суд 8 исков в защиту прав неопределенного круга потребителей.

ООО «ПРОФСНАБ» (Производитель парфюмерно-косметической продукции, г. Каменск-Уральский).

Поводом для подачи иска послужило обращение потребителя с жалобой на использование крема для загара, которое повлекло за собой вред здоровью. В ходе работы по обращению установлено, что ООО «Профснаб» осуществляет производство продукции:

- молочко защитное для загара SPF 20;
- молочко защитное для загара SPF 25;
- молочко защитное для загара SPF 30;
- молочко защитное для загара SPF 35;
- молочко защитное для загара SPF 45+

с нарушением требований к качеству, безопасности и информации, предусмотренные Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» от 23.09.2011 № 799 (ТР ТС 009/2011).

SPF фактор, указанный на упаковках косметических средств, не был лабораторно подтвержден.

Суд признал действия юридического лица противоправными и обязал их прекратить.

Индивидуальный предприниматель Белоглазов А.В. (магазин «Харбин», г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 1б).

В ходе административного расследования установлено, что в магазине «Харбин» осуществляется реализация одежды и обуви с нарушением

требований к маркировке. Маркировка либо отсутствует вообще, либо информация предоставляется на ярлыках частично. Кроме того на обуви отсутствует «Data matrix» код, обязанность нанесения которого установлена с 1 июля 2020 года.

Действия ИП Белоглазова А.В. признаны противоправными.

Индивидуальный предприниматель Кулиш А.И., Пшеницын А.А. (магазин «Территория мебели», город Каменск-Уральский).

Индивидуальные предприниматели осуществляют продажу мебели, в том числе с использованием сайта.

На сайте указана информация, нарушая права потребителей, а именно:

«Указанная на сайте цена на товар, доступный для заказа, не является окончательной. В случае изменения цены производителем или Поставщиком Продавца, Продавец вправе изменить цену, в том числе в уже оформленных заказах, если по ним Покупателем не было внесено предоплаты».

Кроме того, в чеках, выдаваемых потребителям, указана информация, нарушающая положения Закона РФ «О защите прав потребителей», а именно:

«Предъявление претензий: Все претензии принимаются обязательно с документами на товар - товарный чек, инструкция по сборке, паспорт на мягкую мебель».

«Претензии по корпусной мебели принимаются без следов сборки, все претензии со следами сборки только за счет покупателя».

«Претензии по стеклу или зеркалам принимаются при приемке товара».

«Рассмотрение претензий в течение 14 дней».

Судом принято решение о признании действий индивидуальных предпринимателей нарушающими права неопределённого круга потребителей.

Индивидуальный предприниматель Абрамян Г.И. (гостиница «Уютная», г. Богданович).

В ходе проверки установлено, что в гостинице «УЮТНАЯ» по адресу: г. Богданович Свердловской области, ул. Степана Разина, 60 до потребителей не доводится информация следующего содержания:

о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его организации;

о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере);

о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

о перечне и цене иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

о предельных сроках проживания в гостинице;

о перечне категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

о времени заезда и времени выезда из гостиницы.

4 иска о закрытии сайтов в сети Интернет, дистанционно торгующих табачной продукцией, аксессуарами для курения табака, иными сопутствующими товарами.

Фактически посредством Интернет-сайта осуществляется розничная дистанционная торговля табачной продукцией, в том числе в отсутствие акцизных марок неограниченному кругу лиц. Нормами законодательства установлен запрет на распространение такой информации. Дистанционная торговля указанной продукцией с помощью сайта в сети Интернет создает реальную угрозу жизни и здоровью потребителей.

Установить лиц, торгующих табачной продукцией, не представляется возможным. В разделе «Оплата», как правила указывается номер банковской карты физического лица. Вместе с тем практика рассмотрения исков данной категории складывается так: ответчиком по иску выступает Роскомнадзор, как орган государственной власти, уполномоченный закрыть доступ к сайту.

В целях ограничения доступа к сайтам создается «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в РФ запрещено». Основаниями для включения в реестр сведений, указанных в части 2 настоящей статьи, являются, в том числе вступившее в законную силу решение суда о признании информации, распространяемой посредством сети «Интернет», информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

Судебная защита прав потребителей

В 2021 году Каменск-Уральским отделом Роспотребнадзора подготовлено и направлено в суд 8 исков в защиту прав конкретных потребителей. Среди обратившихся за помощью в подготовке документов в суд большинство пенсионеры и инвалиды (75%).

Основная причина нарушения прав потребителей:

Финансовая, потребительская беспечность. Потребители, среди которых обладают пенсионеры, подписывают важные финансовые документы, не читая их содержания. Собственноручно проставляют отметки о том, что информация им предоставлена в полном объеме и никаких претензий к исполнителям услуги и продавцам они не имеют.

Необоснованное доверие к продавцу на этапе поиска товара в Интернете.

Массажные накидки

Продажа данного дорогостоящего товара остается по прежнему актуальной на поднадзорной территории. В 2021 г. судами рассмотрено 3 гражданских дела о продаже массажных накидок в городе Каменске-Уральском и городе Сухой Лог (ООО «Омазон», ООО «ЕКБ Торг»). По данным Росздравнадзора массажные накидки по своему функциональному назначению являются медицинскими изделиями. Поэтому их продажа на презентациях не является законной деятельностью.

Удовлетворяя требования потребителей, судами установлено, что продавец не доводит до покупателей полную информацию о товаре, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе наименование технического регламента, сведения об основных потребительских свойствах товаров, информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, сведения о номере и дате разрешения на применение этого изделия в медицинских целях. При оформлении договора работоспособность устройства не проверяется, декларация соответствия товара требованиям российского законодательства не выдаётся. На упаковке к массажной накидке и в инструкции к ней содержится только общая информация о противопоказаниях, без учёта особенностей конкретных заболеваний.

Навязывание дополнительных услуг при продаже автотранспортных средств в автосалонах Екатеринбурга

Судами рассмотрено 3 гражданских дела о расторжении сопутствующих договоров при покупке автотранспортных средств в автосалонах города Екатеринбурга (ООО «МАРИСОЛЬ», ООО «ПЕГАС»)

Обращения потребителей в Роспотребнадзор приходят идентичного содержания:

«Увидел желаемый автомобиль на сайте компании, уточнил по телефону у менеджера наличие автомобиля и цену. По приезду в автосалон нужная машина отсутствовала. Хотел уйти, но сотрудники автосалона навязали покупку другого автомобиля в кредит, при этом выдача кредита сопровождалась заключением других договоров (опционный, независимая гарантия, карта тех. помощи), заключать которые потребитель не хотел, но получить кредит без их оформления не мог».

Анализ представленных документов не выявляет факта явного навязывания соглашений (сертификатов) потребителю. В частности, имеются собственноручно заполненные заявления, четко выражающие желание потребителя получить ту или иную услугу.

Стороной таких дополнительных договоров выступают самостоятельные субъекты, не являющиеся кредитными организациями и продавцами товаров (ИП Стрижак А.А., ИП Стрижак А.Н., ООО «Автогарант», ООО «Автоэкспресс»). В самом кредитном договоре

указывается, что кредит выдается не только на покупку автомашины, но и на дополнительные сертификаты.

«Карта техпомощи на дорогах» стоимостью около 100 тысяч рублей, которая включает в себя услуги:

✓ Эвакуация ✓ Юридическая консультация ✓ Поиск эвакуированного ТС ✓ Техническая помощь ✓ Подвоз топлива ✓ Техническая консультация ✓ Такси при поломке ТС ✓ Аварийный комиссар ✓ Сбор справок при ДТП ✓ Трезвый водитель ✓ Предоставление подменного ТС при ДТП/поломке ✓ Трансфер и проживание в отеле при ДТП/поломке ТС ✓ Проверка штрафов ГИБДД ✓ Справка гидрометцентра ✓ Откапывание ТС из-под снега/очистка стекол ✓ Справочно-консультационная помощь (автоконсьерж).

«Опционный договор», суть которого сводится к тому, что потребитель получает право предъявить требование исполнителю услуги о выкупе автомашины по цене равной сумме непогашенного кредита. Это право возникает при наступлении ряда условий зачастую невыполнимых. При этом потребитель покупает это право. Стоимость варьируется от 80 тыс. рублей до 100 тыс. рублей и при расторжении договора уплаченная сумма не возвращается. Практический смысл в заключении этого договора у потребителя отсутствует, тем более при выдаче кредита все возможные риски неуплаты страхуются.

«Независимая гарантия»

Суть независимой гарантии в том, что организация-исполнитель берет на себя обязательство выплатить кредит при наступлении определенных условий. Потребитель уплачивает гаранту денежную сумму, которая, как и в случае опционного договора, не подлежит возврату.

Подобные правоотношения формально соответствуют требованиям закона. Действительно ни сумма опциона, ни сумма гарантии возврату не подлежат. Однако, по мнению Роспотребнадзора эти дополнительные соглашения, несмотря на «законные названия», по своей природе не являются таковыми, а являются ни чем иным как договорами возмездного оказания услуг, вытекающими из потребительских отношений. Ведь изначально потребители обращаются в салон с целью покупки автомашины для личных целей. Для чего им дополнительно договор независимой гарантии либо опционный договор, заключение которых характерно только для предпринимателей.

Статья 32 Закона РФ о защите прав потребителей дает право отказаться от договора об оказании услуг в любое время с учетом возмещения исполнителю фактически понесенных затрат. На данной статье и строятся основные требования Роспотребнадзора в защиту граждан.

В нашей стране сложилась неоднозначная судебная практика по рассмотрению дел этой категории. Одни судьи трактуют условия договора буквально, именно так, как написано в гражданском кодексе. Другие видят в

правоотношениях потребительские начала и обзывают исполнителя услуги вернуть уплаченные денежные средства.

Судами города Каменска-Уральского вынесены решения в пользу потребителей.

Мировым судом рассмотрено дело по иску потребителя о расторжении договора о пошиве обуви.

Из-за анатомической особенности потребитель, являющийся инвалидом второй группы, вынужден обратиться за услугами по изготовлению ботинок на заказ.

Суд признал требования потребителя законными. Проведенная экспертиза обуви выявила факт изготовления обуви не в соответствии с размерами ноги потребителя.

Помимо удовлетворения основного требования судами в пользу потребителей взыскивается сумма неустойки за нарушения сроков удовлетворения претензий, а также штраф (50% от суммы) и компенсация морального вреда.

Общая сумма удовлетворенных требований по искам в защиту прав потребителей составила 1859 тыс. рублей.

Из них компенсации морального вреда 35 тыс. рублей.

Заключения в защиту прав потребителей

В силу п. 8 ст. 40 Закона о защите прав потребителей Роспотребнадзор как государственный орган вправе давать заключение по существу рассматриваемого судебного иска.

В 2021 г. подготовлено и направлено в суды 20 заключений по искам потребителей, требования которых судом удовлетворены на сумму 1 млн. 980 тыс. рублей, из них присуждено в качестве компенсации морального вреда 68500 рублей.

Таблица 4

Тематика судебных споров	Количество дел
Бытовые услуги	8
Качество товаров	6
Юридические услуги	1
Туристские услуги	1
Прочие виды деятельности (расторжение договоров об оказании сопутствующих услуг при покупке автотранспортных средств)	4

Набирает популярность государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>.

На сайте размещается актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей:

- Памятки

- Примерные формы документов
- Материалы судебной практики
- Результаты проверочных мероприятий
- Новости Роспотребнадзора.

Предложение в органы местного самоуправления

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления в данной сфере, учитывая требования заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области (протокол заседания от 29.12.2017 года №51-ЕК), значимость защиты прав потребителей предлагается администрациям:

Муниципальное образование Каменск-Уральский городской округ;
Муниципальное образование «Каменский городской округ»;
Муниципальных образований Городской округ Сухой Лог;
Муниципальных образований Городской округ Богданович.

1.) Обеспечить разработку муниципальной целевой программы по вопросам защиты прав потребителей, включив в нее мероприятия по рассмотрению обращений, консультированию по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.) Обеспечить взаимодействие с Каменск-Уральским отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и общественными потребительскими объединениями в целях защиты прав потребителей;

3.) При формировании бюджета на 2023 год в целях улучшения ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг) и защиты прав потребителей заложить количество денежных средств, на одну душу населения, в размере 10 рублей. В рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей». Срок 01.01.2023 года.

4.) В рамках приёма граждан должностным лицом органа местного самоуправления осуществлять рассмотрение обращений граждан, в том числе по вопросам защиты прав потребителей в соответствии ст.16 ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ».

5.) До 25.12.2022 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2022 года.

6.) Активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг) проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам

защиты прав потребителей, в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

7.) Обеспечить информирование населения в СМИ по наиболее часто встречающимся обращениям граждан отнесенных компетенции Муниципального образования в рамках ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Срок ежемесячно.

*Начальник Каменск-Уральского отдела Управления
Роспотребнадзора по Свердловской области Сергей Анатольевич Фефилов*