



**ДУМА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
ВОСЬМОЙ СОЗЫВ**

Сорок второе заседание

РЕШЕНИЕ

от 25 июня 2025 года № 58
г. Богданович

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 2024 году на территории муниципального округа Богданович

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 2024 году на территории муниципального округа
Богданович, Дума муниципального округа Богданович

РЕШИЛА:

Доклад о деятельности 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 2024 году на территории муниципального округа
Богданович 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 2024 году на территории муниципального округа Богданович

Введение

Настоящий доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году» содержит результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Потребитель является менее защищенной стороной в правоотношениях с субъектами экономической деятельности и нуждается в особой защите своих прав.

Доклад по защите прав потребителей в г. Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах в 2024 году содержит обобщенную информацию о соблюдении прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей.

В докладе подробно освещены результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, осуществление которого территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году, также как и в 2023 году, основывалось не только на нормах закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», но и было сопряжено с необходимостью учета особенностей осуществления государственного контроля (надзора), установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 года № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Принимая во внимание сохраняющийся акцент на проведении профилактических мероприятий, в докладе больше внимание уделено данному направлению работы.

В 2024 году предмет федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей был дополнен новыми содержательными положениями, включающими в себя выполнение продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, к передаче информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и иных требований, связанных с оборотом товаров, информация о которых подлежит внесению в указанную государственную информационную систему в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». В докладе содержится информация, посвященная маркировке товаров средствами идентификации.

Также в докладе отражена информация о правоприменительной практике в области защиты прав потребителей в различных сегментах потребительского рынка.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2024 году поступило 338 письменных обращений граждан, что несколько выше количества письменных обращений за 2023 год (320).

Обращения рассматриваются согласно положениям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и положениям Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» от 31.07.2020 № 248-ФЗ.

Обращения поступают в Роспотребнадзор преимущественно в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

Требования к обращениям граждан

При подаче обращения, которое касается нарушения обязательных требований, потребитель обязан пройти процедуру подтверждения личности (предъявить паспорт, приложить его копию). Если потребителем избран способ направления жалобы через Интернет, личность может быть подтверждена посредством 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 контрольные (надзорные) мероприятия в отношении нарушителей закона.

Основные причины обращений

Основными причинами обращений граждан в 2024 году 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.

Наблюдается рост числа обращений, связанных с приобретением товаров через маркетплейсы сети Интернет, такие как ОЗОН, Вайлдбериз ЯндексМаркет и другие.

В структуре обращений отмечается значительное увеличение жалоб на оказание транспортных услуг (5 обращений в 2023 г.; 10 обращений в 2024 г.) Основная причина обращений – качество услуг перевозки пассажиров общественным транспортом (несоблюдение графика перевозок, а также отсутствие возможности оплаты безналичным способом).

Также наблюдается увеличение обращений в сфере связи. Граждане чаще стали жаловаться на отказы оператора связи в переносе абонентского номера другому оператору связи (10 обращений в 2023 г. и 26 обращений в 2024 г.).

Проблема мисселинга.

Миссе линг (от англ. misselling — «неправильная продажа») — недобросовестная практика продаж, при которой информация о товаре (услуге) преднамеренно искажается, вследствие чего покупатель вводится в заблуждение относительно необходимости его приобретения. Мисселинг может включать намеренное утаивание информации о ключевых особенностях продукта, а также о сопутствующих рисках, в связи с чем клиенту продаётся не тот товар (услуга), за которым он обратился, а нечто иное. Таким образом, покупатель приобретает неподходящий продукт (<https://ru.wikipedia.org>).

Проблема мисселинга заключается в практической сложности отказа от ненужных (невыгодных) договоров. Как правило, документы (договоры) юридически составлены верно, однако не соответствуют желаниям потребителя. При этом присутствуют письменные согласия потребителей с

условиями этих договоров, а также документы о получении полной информации о товарах (услугах).

Основной проблемой при рассмотрении обращений потребителей является отсутствие документов, подтверждающих наличие договорных отношений с продавцом или исполнителем, а также последующее игнорирование телефонных звонков инспектора, игнорирование запросов. В отсутствие возможности непосредственного изучения документов, оценить наличие (отсутствие) нарушения со стороны хозяйствующего субъекта является затруднительным.

Защита прав потребителей в суде

Ряд обращений граждан о проблеме мисселинга стали поводами для обращения в суд.

ООО «Сириус»

ООО «М7 Центр»

Поводом для обращения в суд послужила ситуация, связанная с продажей транспортных средств. При покупке были навязаны услуги, получать которые потребители не хотели (опционный договор). Приобрести машину без данной сопутствующей услуги потребители не могли. Стоимость ненужного блага составляет 100-150 тысяч рублей.

Была подготовлена претензия в адрес Ответчика с требованием вернуть уплаченные денежные средства. После получения отказа был подготовлен иск в суд. Судом требования потребителей удовлетворены. Кроме того, взыскан штраф и компенсирован причиненный моральный вред.

Защита прав потребителей категории «Социально уязвимые»

Социально уязвимые:

Пенсионеры

Инвалиды

Многодетные семьи

Дети

Социально уязвимой категории граждан оказывается помощь в подготовке документов (заявлений, претензий). При необходимости готовится пакет документов в суд.

Так в 2024 году было подготовлено 2 исковых заявления в защиту прав инвалида к ООО «Домокон». Организация занимается выполнением работ по монтажу межкомнатных дверей. Нарушила сроки выполнения работ, кроме

того, часть работ выполнена некачественно. Претензии потребителя остались без удовлетворения. Мировым судом иск Роспотребнадзора в защиту прав инвалида удовлетворен.

В другом случае подрядчик нарушил сроки работ по монтажу памятника. После получения претензии исполнитель удовлетворил требования потребителя до суда.

Тематика письменных обращений

	2023 г.	2024 г.
ТОВАРЫ		
Продовольственные товары	7	9
Непродовольственные товары	164	139
Технически сложные товары	23	30
Одежда	2	5
Обувь/детская обувь	1/0	8/0
Лекарства	0	0
Медицинские изделия	1	1
Мебель	10	3
УСЛУГИ		
Туризм	2	4
Транспорт	5	10
Связь	10	28
Финансы	21	26
Культурно-развлекательные	1	0
Образование	1	0
Медицинские услуги	17	16
Юридические услуги	3	1

Контрольные (надзорные) мероприятия в сфере защиты прав потребителей

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

Различают два типа контрольных (надзорных) мероприятий:

- ✓ при взаимодействии с контролируемым лицом;
- ✓ без взаимодействия с контролируемым лицом.

Проведение КНМ при взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей возможно лишь:

- ✓ при непосредственной угрозе либо по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан;

- ✓ при непосредственной угрозе обороне страны и безопасности государства;
- ✓ при непосредственной угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций;
- ✓ при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований.

В большинстве случаев проведение контрольных (надзорных) мероприятий, при котором осуществляется взаимодействия с контролируемым лицом, должно быть согласовано с органами прокуратуры.

Мероприятия без взаимодействия с хозяйствующими субъектами

В 2024 году проведено 164 мероприятия без взаимодействия с хозяйствующим субъектом. В 122 случаях выявлены нарушения обязательных требований.

Проведено 77 выездных обследований. Выездное обследование предполагает полное отсутствие общения (контакта) с хозяйствующим субъектом. О проведении мероприятия не нужно никого предупреждать, что позволяет установить объективную картину деятельности субъекта, зафиксировать нарушения и принять меры. Акт по итогам мероприятия в течение суток направляется хозяйствующему субъекту со всеми приложениями.

Проведено 87 наблюдений. Наблюдение представляет собой обследование информации на сайтах в сети Интернет, где хозяйствующий субъект размещает информацию о себе и своей деятельности. Информация исследуется прежде всего на предмет достоверности, полноты и актуальности. Эффективность наблюдения отмечается при работе с Государственной информационной системой маркировки товаров средствами идентификации, где хозяйствующий субъект, реализующий маркированные товары обязан предоставлять достоверные сведения о продажах и товарах в ГИС МТ на официальном сайте Интернет-ресурса.

В случае выявления нарушений в адрес хозяйствующего субъекта в обязательном порядке направляются рекомендации о соблюдении обязательных требований/ выдаются предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Структура надзорных мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектом

	Общее кол-во	Кол-во наблюдений	Кол-во выездных обслед.	Кол-во меропр., по которым выявлены нарушения	Удельный вес меропр. с нарушен. от числа проведенных
Продовольственный рынок	33	9	24	28	85%
Непродовольственные товары	70	33	37	43	61%
Рынок услуг, из них:	61	45	16	51	84%
Гостиничные	5	0	5	3	60%
Транспортные	2	2	0	2	100%
Образовательные	22	21	1	22	100%
Медицинские	4	2	2	4	100%
Связь	4	4	0	2	50%
Культура и спорт	9	5	4	7	78%
Финансы	2	2	0	1	50%
Бытовые	5	3	2	3	60%
Туристские	3	3	0	2	67%
Прочие виды деятельности (юридические услуги, ремонт т/с и др)	5	3	2	5	100%

Мероприятия при взаимодействии с хозяйствующим субъектом

В 2024 году специалистами защиты прав потребителей проведено 22 мероприятия при взаимодействии с хозяйствующими субъектами из них 21 мероприятий в сфере розничной торговли; 1 мероприятие в сфере услуг.

- ✓ Контрольная закупка 1
- ✓ Мониторинговая закупка 2
- ✓ Инспекционный визит 16
- ✓ Документарная проверка 3

Основными поводами для проведения мероприятий послужило срабатывание индикатора риска нарушения обязательных требований.

Индикаторы риска нарушения обязательных требований - это соответствие или отклонение от параметров объекта контроля, которые сами по себе не являются нарушениями обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствуют о наличии таких нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям (ч. 9 ст. 23 Федерального закона № 248-ФЗ).

Оператором национальной системы маркировки товаров «Честный знак» была предоставлена информация о срабатывании в автоматическом режиме индикатора риска нарушения обязательных требований у субъектов, занимающихся продажей товаров, маркированных в системе «Честный знак». К таким рискам относятся в частности: наличие значительного количества товара, маркированного как остатки, значительное снижение продаж товара, «повторные продажи» товара и другие.

В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий на объектах осуществления деятельности (магазины розничной торговли одежды, обуви, духов и туалетной воды, шин и покрышек) выявлены нарушения обязательных требований – продажа продукции без маркировки, а также нарушения иных требований, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей (непредставление информации о хозяйствующем субъекте в точке продажи, отсутствие ценников на продукцию и другие).

Профилактические мероприятия

Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотрены следующие профилактические мероприятия:

- 1) информирование;
- 2) обобщение правоприменительной практики;
- 3) меры стимулирования добросовестности;
- 4) объявление предостережения;
- 5) консультирование;
- 6) самообследование;
- 7) профилактический визит.

Проведено **63** мероприятий, направленных на **информирование** хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения обязательных

требований, общим вопросам защиты прав потребителей. К информированию относятся:

- выступления и публикации в СМИ и на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора, тематика которых содержала полезную информацию не только с целью просвещения потребителей, но и представителей бизнес-сообщества;

- распространение печатных изданий, плакатов, буклетов;

- обучающие семинары для хозяйствующих субъектов по следующим сферам их деятельности (туристские, гостиничные, медицинские, бытовые услуги и пр.);

- выездные встречи с представителями хозяйствующих субъектов (на территориях торговых центров для работников торговли и общественного питания).

В 2024 году вынесено 63 **предостережения** о недопустимости нарушения обязательных требований по вопросам защиты прав потребителей. Поводами для выдачи предостережений явились обращения граждан с жалобами на нарушение законодательства о защите прав потребителей, а также результаты контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия. Предостережение должно в обязательном порядке быть внесено в Единый реестр контрольных надзорных мероприятий Генеральной прокуратуры РФ. Данная информационная система позволяет информировать хозяйствующего субъекта о вынесенном предостережении посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, что особенно актуально, если хозяйствующий субъект по тем или иным причинам не получает корреспонденцию по почте.

Проведено 322 консультации хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

Консультирование проводилось с использованием всего спектра возможностей как в устном, так и в письменном формате, в том числе в рамках проведения обучающих мероприятий, профилактических визитов, дней открытых дверей для предпринимателей, посредством личного обращения, по телефонной связи, электронной почте.

Проведено 15 профилактических визитов. Это мероприятие проводится инспектором в форме профилактической беседы по месту осуществления деятельности контролируемого лица. В ходе проф. визита контролируемое лицо информируется об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля, их соответствии критериям риска, основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска. Законодательство допускает проведение

профилактических визитов не только по инициативе надзорных органов, но и по инициативе самих хозяйствующих субъектов.

О ситуации на потребительском рынке непродовольственных товаров

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

- Товары детского ассортимента, в том числе игры и игрушки, периодические издания.
- Одежда, обувь для взрослых.
- Технически сложные товары.
- Парфюмерно-косметические изделия.
- Товары бытовой химии.
- Мебель.
- Ламповая продукция.

Работа в государственной информационной системе маркировки товаров «Честный Знак»

Роспотребнадзор продолжает работу в системе маркировки «Честный знак».

С 1 февраля 2025 года обязательная маркировка коснется растительных масел во всех видах потребительской упаковки, процесс маркировки продукции в стеклянной и полимерной упаковках начался **1 октября 2024 года**.

С 1 марта 2025 года обязательная маркировка будет расширена на:

- Влажные корма для животных;
- Консервы из мяса, грибов, овощей, ягод и фруктов;
- Новые текстильные изделия (нижнее белье, футболки, купальники, носки, перчатки, шапки, галстуки, шарфы и детская одежда);
- Медицинские перчатки;
- Дезинфицирующие средства в рамках группы Антисептики;
- Дополненный список биологически активных добавок (БАД)

Обязательная маркировка начнется:

- в отношении мыла, моющих средств - **с 1 мая 2025;**
- в отношении средств для волос, средств для бритья, дезодорантов - **с 1 июля 2025;**

- в отношении косметики, зубной пасты - с **1 октября 2025 года**.
- в отношении снековой продукции (чипсы, начос, сухарики, гренки, кукурузные палочки, хлебцы и готовый попкорн) - с **1 мая 2025**;
- в отношении соусов, специй, приправ, пряностей, сухих супов, сухих бульонов и уксусов - с **1 июля 2025**.

Также присутствуют те товарные группы, которые готовятся маркироваться, но по которым еще отсутствует подписанная нормативная документация или они еще находятся на стадии эксперимента:

- Детские игрушки;
- Радиоэлектроника, в отношении светового оборудования, розеток, ноутбуков, смартфонов, печатных схем и пр.;
- Строительные материалы;
- Некоторые медицинские изделия;
- Полимерные трубы;
- Кабельно-проводниковая продукция;
- Пиротехнические изделия, огнетушители и средства обеспечения пожарной безопасности;
- Оптоволокно;
- Печатная продукция;
- Слабоалкогольные напитки.

Примеры нарушений, выявленных мобильным приложением «Честный знак»

Мобильное приложение «Честный знак. Контроль» позволяет выявить следующие нарушения:

1. *Товар, реализуемый хозяйствующими субъектами, не замаркирован средством идентификации, код Data matrix отсутствует.*
2. *Товар не проходит сканирование.*

«Честный знак. Контроль» выдает различные ошибки, например, «*Структура кода не соответствует требованиям*», свидетельствующие о том, что на каком-то этапе маркировки или движения товара произошла ошибка, и товар в обороте может находиться нелегально.

3. *«Повторная продажа».*

Особенностью кода Data matrix является его уникальность. Вероятность наличия товаров с одинаковым легальным кодом приближена к нулю. Изготовить подлинный код самостоятельно невозможно. Любые попытки

подделки (копирование, повторное «пробитие» и т.п.) сразу же будут выявлены ГИС МТ.

Розничная реализация товара конечному потребителю (покупателю) дает информацию о том, что товар и его код Data matrix навсегда выбывает из системы. Проверка кода товара, который уже куплен даст результат: «Товар выбыл из оборота», что является законным. Следовательно, все товары, находящиеся на прилавках, должны иметь статус «В обороте».

Нередко в ходе контрольных (надзорных) мероприятий на прилавках можно встретить товар, проверка которого дает результат «Выбыл из оборота». Достоверно установит причины этого нарушения не представляется возможным. Вероятнее всего, код товара скопирован, размножен и размещен на немаркированный товар с целью придания ему легальности.

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими обувь и одежду

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- ✓ обувь для взрослых - 537 пар, забраковано 537 пар, на сумму 606 тыс. руб.
- ✓ одежда для взрослых – 204 шт., забраковано 194 шт., на сумму 450 тыс. руб.

Плановая проверка АО «Агроторг», магазин «Пятерочка» (г. Сухой Лог, Больничная, 25В).

Осмотрены товары легкой промышленности на предмет предоставления информации на маркировке. Нарушений не выявлено. Отобраны образцы проб для проведения лабораторных исследований, в рамках проведенных лабораторных испытаний пробы соответствуют ТР ТС 017/2011.

В 2024 году проведено **10 выездных обследований:**

- ✓ ИП Казымов Х.Г., магазин «Московская ярмарка», г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, 20.
- ✓ ИП Сафаров К.С., магазин «Солнышко», г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, д. 14.
- ✓ ИП Ходжаев С.Э., г. Сухой Лог, ул. Белинского, 49В, магазин «Караван».
- ✓ ИП Пиров Д.Ж, г. Сухой Лог, ул. Белинского, ул. Мира, 1.
- ✓ ИП Асронов Ш.С., г. Сухой Лог, ул. Горького, д. 2Б, магазин «Эконом одежда обувь».

- ✓ ИП Анорова Г.Н., г. Сухой Лог, ул. Белинского, д. 34Б/1, магазин «Экономмаркет».
- ✓ ИП Халилов Д.А., г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, 77, магазин «Базар».
- ✓ ИП Мирзошоев И.И. (г. Сухой Лог, ул. Юбилейная, 31, магазин «Караван»).

Нарушения: непредставление информации на маркировке, предусмотренной техническими регламентами, нарушения по системе «Честный знак»:

- Товар, реализуемый хозяйствующими субъектами, не замаркирован средством идентификации, код Data matrix отсутствует.
- Товар не проходит сканирование.
- Структура кода не соответствует требованиям.
- Повторная продажа.
- Неверный статус участника.

Проведено 4 наблюдения в сети Интернет:

✓ ИП Хакимов Б.Т., ИП Мирзошоев И.И. (для целей согласования КНМ с органами Прокуратуры по поступившим рискам от Оператора ЦРПТ по легкой промышленности и обуви соответственно). Нарушений не выявлено.

✓ ИП Пупкова Л.Р. (магазин «Леди Стиль», Сухой Лог, Октябрьская, 18), ИП Мамаюсупов Б.М. (магазин, г. Богданович, ул. Партизанская, 16). Выявлены нарушения по ГИС МТ – товары с незарегистрированными кодами идентификации.

Проведено 2 инспекционных визита по информации, поступившей от оператора ЦРПТ, о выявлении риска нарушения обязательных требований ИП Мирзошоев И.С. (г. Сухой Лог, ул. Юбилейная, д. 22, магазин «Караван»).

Выявлены нарушения обязательных требований в сфере маркировки товаров, предусмотренных ТР ТС 017/2011. По итогам мероприятия выданы предписания по ФЗ № 184, составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (направлен в суд).

ИП Яцышен И.А. (бутик 16, г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 2б)

Выявлены нарушения обязательных требований:

- ✓ в сфере маркировки товаров, предусмотренных ТР ТС 017/2011;
- ✓ в сфере маркировки товаров средствами идентификации;
- ✓ в сфере предоставления информации потребителям (вывеска);
- ✓ нарушения правил продажи товаров (отсутствие правил № 2463 в помещении бутика).

По итогам мероприятия выданы предписания по ФЗ № 184, составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (Назначено наказание в виде штрафа 5000 рублей), а также протоколы по ст. 15.12.1, 14.15, ч. 1 ст. 14.5. КоАП РФ (в ходе рассмотрения дела протоколы объединены; вынесено предупреждение).

ИП Мирзошоев И.И. (г. Сухой Лог, ул. Юбилейная, д. 31, магазин «Караван»). По результатам выездного обследования установлено, что по указанному адресу деятельность предприниматель не осуществляет. Проведена документарная проверка.

О надзоре за товарами детского ассортимента

В 2024 году проведена 1 плановая проверка, 10 мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектом.

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- ✓ обувь для детей - 367 пар, забраковано 367 пар, на сумму 252 тыс. руб.
- ✓ одежда для детей – 266 шт., забраковано 211 шт., на сумму 159 тыс. руб.
- ✓ издательская продукция для детей – 118, нарушений нет.
- ✓ игрушки - 136. Из них 69 единиц игрушек не соответствовало требованиям на общую сумму 76650 рублей.

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими парфюмерно-косметическую продукцию

В 2024 году проведено **2 инспекционных визита** по индикатору риска нарушения обязательных требований «наличие на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ об остатках на объекте парфюмерии такой парфюмерии со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот в объеме более 25% от общего объема парфюмерии, находящейся на хранении на данном объекте».

ИП Башкирова Т.В. (Бутик, г. Богданович, ул. Спортивная, д. 2).

Обнаружена продажа товаров без маркировки (духи, туалетная вода). В бутике не представлена информация о лице, осуществляющем предпринимательскую деятельность, не доведена информация о гос.регистрации.

По итогам КНМ составлены протоколы по ч. 2 ст. 15.12. КоАП РФ (вынесен штраф 5000 рублей) и по ст. 14.5. КоАП РФ (предупреждение).

ИП Никитин Ю.В. (г. Каменск-Уральский, ул. 1 Мая, 6, магазин «Алиса»).

До сведения потребителей не доведены Правила продажи товаров, не представлена информация о гос. регистрации ИП, на вывеске отсутствует информация о месте нахождения магазина «Алиса», а также о режиме его работы, по ГИС МТ представлены недостоверные сведения о собственнике товара.

По итогам КНМ составлены протоколы по ст. 15.12.1. КоАП РФ, ст. 14.15. КоАП РФ (назначено наказание в виде предупреждения); по ст. 14.5. КоАП РФ назначено наказание в виде штрафа 3000 рублей.

Наблюдение за соблюдением обязательных требований на сайте ГИС МТ:

ИП Абрамов А.Б., ИП Рояк Е.Л. обнаружена реализация продукции с незарегистрированными кодами идентификации (некорректный код проверки). По итогам КНМ выдано предостережение и рекомендации о соблюдении обязательных требований.

Выездные обследования:

ИП Казымов Х.Г., ИП Сафаров К.С. ИП Ходжаев С.Э.

Обнаружена реализация немаркированной парфюмерной продукции (отсутствие data matrix и маркировки по ТР ТС 009/2011). Выданы рекомендации и объявлено предостережение.

В случае неоднократных нарушений в сфере обязательной маркировки товаров Роспотребнадзор принимает меры гражданско-правового характера (исковые заявления в суд о прекращении противоправных действий).

Красногорским судом рассмотрено дело по иску Роспотребнадзора в защиту прав неопределенного круга потребителей к ИП Сафарову К.С. (магазин «Солнышко», ул. Алюминиевая, д. 16).

В указанном магазине неоднократно проводились мероприятия без взаимодействия с хозяйствующим субъектом.

ИП Сафаровым К.С. реализуется Одежда и обувь с грубыми нарушениями требований к их маркировке. Требования удовлетворены.

Аналогичные иски рассмотрены Сухоложским городским судом в отношении ИП Ходжаева С.Э. (г. Сухой Лог, ул. Белинского, 49в, магазин «Караван»), березовским городским судом в отношении ИП Казымова Х.Г. (магазин «Московская ярмарка», г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, д. 20). Требования Роспотребнадзора удовлетворены.

Также Кировским районным судом города Екатеринбурга рассмотрен иск в защиту неопределенного круга потребителей к ИП Коковину М.П. о несоответствии маркировки на шинах. Иск удовлетворен.

О надзоре за табачной продукцией

На территории РФ действуют требования к реализации табачной продукции

- ✓ наличие маркировки Data matrix
- ✓ требование к информации, размещаемой на пачке (русский язык, данные изготовителя, адрес производства и др.)
- ✓ сведения о минимальной розничной цене
- ✓ наличие федеральной специальной марки.

В 2024 году проведено 31 контрольное (надзорное) мероприятие, из которых:

- ✓ выездная проверка – 4;
- ✓ инспекционный визит - 4;
- ✓ документарная проверка -1;
- ✓ контрольная закупка – 1;
- ✓ мониторинговая закупка -1.
- ✓ выездное обследование – 15;
- ✓ наблюдение – 4.

Территориальным отделом было проведено **4 инспекционных визита:**

Были выявлены нарушения действующего законодательства: осуществлялась реализация продукции с открытой выкладкой, без прайса, нарушение порядка представления сведений в ГИС МТ.

По результатам проверок лица, допустившие нарушения, привлечены к административной ответственности:

1. ООО «Черное и Белое», по результатам проверки составлены протоколы 14.53, ч.1; 15.12.1; 14.43ч.1; 15.12ч.4 КоАП РФ;

2. ИП Светогор М.П., г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, д.4 (ст. 15.12.1 КоАП РФ).

3. ИП Сычева С.А., с. Покровское, ул. Заречная, д.80 (нарушений не выявлено).

4. ИП Архипова В.А., г. Каменск-Уральский, ул. Каменская, д.17Б, Проведено выездное обследование без взаимодействия, по результатам которого выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. В установленный срок предписание не исполнено, информация об исполнении не представлена. В рамках контроля предписания выявленные нарушения не устранены в связи с чем, проведен инспекционный визит. В ходе которого зафиксированы нарушения, ответственность за совершения которых предусмотрены ст. 14.53 ч.1 КоАП РФ.

В соответствии Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» в сфере оборота табачной и никотиносодержащей продукции проверено 28 субъектов, включенных в план на 2024 год, проведения выездных обследований без взаимодействия. По результатам выездных проверок выдано 17 предписаний из которых:

- 6 предписаний исполнены;
- по 2 предписаниям проведены выездные обследования, предписания остались не исполнены, проведены инспекционные визиты, зафиксированы нарушения обязательных требований.

В ходе проведения выездных обследований по 3 субъектам, выявлены нарушения, позволяющие провести контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием (контрольные, мониторинговые закупки).

Так в отношении ИП Кузнецова Ю.В., г. Каменск-Уральский, ул. Комсомольский д. 32 проведено выездное обследование (в дальнейшем мониторинговая закупка). В магазине при продаже табачной и никотиносодержащей продукции предлагались скидки на реализуемую продукцию, а также предлагалось пройти дегустацию никотиносодержащей продукции. При сканировании приобретенной продукции «Честный ЗНАК.Контроль» установлено, что последним получателем никотиносодержащей продукции является иной хозяйствующий субъект. В отношении ИП Кузнецова Ю.В. составлены протоколы об административных правонарушениях по ст.14.3.1 и 15.12ч.4 КоАП РФ. Материал по ст.15.12.ч.4 КоАП РФ направлен в суд, на реализуемую продукцию с нарушением законодательства наложен Арест. По ст.14.3.1 КоАП РФ вынесено – предупреждение.

В отношении ИП Губанова Н.В., г. Каменск-Уральский, ул. Каменская, д. 79а, установлены следующие нарушения:

реализация табачной продукции осуществлялась по ценам, ниже действующей единой минимальной цены. Кроме того, предприниматель не зарегистрирован в системе ГИС МТ «Честный Знак» и в подсистеме «Табачная продукция». На реализуемой табачной продукции отсутствовала маркировка средствами идентификации. В отношении ИП Губанова Н.В. составлены протоколы по ст.14.3.1 и 15.12ч.4 КоАП РФ. Материал по ст.15.12.ч.4 КоАП РФ направлен в суд, реализуемая продукция с нарушением законодательства изъята из оборота. Информация об изъятии передана в Федеральную службу по контролю за алкогольным и табачным рынками. По ст.14.3.1 КоАП РФ вынесено – предупреждение.

Информация о реализации табачной продукции, маркированной акцизными марками, имеющими признаки подделки, передана в МО МВД России «Каменск-Уральский» для принятия решения о возбуждении уголовного дела.

Материалы МВД:

В 2024 году из МО МВД России «Каменск-Уральский» поступило 3 материала по фактам продажи немаркированной табачной продукции. По результатам рассмотрения в отношении лиц, осуществляющих реализацию такой продукции, составлены протоколы об административном правонарушении по ч. 4 ст.15.12 КоАП РФ, направлены на рассмотрение в мировой суд.

Проведено **7 выездных обследований** в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу никотинсодержащей продукции и электронных средств доставки никотина, в рамках оценки соблюдения обязательных требований Федерального закона от 23.02.2023 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», по результатам которых хозяйствующим субъектам выданы: 7 рекомендаций о соблюдении обязательных требований.

Проведено **3 наблюдения** за соблюдением обязательных требований в части соблюдения запрета дистанционной продажи табачной и никотинсодержащей продукции. Выявлены нарушения, а именно, на сайте имеется возможность купить продукцию.

Подано 4 исковых заявления в защиту прав неопределенного круга потребителей в части реализации табачной продукции вблизи образовательных учреждений.

Подано 3 заявления о признании информации, запрещенной к распространению в отношении сайтов в сети Интернет, на которых можно приобрести табачную и никотинсодержащую продукцию.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

Финансовые услуги

За отчетный период поступило 26 обращений граждан, в том числе:

- ✓ на навязывание услуг при получении пенсии по доверенности;
- ✓ о непредставлении текста договора страхования;
- ✓ о повышении процентной ставки при отказе от договора страхования;

- ✓ о навязывании услуг страхования при выдаче микрозайма.
- ✓ о введении потребителя в заблуждение относительно природы сделки (под видом договора банковского вклада предложено заключить договор доверительного управления).

8 обращений потребителей направлены по подведомственности в Центральный банк РФ.

Контрольные (надзорные) мероприятия (наблюдения):

ООО «Микрокредитная компания универсального финансирования». В Предложении (оферте) о заключении договора микрозайма отсутствуют сведения о подтверждении согласия заемщика на оказание дополнительных услуг. Кроме того, потребителю не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования, в пункте 13 договора, проставлена автоматически отметка о согласии. Потребитель лишен возможности самостоятельно проставить отметки о согласии либо отказе.

ООО МКК «Срочноденьги» нарушений не выявлено.

Судебная защита

2 заключения по искам потребителей

ПАО «Сбербанк» (навязывание услуг). Сотрудником Банка была навязана услуга страхования при выдаче кредита. Впоследствии денежные средства были возвращены. Однако потребитель обратился в суд с требованием компенсации морального вреда. Иск удовлетворен.

Ремонт автомобиля по КАСКО. Истец обратился в страховую компанию в связи с ДТП. Случай признан страховым; истцу выдано направление на ремонт транспортного средства. Однако работы по ремонту переданного ТС не были выполнены. Иск удовлетворен.

Платные медицинские услуги

В 2024 году поступило 16 письменных обращений с жалобами на медицинские услуги. По 10 обращениям даны разъяснения прав, также 14 обращений направлены по подведомственности.

Проведены 4 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия.

Наблюдения на официальных сайтах медицинских организаций в сети Интернет в отношении:

ООО Медицинский центр «Иммуноресурс», г. Каменск-Уральский, Алюминиевая ул., 45, ООО «Центр здоровья и красоты «РАДОМИР», г. Каменск-Уральский, Суворова ул., д. 34 кв. 91

Выявлены нарушения: Общество не предоставило информацию, наличие которой предусмотрена правилами оказания платных медицинских услуг.

Выездное обследование

Общество с ограниченной ответственностью «У трех пещер», г. Каменск-Уральский, пер. Санаторный, д.26.

Выявлены нарушения: Общество не довело до сведения потребителей Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, а также иную информацию, предусмотренную правилами.

ГАУЗ СО «СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА», г. Каменск-Уральский, ул. Абрамова, д.2 А,

Обнаружено: на вывеске недостоверная информация о месте нахождения; информация, предусмотренная Правилами № 736, предоставляется не в полном объеме.

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Платные образовательные услуги

Контрольные (надзорные) мероприятия

Наблюдение в сети Интернет:

ГБУДО «Детская художественная школа № 1», г. Каменск-Уральский, бульвар Парижской Коммуны, д. 18. Обнаружены нарушения: Типовая форма договора, используемая для потребителей, содержит недопустимые условия (оплата услуг только в безналичном порядке).

20 наблюдений по ГИС МТ в отношении участников оборота молочной продукции, которые обеспечивают питание учащихся школ и детских садов.

Выездное обследование:

ФГАОУ «УрФУ» г. Каменск-Уральский, Ленина ул., д. 34. Обнаружены нарушения: отсутствует информация об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора; на вывеске отсутствуют сведения о месте нахождения (юридический адрес).

О судебных мерах:

Дано заключение в защиту прав потребителя по иску потребителя к ООО «ГикБреинс» (образование в сети Интернет). Потребитель решил отказаться от договора, но денежные средства за обучение ему не вернули. Суд

требования потребителя удовлетворил, а также компенсировал моральный вред.

Транспортные услуги

В 2024 году поступило 10 обращений граждан:

- ✓ отсутствие возможности оплаты услуг безналичным способом в общественном транспорте (г. Сухой Лог);
- ✓ нарушение графика перевозок общественным транспортом (г. Каменск-Уральский)

Контрольные (надзорные) мероприятия (наблюдения):

ИП Рыбалов М.В. (г. Сухой Лог) оказывает услуги перевозки пассажиров общественным транспортом, не предоставляя возможность оплаты услуг с использованием платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт, не обеспечивает возможность оплаты безналичным способом.

Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований.

Общество с ограниченной ответственностью «Экспресс – Сити» (г. Каменск-Уральский). ООО «Экспресс Сити» допустило срывы рейсов без предоставления резервных транспортных средств, что указывает на ненадлежащее оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом.

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, вынесено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований.

Судебная защита

Заключения по искам потребителей в суде:

Гражданка заключила договор воздушной перевозки с ПАО «Аэрофлот», оплатив полную стоимость билета. ПАО «Аэрофлот» отказалось в одностороннем порядке от исполнения данного договора, путем аннулирования авиабилета по причине некорректной информации о тарифах, которая привела к ошибке. Судом требования истца удовлетворены. Также компенсирован моральный вред и штраф.

Туристские услуги

В 2024 году в Каменск-Уральский отдел поступило 4 обращения граждан с жалобами на туристские услуги в том числе:

- ✓ по факту отказа в возврате денежных средств в связи с расторжением договора.
- ✓ жалоба на качество тур. услуг (заселили в другой отель).

Контрольные мероприятия (наблюдение)

Общество с ограниченной ответственностью «Время путешествий»,

В договор включены условия ущемляющие права потребителей, которые не предусматривают полный возврат денежных средств в случае отказа потребителя от договора, а именно: *«При расторжении Договора за 15-29 дней до начала тура Заказчику возвращается 50 % от общей стоимости тура; при расторжении Договора за 10-14 дней до начала тура Заказчику возвращается 30 % от общей стоимости тура».*

А также в договор включено условие, нарушающее правила подсудности споров о защите прав потребителей. *«Споры, не разрешенные путем переговоров, передаются в Арбитражный суд Свердловской области и решаются в соответствии с действующим законодательством РФ».*

ИП Григорьев Ю.Н. по жалобе потребителя

Исследованы документы, которые не содержат сведения, подтверждающие факт разъяснения заказчику тура под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков). Даны рекомендации.

Исковые заявления в защиту потребителей:

1. к ООО «Время путешествий». Потребитель решила отказаться от тура, но денежные средства не получила. Требования удовлетворены. Взыскана сумма, уплаченная за тур, компенсация морального вреда, штраф.
2. к ООО «Юнитур-2007» о взыскании неустойки по ст. 395 ГК РФ. Туроператор в одностороннем порядке отменил тур. Денежные средства вернул несвоевременно. Удовлетворено.

Услуги связи

В Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2024 году поступило 28 обращений граждан с проблемными вопросами:

- ✓ нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- ✓ качества услуг связи;

✓ с жалобой на отсутствие поступлений денежных средств за пересылку товара, возвращенного продавцу, купленного на сайте Авито, доставка которого осуществлялась через Авито доставку.

Направлено 8 предложений о добровольном удовлетворении требований граждан по вопросу нарушения порядка переноса абонентских номеров.

Контрольные (надзорные) мероприятия (наблюдения в сети Интернет)

ООО "РЭСТ-ИНФОРМ"

На сайте до потребителя не доведена информация о режиме работы офиса, расположенного по адресу: г.Богданович, ул. Партизанская, д.5а;

- ✓ На сайте указан лишь безналичный способ оплаты;
- ✓ На сайте отсутствует унифицированный указатель информационной системы оператора;
- ✓ На сайте не указан перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг.

По результатам проведения надзорного мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

ООО "УРАЛЬСКИЕ СЕТИ" г. Сухой Лог, ГАГАРИНА УЛ., Д.9

На сайте в сети «Интернет» не предоставлена информация:

- ✓ перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг связи.
- ✓ порядок, форма для оплаты телематических услуг связи.

Юридические услуги

Поступило 1 обращение с жалобой на то, что при выдаче кредита АО «Газпромбанк» были навязаны юридические услуги по сертификату (исполнитель ООО «Европейская Юридическая Служба»).

Претензия потребителя осталась без удовлетворения. Денежные средства не возвращены. В ходе судебного разбирательства Роспотребнадзор подготовил заключение в защиту прав потребителя. Судом требования потребителя удовлетворены.

Также дано заключение в суде по иску потребителя к ИП Миндиярову Д.Г. Потребитель считает, что юридические услуги, ради которых она обратилась к исполнителю, были оказаны не качественно. Досудебная претензия с требованием возврата денежных средств не

исполнена. По мнению Роспотребнадзора ответчиком допущено завышение стоимости оказанных юридических услуг.

Как следует из материалов гражданского дела потребителю в день подписания договора была оказана услуга, которая по сути заключалась в составлении бланков запросов.

Обращает на себя внимание тот факт, что перечисленные выше услуги на общую сумму 28000 рублей были оказаны Заказчику в день заключения договора, что явно не соответствует затратам Исполнителя на оказание услуг. Индивидуальный перечень документов содержит формальный перечень необходимых документов без индивидуальных особенностей и подходов в отношении конкретного Заказчика. Перечень содержит общеизвестную информацию и применим к любому обратившемуся заказчику. Материалы дела не содержат Акта о выполнении/оказании данных услуг с отметкой потребителя о получении услуги.

Суд удовлетворил требования потребителя частично. Взыскал 13000 рублей, а также штраф 6500 рублей.

Услуги культуры и спорта

В 2024 году поступило 2 обращения граждан:

- ✓ жалоба на конный клуб (о мерах безопасности),
- ✓ жалоба на школу танцев, которая не предоставляет информацию.

В ходе проведения мероприятий не удалось установить хозяйствующих субъектов.

Выездные обследования:

ООО «АВЕОНА», г. Каменск-Уральский, Кирова ул., д.51А, ИП Болотников А.С., Спортивный клуб «Сила воли» г. Каменск-Уральский, Победы просп., 34А, МАУ «СШОР» г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, д.133.

Наблюдение на сайте в сети Интернет:

МАУ «ЛЕДОВАЯ АРЕНА «ЛИТЕЙЩИК-СУХОЙ ЛОГ», г. Сухой Лог, пр-д Строителей, д.4, ИП Сычугов М.Г., 620043, г. Екатеринбург, Танкистов ул., д. 161, ООО СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «СИНАРА», г. Каменск-Уральский, К-Маркса ул., 55

В ходе мероприятий установлено, что хозяйствующие субъекты предоставляют информацию, предусмотренную Правилами оказания физкультурно-оздоровительных услуг № 129, Законом РФ О защите прав потребителей не в полном объеме.

Судебная защита:

Иск потребителя к ООО «Москоу Шоу».

Между истцом и ответчиком через агента ООО «Яндекс. Медиасервисы» заключен договор об оказании услуг, согласно которому были приобретены билеты на концерт. Указанное мероприятие было отменено в одностороннем порядке со стороны организатора, о чем истец был уведомлен через личный кабинет сервиса. Неоднократно истец обращался с требованием возврата денежных средств, требования остались без удовлетворения. Суд требования удовлетворил.

Меры административного воздействия

В 2024 году Роспотребнадзором возбуждено 21 дело об административном правонарушении. По 7 делам судами принято решение о назначении административного наказания. В отношении изъятой и арестованной продукции судами принято решение об ее уничтожении.

Незначительный рост дел об административных правонарушениях обусловлен активизацией работы по индикаторам риска нарушения обязательных требований, которые являются основаниями для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

№	год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
1	2024	21
2	2023	7
3	2022	20
4	2021	60
5	2020	69
6	2019	154
7	2018	118

Защита неопределенного круга потребителей (иски)

	ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД
1	ИП Ходжаев С.Э.	товары (одежда, обувь)	Суходолжский городской суд
2	ИП Казымов Х.Г.	товары (одежда, обувь)	Березовский городской суд
3	ИП Коковин М.П.	товары (шины)	Кировский районный суд
4	ИП Сафаров К.С.	товары (одежда, обувь)	Красногорский районный суд

Защита конкретных потребителей

ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД
ИП Алексанов М.И.	Нарушение сроков работ по монтажу памятника, качество работ	Удовлетворено до суда
ООО «Время путешествий»	Возврат денежных средств в связи с отказом от тура	Удовлетворено.
ООО «Юнитур-2007»	Взыскание неустойки в связи с нарушением срока возврата денежных средств за тур	Удовлетворено до суда
ООО «Домокон»	Нарушение сроков работ по монтажу межкомнатных дверей	Удовлетворено
ООО «Сириус»	Возврат денег по сертификату о предоставлении независимой гарантии. Услуга оказана при покупке авто в кредит	Удовлетворено
ООО «М7 Центр»	Возврат денег по сертификату о предоставлении независимой гарантии. Услуга оказана при покупке авто в кредит	Удовлетворено до суда

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 2024 году подготовлено и направлено в суд 20 заключений по искам потребителей, требования которых судом удовлетворены на сумму 2 млн. 652 тыс. рублей из них присуждено в качестве компенсации морального вреда 83 тыс. рублей.

Тематика судебных споров	Количество дел
Бытовые услуги	5
Качество товаров	6
Транспортные услуги	1
Финансовые услуги	1
Юридические услуги	2
Услуги в сфере культуры и спорта	1
Образовательные услуги	1
Услуги ЖКХ	1
Прочие виды деятельности (расторжение договоров об оказании сопутствующих услуг при покупке автотранспортных средств)	2

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 7.02.1992 «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 2026 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 01.01.2026 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 25.12.2025 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2025 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 к 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.