



ДУМА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
ВОСЬМОЙ СОЗЫВ

Пятьдесят первое заседание

РЕШЕНИЕ

от 25 февраля 2026 года № 6
г. Богданович

О ситуации на потребительском рынке
товаров и услуг в 2025 году и о деятельности
Каменск - Уральского отдела Роспотребнадзора
в сфере защиты прав потребителей

Заслушав доклад исполняющего обязанности начальника
Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской
области в городе Каменск-Уральский, Каменском районе, Сухоложском и
Богдановичском районах, Дума муниципального округа Богданович

РЕШИЛА:

Доклад исполняющего обязанности начальника Территориального
отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе
Каменск-Уральский, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском
районах «О ситуации на потребительском рынке товаров и услуг в 2025 году
и о деятельности Каменск-Уральского отдела Роспотребнадзора в сфере
защиты прав потребителей» принять к сведению (прилагается).

Председатель Думы

Ю.А. Гринберг

Приложение
к решению Думы муниципального округа Богданович
от 25.02.2026 № 6

**Доклад исполняющего обязанности начальника
Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по
Свердловской области в городе Каменск-Уральский, Каменском районе,
Сухоложском и Богдановичском районах
«О ситуации на потребительском рынке товаров и услуг в 2025 году
и о деятельности Каменск-Уральского отдела Роспотребнадзора
в сфере защиты прав потребителей»**

Введение

Настоящий доклад «Защита прав потребителей в 2025 году Каменск-Уральского отдела Роспотребнадзора по Свердловской области» содержит результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

На территории города Каменска-Уральского, Каменского района, Богдановичского и Сухоложского районов 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 городе Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах в 2025 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 2025 году основывалось на нормах закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

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

Также в Докладе отражена информация о судебной практике в области защиты прав потребителей в различных сегментах потребительского рынка.

6 декабря 2024 года утверждены Единые правила в области защиты прав потребителей Союзного государства. Данный документ был разработан Роспотребнадзором совместно с Министерством антимонопольного урегулирования и торговли Республики Беларусь.

В России основным нормативным правовым актом, регулирующим отношения между потребителями и продавцами, исполнителями, изготовителями, импортерами, владельцами агрегаторов, является Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». Однако этот закон не применяется, если международным договором установлены иные правила о защите прав потребителей.

Единые правила являются гражданско-правовым актом и изложенные в них нормы должны применяться при установлении, исполнении, изменении и прекращении соответствующих правоотношений с участием потребителей.

Потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, представитель изготовителя, продавца, поставщика, импортёра, исполнителя, импортёр, поставщик, агрегатор информации о продукции в своей деятельности, связанной с потребительскими правоотношениями, должны применять положения Единых правил, в том числе при рассмотрении претензий потребителей, что позволит улучшить условия предоставления услуг и товаров, включая интернет-площадки и маркетплейсы, а также обеспечит более эффективную защиту прав потребителей от недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, в том числе физического лица, не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющего работы или оказывающего услуги потребителям.

Нормы Единых правил не включены в обязательные требования Роспотребнадзора контроль за которыми осуществляется в рамках законодательства о государственном контроле. Поэтому в случае выявления нарушений в области Единых правил органы Роспотребнадзора могут незамедлительно принять меры по возбуждению дела об административном правонарушении.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2025 году Роспотребнадзором было рассмотрено 636 письменных обращений граждан о нарушении прав потребителей, что практически в два раза больше числа обращений по направлению защиты прав потребителей, поступивших в 2024 году (338 обращений) и в 2023 году (320 обращений).

Обращения рассматриваются согласно положениям Федерального закона от 02.05.2006 N 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 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 2025 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 услуг.

Особенности динамики роста обращений в 2025 году

Наблюдается увеличение обращений в сфере покупки товаров дистанционным способом (маркетплейсы Озон, Вайлдберриз, ЯндексМаркет и другие). Продолжает сохранять свою актуальность проблемы потребителей в области услуг связи. Граждане продолжают жаловаться на отказы оператора связи в переносе абонентского номера другому оператору связи. За 2025 год поступило 300 обращений по вопросу переноса абонентского номера (10 обращений в 2023 году и 26 обращений в 2024 году).

Наблюдается снижение количества обращений на технически сложные товары бытового назначения (8 обращений в 2025 году и 30 обращений в 2024 году).

Тематика письменных обращений

	2025 год	2024 год
ТОВАРЫ		
Продовольственные товары	8	9
Непродовольственные товары	174	139
Технически сложные товары	8	30
Одежда	9	5
Обувь/детская обувь	0/1	8/0
Лекарства	0	0
Медицинские изделия	1	1
Мебель	2	3
УСЛУГИ		
Туризм	2	4
Транспорт	10	10
Связь	300	28
Финансы	30	26

Культурно-развлекательные	1	0
Образование	1	0
Медицинские услуги	10	16
Юридические услуги	3	1

Защита прав потребителей категории «Социально уязвимые»

Нередко обращения о нарушении прав потребителей приходят от граждан, относящихся к категории социально уязвимые.

К данной категории отнесены:

- пенсионеры;
- участники СВО;
- инвалиды;
- члены многодетных семей;
- дети.

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

Так в 2025 году сотрудниками Роспотребнадзора подготовлено 2 исковых заявления в защиту граждан, относящихся к категории социально уязвимой. Судом требования потребителей удовлетворены, а также компенсирован причиненный моральный вред.

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 и услуг.

Различают два типа контрольных (надзорных) мероприятий:

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

Мероприятия без взаимодействия с хозяйствующими субъектами

В 2025 году проведено 271 мероприятие без взаимодействия с хозяйствующим субъектом, что на 61% больше количества мероприятий, проведенных в 2024 году (164).

Проведено 140 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.

Проведено 131 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.

Наблюдение также проводится при необходимости исследования документов, поступающих в ходе рассмотрения обращений граждан, а также при контроле ранее выданных предписаний.

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 наблюд.	Кол-во выездных обслед.	Кол-во меропр. по которым выявлены нарушения	Удельный вес меропр. нарушен от числа проведенных

Продовольственный рынок	97	67	30	79	81%
Непродовольственные товары	121	47	74	64	53%
Рынок услуг, из них:	53	17	36	29	55%
Гостиничные	2	1	1	1	50%
Транспортные	3	2	1	2	67%
Образовательные	3	1	2	2	67%
Медицинские	2	1	1	2	100%
Связь	4	2	2	2	50%
Культура и спорт	5	1	4	5	100%
Финансы	5	2	3	1	20%
Бытовые	8	3	5	1	13%
Туристские	4	2	2	4	100%
Прочие виды деятельности (юрид. услуги,	8	2	6	2	25%

ремонт т/с и др.)					
----------------------	--	--	--	--	--

Мероприятия при взаимодействии с хозяйствующим субъектом

В 2025 году специалистами защиты прав потребителей проведено 50 мероприятий при взаимодействии с хозяйствующими субъектами. Рост мероприятий в сравнении с 2024 годом составил 44%.

- Контрольная закупка - 24
- Инспекционный визит - 16
- Документарная проверка - 7
- Выездная 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.

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 **314** 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 и пр.);

– выездные встречи с представителями хозяйствующих субъектов (на территориях торговых центров для работников торговли и общепита).

В 2025 году вынесено 95 **предостережений** 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.

Проведено 390 консультаций 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 1 профилактический визит. Это мероприятие проводится инспектором по просьбе хозяйствующего субъекта 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.

О ситуации на потребительском рынке недовольственных товаров

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

Группа товаров	количество проинспектированного товара, кг (дкл). <i>Тубы переводятся в кг.</i>	количество товара, не соответствующее требованиям законодательства, шт., л (кг)	Процент забраковки по группе товара (гр. 6х100/гр.5), %	Величина индикаторного показателя (процент забраковки по группе товара), %
1	2	3	4	5
Удельный вес проинспектированной недовольственной продукции, не соответствующей обязательным требованиям - по приоритетным группам товаров (средний)	3979,00	3473,00	87,3	36%
Товары бытовой химии, л. (кг)	5,0	0,00	#ЗНАЧ!	15%
Детские игрушки,шт	264	112	42,4	40%
Детская обувь, пар	1155	1155	100,0	35%
Детская одежда, шт	677	625	92,3	44%
Технически сложные товары,шт	4	0	0,0	42%
Одежда для взрослых,шт(пар)	905	699	77,2	48%
Парфюмерно-косметические изделия,шт	69	29	42,0	30%
Мебель, шт.	13	11	84,6	40%
Ламповая продукция, шт.	45	0	0,0	35%
Никотинсодержащие жидкости и электронными исправителями	47	47	100,0	10%
Шины и покрышки, шт.	8	8	100,0	10%
Обувь для взрослых,пар	792	787	99,4	46%

Сумма продукции, не соответствующей обязательным требованиям - 3 млн. 588 тыс. рублей.

Работа в государственной информационной системе маркировки товаров «Честный Знак»

Роспотребнадзор продолжает работу в системе маркировки «Честный знак».

С 1 марта 2026 года расширяется перечень обязательной маркировки.

— майки и нательные фуфайки прочие, кальсоны, трусы, ночные сорочки, пижамы, купальные халаты, домашние халаты и аналогичные изделия мужские или для мальчиков;

— купальные костюмы;

— колготы, чулки, гольфы, носки и подследники и прочие чулочно-носочные изделия,

— галстуки, галстуки-бабочки и шейные платки;

— бюстгальтеры, пояса, корсеты, подтяжки, подвязки и аналогичные изделия трикотажные машинного или ручного вязания или не трикотажные и другая продукция лёгкой промышленности.

В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий Роспотребнадзор в обязательном порядке исследует вопросы «Разрешительного режима».

Суть разрешительного режима сводится к тому, что при продаже товара продавец в обязательном порядке должен направить запрос в Честный знак и только после получения разрешения на продажу осуществить реализацию товара.

Для соблюдения разрешительного режима кассовые аппараты должны иметь соответствующее программное обеспечение.

За продажу товара без запроса на проверку кода маркировки установлена административная ответственность.

В еженедельном режиме осуществляется мониторинг обращений граждан, поданных посредством мобильного приложения «Честный знак».

Государственной Думой РФ в первом чтении принят законопроект, вводящий «авто штрафы» за некоторые нарушения, выявляемые Честным знаком. Законопроект предусматривает упрощённый механизм привлечения к административной ответственности на основании сведений, зафиксированных в системе маркировки. Логика похожа на камеры в дорожном движении: касса передаёт данные о продажах в систему, которая фиксирует факт нарушения — например, продажу просроченных продуктов, сигарет ниже/выше установленной цены, продажу товаров, подлежащих маркировке, без необходимой регистрации в государственной системе «Честный знак». По этим данным формируется постановление о правонарушении, которое затем подписывает Роспотребнадзор и направляет

адресату — в личный кабинет юридического лица или индивидуального предпринимателя на Госуслугах.

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими обувь и одежду для взрослых

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- обувь для взрослых – 792 пары, забраковано 787 пар.
- одежда для взрослых – 905 ед., забраковано 699 ед.

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, реализующими одежду и обувь, проводились как мероприятия без взаимодействия, так и контрольные (надзорные) мероприятия:

- выездные обследования – 6;
- наблюдения в сети интернет – 5;
- внеплановая проверка -1;
- выездные обследования, переходящие в контрольную закупку – 8;
- инспекционные визиты – 8.

Нарушения: непредставление информации на маркировке, предусмотренной техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), нарушения по системе «Честный знак»).

По итогам мероприятия выданы предписания об устранении выявленных нарушения, а также предписания по ФЗ № 184, составлены протоколы по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (продажа товаров без маркировки), ст. 15.12.1. (непредоставление сведений оператору ГИС МТ).

По окончании мероприятий без взаимодействия выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также выдавались рекомендации.

В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий на объектах осуществления деятельности (производство обуви, магазины розничной торговли одежды, обуви, духов и туалетной воды, шин и покрышек) выявлены нарушения обязательных требований–изготовление обуви в отсутствие подтверждения о соответствии товара установленным требованиям, продажа продукции без маркировки, отсутствие сведений о хозяйствующем субъекте, а также нарушения иных требований, предусмотренных законодательством о

защите прав потребителей (непредставление информации о хозяйствующем субъекте в точке продажи, отсутствие ценников). По результату КНМ декларация о соответствии признана недействительной требованиям технического регламента Евразийского экономического союза (технического регламента Таможенного союза) ЕАЭС N RU Д-RU.РА03.В.29130/24 от 12.04.2024 по причине несоответствия адреса производства индивидуальным предпринимателем не проведена оценка (подтверждение) соответствия обуви.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия: ИП Пиров Д.Ж. «Экономаркет» (г. Сухой Лог, ул. Мира, 1), ИП Анорова Г.Н. магазин одежды (г. Сухой Лог, ул. Белинского, 34Б), ИП Амиров Р.С. магазин «Одежда, обувь» (г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, 83а), ИП Броян Г.Ш. магазин «BAZAR» (г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, д. 77), ИП Асипёнак О.В. бутик (г. Богданович, ул. Спортивная, 2а), ИП Сохибов С.Н. магазин одежды и обуви (г. Богданович, ул. Гагарина, 13), ИП Ашербаев А.С., ИП Казанцева И.Ю., ИП Кулькова А.С., ИП Асронов Ш.С. магазин одежды и обуви, (г. Сухой Лог, ул. Горького, д. 2Б), ИП Аноров Г.Г. (г. Сухой Лог, ул. Белинского, 34Б), ИП Пиров Б.И. (г. Сухой Лог, ул. Фучика, д. 10), ИП Сафаров Д.С. (г. Каменск-Уральский, ул. Карла Маркса, д. 51), ИП Цепелева Т.Ю. магазин обуви (г. Богданович, ул. Партизанская, д. 13), ИП Сафаров К.С. магазин «Зима и Лето» (г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, 7а), ИП Пиров Д.Ж. (г. Сухой Лог, ул. Мира, д. 1), ИП Гэ Юаньфэн (г. Сухой Лог, ул. Пушкинская, д. 1), ИП Зиёев С.Н. (г. Богданович, ул. Крылова, д. 50), Телегин В.А. (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 83), ИП Хаваршоев О.М. (г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 1В), ИП Карпикова Л.В. бутик (г. Каменск-Уральский, ул. Каменская, 79).

О надзоре за товарами детского ассортимента

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- детская обувь – 1155 пар, 1155 пар забраковано;
- детская одежда 677 шт., 625 шт. забраковано;
- игрушки 264 шт. 112 забраковано.

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, реализующими товары детского ассортимента, проводились как мероприятия без взаимодействия, так и контрольные (надзорные) мероприятия:

- плановая проверка – 1;
- внеплановая проверка -1;
- инспекционные визиты – 2;
- выездные обследования, переходящие в контрольную закупку – 4;
- выездные обследования – 5;
- наблюдения в сети интернет – 2;
- административное расследование – 1.

В ходе надзорных мероприятий анализируется продукция, в том числе на соответствие технических регламентов Таможенного союза:

- «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011);
- «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).

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

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- неполная информация на маркировочных ярлыках;
- нарушения в ходе сканирование маркировки (недостоверная либо неполная информация).

По итогам мероприятия выданы предписания об устранении выявленных нарушений, а также предписания по ФЗ № 184, составлены протоколы по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (продажа товаров без маркировки), ст. 15.12.1. (непредоставление сведений оператору ГИС МТ).

По окончании мероприятий без взаимодействия выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также выдавались рекомендации.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия: ООО «ДМ», магазин «Детский мир», ООО «Бэст Прайс», ИП Пиров Д.Ж. «Экономаркет» (г. Сухой Лог, ул. Мира, 1), ИП Анорова Г.Н. магазин одежды (г. Сухой Лог, ул. Белинского, 34Б), ИП Амиров Р.С. магазин «Одежда, обувь» (г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, 83а), ИП Броян Г.Ш. магазин «BAZAR» (г. Каменск-Уральский, ул. Аллюминиевая, д. 77), ИП Асронов Ш.С. магазин одежды и обуви, (г. Сухой Лог, ул. Горького, д. 2Б), ИП Аноров Г.Г. (г. Сухой Лог, ул. Белинского, 34Б), ИП Цепелева Т.Ю. магазин обуви (г. Богданович, ул. Партизанская, д. 13), ИП Сафаров К.С. магазин «Зима и Лето» (г. Каменск-Уральский, ул. Кунавина, 7а), ИП Хаваршоев О.М. (г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 1В), ИП

Сысоев С.С. (магазин Грядыч, г. Сухоложский район), ООО «Торгсервис 66» (магазин «Светофор»).

О надзоре за хозяйствующими субъектами, реализующими парфюмерно-косметическую продукцию

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- парфюмерно-косметические изделия 69 шт., забраковано - 29

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, реализующими парфюмерно-косметическую продукцию, проводились как мероприятия без взаимодействия, так и контрольные (надзорные) мероприятия:

- плановая проверка – 1;
- внеплановая проверка -1;
- инспекционные визиты – 1;
- наблюдения в сети интернет – 2.

Основные нарушения, выявленные в ходе надзорных мероприятий:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- неполная информация на маркировочных ярлыках;
- нарушения в ходе сканирования маркировки (недостоверная либо неполная информация).
- работа в ГИС МТ без регистрации.

По итогам мероприятия выданы предписания об устранении выявленных нарушений, а также предписания по ФЗ № 184, составлены протоколы по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (продажа товаров без маркировки), ст. 15.12.1. (непредоставление сведений оператору ГИС МТ).

По окончании мероприятий без взаимодействия выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также выдавались рекомендации.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия: ИП Сысоев С.С., ИП Федосеев В.А., ИП Бубенщикова С.А., ИП Мирзошоев И.С.

О надзоре за табачной и никотинсодержащей продукцией

В рамках надзорных мероприятий проинспектировано:

- Табачные изделия - 4036 шт., забраковано 3496 шт.
- Никотинсодержащая продукция - 3325 шт., забраковано 3190 шт.

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, реализующими табачную и никотинсодержащую продукцию, проводились как мероприятия без взаимодействия, так и контрольные (надзорные) мероприятия:

- внеплановая документарная проверка -5;
- выездное обследование – 3;
- принятие мер по материалам, поступившим из органов МВД – 4.

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.

Основные нарушения, выявленные в ходе надзорных мероприятий:

- Продажа табачной продукции в отсутствие преysкуранта
- Открытая выкладка табачной продукции.
- Продажа табачной продукции по ценам, отличающимся от МРЦ.
- Отсутствие регистрации в ГИС МТ.
- Стимулирование потребления табачной продукции.
- Незаконная продажа табачной продукции в торговых объектах.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия: ИП Горович И.А., ИП Санаева Л.А., ИП Титов А.А., ИП Чуклеев А.В., ИП Банных М.С., ИП Исаева О.В., ИП Архипова В.А., ИП Банщиков Д.А.

Меры в отношении продавцов (граждане) по материалам МВД: ИП Александрова Ю.А., ИП Архипова В.А., ИП Дедова Н.С., ИП Шатунова А.Н.

Принятие мер по материалам, поступившим из МВД о незаконной продаже табачной продукции в торговых объектах: ИП Александрова Ю.А.,

ИП Архипова В.А., ИП Дедова Н.С., ИП Шатунова А.Н. (ч. 4 ст. 15.12. КоАП РФ, ст. 15.12.1. КоАП РФ, ст. 19.7. КоАП РФ).

О надзоре в сфере соблюдения законодательства об интеллектуальной собственности

Каменск-Уральским отделом Роспотребнадзора в 2025 году проведено 3 мероприятия в сфере соблюдения прав потребителей на получение достоверной информации о товаре.

Поводами для проведения контрольных (надзорных) мероприятий послужили обращения правообладателей о незаконном использовании товарных знаков и наименований:

- значок ГАЗ;
- услуга под названием «Эндосфера» на аппарате с аналогичным названием;
- использование наименования «chint» на электроприборах.

Указанные наименования имеют защиту, товарные знаки зарегистрированы в установленном порядке и их воспроизведение без согласия правообладателей запрещено.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия:

ИП Превысоков В.В. (г. Каменск-Уральский, магазин «Сафари»), ИП Муравьева Е.А. (салон красоты «Адам и Ева», г. Сухой Лог, ул. Горького, 14). ИП Матвеева М.В. (продажа дистанционным способом через ЯндексМаркет).

Хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности Арбитражным судом по ч. 1 ст. 14.10 КоАП РФ и ч. 2 ст. 14.10 КоАП РФ.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения прав потребителей на рынке услуг (по приоритетным направлениям надзора) (в том числе, без взаимодействия)

Наименование вида услуг	Количество проведенных мероприятий	Количество мероприятий с нарушениями	% нарушений

Всего	32	23	71,9
Транспортные	3	2	66,7
Медицинские	2	2	100,0
Образовательные	3	2	66,7
Туристские и экскурсионные	4	4	100,0
Юридические	4	4	100,0
Гостиничные услуги	2	1	50,0
Культурно развлекательные услуги	5	5	100,0
Финансовые	5	1	20,0
Услуги связи	4	2	50,0

Финансовые услуги

За отчетный период поступило 61 обращение граждан на оказание финансовых услуг (в 2024 году - 26 обращений), из них в сфере:

- страховой деятельности - 4 обращения;
- банковской деятельности - 47 обращение;
- микрофинансовой деятельности - 4.

11 обращений потребителей направлены по подведомственности в Центральный банк РФ.

Основные причины обращений:

- о непредставлении текста договора страхования;
- о повышении процентной ставки при отказе от договора страхования;
- о навязывании услуг страхования при выдаче микрозайма.
- о включении в стоимость заказного письма страховки в отделении Почты России.

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, оказывающими финансовые услуги, проводились мероприятия без взаимодействия:

- наблюдения -2;
- выездные обследования – 3.

По итогам проведения КНМ выдавались рекомендации о соблюдении обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия: АО «Почта России», ПАО «Банк «Синара», ООО МК «Рокетмани», ООО МК «Касса взаимопомощи «Деньги людям».

Платные медицинские услуги

В 2025 году поступило 10 письменных обращений с жалобами на медицинские услуги (в 2024 году - 16 обращений). По 10 обращениям даны разъяснения прав, также 4 обращения направлены по подведомственности.

В 2025 году в рамках надзорных мероприятий за хозяйствующими субъектами, оказывающими финансовые услуги, проводились мероприятия без взаимодействия.

- выездное обследование – 2
- наблюдения – 1

Выявленные нарушения

Не доведение информации:

- фирменное наименование (наименование) своей организации.
- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.
- образцы договоров.

На сайте предоставляется неактуальная информация - не действующая редакция Правил оказания платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736.

Не предоставляется информация:

— о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

— о сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг;

— перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения.

По итогу проведения КНМ выдавались рекомендации, объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия: ООО «У трех пещер», ООО «Вита Нова».

Платные образовательные услуги

В 2025 году поступило 1 обращение с жалобами на платные образовательные услуги (в 2024 году - 6 обращений):

Контрольные (надзорные мероприятия):

— наблюдения в сети Интернет на сайтах образ. организаций – 2;

— выездное обследование -1.

Выявленные нарушения обязательных требований:

На странице сайта размещен типовой договор об оказании платных образовательных услуг, в котором обнаружены условия ущемляющие права потребителей.

Исполнитель платных образовательных услуг не довел до сведения потребителей информацию о режиме работы организации.

По результату проведения надзорных мероприятий юридическим лицам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия:

– ГБУ ДОСО «Каменск-Уральская детская музыкальная школа № 1».

- АНО ПО «Центр обучения «Партнер».

Транспортные услуги

В 2025 году поступило 10 обращений граждан (в 2024 г. - 10 обращений):

- нарушение графика перевозок общественным транспортом (г. Каменск-Уральский);
- отсутствие возможности оплаты услуг безналичным способом в общественном транспорте (г. Сухой Лог);
- списание денежных средств с карты потребителя за не оказанную услугу (г. Каменск-Уральский);
- пассажир пытается произвести оплату проезда банковской картой через терминал, однако оплата не проходит;
- о возврате денежных средств за билеты (железнодорожный транспорт) тарифа «невозвратный».
- на причинение убытков вследствие задержки рейса компанией ПАО «Аэрофлот».

Контрольные (надзорные) мероприятия:

Наблюдения по документам (АО «Транспорт»). АО «Транспорт» при оказании услуг перевозки пассажиров пригородным транспортом (маршрут 102, с. Ильинское – город Богданович) не обеспечило возможность оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов.

В силу ч. 1 ст. 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель, в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем обязан обеспечить возможность оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Эта обязанность распространяется на исполнителя, у которого выручка от оказания услуг за предшествующий календарный год превышает 20 миллионов рублей.

По результату проведения контрольного (надзорного) мероприятия выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Туристские услуги

В 2025 году в Каменск-Уральский отдел поступило 2 обращения граждан с жалобами на туристские услуги (в 2024 году - 4 обращения) в том числе:

- во время путешествия в Белоруссию потребитель обнаружил, что отель оплачен на более короткий срок.
- жалоба на качество тур. услуг (заселение в номер несоответствующий условиям договора).

Контрольные (надзорные мероприятия):

- Наблюдения в сети Интернет на сайтах образовательных организаций – 3.
- Выездное обследование -1.

Выявлены нарушения обязательных требований:

Не предоставление информации: фамилия, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации, номер контактного телефона, адрес электронной почты.

Недостоверные данные ИНН

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия:

ИП Карпухин А.Р., ИП Табункова Н.С., ООО «Туристической фирмы «Я и МИР», ООО «Солор Ворлд».

Услуги связи

В Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2025 году поступило 300 обращений граждан (в 2024 году 28 обращений) с проблемными вопросами:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- качества услуг связи;
- с жалобой на отсутствие поступлений денежных средств за пересылку товара.

Направлено 300 предложений о добровольном удовлетворении требований граждан по вопросу нарушения порядка переноса абонентских

номеров и оказания качества услуг связи. В 90% случаев предложения Роспотребнадзора удовлетворены.

Контрольные (надзорные) мероприятия:

- наблюдения в сети Интернет - 2
- выездные обследования – 2

Выявленные нарушения:

Не предоставляется информация:

- перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- тарифы на услуги телефонной связи;
- порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи;
- номера телефонов информационно-справочных служб;
- указание мест, где абонент и (или) пользователь услуг телефонной связи могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания услуг телефонной связи.

В адрес хозяйствующих субъектов выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

Юридические услуги

В 2025 году поступило 1 обращение гражданина с жалобой на расторжение договора оказания юридических услуг.

Контрольные (надзорные) мероприятия:

- Выездные обследования – 3 (ООО «Банкротство Граждан», ИП Грачев С.С., ИП Жаков Д.Э., ООО «Объединение»).

При оказании юридических услуг, не предоставлена на вывеске необходимая информация.

По результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий в адрес хозяйствующих субъектов о выданы рекомендации, объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

Услуги культуры

В 2025 году обращения граждан не поступали.

Контрольные (надзорные) мероприятия в отношении кинозалов:

Выездные обследования - 3

Наблюдения – 1

Выявленные нарушения:

— Не предоставляется возможность до приобретения билета ознакомиться с Правилами работы кинозалов, а также с локальными актами, принятыми демонстраторами фильмов;

— не предоставляется информация о фильмах текущего репертуара;

— о ценах на билеты;

— о расположении мест в кинозале;

— о времени начала и продолжительности сеанса;

— о дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них.

Хозяйствующие субъекты, в отношении которых проведены мероприятия: МБУК «Культурно-досуговый центр Каменского МО Свердловской области» и МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович», МАУК ДК «Кристалл» (г. Сухой Лог), МБУК «Курьинский Центр досуга и народного творчества».

О результатах работы по нарушениям Единых правил в области защиты прав потребителей, утв. Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 от 06.12.2024

Единые правила в области защиты прав потребителей, утв. Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 от 06.12.2024, не поименованы в перечне обязательных требований Роспотребнадзора, в отношении которых осуществляется государственный контроль (надзор).

Дела об административных правонарушениях за нарушение указанных правил могут возбуждаться без проведения контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий, по факту обнаружения признаков административного правонарушения.

В 2025 году проведено три административных расследования в отношении хозяйствующих субъектов, допустивших нарушение Единых правил.

ООО «ДМ» (магазин «Детский мир»)

При изучении обращения потребителя обнаружено ООО «ДМ» при оказании услуг розничной торговли в магазине «Детский мир» (г. Богданович, ул. Кунавина, д.9) допустило обсчет потребителя при покупке товаров: пижама для мальчика: на ценнике указана одна цена, а в кассовом чеке другая.

По результату проведенного административного расследования юридическое лицо подвергнуто административному наказанию в виде штрафа в размере 20000 рублей.

ООО «Екатеринбург» (магазин «Рефтяночка»)

Общество допустило обман потребителя путем совершения обсчета, а именно: по кассовому чеку потребителю продан товар по одной цене, тогда как на ценнике указана другая цена.

По результату проведенного административного расследования юридическое лицо подвергнуто административному наказанию в виде штрафа в размере 10000 рублей.

ООО «Специализированный застройщик «Пушкинь»

В ходе административного расследования обнаружено включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а именно:

Условие пункта договора, предусматривает единственный способ, при котором участник долевого строительства в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора тем самым ограничивает права потребителя, гарантированные ему законом.

Условие, которое устанавливает обязанность потребителя нести все расходы по оплате возможных затрат по обеспечению Объекта коммунальными ресурсами и затрат по эксплуатации и по техническому обслуживанию Жилого дома, соразмерно его доле в праве общей долевой Условия, устанавливающие обязанность потребителя заключить договор на предоставление услуг управления Жилым домом, ремонта и содержания общего имущества Жилого дома и коммунальных услуг с выбранной Застройщиком организацией.

Условие в части выбора Управляющей организации.

Кроме того, договором закреплено право Застройщика на односторонний отказ от исполнения обязательства, не предусмотренного Законом, а также возложение на потребителя штрафных санкций, не предусмотренных для ситуации, связанной с переводом долга.

По результату проведения административного расследования ООО «Специализированный застройщик Пушкинь» привлечён к административной ответственности в виде штрафа в размере 5000 рублей.

В адрес руководителя ООО «Специализированный застройщик Пушкинь» направлено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Меры административного воздействия

В 2025 году вынесено 30 постановлений по делам об административных правонарушениях по направлению защиты прав потребителей. Наблюдается незначительный рост дел об административных правонарушениях. Это обусловлено активизацией работы по индикаторам риска нарушения обязательных требований, которые являются основаниями для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, а также работа по выявлению нарушений Единых правил в области защиты прав потребителей.

№	год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
1	2025	30
2	2024	21
3	2023	7
4	2022	20
5	2021	60
6	2020	69
7	2019	154

Итоги судебной защиты прав потребителей

В 2025 году подготовлено и направлено в суд 4 иска в защиту неопределенного круга потребителей (нарушения требований к маркировке, продажа немаркированного товара). Поводом для подачи исков послужили многочисленные контрольные (надзорные) и профилактические мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов и отсутствие реальных действий, направленных на устранение нарушений.

	ОТВЕТЧИК	ТЕМАТИКА	СУД, НОМЕР ДЕЛА, РЕЗУЛЬТАТ
1	Анорова Г.Н.	маркировка тр тс, честный знак	Железнодорожный суд 2-1977/2025
2	Пиров Д.Ж	маркировка тр тс, честный знак	Суходоложский суд 2-371/2025
3	Амиров Р.С.	маркировка тр тс, честный знак	Люблинский суд Москва М-8879/2025
4	Броян Г.Ш.	маркировка тр тс, честный знак	Железнодорожный суд № 2-4493/2025

Требования Роспотребнадзора о признании продажи немаркированного товара удовлетворены, в том числе досудебно.

4 иска в защиту прав конкретных потребителей (тематика: отказ от дистанционных образовательных услуг, качество товара, возврат денег за бронирование).

	ОТВЕТЧИК	СУД	НОМЕР ДЕЛА
1	ООО ЭДЭКС	Дзержинский районный суд г. Нижний Тагил	2-770/2025
2	ООО «РБТ»	с/у № 1 Синарский	2-473/2025

3	ИП Любин С.А.	с/у № 3 Синарский	2-2527/2025
4	ООО «Твил Софт»	Североуральский суд	

Дано 14 заключений в судах по искам, поданным потребителями самостоятельно.

Тематика судебных споров	Количество дел
Бытовые услуги	3
Качество товаров	3
Медицинские услуги	3
Услуги в сфере культуры и спорта	1
Долевое строительство	2
Прочие виды деятельности (качество услуг по аренде домика)	1

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 «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 муниципальный округ Богданович.

1. Разработать программу по вопросам защиты прав потребителей, в которую включить:

— Вопросы обеспечения взаимодействия с Каменск-Уральским отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей (рабочие встречи, совещания, консультации, круглые столы по актуальным вопросам соблюдения требований законодательства).

— Оказание консультативной помощи потребителям с подготовкой, при необходимости, писем, претензий, исков, ходатайств.

— Вопросы актуализации информации, посвященной защите прав потребителей, на странице в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет» на сайте Администрации муниципального образования.

— Публикации в средствах массовой информации, направленные на повышение уровня потребительской грамотности.

2. При формировании бюджета на 2027 год заложить количество денежных средств в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

3. Активизировать работу по профилактике правонарушений, проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей.