

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

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

Территориальный отдел

в городе Алапаевск, Алапаевском, Артёмовском и Режевском районах

Информационный бюллетень «Защита прав потребителей в 2022 году
на территории Артёмовского городского округа»

2023

Информационный бюллетень «О защите прав потребителей в 2022 году» (далее – Информационный бюллетень) подготовлен территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах (далее – Алапаевский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 6 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.15 Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей".

Информационный бюллетень содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей, содержит сведения о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере, основные достижения региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, а также проблемы, с которыми сталкиваются органы, обеспечивающие защиту прав потребителей.

Региональная система защиты прав потребителей Свердловской области, включающая различные органы и учреждения, осуществляет деятельность в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р.

На территории Артемовского городского округа ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на муниципальном уровне.

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

Продолжает реализовываться комплексный план мероприятий, направленный на обеспечение защиты прав потребителей на территории Артемовского городского округа на 2020 – 2023 годы, утвержден постановлением Администрации Артемовского городского округа от 04.02.2020г. №90-ПА:

В 2022 году приоритетными направлениями работы по-прежнему оставались такие направления как дистанционная продажа товаров в сети Интернет, противодействие работе фирм, реализующих схемы обмана потребителей (деятельность автосалонов, продажа медицинских приборов разносным

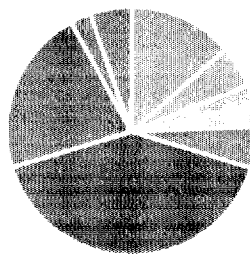
способом, деятельность недобросовестных сервисных центров, оказание некачественных дорогостоящих юридических услуг). Также, в условиях распространения новой коронавирусной инфекции актуальность не утратили вопросы защиты прав потребителей туристских, транспортных и зрелищных услуг.

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

В течение 2022 года рассмотрено 82 обращений граждан, из которых 37 на нарушения прав потребителей.

Структура обращений приведена ниже.

Структура обращений в сфере защиты прав потребителей за 2022 год



- Общественное питание
- Бытовое обслуживание
- Госпитальные услуги
- Транспортные услуги
- Услуги связи
- Дейтельность на финансовом рынке
- Розничная торговля
- Жилищно-коммунальные услуги
- Образовательные услуги
- Медицинские услуги

Как следует из диаграммы, большинство обращений в 2022 году связано с нарушением прав потребителей в сфере розничной торговли (41%), в сфере жилищно-коммунальных услуг (22%), в сфере услуг общественного питания (14%).

Количество обращений, ставших основанием для проведения административных расследований - 3, из них в сфере защиты прав потребителей – 2. Число протоколов об административных правонарушениях, составленных по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений – 3. Из них 2 протокола по нарушениям прав потребителей в сфере розничной торговли, 1 протокол по нарушениям прав потребителей в сфере услуг.

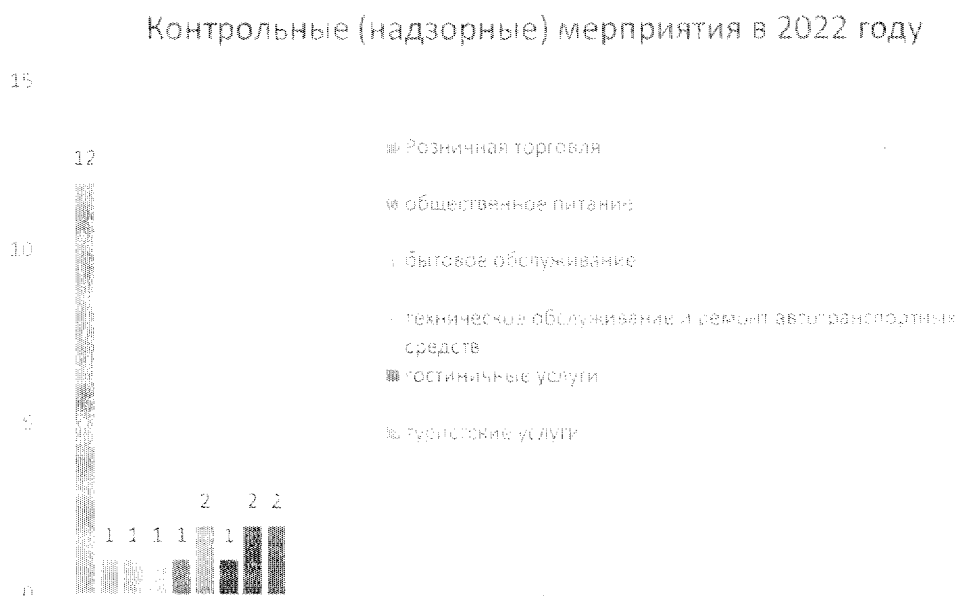
Число выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований по результатам рассмотрения обращений граждан - 3.

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

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) Алапаевским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проводились проверки и иные контрольные (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов.

В течение 2022 года проведено 23 контрольных (надзорных) мероприятий, что обусловлено ограничениями в проведении в 2022 г. проверок, введенными постановлением Правительства Российской Федерации №336 от 10.03.2022г "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля".

В сфере розничной торговли – 12, в сфере услуг – 11. По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 68 нарушений.



В 2022 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере розничной торговли – 43 нарушения.

Число заявлений или исков, поданных в суд по фактам нарушений, выявленных по результатам проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий – 4.

Структура выявленных правонарушений в сравнении с 2021 годом существенно не изменилась.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли;

- не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;
 - недобросовестная реализация схем обязательного подтверждения соответствия продукции;
 - отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием недостаточной правовой грамотности.
- Полученные данные о результатах проверок свидетельствуют о том, что, по-прежнему, нарушения правил маркировки продукции носят массовый характер.

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие маркировки средствами идентификации или недостоверная информация в данной маркировке;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);
- указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления пищевого продукта, что приводит к умышленному укрытию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;
- указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;
- применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично неизвестен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;
- наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.);
- отсутствие сведений о номинальной массе основного компонента для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде и так далее;
- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящим в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;

- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения;
- недостоверное декларирование продукции - фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

Алапаевским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области также реализуются меры досудебной и судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей.

Наиболее активно в 2022 году применялись именно профилактические меры. В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений на товарном рынке составило 142 (2021 г. – 47). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 3 раза. Из числа профилактических мероприятий 18 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 12 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 91 консультирование и 21 профилактический визит. Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах также реализуются меры досудебной и судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей.

В 2022 г. судами удовлетворено 12 исков потребителей товаров, в защиту которых Алапаевский отдел Управления Роспотребнадзора выступал с заключением, а также 8 исков в защиту прав потребителя, поданных территориальным отделом в сфере торговли (из них 8 – в защиту неопределенного круга лиц).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 0,8 млн. рублей. Консультационным пунктом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах» за 2022 год в сфере торговли было оказано 196 консультаций, подготовлено 69 претензии, 6 исковых заявлений. По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 1,3 млн. руб.

2.1. Продовольственные товары

Алапаевский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью пищевых продуктов в рамках проводимых надзорных мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время особенно актуальным вопросом является внедрение риск-ориентированной модели организации контрольно-надзорной деятельности.

В 2022 году территориальным отделом проведено 9 надзорных мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при этом в одной проверке в среднем выявляется 3 правонарушения. Общее число выявленных нарушений составило – 23. Составлено 11 протоколов об административных правонарушениях.

Традиционно наибольшее внимание при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. При этом оценка продукции производится:

- по показателям безопасности (соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных сопроводительных документов;
- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

Ситуация на потребительском рынке пищевых продуктов остается неудовлетворительной.

В целях проведения оценки соответствия качества и безопасности пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования.

По сравнению с 2021 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, снизился в 1,3 раза. При этом следует отметить, что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям качества, значительно превышает удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности и фальсификации.

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий установлены факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. Главной целью фальсификации является получение незаконной прибыли за счет удешевления себестоимости продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции наряду с намеренным введением

потребителя в заблуждение относительно свойств и происхождения продуктов способствует недобросовестной конкуренции на продовольственном рынке.

В результате добросовестные изготовители оказываются в невыгодном положении. Фальсификация товаров чаще всего производится путем придания им отдельных, наиболее типичных признаков, например, внешнего вида, цвета, консистенции, при общем ухудшении или полной утрате отдельных, наиболее значимых свойств - пищевой ценности (наличие полноценных белков, углеводов, витаминов и т.п.). По результатам лабораторных испытаний установлено, что наиболее часто подвергаются подделке:

- колбасные изделия - по наличию несанкционированных включений (соевого белка, животного белка, пищевых добавок каррагинана, камеди гуара и др., замене мясного сырья на мясо птицы);

- консервы мясные - по наличию несанкционированных включений (каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов и т.д.);

- молочная продукция – по замене молочного жира жирами немолочного происхождения;

- мороженая рыбная продукция - по завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури;

- мясо кур замороженное - по завышенному содержанию массовой доли влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании.

В целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, информация о результатах лабораторных исследований размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области (potrebitel66.ru)».

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

2.1.1. Хлебобулочные изделия

В 2022 году качество хлебобулочных изделий проверено в 4 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий. Основные нарушения, выявляемые при проверках сотрудниками территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах: неудовлетворительное санитарное состояние помещений, нарушение правил обработки внутрицеховой тары и инвентаря, нарушение полноты и кратности прохождения медицинских осмотров, профилактических прививок и гигиенического обучения, проведение производственного лабораторного контроля не в полном объеме, отсутствие полной и достоверной информации о товаре и изготовителе, отсутствие товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, нарушение условий и сроков хранения продукции.

Причиной продажи хлебобулочных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов, послужило отсутствие на предприятиях должного внутриведомственного контроля за качеством изготовленной продукции.

2.1.2. Масложировая продукция

В рамках проведенных проверок в 2022 году отобрано и исследовано 8 проб масложировой продукции, неудовлетворительные пробы отсутствуют (в 2021 году удельный вес забракованной продукции составил – 1,1 процента). Основными нарушениями при реализации масложировой продукции является продажа масложировой продукции с неполной информацией о товаре на маркировке, без товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции.

2.1.3. Молочная продукция

По сравнению с 2021 годом в 2022 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился. Всего в 2022 году проинспектировано 0,5 тонн молочной продукции, забраковано 0,004 тонн, что составило 0,8 процента (за 2021 год – 0,7 процента). несоответствие требованиям НД: 5,6% нарушение правил маркировки: 77,1% отсутствие документов: 17,3%

По-прежнему большая часть молочной продукции браковалась по причине несоответствия требованиям нормативных документов, технических регламентов по качеству, а также по критериям фальсификации. Кроме того, в ходе контрольных (надзорных) мероприятий были выявлены в том числе нарушения условий хранения продукции. Некоторые хозяйствующие субъекты реализовали молочную продукцию без документов, обеспечивающих её прослеживаемость.

2.1.4. Мясная продукция

В 2022 году проинспектировано 0,6 тонн мясной продукции, забраковано 0,05 тонны, что составило 8 процентов (в 2021 году – 11,1 процента). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2021 годом уменьшился.

Продолжена работа по выявлению на рынке пищевых продуктов фальсифицированной продукции. В целях проведения оценки соответствия качества пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования в том числе по показателям, характеризующим фальсификацию продукции.

2.1.5. Рыбная продукция

В 2022 году проинспектировано 0,4 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 0,009 тонны или 2 процента от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2021 годом уменьшился в 2 раза.

Также, как и за аналогичный период 2021 года наибольший удельный вес в структуре забраковок, в 2022 году занимают забраковки по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции, а также нарушения правил маркировки.

2.1.6 Алкогольная продукция

Функции, связанные с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального надзора в сфере защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции являются одним из приоритетных направлений деятельности территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах. Однако, в связи с введенными ограничениями контрольной (надзорной) деятельности в соответствии с Постановлением Правительства от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» в 2022 году отмечается значительное снижение проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и количества исследованных проб алкогольной продукции в сравнении с предыдущими годами.

Так, всего в 2022 году Управлением проведено 2 контрольных (надзорных) мероприятия в отношении контролируемых лиц, осуществляющих оборот алкогольной продукции.

Основная часть забраковок приходится на отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность продукции – 62 процента,

несоответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 23 процента, нарушение правил маркировки – 14 процентов, наличие в обороте фальсифицированной продукции – 1 процент.

В настоящее время к полномочиям территориальных органов Роспотребнадзора не относится контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований Федерального закона от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее Федеральный закон № 171-ФЗ), а именно. Федеральным законом от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» внесены изменения в ст. 23 Федерального закона № 171-ФЗ. Так, на сегодняшний день, согласно ст. 23 Федерального закона № 171-ФЗ федеральный государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется федеральным органом по контролю и надзору. Постановлением Правительства от 25.06.2021 г. № 1010 утверждено «Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции». Согласно п. 3 указанного Положения в настоящее время государственный контроль осуществляется Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка и ее территориальными органами. Предусмотренный ранее статьей 23 Федерального закона № 171-ФЗ региональный государственный контроль (надзор) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции выделен в отдельную статью 23.1. Согласно п. 1 ст. 23.1 Федерального закона № 171-ФЗ региональный государственный контроль (надзор) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации. В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Федерального закона № 171-ФЗ соблюдение организациями, индивидуальными предпринимателями обязательных требований к розничной продаже алкогольной продукции и розничной продаже алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, установленных статьей 16 Федерального закона, обязательных требований к розничной продаже спиртосодержащей продукции, обязательных требований к фиксации в единой государственной автоматизированной информационной системе сведений об обороте алкогольной продукции лицами, осуществляющими ее розничную продажу, за исключением обязательных требований, установленных техническими регламентами. Постановлением Правительства Свердловской области от 11.11.2021 г. № 784-ПП утверждено «Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской

области», согласно которому региональный государственный контроль (надзор) осуществляется Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.

2.1.7. Табачные изделия

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах в 2022 в 4 предприятиях (объектах), осуществляющих продажу табачных изделий, выявлены нарушения действующего законодательства.

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий. Основные причины забраковок продукции: отсутствие сопроводительных документов, нарушение правил маркировки.

При проведении проверок соблюдения хозяйствующими субъектами, норм законодательства в области охраны здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака установлены следующие нарушения:

- продажа табачных изделий с превышением максимальной розничной цены;
- отсутствие знака о запрете курения на объектах, где курение запрещено;
- продажа табачных изделий несовершеннолетним;
- продажа табачных изделий без оформленного перечня, реализуемых табачных изделий;
- продажа табачной продукции с выкладкой и демонстрацией в торговом объекте;
- продажа табачных изделий на расстоянии менее ста метров от границ образовательного учреждения;
- неисполнение юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности.

С момента вступления в действие новелл антитабачного закона, территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области установлены такие нарушения, как:

- оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix)

- при проведении административного расследования в отношении ИП Малых И. А., установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix), а также при отсутствии маркировки акцизными марками. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждены дела

об административных правонарушениях в порядке ст. 14.15, ч. 1 ст. 14.53, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения материалов дела по ст. 14.45 КоАП РФ принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 20,0 тыс. рублей, по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ – штрафа на сумму 5,00 тыс. рублей.

- продажа табачной продукции без специальных марок

При анализе материалов проверки КУСП в отношении ИП Заздравных М.В. составлены протоколы:

- по ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ – назначено наказание в виде административного штрафа в размере 10 000 рублей;
- по ч.2 ст. 14.6 КоАП РФ – назначено наказание в виде административного штрафа в размере 50 000 рублей;
- по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ – штраф 6000 рублей;
- по ч.1 ст. 14.46 КоАП РФ – штраф 12 000 рублей;
- по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ – штраф 22 000 рублей.

- торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией в торговом объекте

При проведении мероприятия без взаимодействия (по жалобе на открытую выкладку табачной продукции) в отношении ИП Медведева И.С. составлен протокол по ч.1 ст. 14.53 КоАП РФ – назначено наказание в виде предупреждения.

2.2. Непродовольственные товары

Непродовольственные товары занимают значительный удельный вес в общем объеме оборота товаров, что определяется, с одной стороны, их широким ассортиментом, а с другой — необходимостью их использования в быту. Значительная роль оборота непродовольственных товаров в повседневной жизни каждого потребителя определяет и динамику по увеличению количества обращений с жалобами на данные группы товаров.

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 60 процентов от всех обращений потребителей на непродовольственные товары. Также большое число обращений поступает в отношении автомобилей (7 процентов) и одежды (8 процентов). В отношении автомобилей поступают обращения на обман, непредоставление информации со стороны недобросовестных автосалонов. Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот непродовольственных товаров:

- ненадлежащее качество товара;
- безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;

- отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара, товар, обладающий аналогичными потребительскими свойствами;

- отказ в оплате стоимости доставки крупногабаритного товара на место ремонта;

- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения обязательства;

- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;

- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;

- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;

- отсутствие информации о производителе: его наименовании и местонахождении;

- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака. По жалобам потребителей, а также в плановом порядке Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся надзорные мероприятия. Плановые проверки в отношении продукции проводятся в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), на предмет соблюдения требований технических регламентов и иных обязательных требований к продукции. Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, ламповая продукция, мебель Управление уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию.

Основным нарушением, допускаемым хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, является оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, без средств идентификации. Также выявляли нарушения по несоответствию продукции требованиям нормативных документов (например, стеклоомывающая жидкость (показатель «метанол»)); отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции; недостоверное декларирование продукции; продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена) и др.

Большая часть забракованных непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе. Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- реализация продукции (обувь) без средств идентификации;
- непредоставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации об изготовителе, а именно: о его наименовании и месте нахождения, о местонахождении организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества.

В ходе проведения надзорных мероприятий продукция анализировалась в рамках проведения лабораторных исследований на соответствие требованиям безопасности.

2.2.1. Товары детского ассортимента

К продукции детского ассортимента относятся товары для детей: игры и игрушки, одежда, обувь, мебель, коляски, парфюмерно-косметические изделия и другие. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары.

За отчетный период проведено 12 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 8 мероприятиях (66 процентов).

В ходе надзорных мероприятий анализируется продукция, в том числе и 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).

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано:

- 1) детские игрушки – 38 ед., забраковано 57,9 процента продукции;
- 2) детская одежда – 25 ед., забраковано 60 процентов продукции;
- 3) детская обувь – 120 ед., забраковано 50 процентов.

Общие 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 о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и

подошвы и др.); об условиях эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.; - отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции; - отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.

Специалистом консультационного пункта для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах» в течение 2022 года оказано 21 консультация по вопросам продажи детских товаров, в том числе: - 6 консультаций по вопросам продажи игрушек; - 5 консультаций по продаже детской одежды; - 5 консультаций по вопросам продажи детской обуви; - 1 консультация по вопросам продажи детской мебели; - 2 консультаций по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента; - 2 консультации по вопросам продажи иных непродовольственных товаров детского ассортимента. Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам: - о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об изготовителе и его месте нахождения; об обязательном подтверждении соответствия детских товаров требованиям технического регламента Таможенного союза; об отсутствии информации на русском языке, и прочее); - о качестве и безопасности детских товаров (игрушек, обуви, одежды, сладких новогодних подарков иных продовольственных товаров детского ассортимента, детской мебели); - об отказе продавца от возврата товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом; - об отсутствии необходимой и достоверной информации на сайте интернет-магазина, и другое.

2.2.1.2. Детская одежда и обувь

В 2022 году в торговле проинспектировано 120 пар обуви, выявлена реализация с нарушениями 60 пар, что составляет 50 процентов. Увеличение в сравнении с 2021 годом количества забракованного товара обосновано увеличением количества инспектирования продукции именно во внеплановом порядке, при проведении контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе на сайте ГИС МТ.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о наименовании товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и

подошвы и др.); условий эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;

- отсутствие маркировки средствами идентификации.

В 2022 году было проинспектировано 25 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 15 единиц товара, что составляет 60 процентов. Удельный вес детской одежды, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким. Основными причинами изъятия детской одежды из оборота явились:

- предоставление недостоверной или двойной информации, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно: состава вида сырья товара и его процентного содержания в изделии, страны изготовления товара; даты изготовления, номера технического регламента, на соответствие которого заявился изготовитель;

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- отсутствие маркировки средствами идентификации;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о виде и массовой доли (процентное содержание) исходного сырья, о составе сырья, о виде изделия, о наименовании, адресе изготовителя, уполномоченной организации; об артикуле товара; о размере в соответствии с размерными признаками типовой фигуры; о дате изготовления, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием и другие нарушения.

2.2.2. Обувь

В адрес Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области продолжают поступать обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже обуви.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- отказ продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;
- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о стране изготовителя, об условиях эксплуатации и ухода за обувью, о размере изделий, о видах сырья товара и др.);
- низкое качество приобретенной обуви (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца обменять товар надлежащего качества;
- отказ продавца ознакомить потребителя с товарно-сопроводительной документацией на товар.

При этом основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер.

Несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, а правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

В ходе проведения инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировка средствами идентификации;
- информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, правильность применения процедур обязательного подтверждения соответствия требованиям технического регламента в зависимости от вида продукции, в том числе наличие маркировки товаров единым знаком обращения;
- законность использования средств индивидуализации товара;
- наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии.

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий проинспектировано 912 пар обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 857 пар, что составляет 93 процентов от количества проинспектированного товара.

Основной причиной забраковки обуви, как и в предыдущий год, явилось отсутствие у товара маркировки средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код), а также нарушение правил маркировки товаров. При обследовании объектов и проведении экспертизы представленных в ходе проверок документов установлены следующие нарушения:

- продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации;
- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации (на основе данных из информационной системы мониторинга);
- продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством. Например, без указания на маркировке потребительской упаковки даты изготовления, вида материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви, наименование товара, наименование страны происхождения товара; модели, полноты изделия, сведений об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, наименования изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, юридического адреса изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, состава сырья, единого знака обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, информации об условиях эксплуатации и ухода за обувью.

По результатам надзорных мероприятий индивидуальные предприниматели, должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.45 КоАП РФ. Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям хозяйствующим субъектам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.2.3. Одежда

В адрес Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже одежды.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган явились:

- отказ продавца расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;
- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о потребительских свойствах товара, о стоимости товара и др.);
- нарушение права потребителя на безопасность товара;
- низкое качество приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца в обмене товара надлежащего качества;
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества. Основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер.

Несоблюдение хозяйствующими субъектами соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, а правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировка средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix- код);
- информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, правильность применения процедур обязательного подтверждения соответствия требованиям технического регламента в зависимости от вида продукции, в том числе наличие маркировки товаров единым знаком обращения;
- законность использования средств индивидуализации товара;

- наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

В 2022 г. было проинспектировано 890 единиц товара, выявлена реализация с нарушениями 760 единиц товара, что составляет 85 процентов.

Основными причинами забраковки одежды, явились: нарушение правил маркировки, несоответствие товара требованиям нормативных документов по качеству, отсутствие документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям. При обследовании объектов и проведении экспертизы представленных в ходе проверок документов установлены следующие нарушения:

- продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код);

- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации (на основе данных из информационной системы мониторинга);

- продажа товаров с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством без указания на маркировочных ярлыках: вида изделия, наименование, адреса изготовителя, уполномоченной организации, артикула товара, размера изделий в соответствии с размерными признаками типовой фигуры, даты изготовления, модели и (или) артикула изделия, материала верха, подкладки, вида меха, вид обработки меха и др., единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием, без инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации и др.

По результатам надзорных мероприятий индивидуальные предприниматели, должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч.1 ст. 14.5, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 и 14.7, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.15 КоАП РФ. Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям хозяйствующим субъектам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. При этом органами Роспотребнадзора реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами.

2.2.4. Мебель

В течение 2022 г. в адрес территориального отдела поступали обращения потребителей на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации и изготовлении мебели.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;

- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю;
- изготовление мебели на заказ с недостатками;
- доставка мебели ненадлежащего качества;
- доставка мебели с нарушением комплектности;
- отказ от расторжения договора и возврата денежных средств;
- отказ в удовлетворении требований, связанных с недостатками товара, выявленными в пределах гарантийного срока.

Основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер, например, выполнение обязательства в установленный срок, замена товара, расторжение договора, возврат денежных средств и выплата неустойки за нарушение срока передачи мебели.

Поскольку правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов, к каким либо действиям обладают только органы судебной власти, а несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, на основании ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», которая предусматривает добровольный порядок урегулирования споров и содержит ответственность за его не соблюдение, Управлением в адрес хозяйствующих субъектов, которые нарушали права потребителей при продаже или изготовлении мебели, направлялись предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей.

В ходе надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано 40 единиц мебельной продукции. Установлены факты реализации с нарушениями 21 единиц продукции, что составило 52 процента от количества проинспектированных товаров. В ходе инспектирования данной группы товаров проводилась оценка маркировки (информации для потребителей) продукции; информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

Основными причинами забраковки мебельной продукции явились нарушение порядка маркировки продукции (правил маркировки), недостоверное декларирование соответствия продукции, нарушение технических регламентов, в части отсутствия документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям.

Основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении предприятий, осуществляющих изготовление, оборот мебельной продукции явились нарушения правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи товаров по образцам, требований Закона о защите прав потребителей, Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», а именно:

- продажа мебели с маркировкой, не содержащей обязательную информацию, в том числе, без информации о наименовании изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначении изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); товарном знаке (логотип) изготовителя (при наличии), о материалах, из которых изготовлена мебель; наименовании страны изготовителя; наименовании и местонахождении изготовителя; наименовании, юридическом и фактическом адресе уполномоченного изготовителем лица, импортера; дате изготовления; гарантийного срока; срока службы, установленный изготовителем; единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; без инструкции, устанавливающей правила и условия безопасной эксплуатации мебели;

- реализация мебельной продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии

- продажа и эксплуатация мебели без обязательного подтверждения соответствия;

- недостоверное декларирование мебельной продукции;

- нарушение сроков поставки товаров по договору розничной купли-продажи мебели.

Алапаевским территориальным отделом Управления при проведении плановой выездной проверки в отношении МБДОУ «Детский сад № 2» и ГАПОУ СО «АМТ» обнаружены нарушения требований к маркировке мебели. Составлены протоколы по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначены наказания в виде предупреждения.

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

В адрес Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки технически сложных товаров бытового назначения.

Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения остаются сотовые телефоны и автомобили. Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах в течение 2022 г. проводились надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения.

При этом как и 2021 г. основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера.

В 2022 г. при инспектировании технически сложных товаров бытового назначения, не выявлена реализация товара с нарушениями.

Как и в прошлом году особую обеспокоенность вызывает деятельность недобросовестных автосалонов. В адрес Алапаевского отдела Управления

Роспотребнадзора по Свердловской области уже несколько лет поступают обращения на деятельность недобросовестных автосалонов.

Основные проблемы, с которыми сталкивается потребитель при приобретении транспортного средства в недобросовестных автосалонах:

- в автосалоне в процессе рассмотрения заявок на кредит сообщается, что кредит на изначально забронированный автомобиль одобрен на иных, менее выгодных условиях; может навязываться иной автомобиль (цена увеличивается в 1,5-2 раза); в момент подписания кредитного договора цена снова меняется и появляются различные доп.услуги (карты «Помощь на дороге», страховки и пр.);

- продавцы своевременно не предоставляют потребителю информацию об услугах и их стоимости. Указывают цену товара со скидкой под условием оплаты потребителем дополнительных товаров и услуг по завышенной (нерыночной) цене;

- процесс заключения договора искусственно затягивается (от 6 - 15 часов), условия постоянно меняются, предоставляются на подпись различные документы (некоторые потребители отмечают подмену страниц или исчезновение документов);

- в результате приобретается автомобиль стоимостью превышающую изначально запланированную и указанную в рекламе; отдельно берется оплата за доп. услуги (60 – 400,00 тыс. рублей);

- аннулирование скидки и возложение на потребителя, реализовавшего право на отказ от договора, обязанности произвести доплату до цены, предлагавшейся без скидки.

В схемах навязывания услуг участвуют как автосалоны, так и банки, а также сторонние организации, предоставляющие дополнительные платные услуги. Усложняется ситуация тем, что в схемах также нередко участвуют посредники, через которых перечисляются денежные средства. По имеющейся информации, граждане, которые хотели приобрести транспортные средства без кредита, сталкивались с отказами в продаже товара – в связи с тем, что продажа товара за наличный расчет по цене, указанной в рекламных объявлениях, на сайтах автосалонов, без оплаты дополнительных услуг невыгодна продавцу.

При заключении договоров автосалонами «предлагаются» дополнительные услуги ООО «ЮРИСТИКА», ООО «АЗИМУТ», ООО «Все Эвакуаторы», ООО «Автогарант», ООО «Автоэкспресс» и других фирм.

При отказе потребителя от договоров большая часть компаний денежные средства не возвращает, что противоречит ст. 32 Закона «О защите прав потребителей». Кредитные организации способствуют совершению правонарушений: как правило, в кредитных договорах указываются направления расходования средств (различные дополнительные услуги).

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке

Роспотребнадзор является одним из основных участников формирования данных в государственную информационную систему (ГИС «Энергоэффективность») в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2011 года № 20 «Об утверждении правил предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности».

В связи с чем, функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации остаются одними из приоритетных направлений Службы Роспотребнадзора. С целью реализации функций по осуществлению государственного контроля и надзора в области энергосбережения, а также принятия соответствующих мер по изъятию продукции, запрещенной к обороту, специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах в 2022 году проведено 3 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции.

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами проводится оценка продукции на соответствие обязательным требованиям. В 2022 году было проинспектировано более 100 единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 11 единиц.

В ходе надзорных мероприятий выявлялись, следующие нарушения:

- продажа ламповой продукции без информации о классе ее энергетической эффективности;
- продажа ламповой продукции без информации о полном наименовании товара, об изготовителе, о дате изготовления и др., в том числе на русском языке, а также эксплуатационных документов;
- продажа ламповой продукции без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям или без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

В адрес Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки парфюмерно-косметических изделий.

Многие жалобы касались недоставки парфюмерно-косметической продукции, приобретенной дистанционно, в установленный срок, а также на реализацию духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации. Алапаевским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

За отчетный период проведено 6 надзорных мероприятий предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 3 мероприятий, что составило 50 процентов.

В 2022 году было проинспектировано около более 835 единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 746 единиц товара с нарушениями, что составило примерно 89 процентов.

Существенная часть забраковок парфюмерно-косметических изделий приходится на нарушение правил маркировки, маркировки средствами идентификации.

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий лабораторные исследования парфюмерно-косметических товаров не осуществлялись.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа с неполной, либо отсутствием маркировки;
- продажа в отсутствие маркировки средствами идентификации.

2.2.8. Товары бытовой химии

В адрес Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области продолжают поступать незначительное количество обращений потребителей по качеству и безопасности товаров бытовой химии.

Основная доля поступивших обращений так же, как и в предыдущих годах, приходится на реализацию некачественной стеклоомывающей жидкости для автомобилей.

В связи с этим, специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах продолжено проведение надзорных мероприятий хозяйствующих субъектов, реализующих товары бытовой химии.

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами территориального отдела давалась оценка на соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством.

С 2013 года Алапаевский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области системно инспектирует данную группу товаров.

Системное инспектирование было связано с большим процентом неудовлетворительных результатов исследований по показателю «метанол» стеклоомывающей жидкости для автомобилей.

Так, в 2022 году проинспектировано 883 л. товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве почти 631 л., что составляет порядка 71 процента.

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии:

- несоответствие обязательным требованиям безопасности, установленным Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

Примеры нарушений:

1. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП №161 от 19.01.2022г. по факту реализации стеклоомывающей жидкости с содержанием метанола в магазине «Магистраль», расположенном по адресу: Свердловская область, Артемовский район, п. Красногвардейский, ул. Панова, 8/б (ИП Юрьев А.А.) – 21 бутылка объемом 1-5л. незамерзающая жидкость «Сибирь» в адрес индивидуального предпринимателя направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП №464 от 20.01.2022г., по факту реализации стеклоомывающей жидкости с содержанием метанола в магазине "Радуга" по адресу Свердловская область, г. Артемовский, ул. Молодежи, 4 (ИП Ольков Г.Ю.) – 16 бутылок объемом 5л. "Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная -30 Айс Драйв" в адрес индивидуального предпринимателя направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. Из правоохранительных органов поступили материалы проверки КУСП № 9103 в отношении ИП Голубковой Т.М. (35 бутылок объемом 5л.). В результате рассмотрения материалов в отношении ИП Голубковой Т.М. по ч.2 ст. 14.43 КоАП РФ составлен протокол об административном правонарушении, направлен в Арбитражный суд Свердловской области. АС СО вынесено решение о назначении штрафа в размере 30,0 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг

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

Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются медицинские услуги, услуги жилищно-коммунального хозяйства, услуги связи, транспортные услуги, финансовые услуги.

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах проводились контрольные (надзорные) мероприятия, преимущественно, без взаимодействия.

3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее - ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства.

В соответствии с ч. 1 ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации предметом государственного жилищного надзора является соблюдение юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в отношении жилищного фонда, за исключением муниципального жилищного фонда:

1) требований к использованию и сохранности жилищного фонда, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, порядку осуществления перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое в многоквартирном доме, порядку осуществления перепланировки и (или) переустройства помещений в многоквартирном доме;

2) требований к формированию фондов капитального ремонта;

3) требований к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;

4) требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

5) правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

6) правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;

- 7) правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;
- 8) требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;
- 9) требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;
- 10) требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;
- 11) требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования.

Аналогичные перечень требований, отнесенных к предмету государственного жилищного надзора, содержится в п. 7 Общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, устанавливают их права и обязанности, порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, а также порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг регулируют Правила № 354.

Согласно пункту 161 Правил № 354, государственный контроль за качеством, объемом и порядком предоставления коммунальных услуг осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти в соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса. Таким образом, большая часть проблемных вопросов, которые возникают у потребителей услуг ЖКХ, могут быть разрешены при осуществлении

государственного жилищного надзора уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Контроль за соблюдением перечисленных требований в области ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти. На территории Свердловской области Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент).

3.2. Медицинские услуги

Здоровье является высшим благом для человека, без которого могут утратить значение многие другие блага. Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к числу конституционно значимых ценностей, основных неотчуждаемых прав и свобод человека, принадлежащих ему от рождения и подлежащих государственной защите (ч. 1 ст. 41 Конституции РФ).

Часть 2 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает право каждого на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Основную конкуренцию частным медицинским клиникам составляют государственные медицинские организации, которые также предоставляют платные медицинские услуги. Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Договор о предоставлении платных медицинских услуг признается публичным договором, предполагающим, что медицинская организация оказывает медицинские услуги каждому обращающемуся лицу. Не допускается отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности оказать соответствующие услуги. Кроме того, при заключении договора не допускается оказание медицинской организацией предпочтения одному лицу

(пациенту) перед другим. Заказчиком платных медицинских услуг, оказываемых потребителю, может выступать физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя. Исполнителем является медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям. Предоставление медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид работы (услуги) (п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 N 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности»). Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Ввиду того, что, как и все услуги, медицинские также не всегда оказываются качественными, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты. Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя. В случае неудовлетворенности качеством полученной медицинской услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, в том числе, в рамках Территориальной программы, нарушением сроков оказания услуг, отказом в удовлетворении гражданско-правовых требований граждан, что не относится к полномочиям Службы. По вопросам гражданско-правового характера специалистами территориального отдела направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации. В части вопросов качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области. В части вопросов реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; создания условий для развития медицинской помощи, обеспечения ее качества и доступности; обеспечения граждан лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания и медицинскими изделиями обращения направлялись в Министерство здравоохранения Свердловской области.

В 2022 году в сфере платных медицинских услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы; отсутствием необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей; обманом потребителя.

3.3. Туристские услуги

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2022 году в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах поступило 2 обращения, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг.

В 2022 году Управлением проведено 2 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 2 были выявлены нарушения.

В 2022 году также проводились мероприятия по информированию населения о правах потребителей туристских услуг. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: публикация статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

3.4. Услуги связи

В 2022 году в адрес территориального отдела поступило 2 письменных обращения.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи, телематических услуг связи, услуг стационарной связи, услуги телевизионного вещания, услуги почтовой связи.

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
- обусловливание приобретения одной платной услуги приобретением другой;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов, изменение ценовой составляющей тарифного плана в одностороннем порядке;
- проблема качества услуг связи;

- нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции, проблема качества работы почтовых отделений и пр.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

3.5. Платные образовательные услуги

Право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации (ст. 43 Конституции РФ).

Платные образовательные услуги могут оказываться (ч. 1 ст. 21 Закона об образовании):

- образовательной организацией - некоммерческой организацией, осуществляющей на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана (п. 18 ст. 2 Закона об образовании);
- организацией, осуществляющей обучение - юридическим лицом, осуществляющим на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности (п. 19 ст. 2 Закона об образовании);
- индивидуальным предпринимателем, осуществляющим образовательную деятельность (п. 20 ст. 2 Закона об образовании).

К договору на оказание платных образовательных услуг, предусмотренному Федеральным законом N 273-ФЗ, применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В силу п.2 ст.779 ГК РФ правила главы 39 «Возмездное оказание услуг» применяются к договорам оказания услуг по обучению. В соответствии со ст.783 ГК РФ общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг. Пункт 3 ст. 730 ГК РФ предусматривает, что к отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Следовательно, договор об оказании платных образовательных услуг является одним из видов гражданско-правового договора возмездного оказания услуг, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения соответственно распространяется Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Важным моментом является то, что относительно образовательных услуг Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» применяется в случае их платности, но не получения образования за счет средств федерального бюджета. Договор

на оказание платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме между:

1) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и лицом, зачисляемым на обучение (родителями (законными представителями) несовершеннолетнего лица);

2) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, лицом, зачисляемым на обучение, и физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение (ч. 1 ст. 54 Закона об образовании);

3) индивидуальным предпринимателем и заказчиком и (или) законным представителем обучающего (по смыслу пп. «а» - «д» п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг). Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет на дату заключения договора (ч. 4 ст. 54 Закона об образовании, п. 16 Правил оказания платных образовательных услуг). Образовательные услуги предоставляются гражданам в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения. Договор об образовании не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования, определенных уровня и направленности и подавших заявления о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению (ч. 6 ст. 54 Закона об образовании, п. 14 Правил оказания платных образовательных услуг).

Значительная часть поступивших обращений содержали жалобы на некачественное оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг, просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора. По таким обращениям потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе, рекомендовалось обратиться в консультационный пункт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах».

В 2022 году в сфере платных образовательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с:

- нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;
- отсутствием необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- включением в договор условий, ущемляющих права потребителей.

При анализе акта Филиала ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах" по результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия наблюдения за соблюдением обязательных требований, установлено следующее: ГАПОУ СО "Артемовский колледж точного приборостроения" осуществляется деятельность по предоставлению образовательных услуг с нарушением обязательных требований, а именно: при анализе данных об объекте контроля ГАПОУ СО "Артемовский колледж точного приборостроения" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", расположенном по URL-адресу: <http://www.актп.рф/> обнаружено следующее:

1. На официальном сайте образовательной организации, размещена недействующая лицензия на осуществление образовательной деятельности, отсутствуют сведения о государственной аккредитации.

В соответствии с п. 2 ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей", если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

2. В договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, указаны сведения о недействующей лицензии.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей", изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п. 10 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 N 1441, исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с пп. "и" п. 12 Правил, договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения: сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3. В п. 4.3. договора на оказание платных образовательных услуг, размещенном на официальном сайте образовательной организации, указаны не действующие Правила оказания платных образовательных услуг.

В соответствии с абз. 10 п. 2 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей", информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

4. П. 3.3. договора нарушает права потребителей на оплату услуг посредством наличных и безналичных расчетов, а именно: "Оплата услуг, предусмотренных настоящим договором, осуществляется через банковские учреждения безналичным перечислением Заказчиком (Обучающимся) денежных средств на лицевой счет исполнителя в Министерстве финансов в Свердловской области".

В соответствии с ст. 37 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей", оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. В соответствии с п.1 ст. 16.1 Закона, продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. В соответствии с пп.7 п. 2 ст. 16 Закона, к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг).

В адрес ГАПОУ СО «Артемовский колледж точного приборостроения» направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3.6. Транспортные услуги

По-прежнему проблемными вопросами, которые поднимаются гражданами в обращениях являются:

- ненадлежащее качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба и т.д.);
- одностороннее изменение условий договора;
- навязывание дополнительных платных услуг;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч. об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.);
- иные.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО «Транспортная компания «Профиль» по факту допущения перевозчиком нарушения права потребителя, выразившееся в отказе предоставления права льготного проезда гражданину, предъявившему удостоверение Ветерана труда.

В соответствии с пп. 6 ст. 11 Закона Свердловской области от 25.11.2004 N 190-ОЗ (ред. от 19.04.2022) «О социальной поддержке ветеранов в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 16.11.2004), для ветеранов труда и лиц, приравненных к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года, достигших возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, и (или) возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) и (или) приобретших в соответствии с Федеральным законом «О страховых пенсиях» право на страховую пенсию по старости, срок назначения которой или возраст для назначения которой не наступили, настоящим Законом Свердловской области устанавливается мера социальной поддержки - бесплатный проезд по территории Свердловской области на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном сообщении.

Глава 4. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей

Специалист консультационного пункта для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах» осуществляет личный прием в следующих муниципальных образованиях: муниципальное образование город Алапаевск, Артемовский городской округ, Режевской городской округ.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством электронной почты, через социальные сети, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, а также на созданном официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области <https://кц66.рф/>.

Виды деятельности консультационного пункта для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;

- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;

- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки, официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;

- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;

- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;

- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;

- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;

- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальные отделы;

- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов;

- наблюдение за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей субъектами предпринимательской деятельности, а также выездные обследования объектов предпринимательской деятельности по поручению территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах;

- проведение профилактических визитов субъектов предпринимательской деятельности с целью повышения информированности об обязательных требованиях законодательства по защите прав потребителей по поручению территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах.

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

В 2022 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров, продажи товаров дистанционным способом, строительных материалов и изделий, продажи продовольственных товаров, продажи обуви, продажи одежды.

В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам оказания образовательных услуг, оказания финансовых услуг, туристских услуг, оказания медицинских услуг.

В 2022 году снизилось количество обращений по вопросам продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций), продажи игрушек, продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, продажи дверей, продажи мебели.

В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания транспортных услуг, оказания услуг общественного питания.

В 2022 году актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на презентациях, ярмарках) медицинских изделий, в том числе вибро-массажных накидок, иных изделий, обладающих лечебно-профилактическими свойствами, например изделий из шерсти, а также одежды; навязыванием дополнительных платных услуг при продаже автомобилей с использованием кредитных средств; оказание юридических услуг; бытовых услуг по установке оконных конструкций и ремонту бытовых приборов на дому или в мастерских недобросовестными исполнителями услуг. Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, заключающие договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов. Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав: - не предоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов; - не предоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом; - передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу или односторонней отмене заказа; - введения потребителя в заблуждение при покупке товаров дистанционным способом относительно его права на отказ от товара надлежащего качества, в том числе технически сложного товара; - нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара; - продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям; - продажа недовольственных товаров ненадлежащего качества; - не предоставление информации или введение в заблуждение о цене товара при оказании услуг по ремонту технически сложных товаров; - нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей, а также права потребителя на взыскание неустойки в случае нарушения сроков удовлетворения законных требований потребителя и прочие нарушения прав потребителей.

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане, мобилизованные граждане и их семьи и иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Более 85 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей большое внимание уделяется работе, направленной на информирование и просвещение потребителей об их правах и способах их защиты.

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей, в 2022 году проведены следующие информационные мероприятия: подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 33 публикации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 18 публикаций на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebnadzor.ru, www.fbuz66.ru, <https://кц66.рф/>, www.potrebitel66.ru, официальный сайт администрации Артемовского городского округа пр.), а также в различных социальных сетях, выступления в телевидении.

В 2022 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://кц66.рф/> поступило 25 заявок на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам, относящимся к деятельности Центра. По сравнению с предыдущим годом количество поданных заявок на консультацию сократилось на 10 процентов. Наибольшее количество заявок пришлось на январь-февраль и май-июнь 2022 года.

На сайте можно оперативно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, проверить свою финансовую грамотность, а также ознакомиться с полезной информацией по защите прав потребителей: новостями Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», судебной практикой по защите прав потребителей в деятельности специалистов консультационных пунктов для потребителей, образцами претензий, исковых заявлений, иных документов для самостоятельного разрешения спорных ситуаций с продавцами товаров, исполнителями услуг, а также памятками по вопросам защиты прав потребителей. Проведено 12 тематических «горячих линий», в том числе по вопросам продажи продовольственных групп товаров, парфюмерно-косметических товаров, оказания транспортных услуг, по вопросам реализации детских товаров, новогодних товаров, организации детского отдыха, услуг каршеринга и прочим вопросам.

В течение года распространено более 300 памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг,

продажи одежды и обуви, продажи товаров дистанционным способом, общим вопросам потребительского законодательства, продажи технически-сложных товаров, оказания транспортных услуг, туристских услуг.

Глава 5. Судебная защита прав потребителей

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (п. 7 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения. Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной. Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17). В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

В числе удовлетворенных в 2022 г. исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, - требования о признании незаконными действий по:

- продажа товаров без маркировки средствами идентификации, в том числе, по нарушениям, выявленным в ходе наблюдения в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) (ИП Гатаулина Р.Р., Артемовский городской суд Свердловской области, дело № 2-207/2022;

- признание информации, запрещенной к распространению (Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://nizhniy-tagil.snus-good.ru/> - №2а-2072/2022, Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://snus-ups.ru/> - №2а-4119/2022,

Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://m1.nicotinka.ru/> - №2а-4016/2022, Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://snusgoo.xyz/> - №2а-4511/2022, Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://snus-kupn.ru/magazin/snus/> - №2а-5243/2022, Заявление о признании информации запрещенной к распространению <https://n2.nicotinka.ru/> - №2а-5955/2022, Заявление о признании информации запрещенной к распространению <http://snus-ufa-kupit-2022.ru> - №2а-7080/2022.

Заключение

В 2022 году территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей. Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы. Всего в 2022 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 3 млн. руб.

Некоторое снижение уровня предотвращённого ущерба связано с тем, что возможности принятия мер по изъятию продукции, не соответствующей обязательным требованиям, по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия ограничены, а контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием могли проводиться по узкому перечню оснований, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста) дорогостоящих товаров - фильтров, газоанализаторов, постельного белья, массажных накидок, счетчиков, автомобилей и иных товаров. На рынке услуг особую проблему представляет деятельность недобросовестных юридических фирм, которые за высокую стоимость осуществляют подготовку некачественных, а порой и ненужных потребителю документов. Комплексный характер проблем на потребительском рынке предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, на организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, на внедрении механизмов досудебного

разрешения споров. В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направленно на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. В соответствии изменениями, внесенными в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», реализация функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления. Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, такие мероприятия могут проводиться с согласия контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий, а возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий по фактам большинства нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей. Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2022 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2023 году предлагаю:

Главе Артемовского городского округа Трофимову Константину Михайловичу:

1. Рассмотреть Информационный бюллетень «Защита прав потребителей в 2022 году»;
2. Обеспечить разработку и принятие муниципальной программы по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

3. С целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

4. Обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300- 1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защита прав потребителей).

5. Содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кцбб.рф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

1. Принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

2. Обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

3. Обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

4. Принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываться от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомления от контрольного (надзорного) органа, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые иницируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

5. В условиях ограничений в проведении контрольных (надзорных) мероприятий, введенных Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.