Государственный доклад

«Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году»

ББК 67.404(2Рос)1
340
З40 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году: Государственный доклад.–М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2020.–376 с.

ISBN 978–5–7508–1740–5

ББК 67.404(2Рос)1

Подписано в печать 25.05.2020

Формат 60×84/8 Печ. л. 47,0

Заказ 24 Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2020

Содержание

Введение ... 4
1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года ... 6
2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей ... 43
3. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка ... 72
3.1. Продажа товаров ... 72
3.2. Финансовые услуги ... 112
3.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья ... 136
3.3. Услуги связи ... 154
3.5. Туристские услуги ... 170
3.6. Транспортные услуги ... 179
3.7. Медицинские услуги ... 189
3.8. Образовательные услуги ... 197
4. Судебная защита прав потребителей ... 204
4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах ... 204
4.2. Иски в защиту прав и законных интересов группы лиц как новая формы защиты прав потребителей ... 215
4.3. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей ... 217
5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей ... 222
5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации ... 222
5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления ... 239
5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей ... 250
6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей ... 267
6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей ... 267
6.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг, в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» ... 283
6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Trusted Smart Products» – Цифровой мир: надежные смарт-устройства» ... 293
7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей ... 300
Приложение 1. Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года ... 310
Приложение 2. План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года ... 325
Приложение 3. Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2016–2019 годы) ... 334
Приложение 4. Наиболее высокие показатели консультирования граждан в 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии ... 337
Приложение 5. Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей ... 339
Приложение 6. Муниципальные программы по защите прав потребителей ... 357

Введение

Настоящий государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» (далее – Доклад) подготовлен Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»[1] и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

Согласно названному Положению, Доклад является официальным документом, подготавливаемым в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

В Докладе подробно анализируется ход исполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, план мероприятий по реализации которой был утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р. В частности, в нём отражено начало практической работы по кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе национального и международного опыта правового регулирования отношений в этой сфере, а также характеризуются те изменения, которые были связаны с разработкой и принятием новых федеральных законов, призванных повысить действенность обеспечения защиты прав потребителей.

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» содержит результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором и его территориальными органами в соответствии с функциями и полномочиями, установленными статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412; в нем отражены сведения о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и примененных в отчетном году как в целом, так и в разрезе отдельных сегментов потребительского рынка (в том числе в динамике изменения соответствующих показателей в сравнении с предыдущими годами), из числа предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»[2], Федеральным законом от 27 декабря 2002 г.

[1] Далее – Закон «О защите прав потребителей».
[2] Далее – Закон № 294-ФЗ.

№ 184-ФЗ «О техническом регулировании»[3], Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях[4].

Как и ранее, Доклад является во многом эксклюзивным источником системной информации о правоприменительной практике в области защиты прав потребителей, формирование которой со стороны Роспотребнадзора осуществляется на основе целеполаганий, отвечающих ключевым направлениям государственной политики в этой сфере общественных отношений, базирующихсяпоследние годы на поручениях Президента Российской Федерации, данных о результатах рассмотрения вопроса о направлениях развития национальной системы защиты прав потребителей на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации, прошедшем в Великом Новгороде 18 апреля 2017 года.

При этом, учитывая ту роль, которую в деле защиты охраняемых прав и интересов потребителей играет судебная власть, в Докладе по-прежнему самостоятельный раздел посвящен результатам и материалам складывающейся судебной практики в данной области, в отношении которой особый интерес традиционно вызывает предоставляемая Роспотребнадзору Верховным Судом Российской Федерации аналитическая информация и сведения о динамике соответствующих показателей рассмотрения судами Российской Федерации гражданских дел категории «Защита прав потребителей».

Доклад также содержит обобщенную информацию о деятельности, осуществляемой участниками национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

Один из разделов Доклада посвящен международному сотрудничеству в области защиты прав потребителей, которое последовательно развивается и совершенствуется, основываясь на Руководящих принципах ООН для защиты интересов потребителей, впервые принятых 35 лет назад (Резолюция 39/248 от 09.04.1985), пятилетие обновленной редакции которых (Резолюция 70/186 от 22.12.2015) будет отмечаться в 2020 году.

Поскольку, благодаря активной и авторитетной российской позиции в формировании и принятии данного основополагающего документа в области мирового консъюмеризма, он вобрал в себя, в том числе, и наши национальные подходы к пониманию проблем потребителей и путям их решения, это позволяет определять стройность и системность реализуемой в Российской Федерации государственной политики в области защиты прав потребителей, очередным подтверждением чему должен стать государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году».

Руководитель Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека А.Ю. Попова

[3] Далее – Закон «О техническом регулировании».
[4] Далее – КоАП РФ.

1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

В 2019 году осуществление Роспотребнадзором функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей происходило на основании документов стратегического планирования, разработанных и принятых по итогам проведения Президентом Российской Федерации заседания президиума Государственного Совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. в Великом Новгороде по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей.

К указанным документам стратегического планирования относятся утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее также – Стратегия), а также План мероприятий по реализации Стратегии, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р (далее – План мероприятий).

Пунктом 1 Плана мероприятий в 2018 году была предусмотрена разработка концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере (далее – Концепция кодификации).

Концепция кодификации была утверждена приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2018 г. № 1197 на основе предварительного анализа опыта систематизации правовых норм в ряде государств (Германия, Италия, Бразилия), а также по результатам всестороннего обсуждения этого вопроса на 26 заседании Консультативного совета по защите прав потребителей, состоявшемся 27 декабря 2018 года.

Концепцией кодификации предусмотрено, что систематизация законодательства в форме кодификации позволяет упорядочить существующее законодательство, обеспечить единообразное правовое регулирование, унифицировать правовые нормы, повысить эффективность их воздействия на регулируемые общественные отношения.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» был принят в 1992 году и неоднократно изменялся. При этом нормы, касающиеся защиты прав потребителей, содержатся в целом ряде кодексов (Гражданском кодексе Российской Федерации, Воздушном кодексе Российской Федерации, Жилищном кодексе Российской Федерации), а также в отраслевом законодательстве, в частности, Федеральном законе «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральном законе «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и др.

Целями кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей определены:

а) дальнейшее развитие основных принципов законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, соответствующих цифровой трансформации рыночных отношений, включая появление новых объектов гражданских прав; развитие дистанционных форм заключения и исполнения договоров, оплаты товаров и услуг; активное использование онлайн-платформ не только для осуществления прямых продаж, но и в качестве информационных посредников при реализации товаров и услуг; появление новых типов сделок, направленных на удовлетворение бытовых

повседневных нужд, но не имеющих очевидно выраженного возмездного характера; увеличение значимости дистанционных каналов взаимодействия с потребителями при распространении рекламы и персонифицированных предложений товаров и услуг; рост влияния развивающихся и не имеющих четкой законодательной основы технологий (искусственный интеллект, машинное обучение, персональные цифровые ассистенты и т. п.) на формирование новых поведенческих навыков потребителей;

б) использование в законодательстве о защите прав потребителей Российской Федерации новейшего положительного опыта кодификации в других странах;

в) повышение уровня доверия потребителей к сферам экономической деятельности, связанным с производством и оборотом товаров, выполнением работ и оказанием услуг;

г) отражение в законодательстве о защите прав потребителей опыта его применения и толкования судами;

д) сближение положений законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации с правилами регулирования соответствующих отношений в праве Европейского союза и иных стран с наиболее развитым регулированием, обеспечивающим гармоничное развитие общества, его благосостояние и приемлемый уровень рисков для потребителей;

е) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий в правоприменении;

ж) поддержание единообразия регулирования потребительских отношений в государствах – участниках Евразийского экономического союза и Содружества Независимых Государств;

з) содействие дальнейшему продвижению принципов бережливого потребления.

Особое значение Концепция кодификации придает транспарентности процесса кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей. Определено, что она должна осуществляться на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере при обеспечении широкого публичного обсуждения всех ее этапов с участием научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества.

Концепцией кодификации утвержден план мероприятий по кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, который включает в себя как этапы научно-практической проработки указанного вопроса, так и мероприятия, связанные с публичным обсуждением основных выводов и рекомендаций, сформированных на основе такого анализа.

В рамках утвержденного плана мероприятий и во исполнение пункта 15 Плана мероприятий 4 апреля 2019 г. в Роспотребнадзоре прошло экспертное обсуждение международного опыта кодификации законодательства о защите прав потребителей в целях его применения в Российской Федерации.

В экспертном обсуждении приняли участие признанные международные эксперты в области защиты прав потребителей: директор исследовательской группы в области международного и сравнительного права по вопросам потребителей профессор Тьерри Бургуаньи (Бельгия) и старший советник Международной ассоциации потребителей (CI) Робин Симпсон (Великобритания). К обсуждению также были приглашены представители Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, Минюста России, Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, Российского института народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации,

Евразийской экономической комиссии, Фонда «Сколково», ряда общественных объединений потребителей.

В рамках состоявшейся дискуссии и обмена опытом был подробно обсужден опыт кодификации законодательства о защите прав потребителей во Франции и Бразилии, международные и национальные подходы к организации столь масштабной трансформации законодательства, риски и положительные эффекты от кодификации. Международные эксперты высоко оценили уровень развития российской национальной системы защиты прав потребителей, подчеркнув, что активные изменения в экономике, в том числе связанные с цифровизацией каналов продаж, переходом на дистанционное взаимодействие с потребителем, возникновением новых объектов гражданских прав (цифровые продукты, умная электроника, интернет вещей, массивы персональных данных и т. п.) приводят к объективной необходимости пересматривать как базовые, так и специальные нормы, обеспечивающие фундаментальные права потребителей.

15 мая 2019 г. в рамках IX Петербургского Международного Юридического Форума состоялась организованная по инициативе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека дискуссионная сессия «Перспективы кодификации потребительского законодательства: российский и международный опыт».

Руководитель Роспотребнадзора А.Ю. Попова, выступившая модератором данной сессии, во вступительном слове отметила чрезвычайную важность обсуждаемой темы, продиктованную соответствующими поручениями Президента Российской Федерации и задачами, поставленными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации. Актуальность темы обусловлена объективными процессами развития потребительского рынка и общими для многих стран тенденциями совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителей.

Свою оценку перспектив кодификации высказал признанный эксперт в области гражданского права, заведующий кафедрой обязательственного права Исследовательского центра частного права им. С.С. Алексеева при Президенте Российской Федерации, доцент кафедры гражданского права юридического факультета

МГУ имени М.В. Ломоносова к.ю.н. Андрей Ширвиндт. В своем выступлении он обратил внимание на соотношение Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона «О защите прав потребителей», место, роль и значение данного закона в обеспечении соответствующих прав граждан. Кроме того, было предложено учитывать при работе над совершенствованием потребительского законодательства накопленный опыт рассмотрения споров с участием потребителей в судебных инстанциях.

В рамках тематической сессии были представлены основные выводы по результатам работы международной группы экспертов над темой кодификации законодательства за рубежом. Такие тенденции отмечаются на всех континентах, в т. ч. в Африке, Южной Америке, и наиболее часто наблюдаются в странах Европы. Обширные аналитические материалы на русском языке, включая перевод отдельных законов и кодексов, уже доступны для широкого круга экспертов и будут использованы Роспотребнадзором в практической работе по систематизации и кодификации потребительского законодательства.

Также экспертами было обращено внимание на коллизионность содержания и правоприменения многих отраслевых законов, а также на пробелы в правовом регулировании отношений с участием потребителей, возникающие в связи с переходом потребительских правоотношений в цифровой формат.

Работа над совершенствованием российского законодательства в сфере защиты прав потребителей продолжается с учетом лучших мировых практик, в том числе опыта Франции, Бразилии, Бельгии, Италии и ряда других стран, а также на основе международных рекомендаций и подходов, в обсуждении которых Роспотребнадзор принимает активное участие на площадках ВТО, G20, ЮНКТАД, ОЭСР, отстаивая национальные интересы и интересы российских потребителей.

Немаловажно, что к основным вопросам, обсуждаемым на международных площадках, относятся темы, связанные с цифровой трансформацией экономики.

В ВТО это вопросы преодоления барьеров, препятствующих трансграничным продажам, борьбы со спамом, а также дискуссия о гарантиях достоверности электронных договоров и электронных подписей, введения запрета взимания таможенных пошлин на электронные операции.

В G20 обсуждается более эффективная система налогообложения крупных цифровых корпораций, перспективы свободной торговли, последствия технологической революции (искусственный интеллект, персональные данные).

На площадке ОЭСР большое внимание уделяется вопросам защиты социально уязвимых потребителей, старения населения (потребителей) и проблемам сохранения консервативных моделей поведения на фоне стремительного изменения технологий (покупки через приложения, голосовые помощники, безопасность платежей и т. п.). Регулярно затрагиваются темы использования персональных данных потребителей в качестве «новой валюты» при оплате товаров и услуг, справедливых по отношению к потребителю правил электронной торговли, влияния на уровень защищенности потребителей при развитии такого технологического тренда как «интернет вещей».

Безусловно, инновационное развитие экономики должно определять вектор систематизации и обновления законодательства. В такой работе необходимо учитывать формирующиеся уязвимости и риски потребителей, возникающие с развитием технологий. Важно поддерживать доверие потребителей к цифровой экономике через создание адекватных механизмов защиты экономических интересов потребителей.

Окончание разработки нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей планируется в 2023 году.

Работа, направленная на непосредственное совершенствование нормативной правовой базы в сфере защиты прав потребителей, в 2019 году осуществлялась в соответствии с разделом I Плана мероприятий.

В 2019 году продолжалась работа по исполнению пункта 2 Плана мероприятий, а в начале 2020 года Роспотребнадзором фактически было завершено исполнение данного пункта. Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ (далее – Закон) установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 КоАП РФ дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями.

За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в следующих размерах:

от 30 тыс. до 50 тыс. руб. – для должностных лиц;

от 300 тыс. до 500 тыс. руб. – для юридических лиц.

По инициативе ряда депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации статья была дополнена примечанием, в котором уточняется, что административная ответственность наступит за отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) или в доступе к ним по указанным причинам каждому потребителю в отдельности, а также за каждый случай такого отказа, если он выражался неоднократно.

Необходимость принятия такого закона была обусловлена участившимися случаями отказа инвалидам, пожилым гражданам и другим социально уязвимым категориям лиц в доступе к объектам и услугам транспортной инфраструктуры, в сфере отдыха, в иных потребительских сферах по признакам наличия расстройства здоровья, ограничения жизнедеятельности, преклонного возраста и иным подобным основаниям.

Принятый закон направлен прежде всего на стимулирование продавцов, исполнителей к соблюдению прав такой категории потребителей, а также на предоставление им дополнительных гарантии защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей». Закон вступил в силу 29 марта 2020 года.

Исполнение пункта 3 Плана мероприятий (усиление потенциала органов местного самоуправления по защите прав потребителей) было завершено в 2018 году принятием Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», которым были внесены изменения в Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ. Поправками прямо установлено, что мероприятия по защите прав потребителей, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей», относятся к компетенции органов местного самоуправления (являются их правом). На фоне расширения прав органов местного самоуправления впервые за несколько лет возросла их активность (почти на 8 % к 2018 году) по рассмотрению обращений потребителей. В 2017 году было рассмотрено 363 тыс. обращений потребителей, в 2018 – 344 тыс., в 2019 – 372 тыс.[5]

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий Роспотребнадзором в 2018 году разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в части установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, а также перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей (недопустимых и несправедливых условий), и перечня недобросовестных практик на потребительских рынках), а также проект федерального закона «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части установления дополнительных мер административной ответственности за понуждение

[5] Подробнее см. раздел 5.2 настоящего Доклада.

потребителя к предоставлению персональных данных». При разработке указанных проектов федеральных законов была проанализирована и учтена зарубежная регуляторная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в рекомендациях ОЭСР, а также российская правоприменительная практика. Законопроекты в целях формирования доверительной среды на рынке товаров, работ, услуг и применения бизнесом лучших практик предусматривают установление конкретного перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, которые являются недопустимыми с точки зрения императивных требований законодательства или несправедливыми по отношению к потребителям в тех случаях, когда необоснованно ограничиваются их права, устанавливают перечень недобросовестных практик на потребительском рынке, а также предусматривают запрет для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные и административную ответственность за его нарушение. В декабре 2019 г. после дополнительной доработки и завершения процедур согласования с заинтересованными ведомствами законопроекты были внесены в Правительство Российской Федерации.

В соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года одним из приоритетных направлений деятельности, которое необходимо реализовать Роспотребнадзору для достижения целей, определенных в Стратегии, является предотвращение появления со стороны хозяйствующих субъектов недобросовестных практик, которые отрицательно сказываются на потребителях.

Наибольшее количество выявленных нарушений статьи 16 Закона Российской федерации «О защите прав потребителей» установлено в сфере услуг, из которых лидируют финансовые услуги (771), в частности, банковские (617), и обусловлено структурой поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан, в которых преобладают жалобы, связанные с нарушением прав потребителей организациями банковского сектора, – 15 436 обращений, или 66 %.

Социологические исследования последних лет показывают высокую актуальность предлагаемых нововведений в части регулирования вопросов использования персональных данных потребителей.

Так, 1 ноября 2018 г. ВЦИОМ совместно с Проектным офисом по реализации национальной программы «Цифровая экономика» Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации представил данные опроса о том, как россияне оценивают использование своих персональных данных в социальных сетях третьими лицами.

Почти две трети россиян (62 %) пользуются социальными сетями с той или иной периодичностью (из них 41 % заходят в соцсети ежедневно). Молодежь (18–24 года) является самым активным пользовательским кластером, её доля ежедневного пользования составляет 82 % (среди людей 60+ лет – 15 %).

Почти половина (47 %) пользователей размещали за последний год в социальных сетях какую-либо информацию о себе. В обществе доминирует мнение, что информация о пользователях используется третьими лицами (55 %), при этом только 18 % пользователей социальных сетей в высокой степени уверены в этом. Обратного мнения придерживаются 34 % респондентов (доля ответов «определенно не используется» – 14 %).

Отношение к использованию данных в социальных сетях третьими лицами – преимущественно негативное (55 %). Отрицательно пользователи относятся и к использованию данных операторами социальных сетей (60 %).

Предоставление пользователям возможности разрешать или запрещать третьим лицам доступ к той или иной личной информации рассматривается скорее как формальная мера (77 %), которая не может полностью обезопасить личные данные.

В части исполнения пункта 5 Плана Мероприятий (разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт) следует отметить, что в 2018 году был принят Федеральный закон от 27 июня 2018 г. № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств», который наделил Банк России правом устанавливать обязательные для кредитных организаций требования к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента. Также указанным законом были расширены обязанности оператора по переводу денежных средств по противодействию рискам хищения денежных средств клиентов.

Во исполнение закона в 2018–2019 гг. Банком России был принят ряд нормативных документов[6], направленных на повышение информационной безопасности, а также Стандарт Банка России СТО БР БФБО-1.5-2018 «Безопасность финансовых (банковских) операций. Управление инцидентами информационной безопасности. О формах и сроках взаимодействия Банка России с участниками информационного обмена при выявлении инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации». Кроме того, в сентябре 2019 г. Совет директоров Банка России одобрил Основные направления развития информационной безопасности кредитно-финансовой сферы на период 2019–2021 гг., которые определяют ключевые цели и задачи развития информационной безопасности и киберустойчивости, среди которых:

• обеспечение информационной безопасности и киберустойчивости в целях финансовой стабильности каждой организации финансового рынка;

• обеспечение операционной надежности и непрерывности деятельности организаций кредитно-финансовой сферы;

• противодействие компьютерным атакам, в том числе при использовании инновационных финансовых технологий;

• защита прав потребителей финансовых услуг.

Принятые меры обусловили ощутимое повышение качества предоставляемых данных и их объем. В результате полученные от кредитных организаций данные продемонстрировали существенный рост показателей количества и объема хищений.

Объем несанкционированных операций со счетов юридических лиц по итогам 2018 г. составил 1,469 млрд руб. (в 2017 г. – порядка 1,57 млрд руб., в 2016 г. – 1,89 млрд руб., в 2015 г. – 3,7 млрд руб.)[7].

В 2019 г. объем всех операций, совершенных без согласия клиентов (физических и юридических лиц), с использованием электронных средств платежа составил 6,426 млрд руб. Количество таких операций – 576 566 единиц.

[6] Положение Банка России от 9 января 2019 г. № 672-П «О требованиях к защите информации в платежной системе Банка России»; Положение Банка России от 17 апреля 2019 г. № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»; Положение Банка России от 17 апреля 2019 г. № 684-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций»; Указание Банка России от 8 октября 2018 г. № 4926-У; Указание Банка России от 25 декабря 2018 г. № 5039-У.

[7] https://www.cbr.ru/Content/Document/File/84354/FINCERT_report_20191010.PDF

Что немаловажно, 69 % всех операций без согласия клиентов было совершено в результате побуждения клиентов к самостоятельному проведению операции путем обмана или злоупотребления доверием (методами так называемой социальной инженерии).

Банки возместили клиентам 935 млн руб. (15 %, или каждый 7-й похищенный рубль). Текущий уровень возмещения объясняется высокой долей социальной инженерии среди операций без согласия клиентов, которые в результате обмана или злоупотребления доверием, по мнению кредитных организаций, нарушают условия договора, предусматривающие необходимость сохранения конфиденциальности платежной информации.

В связи с тем, что фактически риски хищений денежных средств перекладываются на потребителей, следует рассмотреть возможность изменения процедуры возврата (компенсации) похищенных средств клиентов с целью повышения заинтересованности кредитных организаций в разработке и внедрении мер профилактического характера и повышения доверия к финансовой системе Российской Федерации.

Одним из ключевых законопроектов, принятие которого было предусмотрено пунктами 7 и 9 Плана мероприятий, являлся так называемый «закон об агрегаторах», принятый 29 июля 2018 г.[8]

Он расширил сферу правового регулирования отношений с участием потребителей за счет распространения её на деятельность тех хозяйствующих субъектов, которые получили законодательное определение «владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (владелец агрегатора)». Указанный закон вступил в силу с 1 января 2019 г.

Закон направлен на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками потребительского рынка (далее – агрегаторы), которые сформировали по сути новую нишу в сегменте электронной торговли (в виде интернет-платформ, агрегирующих информацию о товарах и услугах с целью их поиска, выбора, сравнения и приобретения). До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей для них фактически не существовало.

Закон установил обязанность владельцев подобных сервисов предоставлять на своих сайтах потребителям информацию о себе и продавце (исполнителе), а также обо всех произошедших в такой информации изменениях. Продавцы, в свою очередь, теперь обязаны сообщать потребителю и агрегатору достоверную информацию о себе и также размещать ее на своих сайтах.

Также на агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом названы случаи освобождения агрегатора от ответственности. Если агрегатор не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации, должно быть адресовано напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Кроме того, теперь установлены случаи, в которых агрегатор по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок, и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом агрегатору. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит агрегатору подтверждение о передаче товара потребителю.

[8] Федеральный закон от 29 июля 2018 года № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В 2019 году начала формироваться соответствующая судебная и административная практика. Наиболее часто в практике Роспотребнадзора в 2019 году рассматривались обращения потребителей о недоведении до них надлежащей информации владельцами агрегаторов информации об услугах такси. Суть обращений состояла в нарушении владельцами агрегаторов прав потребителей на получение установленной требованиями законодательства в сфере защиты прав потребителей достоверной информации о стоимости услуг перевозки, организации-перевозчике, непосредственном исполнителе услуг (при заказе предоставляется информация об одном исполнителе по факту услугу оказывает другой исполнитель).

Например, в Москве в 2019 году проведено 9 контрольно-надзорных мероприятий в отношении владельцев агрегаторов информации: об услугах перевозки такси (ООО «Яндекс.Такси», ООО «Сити Мобил», ООО «Убер Текнолоджи», ООО «Гетт Такси»), об услугах по доставке продуктов (ООО «Деливери Клаб», ООО «Яндекс.Еда»), об абонементах и билетах на зрелищные мероприятия (ООО «МДТЗК»). По результатам контрольно-надзорных мероприятий составлено 12 протоколов об административном правонарушении (часть 2 статьи 14.7, часть 1 статьи 14.8, часть 2 статьи 14.8, статья 14.15, часть 1 статьи 14.43 КоАП РФ).

Отличительной особенностью таких сделок является, во-первых, их ориентированность на фактическую оплату по результатам оказания услуги непосредственно исполнителю услуг (с последующей уплатой вознаграждения владельцу агрегатора таким исполнителем), а также осуществление расчетов в наличной форме (хотя такие сделки по факту заключаются при непосредственном участии посредника).

Согласно опубликованным в 2019 году данным социологических исследований[9], 77 % респондентов оплачивают поездки на такси наличными.

Вместе с тем, исходя из толкования, которое складывается в ходе правоприменительной практики, положения законодательства, регулирующие деятельность владельцев агрегаторов информации о товарах и услугах, нуждаются в уточнении, поскольку посреднические информационные сервисы сознательно пытаются выйти из-под регулирования их информационных обязанностей.

Арбитражный суд города Москвы по делу № А40-134566/19-33-1189 от 27 сентября 2019 г. о признании незаконным и отмене постановления и предписания Управления Роспотребнадзора по г. Москве в отношении ООО «ГЕТТАКСИ РУС» указал, что указанное общество не соответствует определению владельца агрегатора информации об услугах, так как оно:

• размещает информацию о желании потребителя (а не исполнителя) заключить договор перевозки;

• не предоставляет потребителю возможность заключить договор возмездного оказания услуг (публичный договор фрахтования в силу закона заключается только в момент, когда пассажир садится в машину перевозчика);

• не принимает предварительную оплату услуг по перевозке (оплата взимается только после завершения оказания услуг).

В соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий в 2019 году подготовлен и внесен в Правительство Российской Федерации проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров». Законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных

[9] https://www.rbc.ru/economics/11/11/2019/5dc403659a79473a590d2a22

на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях их содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

Законопроект основан на добровольности использования предусматриваемых онлайн-механизмов урегулирования споров и бесплатности их для потребителя. Устанавливая рамочные требования к платформам онлайн-урегулирования споров, их операторам и правилам онлайн-урегулирования споров с использованием названых платформ, законопроект создает основу для формирования конкурентной среды в данной сфере.

В 2019 году законопроект дорабатывался по поручению Правительства Российской Федерации. При доработке законопроекта учтены замечания Автономной некоммерческой организации «Цифровая Экономика», Фонда «Сколково» (Центра разработки и коммерциализации новых технологий), крупнейших общественных объединений потребителей.

Также 19 июня 2019 года в Роспотребнадзоре прошло 27-е заседание Консультативного совета по защите прав потребителей, на котором с участием заместителя Министра юстиции Российской Федерации Д.В. Новака, а также представителей общественных объединений потребителей и бизнес-ассоциаций был обсужден и концептуально поддержан законопроект, предусматривающий создание в России цифровых сервисов для потребителей по разрешению споров[10].

В дискуссии принимали участие руководители и уполномоченные представители Союза потребителей Российской Федерации, Национального фонда защиты потребителей, МРООП «Союз пассажиров», Общественной организации по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива», Ассоциации компаний интернет торговли (АКИТ), Ассоциации Европейского Бизнеса, Ассоциации торговых компаний и товаропроизводителей электробытовой и компьютерной техники (РАТЭК), представители Общественного совета при Роспотребнадзоре, а также ряда крупнейших владельцев агрегаторов информации о товарах и услугах и онлайн-продавцов.

Члены Консультативного совета по защите прав потребителей и приглашенные участники единогласно высказались за то, что в условиях развития цифровой экономики, на фоне растущих рынков дистанционной торговли и онлайн-услуг, важно запустить процесс создания ориентированной на потребителя системы онлайн-урегулирования споров, которая позволила бы сократить издержки потребителей и бизнеса на ведение претензионной работы, которая сегодня зачастую осуществляется в бумажной форме.

Замечания представителей общественных объединений потребителей также были учтены при доработке законопроекта.

Работа над проектом федерального закона продолжается в рамках исполнения пункта 73 плана законопроектной деятельности Правительства Российской Федерации на 2020 год.

Кроме того, во исполнение пункта 20 Плана мероприятий, принимая во внимание недостаточную развитость национальных онлайн-сервисов по урегулированию потребительских споров, Роспотребнадзором совместно с Минюстом России и сообществом медиаторов был подготовлен обзор зарубежного опыта регулирования отношений в области процедур, связанных с онлайн-урегулированием споров, который направлен в территориальные органы Роспотребнадзора письмом от 26 декабря 2018 г.

[10] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12136&sphrase_id=2315134

№ 01/17020-2018-32 для возможного практического использования при формировании лучших практик, связанных с онлайн-урегулированием споров (ОУС) на различных площадках, в том числе с участием медиаторов и общественных потребительских организаций.

В обзоре отмечается, что механизмы ОУС имеют значительное распространение за рубежом, где практика разрешения споров в цифровой среде существует уже более 20 лет. Еще в 2004 года онлайн-платформ, предлагающих услуги ОУС, насчитывалось 115[11] и их число за последние годы существенно возросло. Значительное количество площадок ОУС имеет североамериканское происхождение и организовано частными компаниями[12].

В последнее десятилетие развитие получили не только частные инициативы. Развитие ОУС обсуждается на наднациональном уровне. Некоторые зарубежные государства создали правовую базу для развития механизма ОУС и даже публичные интернет-сервисы, нацеленные на реализацию данных механизмов.

Существующие в настоящее время зарубежные модели ОУС разнообразны. Они различаются, главным образом:

• по степени государственного участия в создании и поддержке функционирования онлайн-платформ для ОУС;

• по наличию или отсутствию национальной правовой базы, обеспечивающей реализацию ОУС;

• по области применения, в том числе по предметным областям споров, подлежащим урегулированию;

• по наличию или отсутствию возможности осуществлять урегулирование трансграничных споров;

• по степени автоматизации (в том числе по мере использования технологии «искусственного интеллекта»).

Тема развития альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров также регулярно обсуждается на площадке ОЭСР и G20. В частности, на одном из заседаний Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг[13], в работе которой активное участие принимает Роспотребнадзор, в докладах ряда стран сообщалось о том, что в 2018 году велась активная работа по разработке и улучшению альтернативных механизмов разрешения потребительских споров. Указанная тематика обсуждалась на площадке Целевой рабочей группы и в 2019 году. По сообщению представителей Канады, в рамках пересмотра национального законодательства приняты обязательные требования, вводящие обязанности для финансовых организаций создавать внутренние подразделения, которые будут отвечать за реализацию политики защиты прав потребителей при оказании им услуг. Также регулятору было впервые предоставлено право на раскрытие информации о нарушении прав потребителей конкретной финансовой организацией. В свою очередь организации, участвующие в разрешении потребительских споров, обязываются раскрывать статистическую информацию о результатах такой деятельности. Помимо этого ведется активная общественная дискуссия о необходимости сокращения сроков рассмотрения претензий потребителей[14].

[11] M. Conley Tyler, “115 and Counting: The State of ODR 2004”, Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution, International Conflict Centre, University of Melbourne, 2004.

[12] Abdel Wahab, Mohamed S, Katsh, M. Ethan and Rainey, Daniel Online dispute resolution : theory and practice : a treatise on technology and dispute resolution. Eleven International Pub. ; Portland, OR : Sold and distributed in USA and Canada by International Specialized Book Services, The Hague, 2012.P. 444.

[13] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11643

[14] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11643&sphrase_id=2315163

В провинции Токушима (Япония) 4–5 сентября 2019 г. прошла третья международная конференция Группы двадцати (G20) по вопросам защиты прав потребителей, в которой приняли участие делегаты из 37 стран, а также представители ОЭСР, ЕС и международных организаций потребителей[15]. Ключевая тема обсуждения была связана с влиянием цифровизации на потребление.

Чрезвычайно полезным в связи с разработкой в России законопроекта об онлайн-урегулировании споров оказался и диалог об особенностях работы таких платформ в разных странах. Подробно был представлен опыт работы таких платформ в Португалии и Бразилии. В Португалии любая компания, обязана иметь «книгу жалоб», а интернет-компании должны зарегистрироваться в ее «электронной версии», которая также позволяет потребителю довести до продавца или исполнителя свои претензии, а если они не удовлетворены, то воспользоваться одной из 15 интернет-площадок по разрешению споров. В Бразилии платформа по разрешению споров, напротив, для бизнеса является добровольным механизмом, однако более 80 % рассмотренных жалоб удовлетворяют потребителей своим результатом, поскольку система работает максимально прозрачно, и бизнес стремится сохранить репутацию.

В рамках исполнения пункта 12 Плана мероприятий были приняты несколько законов, предусматривающих внесение изменений в Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ) в части уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа). За 2018–2019 год Закон № 353-ФЗ изменялся четыре раза: введена обязанность банков сообщать клиенту о задолженности по кредитной карте после каждой операции; установлено ограничение, согласно которому проценты не должны превышать сумму потребкредита более чем в 1,5 раза; ежедневная процентная ставка по краткосрочным потребительским займам с 28 января 2019 г. ограничена размером 1,5 % в день, а с 1 июля 2019 года снижена до 1 % в день при ограничении значения ПСК ставкой 365 % годовых; введен новый для российского права институт «ипотечных каникул». Также с 1 ноября 2019 г. введен запрет для микрофинансовых организаций выдавать потребителям займы, обязательства по которым обеспечены залогом, например, жилого помещения заемщика.

Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом (в рамках исполнения пункта 13 Плана мероприятий) будет осуществляться в рамках ревизии контрольно-надзорных полномочий государственных органов на основе нового механизма, получившего название «регуляторной гильотины»[16]. Работа по реализации «регуляторной гильотины» проводится в соответствии с утвержденной Правительством Российской Федерации «дорожной картой» с обязательным привлечением всех заинтересованных сторон – представителей предпринимательского, экспертного, научного сообществ.

В рамках исполнения пункта 2 Дорожной карты Минэкономразвития является ответственным за разработку проекта Федерального закон «Об обязательных требования в Российской Федерации», который призван определить понятие обязательного требования, регламентировать процесс разработки и принятия таких требований, установить цели и основные принципы их закрепления в законодательстве, обеспечить закрепление на законодательном уровне механизма отмены с 1 января 2021 г. ранее действовавших обязательных требований.

[15] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12628&sphrase_id=2314902
[16] Подробнее – https://knd.ac.gov.ru/about/

Указанный законопроект принят Государственной Думой в первом чтении в апреле 2020 года и должен однозначно определить само понятие обязательного требования, регламентировать процесс разработки и принятия таких требований, установить цели и основные принципы их закрепления в законодательстве, определить сферы общественных отношений, в рамках которых должны группироваться обязательные требования и соответствующие им виды государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

Работа по исполнению пункта 14 Плана мероприятий осуществляется в соответствии с ежегодными приказами Роспотребнадзора «Об утверждении Программы профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации», в соответствии с которыми применительно к сфере защиты прав потребителей осуществляется размещение на официальном сайте перечней актов, содержащих обязательные требования, либо перечней самих требований, оценка соблюдения которых является предметом контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; обобщение практики осуществления Роспотребнадзором государственного контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; выдача предостережений; проводится разъяснительная работа относительно процедур контроля (надзора).

На странице сайта в разделе «Перечень актов, содержащих обязательные требования» размещена форма обратной связи (адрес электронной почты) для пользователей сайта, который позволяет оставлять обращения, связанные с содержанием, ведением и применением такого перечня.

Роспотребнадзором и его территориальными органами проводятся ежеквартальные публичные мероприятия с анализом правоприменительной практики с участием общественных организаций, высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, представителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов прокуратуры, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, подконтрольных субъектов.

В целях реализации профилактической направленности деятельности Роспотребнадзора, разъяснения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей во всех территориальных органах Роспотребнадзора организовано проведение ежеквартального «Единого дня открытых дверей для предпринимателей».

Ежегодно проводится более 500 публичных мероприятий для предпринимателей и публичных обсуждений результатов правоприменительной практики.

В рамках реализации поручения Президента Российской Федерации от 27 декабря 2017 г. № Пр-321ГС Роспотребнадзором на постоянной основе организовано информирование субъектов предпринимательской деятельности о применении Роспотребнадзором риск-ориентированных подходов в целях выявления нарушений в сфере защиты прав потребителей, а также обучение субъектов предпринимательской деятельности соблюдению санитарных норм и правил, прежде всего в сфере общественного питания. В 2018 году обучающими мероприятиями было охвачено 78 тыс. субъектов предпринимательской деятельности, разработаны и размещены на сайтах практикумы, тесты, инфографические материалы по обучению основным принципам ведения безопасного бизнеса. В 2019 году указанная работа была продолжена.

В 2018 году территориальными органами Роспотребнадзора выдано 22 736 предостережений, в 2019 году – 22 362 (из них 30 % касались непосредственно вопросов защиты прав потребителей).

Пунктом 17 Плана мероприятий предусмотрено проведение социологических опросов граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей.

В 2018–2019 гг. РАНХиГС[17] был разработан и апробирован инструментарий оценки результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности и ее реформирования (совершенствования) с позиции ее конечных бенефициаров – граждан (потребителей). Проведенный в рамках апробации репрезентативный социологический опрос по оценке гражданами результативности контрольно-надзорной деятельности государства позволил измерить уровень их претензий к качеству такой деятельности, к ее результативности и, соответственно, уровень их ожиданий от реформирования (совершенствования) надзора.

В докладе РАНХиГС, представленном в 2020 году на Гайдаровском форуме[18], указано, что, несмотря на некоторую положительную динамику, оценка гражданами уровня защищенности значимых для них ценностей – жизни, здоровья, имущества, законных прав и интересов – остается на низком уровне. В среднем по основным рискам лишь 34,3 % россиян считают уровень защищенности от данных рисков достаточным (очень высоким или скорее высоким), 48,9 % опрошенных оценивают защищенность значимых для них ценностей как скорее низкую или очень низкую. Большинство опрошенных (61,3 %) считают, что изменений в уровне защищенности за последние два года не произошло. При этом более детальные исследования вопросов защиты прав потребителей показывают, что большинство потребителей знают о системе защиты прав потребителей и удовлетворены работой государственных и муниципальных органов власти, деятельностью общественных организаций (подробнее об этом далее).

Отдельный раздел доклада посвящен изучению снижения роли контрольно-надзорных органов в уровне защищенности граждан. Делается вывод о том, что граждане при обеспечении защиты значимых для себя ценностей ориентируются по большей части на собственные силы. Значимость деятельности контрольно-надзорных органов как фактора, обеспечивающего защищенность охраняемых законом ценностей от исследуемых рисков, снижается. При этом, по данным Роспотребнадзора, за последние 5 лет не фиксируется существенного сокращения количества обращений граждан в адрес ведомства (222 тыс. в 2015 г., 382 тыс. в 2017 г., 398 тыс. в 2018 г., 368 тыс. в 2019 г.).

С необходимостью защиты от основных угроз (защита жизни, здоровья, имущества, персональных данных) в 2019 году сталкивались 56,7 % респондентов, при этом большинство опрошенных (25,1 %) указали, что сталкивались с рисками небезопасного питания (продукты питания и услуги общественного питания).

При столкновении с угрозами 73,6 % респондентов отметили, что им был причинен вред (ущерб).

Как показывают результаты опросов, проведенных в 2018 г. и 2019 г., в защите безопасности охраняемых законом ценностей от различных рисков (угроз) граждане продолжают надеяться, прежде всего, на себя. 42,5 % респондентов указывают, что высокий уровень защищенности от рисков зависит от деятельности государственных контрольно-надзорных органов (в 2018 г. было 50,8 %). При этом добросовестность производителей (продавцов) в качестве такого фактора указало 56,9 % респондентов (в 2018 г. – 48 %).

[17] Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, https://www.ranepa.ru/

[18] https://www.ranepa.ru/sobytiya/novosti/na-gajdarovskom-forume-ocenili-progress-v-reforme-kontrolno-nadzornoj-deyatelnosti-s-pozicii-grazhdan/

Авторы исследования также делают вывод, что оценки гражданами уровня своей защищенности несколько улучшились за последний год. Востребованность контрольно-надзорных органов для защиты охраняемых законом ценностей за прошедший год снизилась, а результативность рассмотрения обращений граждан в части предотвращения рисков (угроз), устранения нарушений, возмещения вреда в целом не изменилась.

При этом отмечено, что ГИБДД и Роспотребнадзор лидируют и по индексу результативности обращений в контрольно-надзорные органы за защитой охраняемых законом ценностей (79,25 % и 62,1 % соответственно).

40 % респондентов отметили, что при обращении в Роспотребнадзор нарушения были устранены и ущерб возмещен.

Кроме того, опрос 2019 г. показал, что более половины респондентов, столкнувшихся с необходимостью защиты охраняемых законом ценностей (54,8 %), по тем или иным причинам не обращались в контрольно-надзорные органы, из них 65,8 % использовали иные способы защиты значимых ценностей от исследуемых видов рисков (угроз).

Результаты исследования показывают, что при возникновении рисков (угроз) безопасности граждане не рассматривают контрольно-надзорные органы как основной механизм защиты значимых для них ценностей. Однако полноценное развитие альтернативных государственным механизмов защиты охраняемых законом ценностей в значительной степени ограничивается низкими доходами граждан и, как следствие, их неготовностью к дополнительным расходам на обеспечение собственной безопасности. Таким образом, рост реальных располагаемых доходов населения и снижение бедности, улучшение общей экономической ситуации в среднесрочной перспективе будут являться важными факторами повышения защищенности значимых для граждан охраняемых законом ценностей.

21 марта 2019 г. ВЦИОМ представил данные исследования, посвященного защите прав потребителей[19].

За прошедший год 37 % россиян сталкивались с нарушениями потребительских прав. Относительное большинство опрошенных (30 %) указали, что за прошедший год они сталкивались с нарушением своих прав лишь один или два раза. Чем крупнее населенный пункт, тем чаще его жители отмечают факты нарушения прав потребителей: среди жителей сельских населенных пунктов с ними сталкивались 34 %, а среди жителей столиц – 43 % (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Данные опроса ВЦИОМ: «Исходя из вашего опыта приобретения товаров и услуг, случалось ли за последние двенадцать месяцев, что ваши права как потребителя нарушались, или нет?» (закрытый вопрос, один ответ, % от всех опрошенных)

	2010	2019
Да, в большинстве случаев	3	2
Да, примерно в половине случаев	3	2
Да, примерно в четверти случаев	9	3
Да, но было всего один-два таких случая	27	30
Нет, такого никогда не было	49	61
Затрудняюсь ответить	9	2

Респонденты, столкнувшиеся в минувшем году с нарушениями потребительских прав, чаще всего жаловались на продажу товаров с истекшим сроком годности (47 % в

[19] https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9606

2019 г. против 40 % в 2010 г.), ненадлежащее качество товаров и услуг (40 %), обсчет и обвес (33 % против 46 % в 2010 г.), а также некомпетентность и невнимание со стороны персонала (32 % против 20 % в 2010 г.). Каждый четвертый (26 %) респондент сталкивался с необоснованным завышением цен (рост с 13 % в 2010 г.). Жители городов-миллионников чаще, чем жители других населенных пунктов, встречаются со всевозможными нарушениями своих потребительских прав (см. табл. 1.2).

Таблица 1.2

Данные опроса ВЦИОМ: «С какими нарушениями ваших потребительских прав Вы лично сталкивались?» (закрытый вопрос, любое число ответов, % от тех, кто сталкивался с нарушениями потребительских прав)

	2010	2019
Продажа товара/услуги с истекшим сроком годности	40	47
Ненадлежащее качество товаров и услуг	49	40
Обсчет, обвес	46	33
Некомпетентность и невнимание со стороны обслуживающего персонала	20	32
Необоснованное завышение цены товара/услуги, сметы на выполнение работ	13	26
Предоставление ненадлежащей информации о товарах и услугах (составе, изготовителе и прочее)*	9	21
Отказ в обмене товара/услуги или возврате денег	28	20
Игнорирование санитарных норм в местах торговли, оказания услуг	18	20
Несоблюдение сроков оказания услуг, поставки товара	12	16
Отказ в проведении гарантийного ремонта товара, гарантийном обслуживании	10	14
Отсутствие у продавца необходимой сопроводительной документации на товар, услугу	7	11
Отказ принять жалобу в адрес руководства, предоставить книгу жалоб	12	9
Другие нарушения*	1	3
Затрудняюсь ответить	1	2

Две трети (69 %) россиян знают, что их потребительские права защищены законом, однако его содержание представляют только в общих чертах. При этом отмечается рост тех, кто знает, в чем заключаются их права как потребителей (с 11 % в 2010 г. до 16 % в 2019 г.), тогда как доля тех, кому ничего об этом неизвестно, снизилась (с 20 % в 2010 г. до 12 % в 2019 г.).

Таблица 1.3

Данные опроса ВЦИОМ: «В России более двадцати лет действует Закон «О защите прав потребителей». Вы лично знаете или не знаете, какими правами этот закон наделяет Вас как потребителя?» (закрытый вопрос, один ответ, % от всех опрошенных)

	2010	2019
Нет, мне ничего не известно о правовом регулировании этой сферы и моих правах	20	12
Знаю, что мои потребительские права защищены законом, но его содержание представляю только в общих чертах	64	69
Хорошо знаю свои потребительские права	11	16
Затрудняюсь ответить	4	3

Кроме того, заметно снизилась доля тех, кто не знает, куда обращаться за защитой своих потребительских прав: если в 2010 г. эта доля составляла 38 %, то на сегодняшний день – 8 %. Чаще всего россияне полагают, что в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре они могут обратиться в общественную организацию (54 %) или в Роспотребнадзор (45 %). Каждый шестой (15 %) уверен, что в подобной ситуации следует жаловаться в суд. Реже респонденты рассчитывают, что их потребительские права защитит полиция (11 %) или администрация города (10 %).

Таблица 1.4

Данные опроса ВЦИОМ: «Если Вы обнаружили недостатки в приобретенном Вами товаре, куда Вы можете обратиться за защитой своих потребительских прав?» (закрытый вопрос, любое число ответов, % от всех опрошенных)

	2010	2019
В Общество защиты прав потребителей	–	54
В Роспотребнадзор	–	45
В суд	25	15
В полицию	9	11
В администрацию вашего города/села	27	10
В магазин, к администрации магазина	–	8
В антимонопольный орган	16	3
Никуда не буду обращаться	–	4
Не знаю	38	8
Другое	–	1

Заслуживают внимания и иные независимые исследования по вопросам удовлетворенности потребителей различными факторами развития и функционирования потребительских рынков, так и деятельностью различных участников национальной системы защиты прав потребителей.

Например, в 4 квартале 2019 г. департаментом экономического развития администрации города Нижневартовска был проведен мониторинг общественного мнения жителей города об эффективности деятельности администрации города в сфере защиты прав потребителей, уровне информированности об органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей на территории муниципального образования, и удовлетворенности их работой, доступности и результативности правовой помощи[20]. Цель опроса: услышать мнение жителей города о состоянии защиты прав потребителей на территории муниципального образования, об эффективности проводимой работы в данном направлении, а также о существующих проблемах у населения при защите своих потребительских прав.

Мониторинг общественного мнения позволяет сделать выводы о том, что в 2019 году 40 % опрошенных не сталкивались с нарушением их потребительских прав, возможно предположить, что они были удовлетворены качеством приобретенных товаров и услуг.

Из числа опрошенных, чьи права были нарушены, у каждого третьего имелись жалобы на недостатки в товарах (работах, услугах), каждый пятый столкнулся с некомпетентностью продавцов (исполнителей).

[20] https://www.n-vartovsk.ru/inf/consumers_right/actual_questions/339188.html

Рис. 1.1. Распределение ответов опрошенных потребителей на вопрос с каким нарушением они сталкивались при приобретении товаров, работ и услуг

Больше всего нареканий у горожан имелось в области торговли: не удовлетворены качеством непродовольственных товаров 39 %, продовольственных товаров – 29 %.

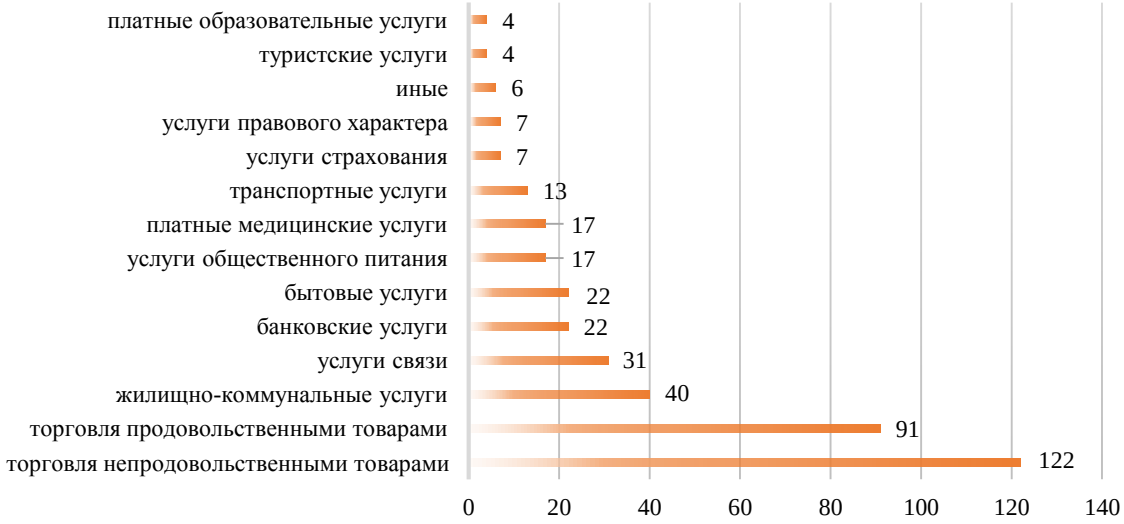


Рис. 1.2. Распределение ответов опрошенных потребителей на вопрос в какой сфере за последний год они сталкивались с нарушениями потребительских прав

Результаты опроса показали, что в целом жители города Нижневартовска знакомы с системой защиты прав потребителей. Более 3/4 населения знают о существовании подразделения по защите прав потребителей в структуре администрации города, 1/2 населения знает о территориальных органах Роспотребнадзора. Основная масса опрошенных удовлетворена степенью доступности органов, осуществляющих защиту прав потребителей на территории города, и в случае необходимости обращается к ним за правовой помощью.

При этом 2/3 опрошенных не имели необходимости обращаться за квалифицированной помощью, что позволяет сделать вывод о том, что они не сталкивались в прошедшем году с нарушением их потребительских прав либо уже имеют навыки самостоятельной защиты прав в данной области. Остальные при обращении получили консультации по спорным вопросам, помощь в подготовке претензий и(или) исковых заявлений в органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей.

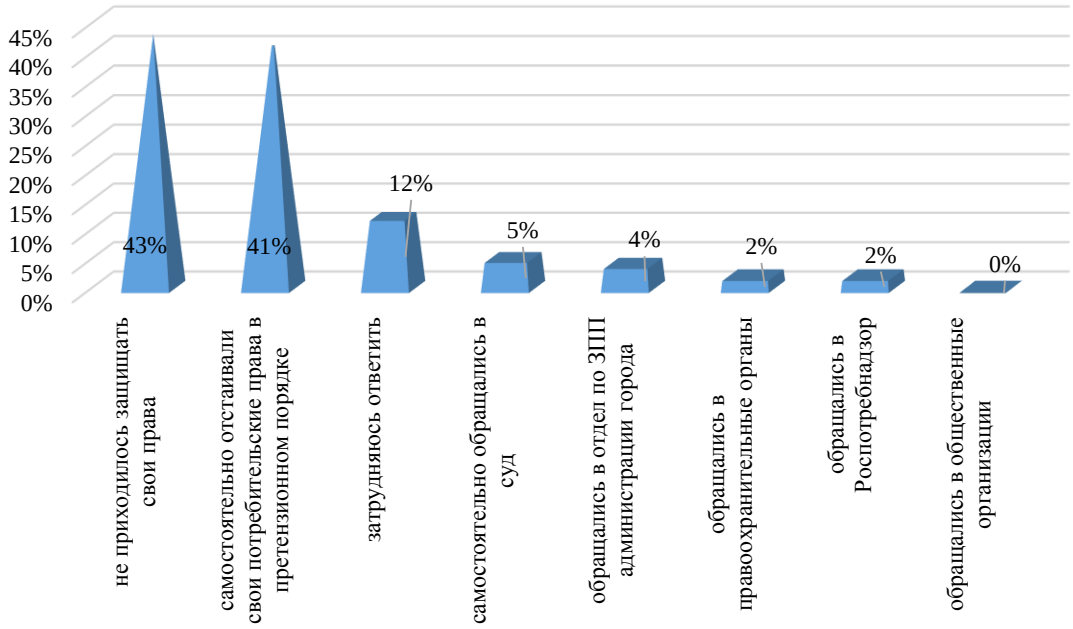


Рис. 1.3. Распределение ответов опрошенных потребителей на вопрос приходилось ли им отстаивать свои потребительские права и если да, то как именно

В результате оказанной правовой помощи добились восстановления нарушенных прав 73 % опрошенных (рис. 1.4). При этом 82 % опрошенных заявили, что им удалось добиться восстановления нарушенных потребительских прав, при самостоятельном их отстаивании.

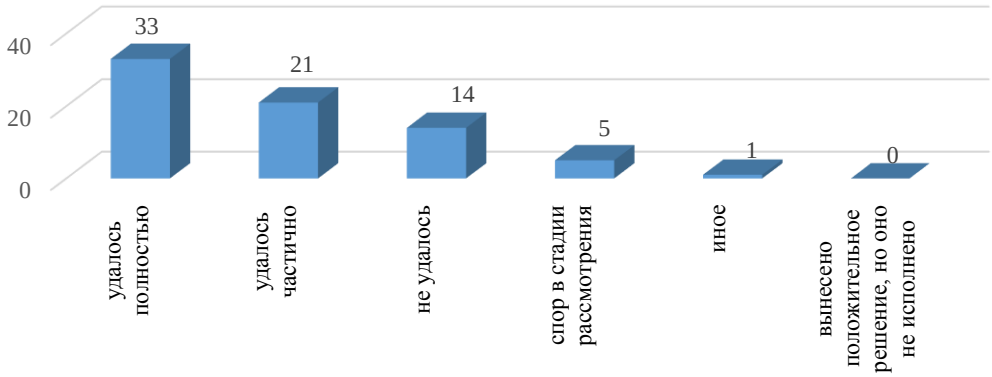


Рис. 1.4. Оценка потребителями Нижневартовска удалось ли добиться восстановления нарушенных потребительских прав при оказании правовой помощи

Мониторинг показал, что в общей сложности удовлетворены деятельностью Роспотребнадзора более 75 % потребителей, деятельностью отдела по защите прав потребителей администрации города 96,3 % оценивавших респондентов.

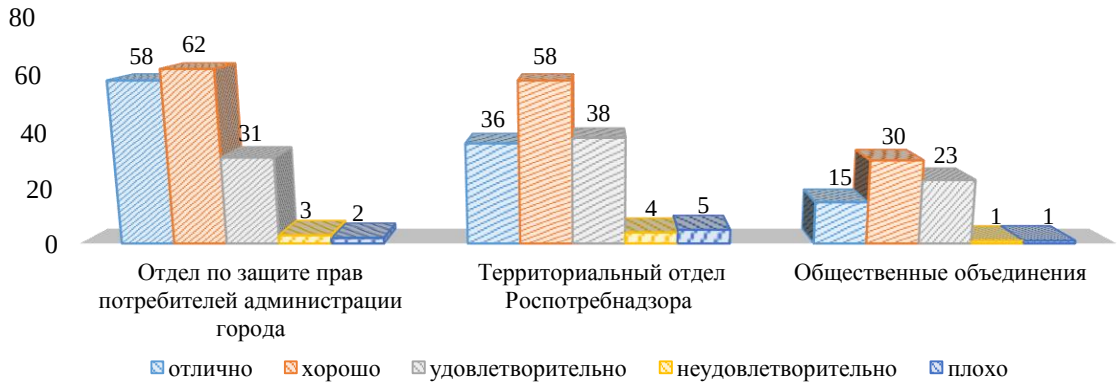


Рис. 1.5. Оценка потребителями Нижневартовска доступности органов и организаций по защите прав потребителей

В соответствии с пунктом 18 Плана мероприятий в разделе 5.1 настоящего Доклада представлен мониторинг правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, применяемых механизмов разрешения споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке вовлеченности экспертного сообщества и общественных объединений потребителей в работу консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

С целью координации работы по защите прав потребителей на региональном уровне в 82 субъектах Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы) с участием представителей региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учётом прав потребителей.

На федеральном уровне 19 июня 2019 г. было проведено 27-е заседание Консультативного совета по защите прав потребителей с участием представителей общественных объединений потребителей, где был обсужден законопроект, предусматривающий создание в России цифровых сервисов для потребителей по разрешению споров[21]. Кроме того, Минюстом России 15 и 23 августа 2019 г. проведены совещания с общественными организациями (ассоциациями (союзами) потребителей) с целью согласования проекта федерального закона. По итогам совещаний проект федерального закона согласован Общественной организацией «Общественная потребительская инициатива» и концептуально согласован Общероссийским союзом общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации» с учетом высказанных им замечаний.

Разработка и принятие законопроекта еще раз продемонстрировали глубокую вовлеченность общественных организаций в обсуждение нормативных правовых актов, принимаемых в сфере защиты прав потребителей.

Также в рамках исполнения Стратегии и пункта 18 Плана мероприятий (в части мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав

[21] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12136&sphrase_id=2321410

потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей) 11 февраля 2019 г. на площадке Общероссийского гражданского форума (ОГФ) состоялась презентация результатов независимого мониторинга «Состояние защиты прав потребителей на рынке страховых услуг в России». КонфОП[22] представила результаты мониторинга 27 страховых компаний и 20 банковских организаций, предлагающих страховые продукты заемщикам. Результаты мониторинга подтвердили признаки дискриминации социально уязвимых категорий граждан: треть компаний не принимают на страхование СПИД/ВИЧ-инфицированных потребителей и/или не признают страховыми случаями события, наступившие в результате СПИД/ВИЧ-инфицирования; 5 из 27 компаний отказывают в страховании людям с онкологическими заболеваниями; 4 из 27 компаний не признают страховыми случаями осложнения, возникшие в результате онкологических заболеваний без дополнительных оговорок и условий; больше четверти компаний не принимают на страхование лиц с инвалидностью[23].

31 октября 2019 г. Роспотребнадзором была проведена международная конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг: акцент на социально уязвимые группы населения»[24]. Такое мероприятие прошло в Москве уже в третий раз, в нем приняли участие более 70 представителей из шести стран и нескольких международных организаций. Участники конференции обсудили вопросы защиты прав социально уязвимых групп потребителей финансовых услуг.

На пленарной сессии был представлен доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере. Презентация этого документа уже три года подряд проходит в формате международной конференции с участием представителей Группы Всемирного банка, ЮНКТАД, органов государственной власти, формирующих и реализующих политику в области защиты прав потребителей стран БРИКС, ЕАЭС и СНГ.

А. Сиприано, представитель ЮНКТАД, презентовала участникам «Руководство по защите прав потребителей», в котором отражены вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе относящихся к социально уязвимым группам потребителей.

Генеральный директор по вопросам потребителей Министерства экономики Португалии А.К. Фонсека рассказала об опыте Португалии по формированию системы защиты прав уязвимых потребителей. Также участники конференции с интересом ознакомились с опытом защиты прав потребителей финансовых услуг в Республике Беларусь, Кыргызской Республике, Республике Казахстан. Особый интерес вызвал доклад Председателя Правления КонФОП Д.Д. Янина, который представил результаты независимого исследования доступности финансовых услуг российским потребителям, относящимся к категории маломобильных граждан и инвалидов по зрению.

Все спикеры конференции обратили внимание на проблемы, с которыми сталкиваются люди старшего поколения, молодежь, родители малолетних детей, активно использующих социальные сети и умные «гаджеты», люди, имеющие проблемы со здоровьем, и потребители с низким уровнем доходов, что еще раз подтвердило актуальность выбранной тематики и необходимость широкого обсуждения этих вопросов с представителями бизнеса, общественных организаций и органов государственной власти.

Непосредственно на сайте Роспотребнадзора размещена памятка[25] в целях предотвращения обмана лиц старшего возраста, приобретающих товары и услуги, а также материалы о недобросовестных юридических компаниях, позиционирующих себя

[22] Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП), www.konfop.ru
[23] Подробнее см. Раздел 5.3 настоящего Доклада
[24] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12957
[25] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=10961&sphrase_id=1821993

как «защитники» прав потребителей и использующих рекламные сервисы Яндекс.Директ и GoogleAdWords[26].

Роспотребнадзором в превентивном порядке осуществляется бесплатное консультирование социально уязвимых потребителей, в том числе по вопросам наиболее распространенных видов мошенничества и существующих схем обмана. При этом используются разные форматы консультирования и информирования потребителей: в общественных приемных Роспотребнадзора, в многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг[27], непосредственно в ходе встреч с жителями[28], через средства массовой информации[29], в рамках совместных мероприятий с органами социальной защиты[30].

Для координации межведомственных усилий тема защиты интересов пенсионеров зачастую определяется центральной в повестке[31] региональных консультативных советов, созданных при Роспотребнадзоре.

Специализированные памятки для потребителей юридических услуг также размещены на информационных ресурсах территориальных органов Роспотребнадзора[32].

В главе 5 Доклада также отражены примеры системных мер, принимаемых на региональном и муниципальном уровне в целях обеспечения прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей.

Например, в 2019 году в Свердловской области по итогам работы координационной комиссии по защите прав потребителей был принят ряд основных решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе в соответствии с которыми:

– Главному Управлению Министерства внутренних дел по Свердловской области рекомендовано в рамках своих полномочий усилить меры, направленные на профилактику и пресечение нарушений прав социально уязвимых категорий граждан, связанных с навязыванием дорогостоящих товаров, работ и услуг, путем обмана и злоупотребления доверия, в том, числе при реализации товаров, работ и услуг на дому, в ходе, так называемых, «презентаций» и в медицинских салонах;

– рассмотрена возможность финансирования мероприятий, направленных на оказание правовой помощи социально уязвимым категориям населения Свердловской области, в рамках комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»;

– Министерству агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках своих полномочий рекомендовано оказывать содействие органам местного самоуправления в разработке комплексных муниципальных программ (комплексных планов работ) по обеспечению защиты прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг с применением методических рекомендаций по формированию проектов муниципальных программ по защите прав потребителей;

---

[26] https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=7457, https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=7457&sphrase_id=1822194,

[27] http://www.52.rospotrebnadzor.ru/print/5901

[28] http://56.rospotrebnadzor.ru/vstrecha-s-pozhilyimi-lyudmi?val=0

[29] https://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/154318

[30] http://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/press-centr/186-press-centr/3490-2015-10-02-14-11-54,

[31] http://56.rospotrebnadzor.ru/na-konsultativnom-sovete-obsudili-voprosyi-zashhityi-prav-invalidov,-pensionerov-i-detej, http://22.rospotrebnadzor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/449145;jsessionid=8B1A1E829C3683948C1FB8AA2CA627A1,

[32] http://42.rospotrebnadzor.ru/content/777/88050/, http://www.32.rospotrebnadzor.ru/content/view/2213/100/, http://23.rospotrebnadzor.ru/content/418/9724/, http://www.02.rospotrebnadzor.ru/content/190/37926/?sphrase_id=58539 и др.

– Министерству социальной политики Свердловской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области рекомендовано проработать вопрос об организации социального патронажа одиноко проживающих пожилых граждан и людей с ограниченными возможностями, в целях профилактики нарушений, связанных с навязыванием дорогостоящих товаров, работ и услуг путем обмана и злоупотребления доверия социально уязвимой категории потребителей.

В течение 2019 г. сотрудниками органов местного самоуправления Республики Татарстан принято участие в 1 500 информационно-просветительских мероприятиях для потребителей, в том числе в 412 мероприятиях для социально уязвимых категорий граждан.

Специалистами общественных организаций г. Санкт-Петербурга организована работа горячей линии, где жители города могли бесплатно получить консультации по вопросам защиты прав потребителей. В 2019 г. дано 7 837 консультаций по телефону, для социально незащищенных категорий горожан бесплатно проведено 327 экспертиз товаров и услуг.

Между Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области и Ассоциацией по защите прав инвалидов как потребителей и прав инвалидов на доступную среду «БезБарьерный Альянс» подписан Меморандум о сотрудничестве в области защиты прав потребителей – маломобильных граждан (инвалидов), основными целями которого являются обеспечение равного доступа инвалидов и маломобильных граждан к качественным товарам, работам и услугам, оказываемых организациями любых форм собственности, к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры; оказание содействия в выявлении и пресечении нарушения прав инвалидов-потребителей, включая применение к нарушителям мер административного воздействия.

Примеры правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, можно найти во всех регионах России.

С 2018 г. по 2019 г. в Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области поступила 31 жалоба на отказ в расторжении договора купли-продажи товаров, навязанных потребителям в ходе проведения презентации постельного белья торговой марки «SonnoBello». В своих обращениях потребители указывали, что им поступали телефонные звонки с приглашением прийти на бесплатную презентацию или принять участие в лотерее с розыгрышем призов. В ходе первичной консультации потребителям сообщали, что продукция марки «SonnoBello» не имеет противопоказаний к применению и обладает лечебным эффектом. После ознакомления с товаром на презентации потребителей убеждали приобрести комплект немедленно, так как действие акции ограничено.

Покупали данный товар в основном граждане, относящиеся к социально уязвимым группам населения (пожилые, инвалиды). Поскольку цена постельного белья была достаточно высокой для пенсионеров и варьировалась от 16,4 тыс. руб. до 78 тыс. руб., то продавцы предлагали оформить покупку в кредит, утверждая, что только в таком случае на товар распространяется скидка, и покупка будет выгодной. Чтобы покупатель не успел передумать, сотрудники магазина подвозили граждан до банка на личном автомобиле.

В ходе проведения проверок были установлены нарушения технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», нарушения прав потребителей на предоставление достоверной информации о товаре и обман потребителя.

В целях восстановления нарушенных прав потребителей Управлением оказывалась судебная защита: подавались исковые заявления в суд, давались заключения

по делу. По просьбе потребителей составлялись проекты исковых заявлений в суд и претензий к продавцам.

Общая сумма денежных средств, присужденных судом в пользу потребителей, составила 1,19 млн руб.

В Тульской области территориальный орган Роспотребнадзора проанализировал статистические показатели и пришел к выводу, что число обращений граждан в финансовой сфере составляет примерно 10 % от общего количества жалоб в области защиты прав потребителей. При этом четвертая часть обращений приходится на инвалидов и людей пенсионного возраста. В том числе участились случаи обращений граждан пожилого возраста в связи с нарушением их прав медицинскими центрами. Приглашенные по телефону на бесплатное диагностирование пенсионеры выходили из центров с кредитными договорами на сумму от 60 до 120 тыс. руб. Центры закрывались, выплаты по кредитам продолжались. За последние 3 года Управление в судебном порядке оказало помощь пенсионерам и инвалидам в возвращении денежных средств в размере более 4 млн руб.

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в 2019 году проведены консультации граждан в учреждениях социальной защиты населения[33] (в шести казенных учреждениях социальной защиты населения г. Воронежа для граждан, относящихся к социально уязвимым слоям населения, и социальных работников. Общее количество участников составило более 350 человек.

Целью проведения мероприятий была информационная поддержка граждан пожилого возраста по вопросам: актуальности и возможным рискам при пользовании цифровыми финансовыми услугами, применения схем мошенничества, безопасного использования банковских карт и банкоматов; безопасного использования смартфонов при проведении операций с финансами. В рамках проведенных мероприятий даны ответы на все интересующие вопросы, касающиеся возврата денежных средств при покупке товаров дистанционным способом, при покупке некачественного товара, предоставления некачественных услуг, варианты решения финансовых вопросов с операторами сотовой связи. Кроме того, распространены информационные материалы на тему восстановления нарушенных прав потребителей финансовых услуг.

Дополнительная информация и подробный анализ правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей содержится в государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году»[34].

В соответствии с пунктом 19 Плана мероприятий Роспотребнадзор в 2019 г. и начале 2020 г. подготовил ряд предложений, направленных на развитие и совершенствование институциональных, организационных и правовых основ национальной системы защиты прав потребителей на основе обобщения судебной практики по защите прав отдельных потребителей, их групп и неопределенного круга потребителей и анализа лучших международных практик регулирования в сфере защиты прав потребителей, включая анализ стандартов и рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и лучшей практики стран – членов Организации экономического сотрудничества и развития, Содружества Независимых Государств, Евразийского экономического союза.

Прежде всего, Роспотребнадзором была обобщена практика проведения контрольной закупки и выработан ряд предложений по совершенствованию правовых основ ее применения[35]:

1) о расширении перечня оснований для проведения контрольной закупки, в частности предусмотреть возможность проведения контрольной закупки в случаях

[33] https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news_region/news_details_region.php?ELEMENT_ID=13073
[34] https://rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=12054&sphrase_id=1821838
[35] Подробнее см. Раздел 2 Доклада.

поступления материалов и сообщений, содержащих данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, из правоохранительных органов, из других государственных органов, органов местного самоуправления, от общественных объединений, физических и юридических лиц, средств массовой информации, а также в случае проведения мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;

2) о расширении перечня лиц, имеющих право участвовать в проведении контрольной закупки (ими могли бы быть представители общественных потребительских организации, а также сотрудники учреждений, подведомственных Роспотребнадзору).

В ходе правоприменительной практики контрольная закупка показала себя как эффективный метод борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, поскольку позволяет незамедлительно реагировать на обращения, содержащие сведения о нарушении обязательных требований, а также выявлять нарушения в тех сегментах потребительского рынка, где при проведении «обычной» внеплановой проверки соответствующие нарушения зафиксировать практически невозможно.

В связи с этим усовершенствование эффективности применения контрольной закупки непосредственно связано с повышением уровня защищенности российских потребителей.

При рассмотрении проекта федерального закона «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования порядка направления юридически значимых сообщений», разработанного Минкомсвязью России в 2019 году, Роспотребнадзор отмечал, что законопроект затрагивает права и интересы потребителей и предполагает, что направление юридически значимых сообщений на адрес электронной почты допускается на основании соглашения между потребителем и продавцом (исполнителем и иным субъектом предпринимательской деятельности). В связи с этим предлагалось в целях исключения недобросовестных практик, связанных с включением в договор присоединения такого рода условий (без информирования потребителя о соответствующих последствиях), абзац 1 части 2 проектируемой статьи 11.2 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» дополнить нормой в соответствии с которой соответствующее согласие должно быть конкретным, информированным и сознательным и должно быть получено после ознакомления лица, дающего такое согласие, с правами, обязанностями и последствиями, предусмотренными настоящей статьей.

Также Роспотребнадзор предлагал в 2019 году Минкомсвязи России в законопроекте «О внесении изменений в Федеральный закон «О персональных данных» при расширении прав операторов персональных данных (в т. ч. связанных с обработкой таких данных без согласия их владельца) закрепить в Федеральном Законе от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» порядок осуществления процедуры публичного раскрытия оператором персональных данных информации о реализованных рисках в сфере обработки (в т. ч. защиты) персональных данных по аналогии с процедурой отзыва небезопасных товаров, в рамках которой на хозяйствующие субъекты возлагается обязанность проинформировать потребителей о существующих рисках.

Отмечалось также, что владельцы персональных данных в подавляющем большинстве являются субъектами потребительских правоотношений, в связи с чем гражданско-правовая защита их интересов должна основываться на базовых нормах-принципах законодательства о защите прав потребителей даже в тех случаях, когда обработка персональных данных сама по себе не выступает непосредственным предметом возмездного договора, но осуществляется в коммерческих интересах оператора персональных данных или третьих лиц.

При рассмотрении проекта федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (подготовлен Минфином России) Роспотребнадзор обращал внимание разработчика на тот факт, что в законопроекте упоминается договор «коллективного страхования». О фиктивной правовой природе такого рода договоров Роспотребнадзор ранее уже информировал Минфин России.

Кроме того, было отмечено, что в проектируемой законопроектом части 11 статьи 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» предлагается новелла, существенно ухудшающая положения заемщика и устанавливающая уровень его ответственности очевидно непропорциональный допущенному им нарушению условий договора. При этом предлагаемые нововведения не учитывают, что согласно положениям части 18 статьи 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» условие об обязательном страховании вообще не может быть обязательным и подлежит согласованию с заемщиком. В связи с этим соответствующая новелла не может быть поддержана Роспотребнадзором в условиях, когда на практике крайне остро стоит проблема навязывания страховых и иных дополнительных услуг.

Также обращалось внимание на явное противоречие между положениями части 18 статьи 5 (фактически предусматривает право заемщика отказаться от приобретения дополнительных услуг) и части 10 статьи 7 (предусматривает право кредитора обязать заключить договор страхования) Федерального закона «О потребительском кредите (займе)». Предлагалось разрешить данную коллизию в рамках разрабатываемого законопроекта, поскольку недостаток нормативного регулирования в этой части приводят к тому, что на практике кредитные организации устанавливают дискриминационные ставки кредитования. Для примера в адрес Минфина было направлено обращение конкретного потребителя в котором он указывал, что АО «Райфайзенбанк» предлагает условия кредитования с «обязательной страховкой» по ставке 11,9 % годовых, а без страховки – по ставке 19 %[36].

В рамках рассмотрения проекта федерального закона «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», разработанного Ассоциацией российских банков (далее – АРБ) Роспотребнадзором была направлена позиция ведомства по данному законопроекту в адрес Председателя Комитета Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по финансовому рынку А.Г. Аксакову.

В частности, было отмечено, что условия договора потребительского кредита об очередности погашения задолженности заемщика являются общими, при этом потребитель лишен возможности каким-либо образом участвовать в их определении и согласовании, поскольку он лишь присоединяется к определенным банком условиям договора.

Указанное обстоятельство, исходя из правоприменительной практики, используется банком для включения в договор потребительского кредита условий, ущемляющих права потребителя.

Возможность изменения банком очередности погашения задолженности, установленной законом, может привести к злоупотреблению правом со стороны кредитора, например, путем установления приоритета требований об уплате неустойки (пени, штрафа) перед требованиями по погашению задолженности по основному долгу и процентам либо требований по погашению процентов, начисленных за текущий период платежей, перед требованиями по погашению задолженности по основному долгу.

Предлагаемый АРБ механизм подразумевает сравнение различных совокупных затрат на обслуживание кредита, порядок исчисления которых не прозрачен и

[36] О недопустимости подобной практики см. постановление пятнадцатого Арбитражного апелляционного суда от 1 декабря 2018 г. № А56-21768/2018.

недоступен для понимания (сопоставления) подавляющим большинством потребителей, не обладающих специальными познаниями о применяемой формуле расчета «суммы платежей по договору потребительского кредита (займа)» и «суммы погашения задолженности, которая была бы выплачена заемщиком» и т. п.

Буквальное толкование предлагаемого АРБ законопроекта, не исключает возможности злоупотребления кредитором своим правом, что не будет способствовать формированию единообразной правоприменительной практики.

В то же время очередность погашения требований, предусмотренная частью 20 статьи 5 Закона № 353-ФЗ[37] и подлежащая применению к отношениям, возникающим из договоров потребительского кредита, ставит потребителей – заемщиков в невыгодное положение по сравнению с лицами, осуществляющими предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, к которым применяется общий порядок, установленный статьей 319 Гражданского кодекса Российской Федерации, которая не допускает установления приоритета требований об уплате неустойки (пени, штрафа) перед требованиями по погашению основного долга и процентов на него.

В связи с этим полагаем, что изменение установленной Законом № 353-ФЗ очередности погашения задолженности по соглашению сторон возможно исключительно при соблюдении кредитором условия о том, что требования об уплате неустойки (пени, штрафа) могут быть предъявлены исключительно после требований по погашению задолженности по основному долгу и процентам.

Также Роспотребнадзор, рассмотрев в начале 2020 года подготовленный Минфином России проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О драгоценных металлах и драгоценных камнях», разработанный во исполнение пункта 3 плана мероприятий («дорожной карты») по реализации механизма «регуляторной гильотины», утвержденного Председателем Правительства Российской Федерации Д.А. Медведевым 29 мая 2019 г. № 4714п-П36 и пункта 32 Плана законопроектной деятельности Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2019 г. № 3205-р, предложил разработчику скорректировать часть 7 проектируемой статья 14.1 Закона № 41-ФЗ. Проект указанной нормы предполагал запретить потребителям обмен и возврат приобретенных ювелирных изделий и в связи с этим было указано на противоречие такого подхода положениям статей 25 и 26.1 Закона «О защите прав потребителей». Было отмечено, что изменение указанных положений должно иметь соответствующее обоснование, так как влечет за собой снижение уровня гарантий для российских потребителей.

Также Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Т.А. Голиковой от 21 января 2020 г. № ТГ-П13-337 направила в Правительство Российской Федерации свои предложения относительно ограничения настойчивых предложений организациями финансового рынка услуг инвестиционного характера.

В адрес Роспотребнадзора (его территориальных органов) поступают многочисленные обращения граждан, содержащие жалобы на исполнителей финансовых услуг, которые под видом «знакомой» потребителю финансовой услуги, например, банковского вклада, предлагают услуги инвестиционного характера, тем самым вводя потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств предмета заключенного договора.

Как правило, в таких ситуациях у потребителя, подписавшего все предоставленные ему документы, существенно снижаются шансы по доказыванию факта навязывания ему таких услуг, поскольку финансовые организации зачастую подходят к соблюдению требований закона формально лишь с целью реализации потребителям высокорисковых финансовых услуг.

[37] Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

С содержанием договора и дополнительных документов (заявления, оферты, согласия и т. п.) на практике потребители, чаще всего, не знакомятся, поскольку, во-первых, доверяют персоналу организации (устно доводимой информации, содержание которой определяется целями повышения количества продаж дополнительных услуг, а не заботой о необоснованных расходах клиента), во-вторых, в документах используется специальная лексика, юридические термины, сложные формулы, что затрудняет правильное восприятие полученной от специалиста информации.

Гражданин, вступая в правоотношения с исполнителем финансовых услуг, связанных с инвестированием денежных средств, лишается тех преференций и гарантий, которые предоставлены ему законодательством о защите прав потребителей, например, таких, как право на отказ от услуги в любое время, право на безопасность услуги и т. п., поскольку услуги по инвестированию денежных средств (приобретение ценных бумаг, продажа паев паевых инвестиционных фондов и т. п.) действием Закона «О защите прав потребителей» не охватываются (см. Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 24 октября 2013 г. № 1577-0 «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Тимергалина Фарита Садиковича на нарушение его конституционных прав абзацем четвертым пункта 2 статьи 11 Федерального закона «Об инвестиционных фондах». Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 09 июня 2015 г. № 11-КГ15-12 и др.).

В связи с этим ограничение настойчивых предложений услуг инвестиционного характера организациями финансового рынка может быть обеспечено путем закрепления в проекте федерального закона № 618877-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» положения о том, что физические лица, не являющиеся квалифицированными инвесторами вступают в правоотношения, связанные с инвестированием денежных средств пользуются гарантиями, предоставленными законодательством о защите прав потребителей.

Также Роспотребнадзором в рамках исполнения поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Т.А. Голиковой от 23 февраля 2020 г. № ТГ-П12-419 совместно с Федеральным общественно-государственным фонд по защите прав вкладчиков и акционеров были сформулированы предложения о возможном изменении правовой базы деятельности кредитных потребительских кооперативов (далее – КПК).

Фонд поддержал мнение Роспотребнадзора о том, что в настоящий момент организационно-правовая форма кредитного потребительского кооператива является удобной формой для хищения денежных средств граждан путем создания «финансовых пирамид».

По данным Центрального банка Российской Федерации, в 2018 году было выявлено 58 «финансовых пирамид» в организационно-правовой форме кредитного потребительского кооператива, в 2019 году – 39, что составляет 6,6 % об общего количества действующих КПК в Российской Федерации (1 476 – по данным Банка России). При этом в настоящее время 577 КПК находятся в состоянии ликвидации.

Система защиты сбережений в кредитной кооперации не позволяет получить какую-либо компенсацию пострадавшим людям, поскольку она не входит в систему страхования вкладов.

Также отсутствует положительный опыт коммерческого страхования сбережений в КПК страховыми компаниями. Страховой продукт для КПК предлагает очень ограниченный круг страховщиков. Предлагаемые страховые продукты имеют как высокие страховые тарифы, так и существенный перечень исключений из страхового покрытия. Кроме того, вероятность наступления страхового события, указанного в договоре, крайне низка.

Большинство страховых продуктов содержат основной риск – банкротство КПК и целый набор отлагательных условий, при которых случай не будет признан страховым. Один из примеров – банкротство, которое наступило в результате наводнения, пожара или землетрясения. Также широко распространено страхование от потери страхователем (пайщиком) денежных средств, переданных КПК по договору личных сбережений, в случае неплатежеспособности кредитной организации, используемой КПК для размещения своих средств. Такие условия сводят риск наступления страхового случая к нулю. В итоге договор страхования практически не обеспечивает необходимую защиту сбережений пайщиков.

В связи с этим КПК пользуются услугами страховых компаний не в целях снижения финансовых рисков, а для улучшения своего имиджа и привлечения к себе новых пайщиков, утверждая, что их ответственность по возврату средств пайщиков застрахована и полностью защищена.

Аналогичная ситуация обстоит и со страхованием рисков КПК в обществах взаимного страхования.

Что касается имущественной ответственности КПК перед его пайщиками путем формирования компенсационного фонда СРО КПК в соответствии со статьей 40 Федерального закона от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», то компенсационные выплаты, осуществляемые СРО КПК из компенсационного фонда, производятся при недостаточности собственного имущества члена СРО КПК для выполнения его обязательства перед членами (пайщиками) в размере не более 5 % средств компенсационного фонда в отношении одного члена СРО КПК.

В настоящее время в Едином реестре саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка находится 5 СРО КПК.

При этом, по данным открытых источников:

– компенсационный фонд Союз СРО «НОКК» составляет 248,25 млн руб. (выплаты из компенсационного фонда не производились);

– компенсационный фонд СРО «Кооперативные Финансы» составляет 175,53 млн руб. (компенсационная выплата по 6 КПК была произведена на общую сумму 24 млн руб.);

– компенсационный фонд Ассоциации СРО «Центральное Кредитное Объединение» составляет 14,68 млн руб. (выплаты из компенсационного фонда не производились, в настоящий момент в стадии присоединения к СРО «Кооперативные финансы»);

– компенсационный фонд Ассоциации СРО «Содействие» составляет 104,68 млн руб. (выплаты из компенсационного фонда не производились);

– компенсационный фонд Союза СРО «ГКС» составляет 56,61 млн руб. (компенсационные выплаты были осуществлены на общую сумму 1,4 млн руб.).

Таким образом, общая сумма средств компенсационных фондов СРО КПК по состоянию на 31 декабря 2019 г. составляет 599,75 млн руб., общая сумма произведенных компенсационных выплат – 25,4 млн руб. (от 726 руб. до 3,6 тыс. руб. на одного пострадавшего пайщика), что соответствует 4,23 % средств компенсационных фондов.

Незначительный размер выплат из компенсационных фондов связан с практикой заблаговременного исключения проблемных КПК из саморегулируемых организаций, в результате пайщики фактически лишаются возможности получения предусмотренной законодательством Российской Федерации компенсационной выплаты и имущественной защиты в результате недобросовестных действий КПК.

Установленная законодательством Российской Федерации ставка компенсационной выплаты в размере не более 5 % средств компенсационного фонда может привести к полному исчерпанию средств компенсационного фонда при осуществлении единовременной компенсационной выплаты в отношении 20 КПК.

При этом выплаты из компенсационных фондов СРО КПК направляются непосредственно в КПК или конкурсному управляющему КПК, строго целевого назначения для компенсационных выплат пайщику не имеют и адресно пострадавшим пайщикам не поступают, что приводит к неполучению пайщиком и без того незначительной суммы компенсации.

В то же время по итогам 2019 года из средств Фонда выплачена компенсация пайщикам 23 КПК, включенным в Реестр Фонда, на общую сумму 157 млн руб., что более чем в 6 раз превышает выплаты из компенсационных Фондов СРО КПК.

Вместе с тем, зарубежный опыт свидетельствует о том, что кредитные союзы являются одними из самых популярных финансовых институтов. В частности, они удовлетворяют потребности сельскохозяйственного населения в кредитах от 30 % до 90 %.

В Российской Федерации имеется заметное несоответствие организационно-правовой формы кредитно-потребительского кооператива как некоммерческой организации (которые не преследуют извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяют полученную прибыль между участниками) и его фактической деятельности как коммерческой организации – сбор средств от населения и направление этих средств в коммерческие проекты.

При этом также не работают нормы действующего законодательства:

– о самоуправлении кредитного кооператива, обеспечиваемого участием его членов (пайщиков) в управлении кредитным кооперативом;

– о солидарном несении членами кредитного кооператива (пайщиками) субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков).

Таким образом, по своей сути КПК оказываются аналогом кредитных организаций, но не имеющими соответствующего законодательного регулирования, в том числе в части надзора за деятельностью КПК.

В связи с этим Роспотребнадзор предложил внести в законодательство Российской Федерации о кредитных потребительских кооперативах системные изменения, направленные на дополнительную защиту интересов пайщиков, включая:

– уточнение правового статуса кредитных кооперативов как коммерческой организации, с распространением на них норм законодательства о банках и банковской деятельности либо законодательства о микрофинансовых организациях, в том числе и в части пруденциального надзора;

– установление дополнительных требований об обязательном информировании клиентов КПК об уровне защищенности сбережений пайщиков, об уровне дефолтности КПК, о списке «мажоритарных» пайщиков – физических и юридических лицах, которые владеют не менее 5 % паев КПК, об агрегированной годовой бухгалтерской отчетности кооператива на последнюю отчетную дату, а также отчете о прибылях и убытках;

– установление требования об обязательном одобрении пайщиками займов, превышающих 5 % от суммы активов КПК.

В соответствии с пунктами 21 и 23 Плана мероприятий Роспотребнадзор разработал Концепцию создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей и мобильного приложения для потребителей (далее – Концепция создания новой цифровой платформы для потребителей), которая была утверждена в апреле 2019 года и предусматривает создание цифровой платформы и мобильного приложения на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, с помощью которых потребителям будут предоставляться новые информационные сервисы, обеспечивающие дополнительные возможности для:

– развития потребительского просвещения, формирования навыков разумного и рационального потребления;

– повышения информированности потребителей о своих правах, о последовательности совершения конкретных действий, направленных на защиту своих потребительских прав;

– доступа к информации о субъектах национальной системы защиты прав потребителей (общественные объединения потребителей, органы муниципальной власти, продавцы, изготовители, исполнители и т. д.);

– содействия быстрому и эффективному разрешению и урегулированию споров в сфере защиты прав потребителей (за счет размещения актуальной информации о деятельности онлайн-платформ по урегулированию споров с участием потребителей, медиаторов, организаций, уполномоченных на досудебное урегулирование споров) и др.

В 2019 году Роспотребнадзором начата разработка технического задания для проектирования, создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей (далее – ГИС ЗПП), находящегося в сети интернет по адресу: http://zpp.rospotrebnadzor.ru и мобильного приложения для потребителей на основе Концепции создания и развития новой цифровой платформы и мобильного приложения для потребителей, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 24 апреля 2019 г. № 227.

Для достижения указанной цели при разработке технического задания учитывалась необходимость решения следующих задач:

1) Определение целесообразности проектирования, создания и развития отдельных модулей и цифровых сервисов новой цифровой Платформы, включая мобильное приложение для потребителей;

2) Определение востребованности, актуальности отдельных модулей и цифровых сервисов новой цифровой Платформы, включая мобильное приложение для потребителей;

3) Исследование зарубежного опыта создания и эксплуатирования информационных систем и мобильных приложений для потребителей;

4) Определение затрат (стоимости) проектирования, создания и развития отдельных модулей и цифровых сервисов новой цифровой Платформы, включая мобильное приложение для потребителей;

5) Подготовка мотивированных рекомендаций по изменению Концепции создания и развития новой цифровой платформы и мобильного приложения для потребителей;

6) Определение целесообразного порядка создания и модернизации цифровых сервисов новой цифровой Платформы и мобильного приложения для потребителей с учетом описания текущего функционала ГИС ЗПП как объекта модернизации в новую цифровую платформу.

В рамках исполнения пунктов 21 и 23 Плана мероприятий Роспотребнадзором также были направлены в Минкомсвязь России предложения относительно перспектив развития ГИС ЗПП с учетом следующего.

Федеральным проектом «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» запланировано следующее мероприятие: задача 06.01.001 «Разработаны и утверждены требования к целевому состоянию и определено целевое состояние цифровой трансформации приоритетных массовых социально значимых, в том числе разрешительных государственных и муниципальных услуг, в том числе сгруппированных по жизненным ситуациям, в соответствии с утвержденным перечнем услуг и сервисов».

С целью реализации вышеуказанного мероприятия на заседании президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности под председательством Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации М.А. Акимова 28 марта 2019 г. был одобрен и

утвержден перечень суперсервисов, ответственные ведомства и руководители рабочих групп по реализации суперсервисов.

Суперсервисы – новый тип государственных электронных услуг, сводящий к минимуму использование бумажных документов и необходимость посещения госорганов. Сервис построен на анализе жизненной ситуации человека и проактивном предоставлении необходимого комплекса услуг, а также помощи в оформлении положенных льгот и выплат – буквально «в один клик» (например, онлайн-помощь при инвалидности, социальная поддержка онлайн и т. п.).

Предусмотренный Концепцией поэтапного создания и развития новой цифровой платформы и мобильного приложения для потребителей набор цифровых сервисов, связанных с предоставлением онлайн-помощи для потребителей (своевременное получение информации о небезопасных товарах, содействие досудебному разрешению споров, информирование о пошаговых инструкциях, как действовать в типичных жизненных ситуациях при нарушении прав потребителей и др.) предложено было рассмотреть в качестве одного из суперсервисов «Защита потребителей онлайн».

Согласно пункту 25 Плана мероприятий, предусматривающего подготовку предложений по повышению цифровой грамотности потребителей в целях приобретения потребителями достаточных знаний и умений, необходимых для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет при приобретении товаров и услуг, Роспотребнадзором 20 декабря 2019 г. проведено 28-е заседание Консультативного совета по защите прав потребителей.

В качестве основной темы для обсуждения на прошедшем заседании Консультативного совета по защите прав потребителей был рассмотрен вопрос о необходимости выработки системных мер, направленных на повышение цифровой грамотности потребителей. Как было отмечено председателем Совета А.Ю. Поповой цифровая экономика как таковая работает на нужды граждан как потребителей, и они не должны оставаться один на один с новыми вызовами и рисками. Повышение цифровой грамотности – это не только задача государственных и общественных институтов. Продавец и изготовитель должны быть также заинтересованы в повышении доверия к своим цифровым продуктам и услугам.

На заседании была заслушана информация Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) о результатах исследований текущего уровня цифровой грамотности населения (62 пп. из 100 возможных), согласно которому наиболее уязвимыми с точки зрения угроз цифровой и потребительской безопасности являются люди старше 58 лет.

Члены Совета поддержали идею включения в методику оценки цифровой грамотности вопросов, непосредственно связанных с поведением и выбором потребителей, их безопасностью.

По результатам заседания Консультативного совета по защите прав потребителей было принято решение о создании рабочей группы по дополнительной проработке вышеназванных вопросов.

В соответствии с пунктами 27 и 30 Плана мероприятий в целях проработки широкого круга вопросов, связанных с консультированием потребителей на площадке многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг (МФЦ), в 2018 году и начале 2019 года Роспотребнадзор в 9 регионах провел соответствующий пилотный проект, в котором приняло участие более 130 МФЦ: в Республике Татарстане – 32 МФЦ, Ростовской области – 55 МФЦ, Забайкальском крае – 27 МФЦ, Нижнем Новгороде – 10 МФЦ, в остальных регионах – 1–4 МФЦ (в Кемеровской области – 1 МФЦ, в Томской области – 1 МФЦ, в Новгородской области – 1 МФЦ, в Курской области – 1 МФЦ, в Свердловской области – 4 МФЦ).

В рамках пилотного проекта было определено, что в регионах с наибольшей активностью потребителей в среднем в каждое МФЦ обращается 5–7 человек в день за консультацией.

По оценочным данным, наиболее активной аудиторией из посетителей МФЦ являются потребители 35–40 лет (на них приходится до половины консультаций) и пожилые граждане (до четверти обращений).

В чуть более чем в 25 регионах в 2018 г. были заключены соглашения между МФЦ и территориальными органами Роспотребнадзора, размещены информационные стойки, оборудованы места для консультирования потребителей должностными лицами Роспотребнадзора.

Например, в Ростовской области специалисты территориального органа Роспотребнадзора и консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области», консультируют потребителей в 55 МФЦ. В связи с высоким спросом консультации потребителей осуществляются не только лично, но и с использованием платформы для видеосвязи WebEx, кроме того, на основе соглашения с Правительством Ростовской области организована подача письменных обращений через МФЦ по результатам устного консультирования специалистами Роспотребнадзора.

В рамках пилотного проекта в регионах отрабатывались различные возможности автоматизации и повышения эффективности процессов консультирования потребителей:

1. Консультирование потребителей онлайн с использованием технологий видеосвязи;

2. Использование систем электронного документооборота в целях передачи письменного или электронного обращения потребителя в Роспотребнадзор;

3. Использование автоматизированной интерактивной системы помощи потребителям для решения типичных жизненных ситуаций, размещенной в информационных киосках и на компьютерах самообслуживания в МФЦ.

Одной из задач пилотного проекта было создание интерактивной системы помощи, содержащей необходимый минимум полезной для потребителей информации и подробные пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере торговли, туризма, оказания финансовых, жилищных и коммунальных услуг. Роспотребнадзором создан и апробирован с использованием мультимедийных интернет-киосков тестовый веб-ресурс «Виртуальная справочная система для потребителей» (help.rospotrebnadzor.ru).

Как показали результаты опроса потребителей, использовавших тестовый веб-ресурс, ответ на интересующий их вопрос уже в 30–40 % случаев может быть найден на ресурсе help.rospotrebnadzor.ru в течение 1 минуты. Дальнейшее развитие виртуальной справочной системы будет осуществляться в качестве справочного модуля государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru).

Анализ результатов реализации пилотного проекта показал востребованность функционала консультирования потребителей в МФЦ. При этом наиболее эффективным является предоставление возможности посетителям МФЦ самостоятельно ознакомиться с мультимедийным контентом виртуальной справочной системы. Такая форма консультирования способна без существенного привлечения дополнительных ресурсов как снизить количество обращений потребителей за консультациями в органы власти и местного самоуправления, так и решить задачу профилактики нарушения прав потребителей, правового просвещения потребителей, повысить их информированность о полномочиях надзорных органов и порядке самозащиты имущественных прав.

В ноябре 2018 г. материалы и предложения относительно дальнейшего развития функционала МФЦ были направлены в Правительственную комиссию по проведению административной реформы.

Продолжилась и непосредственная работа в регионах по распространению накопленного в ходе реализации пилотного проекта опыта. С учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также в соответствии с разделом III Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 годы в 81 субъекте Российской Федерации (за исключением Ивановской и Сахалинской областях, Приморского края и Чукотского автономного округа) территориальными органами Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в целях просвещения и информированию потребителей, а также их консультирование, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей.

С учетом подписанных соглашений на площадках 4 967 МФЦ[38] специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было предоставлено 24 630 консультации, распространено более 12 000 памяток, буклетов и печатных материалов потребителям для дальнейшего получения правовой помощи, оказана помощь в составлении 4 482 претензий и подготовлено 603 проекта исковых заявлений.

Подробнее опыт использования площадок МФЦ для оказания помощи потребителям рассмотрен в разделе 5.2 настоящего доклада.

В соответствии с пунктом 28 Плана мероприятий обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в Разделе 5.3 настоящего Доклада.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, по информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации (далее – Минюст России), постепенно увеличивается. В реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2020 г. содержатся сведения о 1 939 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (в 2018 г. – 1 656).

Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке, предусмотренный пунктом 29 Плана мероприятий, представлен в Разделе 5 настоящего Доклада.

В целом на сегодняшний день программные документы по защите прав потребителей утверждены и реализуются на территории 84 субъектов Российской Федерации. При том, что в 2016–2017 гг. программные документы по защите прав потребителей реализовались лишь в 53 субъектах Российской Федерации.

В 60 субъектах Российской Федерации разработаны и реализуются региональные программы по обеспечению прав потребителей. В 15 субъектах утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных

[38] В настоящее время сеть центров «Мои документы» насчитывает более 13 тыс. точек предоставления услуг по всей стране. «Одним окном» охвачено более 96% населения страны. В МФЦ было переведено большинство востребованных и социально значимых услуг, таких как выдача паспорта гражданина Российской Федерации, регистрационный учет по месту проживания, регистрация недвижимого имущества, выдача сертификата на материнский капитал и многое другое. Всего в центрах «Мои документы» оказывается около 30 федеральных и 150 региональных и муниципальных услуг, и их перечень постоянно расширяется. (https://ar.gov.ru/ru-RU/typicalPage/typical-page/view/18)

программ. Еще в 9 субъектах вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ.

Вместе с тем, только в 21 субъекте Российской Федерации предусмотрено финансовое обеспечение программных документов (программ, подпрограмм), направленных на защиту потребительских прав.

Выполнение пункта 36 и 37 Плана мероприятий подробно изложено в Разделе 7 настоящего Доклада.

Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза являются безусловным приоритетом в деятельности Роспотрбнадзора.

На каждом заседании рабочих органов ЮНКТАД, ОЭСР, СНГ, ЕЭК представители российской стороны докладывают о достижениях и проблемах реализации национальной политики в области защиты прав потребителей. Например, ключевыми темами докладов от России на площадках ЮНКТАД и ОЭСР в 2018–2019 гг. были следующие темы: «О развитии информационных сервисов для потребителей», «О защите детей онлайн», «Механизмы защиты российских потребителей в сфере кредитования», «Ключевые проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг», «Цифровая трансформация потребления и новые риски», «Опыт защиты прав иностранных потребителей (туристов) в период проведения массовых международных спортивных мероприятий (Чемпионат Мира по футболу в 2018 г.)», «Административная и судебная защита прав потребителей», «Внедрение цифровой маркировки товаров», «Защита прав потребителей при приобретении жилья» и др.

Кроме того, в части внесения в повестки Всемирной торговой организации (ВТО) и «Группы двадцати» вопросов межгосударственного сотрудничества в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, повышения цифровой грамотности потребителей, Роспотребнадзором разработана концептуальная записка, содержащая инициативы, способные оказать влияние на повышение потенциала и защиту прав потребителей в эпоху цифровой экономики. Соответствующий документ от лица Российской Федерации в мае 2018 года распространен на площадке «Группы двадцати». Страны – участницы БРИКС и некоторые страны – члены Европейского союза с интересом восприняли инициативы России для «Группы двадцати», отметив значительную актуальность и своевременность разработанного документа, особый интерес уделив вопросам цифровой грамотности населения.

В рамках согласования итогового заявления Министров по цифровым технологиям «Группы двадцати» российская делегация также обозначила важность необходимости учета защиты прав потребителей в цифровом секторе.

Благодаря активной позиции российской делегации по продвижению инициатив, заложенных в концептуальной записке, в согласованном заявлении лидеров G20 «Формирование консенсуса для справедливого и устойчивого развития» отмечено, что страны будут продвигать меры по поддержанию защиты прав потребителей в цифровую эпоху, а также работать над укреплением доверия потребителей к электронной торговле.

На площадке ВТО в рамках реализации совместного министерского заявления по электронной коммерции по итогам 11 сессии Министерской Конференции ВТО, регламентирующего запуск подготовительной работы к переговорам по электронной

коммерции и подготовки многостороннего соглашения, российская делегация принимает активное участие в консультациях инициативной группы стран-подписантов указанного заявления. Консультации в настоящее время заключаются в обмене мнениями и практиками по отдельным вопросам регулирования электронной торговли с целью дальнейшего запуска переговорного процесса по разработке международных правил регулирования в данной области.

В преддверии июньских консультаций (18–19 июня 2018 г.) Роспотребнадзором совместно с Минэкономразвития России были подготовлены и распространены среди членов ВТО текстовые предложения России по вопросам повышения доверия потребителей к электронной торговле и защиты их прав (документ JOB/GD/190). Тем самым была задекларирована позиция о том, что Россия считает данную тему важной, требующей внимания, и она должна быть учтена при выработке переговорного досье по электронной торговле на площадке ВТО. В основу распространённого документа легли инициативы по развитию международного сотрудничества в целях повышения потенциала и защиты прав потребителей в эпоху цифровой экономики, продвигаемые на площадке «Группы двадцати».

Документ содержит вопросы, которые необходимо урегулировать на площадке ВТО с целью достижения такого же уровня защиты онлайн-потребителей, как и при традиционной торговле. К таким вопросам относятся: обеспечение конфиденциальности и защищенности проводимых платежей, признание ключевых прав потребителей при осуществлении электронной торговли, в том числе права на достоверную информацию о товарах и/или услугах, выработка единых принципов взаимодействия и взаимопомощи в целях пресечения недобросовестных трансграничных практик и т. п.

В ходе очередного раунда консультаций, проходившего 31 октября – 1 ноября 2018 г., Роспотребнадзор представил национальный опыт изменений в регулировании, направленный на защиту интересов потребителей в электронной торговле, тем самым, показав, что Россия заинтересована в разработке прогрессивных правил по защите прав потребителей в электронной торговле. В докладе также были обозначены основные видения России, необходимые для построения электронной торговли, которой потребители могут доверять.

Состоявшаяся дискуссия показала признаки потенциального совпадающего интереса стран – членов ВТО к изучению нескольких конкретных областей, включая защиту потребителей.

В 2019 г. указанная работа была продолжена.

Предполагается дальнейшее участие Роспотребнадзора в данной работе в целях закрепления на многостороннем уровне приемлемых для нашей страны принципов и правил регулирования электронной коммерции, в том числе по защите прав потребителей в электронной торговле.

Выводы:

Одним из важнейших показателей для национальной экономики является индикатор доверия потребителей, который зависит от большого числа факторов, таких как поведение хозяйствующих субъектов в части следования лучшим бизнес-практикам и формирования долговременных стратегий, направленных на удержание клиентов; состояние конкуренции и уровень развития малого и среднего бизнеса; наличие негативного или позитивного личного опыта потребителей и их материальное положение; качество работы государственных общественных институтов, входящих в систему защиты прав потребителей и т. п.

В связи с этим важно отметить, что порядка 90 % россиян в принципе не сталкиваются с нарушениями их потребительских прав или фиксируют их 1–2 раза в году, несмотря на то, что потребительские сделки – это ежедневно совершаемые действия.

При этом большинство всех нарушений прав потребителей так или иначе связаны с претензиями к качеству товаров и услуг. Достаточно остро стоит также вопрос о доверии потребителей к качеству сервиса на предприятиях торговли и услуг: многих беспокоит недостаточная компетентность персонала и допускаемый обсчет и обвес потребителей со стороны менеджеров, продавцов, кассиров.

Почти пятая часть опрошенных из тех, кто сталкивался с нарушениями их прав заявили, что недовольны санитарным состоянием объекта торговли или услуг и качеством доводимой до них информации.

Несмотря на то, что почти 70 % россиян с Законом «О защите прав потребителей» знакомы только в общих чертах, большинство потребителей знают о системе защиты прав потребителей и в целом удовлетворены работой органов государственной власти и органов местного самоуправления.

При этом даже в условиях ограниченных возможностей по защите прав потребителей в административном порядке (имущественные споры рассматриваются судом, а в законодательстве с 2017 года существенно сокращены основания для проведения проверок бизнеса, поскольку был сделан акцент на профилактику нарушений) 40 % потребителей отметили, что при обращении в Роспотребнадзор нарушения были устранены и ущерб возмещен. В судебном же порядке порядка 85 % потребителей получают защиту своих имущественных интересов, поскольку именно такова доля положительных судебных решений из общего количества поданных исков.

В качестве важной позитивной тенденции реализации Стратегии можно назвать расширение национальной системы защиты прав потребителей за счет роста на 15 % количества общественных потребительских организаций, вовлечения их в конструктивный диалог с властью и бизнесом во всех регионах через создание региональных коллегиальных органов, комплексно рассматривающих вопросы обеспечения прав потребителей. Практически во всех субъектах Российской Федерации вопросы защиты прав потребителей отражены в региональных программных (стратегических) документах, продолжает формироваться система консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей в МФЦ. Почти 40 % МФЦ вовлечены в указанную работу.

Разъяснения, консультирование, оказание правовой помощи в целях формирования более устойчивых знаний и навыков самозащиты потребительских прав должны оставаться приоритетной задачей для всех участников национальной системы защиты прав потребителей, поскольку только 16 % потребителей хорошо знают свои потребительские права.

Одной из ключевых задач на ближайшие годы является запуск и совершенствование цифровых потребительских сервисов, в том числе связанных с онлайн-урегулированием споров и повышением уровня цифровой грамотности потребителей.

При систематизации и кодификации законодательства следует основываться на сохранении гарантий защиты прав потребителей, их базовых прав, однако активная «цифровизация» потребительских рынков требует установления регулирования, комфортного для их развития и обеспечивающего рост доверия потребителей к цифровым продуктам и каналам коммуникаций. Кроме того, для поддержания гармоничного развития всех секторов потребительских рынков должны быть установлены единые (соотносимые) стандарты ответственности за нарушение прав потребителей независимо от сферы потребления.

Примеры правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, можно найти во всех регионах России, что еще раз подтверждает реализацию одной из ключевых стратегических задач в сфере защиты прав потребителей: ориентированность на нужды самых уязвимых категорий потребителей.

2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2019 г. государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 25 октября 2018 г. № 872 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2019 год», в числе которых – совершенствование контрольно-надзорной деятельности, включая развитие механизмов предупредительного надзора, компетентное применение всего спектра надзорных полномочий в целях повышения гарантированного уровня защиты прав потребителей в административном, досудебном и судебном порядке, внедрение новых форм контроля (надзора), таких как контрольная закупка и дистанционных методов контроля, совершенствование практики проведения внеплановых проверок по обращениям потребителей в контексте соблюдения положений статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»[39], применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения.

В 2019 г. продолжилась тенденция последних 3 лет незначительного увеличения поступления в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 368 980 обращений, что на 13,1 % больше чем в 2018 г. (326 369 обращений).

Как видно из представленной статистики на рис. 2.1 всего за десятилетний период количество обращений по указанным вопросам, поступивших в Роспотребнадзор в течение года, увеличилось более чем наполовину – на 64 %, или в 1,6 раза.

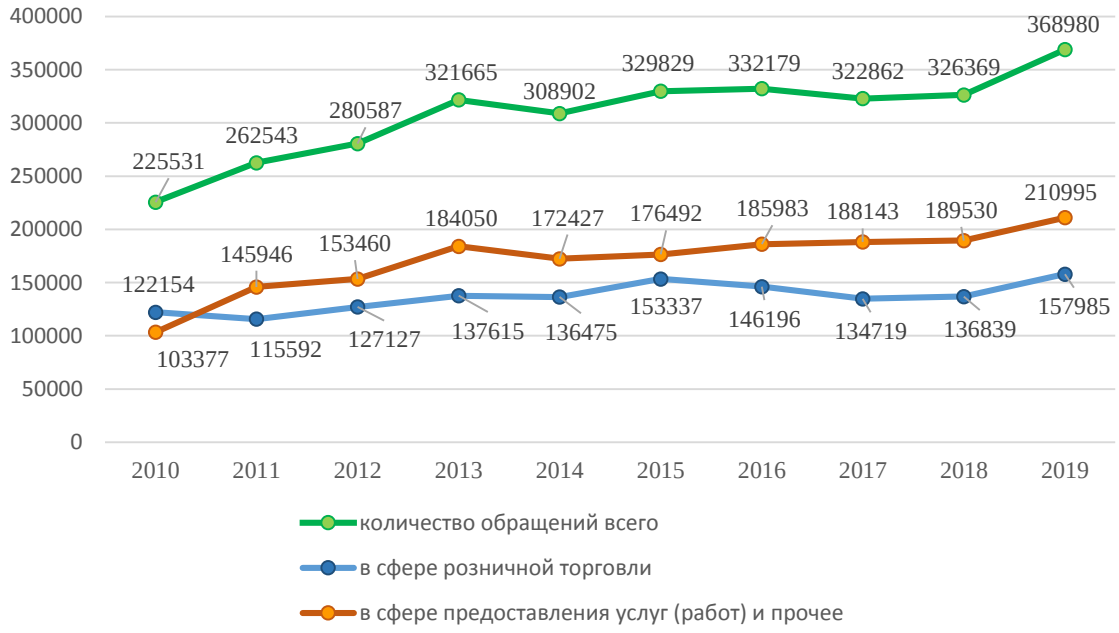


Рис. 2.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей за 10 лет с 2010 по 2019 г.

[39] Далее – Закон № 294-ФЗ.

При этом в ряде субъектов Российской Федерации отмечается за десятилетний период значительный рост числа обращений, в других за этот же анализируемый временной отрезок – снижение (табл. 2.1).

Таблица 2.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2014–2018 гг.

Рост числа обращений				Снижение числа обращений			
Регион	2010	2019	Кратность увеличения	Регион	2010	2019	Кратность снижения
Новосибирская область	751	4 667	6,2	Ульяновская область	5 786	2 453	2,4
г. Москва	8 202	49 296	6,0	Магаданская область	1 638	695	2,4
Владимирская область	812	4 341	5,3	Вологодская область	5 662	2 473	2,3
г. Санкт-Петербург	6 414	31 069	4,8	Калужская область	5 532	2 447	2,3
Республика Дагестан	107	478	4,5	Красноярский край	23 234	10 873	2,1
Московская область	5 325	22 069	4,1	Иркутская область	5 467	2 763	2,0
ТУ по железнодорожному транспорту	264	1 073	4,1	Астраханская область	4 651	2 365	2,0
Мурманская область	905	3 495	3,9	Республика Хакасия	4 697	2 590	1,8
Тамбовская область	500	1 639	3,3	Ямало-Ненецкий автономный округ	2 187	1 223	1,8
Республика Ингушетия	96	306	3,2	Республика Саха (Якутия)	2 211	1 293	1,7
Краснодарский край	4 188	13 149	3,1	Костромская область	2 866	1 895	1,5
Псковская область	904	2 745	3,0	Карачаево-Черкесская Республика	833	609	1,4
Ростовская область	2 955	8 923	3,0	Калининградская область	4 073	3 045	1,3
Челябинская область	2 599	7 350	2,8	Тверская область	3 444	2 578	1,3
Нижегородская область	2 738	7 680	2,8	Еврейская автономная область	851	644	1,3
Белгородская область	1 010	2 805	2,8	Республика Алтай	1 923	1 565	1,2
Липецкая область	781	2 108	2,7	Республика Тыва	730	595	1,2
Тульская область	1 041	2 711	2,6	Забайкальский край	2 548	2 095	1,2
Республика Татарстан	2 899	7 518	2,6	Амурская область	1 254	1 036	1,2
Республика Башкортостан	2 768	7 093	2,6	Самарская область	8 441	7 787	1,1

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (368 980), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (299 191), составила 81,1 %, что выше показателя 2018 г., но ниже показателей предыдущих лет (в 2018 г. – 66,4 %, в 2017 г. доля данных обращений составляла 84,2 %, в 2010 г. – 91,8 %). При этом 49 818 обращений поступило в формате устных и 249 373 письменных обращений.

Продолжилась тенденция к увеличению поступления обращений от органов государственной власти и местного самоуправления, что безусловно свидетельствует об укреплении взаимодействия всех звеньев, формирующих национальную систему защиты прав потребителей.

Число таких обращений составило в 2019 г. 66 047 единиц, что на 18,6 % больше по сравнению с 2018 г. (53 775 единиц).

С 2011 г. среди общего количества поступающих обращений стабильно превалируют жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила в 2019 г. 57,2 % (рис. 2.1).

В сфере услуг основной объем обращений, поступивших в 2019 г., как и в предыдущие годы, касается жилищно-коммунального сектора (45 903), что составляет 21,8 % от их общего числа (210 995). Однако наметилась тенденция к уменьшению их доли в общем количестве обращений, что можно связать со все возрастающей ролью органов государственного жилищного надзора, их деятельности, направленной на предупреждение, выявление и пресечение нарушений специальных норм жилищного законодательства (в 2018 г. на долю таких обращений приходилось 22,6 % от общего числа поступивших обращений, в 2017 г. – 27,2 %; в 2016 г. – 29,6 %).

Снизилась и доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: в 2019 г. поступило 23 436 таких обращений, что составило 11,1 % от всех поступивших обращений в сфере услуг (в 2018 г. поступило 22 879 обращений по вопросам деятельности на финансовом рынке, что составило 12,1 % от всех обращений в сфере услуг).

Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2019 г. по различным видам услуг, представлена на рис. 2.2.

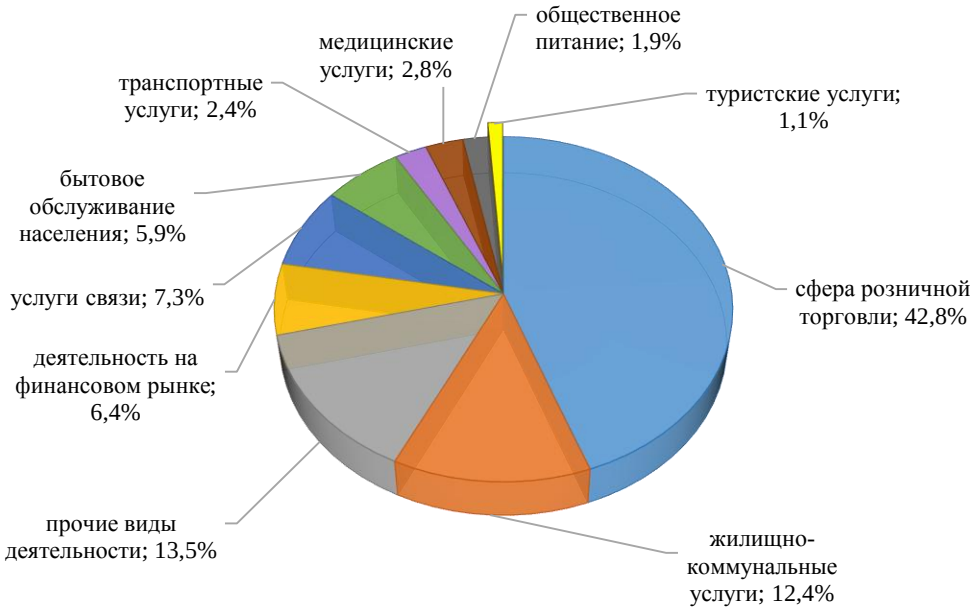


Рис. 2.2. Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2019 году

Структура поступивших обращений определила величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, поскольку обращения являются основанием как для организации и проведения внеплановых проверок (пункт 2 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ), так и для возбуждения дел об административных правонарушениях (пункт 3 части 1 статьи 28.1 КоАП РФ).

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2019 г., территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

За 2019 г. было рассмотрено 359 664 обращения, из которых в 79 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (284 136); 16,9 % (60 830) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; 2,1 % (7 534) стали основанием для проведения проверок; 1,6 % (5 782) обращений стали основаниями для проведения административных расследований; 0,3 % стали основанием для проведения контрольных закупок (1 145). Представленная диаграмма на рис. 2.3 наглядно демонстрирует резкое снижение количества проверок, проведенных по фактам, указанным в обращениях потребителей, начиная с 2017 года (в среднем более чем в 5 раз, по сравнению с показателями 2015 г.). Это связано, прежде всего, с тем, что законодательное введение соблюдения обязательного претензионного порядка до обращения потребителя в Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки[40] привело к снижению числа таких проверок.

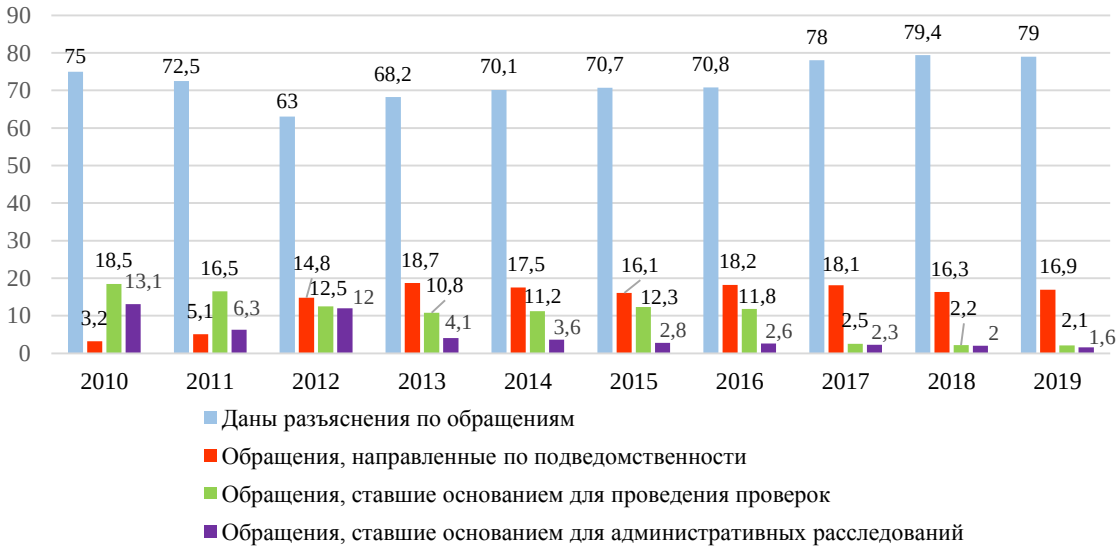


Рис. 2.3. Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2019 г.

При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю как количество обращений, ставших основанием для проведения проверок, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Карачаево-Черкесская Республика (11,7 %), Республика Татарстан (11,4 %), Кабардино-Балкарская Республика (10,8 %), Астраханская область (8,9 %), Иркутская область (6,8 %), Новгородская область (6,1 %),

[40] Федеральный закон от 03.07.2016 № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации».

Ненецкий автономный округ (5,8 %), Омская область (5,8 %), Новосибирская область (4,9 %), Волгоградская область (4,8 %), Ленинградская область (4,7 %), Республика Ингушетия (4,6 %), Республика Северная Осетия – Алания (4,6 %), Владимирская область (4,3 %), Воронежская область (3,9 %), Белгородская область (3,9 %), Тульская область (3,6 %), Кемеровская область (3,6 %), Республика Саха (Якутия) (3,3 %), Калужская область (3,3 %), Нижегородская область (3,3 %), г. Санкт-Петербург (3,3 %), Челябинская область (3,3 %), Пермский край (3,0 %).

Наибольшее процентное соотношение по показателю количество обращений, ставших основанием для проведения административного расследования, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: г. Севастополь (24,4 %), Ставропольский край (10,7 %), Хабаровский край (10,4 %), Архангельская область (10,3 %), Владимирская область (8,1 %), Магаданская область (7,9 %), Курганская область (7,5 %), Свердловская область (6,9 %), Удмуртская Республика (5,9 %), Республика Татарстан (4,9 %), Костромская область (4,9 %), Карачаево-Черкесская Республика (4,8 %), Республика Ингушетия (4,6 %), Кемеровская область (4,5 %), Белгородская область (4,2 %), Тульская область (4,2 %), Курская область (3,6 %).

В 2019 году рассмотрено 359 664 обращения, по результатам их рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 15 084 протокола об административных правонарушениях (в 2018 г. рассмотрено 319 456 обращений, составлено 15 036 протоколов об административных правонарушениях); подано 3 436 исков (заявлений) в судебные органы (в 2018 г. – 3 411 исков); 105 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2018 г. – 70 материалов).

Территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2019 г. проведено 85 213 проверок, тогда как в 2018 г. было проведено 49 932 проверки, и соответственно, прирост по данному показателю в 2019 г. по сравнению с 2018 г. составил 41,4 %. Несмотря на прирост числа проверок в отчетном году по сравнению с прошлым годом, общая статистика за последние 10 лет показывает устойчивое снижение общего количества проверок.

Структура проверок (плановых, внеплановых) и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации представлены в табл. 2.2 и рис. 2.4.

Таблица 2.2

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2010–2019 гг.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
1	2	3	4	5	6
2010	136 335	68 268	68 067	212 770	1,56
2011	144 478	60 445	84 033	235 806	1,63
2012	147 274	73 737	73 537	296 037	2,01
2013	139 187	65 272	73 915	320 778	2,30
2014	136 334	60 490	75 844	329 831	2,41
2015	121 297	43 021	78 276	303 418	2,50

Продолжение табл. 2.2

1	2	3	4	5	6
2016	96 540	18 968	77 572	247 708	2,57
2017	83 666	19 477	64 189	229 077	2,74
2018	49 932	3 179	46 753	152 091	3,04
2019	85 213	–	85 213[41]	214 063	2,51

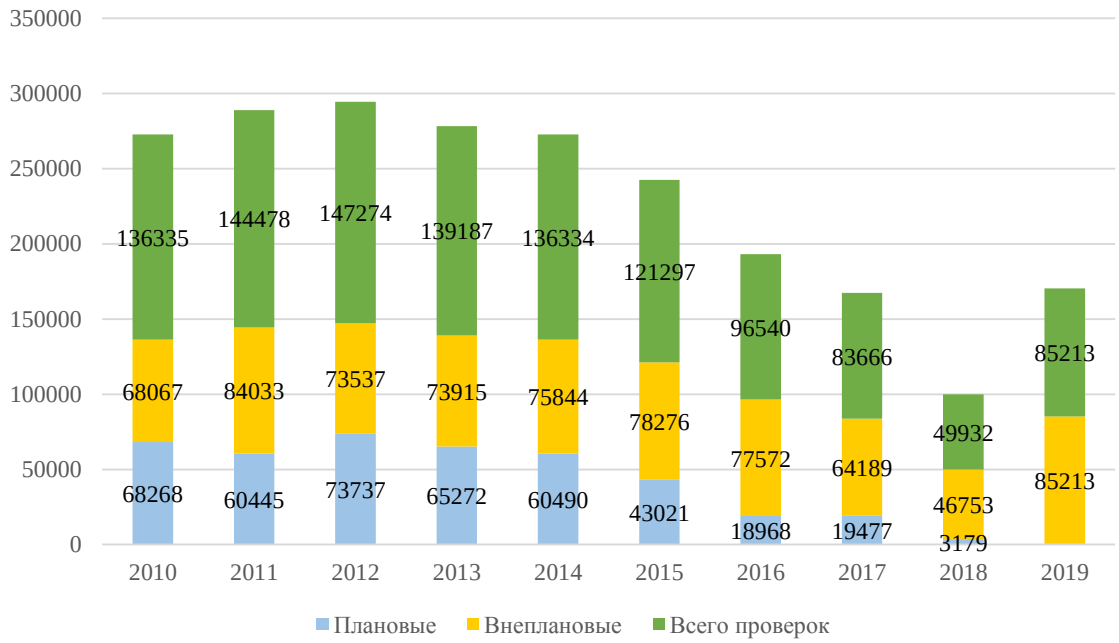


Рис. 2.4. Структура проверок, проведенных при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2010–2019 гг.

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в 2019 г. составил 2,5 (в 2018 г. – 3).

Изменение данного показателя в меньшую сторону впервые за 10 лет (рис. 2.5) связано с тем, что проведенная профилактическая информационная работа с хозяйствующими субъектами о требованиях пункта 33.1 Правил продажи отдельных видов товаров позволила добиться положительной динамики (снижение количества нарушений при проведении проверок), связанной с соблюдением требований по раздельной выкладке молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов от иных пищевых продуктов в местах продажи.

[41] С учетом контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в целях исполнения поручения Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 № АГ-П11-5669 по соблюдению хозяйствующими субъектами, осуществляющими реализацию молочной продукции, требований пункта 33.1 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее – Правила продажи), в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов

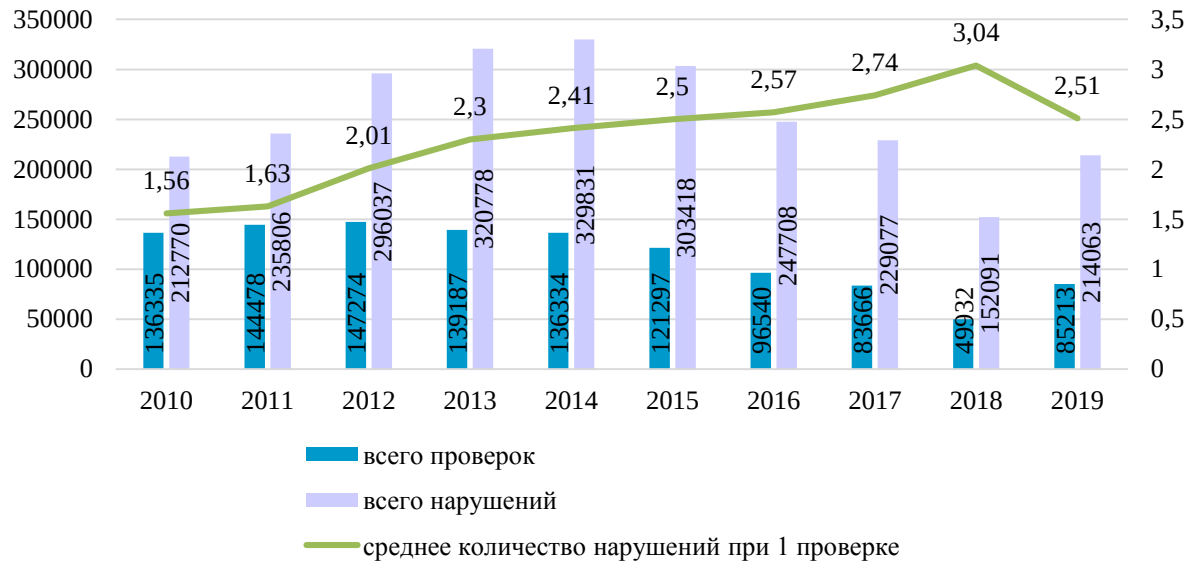


Рис. 2.5. Количество проверок и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2010–2019 гг.

В субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одной проверке по-прежнему существенно варьируется. В табл. 2.3 представлены данные о количестве проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2019 г. в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 2.3

Количество проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2019 г. в отдельных субъектах Российской Федерации

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	**85 213**	**214 063**	**2,51**
г. Москва	1701	12482	7,34
Республика Татарстан	535	3338	6,24
Саратовская область	1501	8951	5,96
Пермский край	771	4238	5,50
Республика Бурятия	971	5006	5,16
Камчатский край	486	2455	5,05
Ленинградская область	1843	9005	4,89
Орловская область	839	3955	4,71
Курская область	552	2495	4,52

Продолжение табл. 2.3

1	2	3	4
Воронежская область	1884	7874	4,18
Челябинская область	903	3709	4,11
Нижегородская область	1577	6252	3,96
Алтайский край	2093	8163	3,90
Брянская область	1093	4091	3,74
Тульская область	1257	4586	3,65
Республика Башкортостан	1368	4977	3,64
Курганская область	1152	4153	3,61
Владимирская область	1063	3823	3,60
Новгородская область	494	1763	3,57
Красноярский край	2387	8300	3,48
Пензенская область	624	2033	3,26
г. Санкт-Петербург	2722	8510	3,13
Республика Марий Эл	242	708	2,93
Тамбовская область	336	966	2,88
Ростовская область	1824	5154	2,83
Липецкая область	994	2784	2,80
Тюменская область	1214	3391	2,79
Новосибирская область	2072	5695	2,75
Свердловская область	3591	9621	2,68
Омская область	453	1176	2,60
Чеченская Республика	509	1314	2,58
Ульяновская область	631	1577	2,50
Ивановская область	596	1469	2,46
Рязанская область	633	1541	2,43
Костромская область	209	506	2,42
Самарская область	687	1594	2,32
Иркутская область	1590	3680	2,31
Тверская область	836	1903	2,28
Кемеровская область	2763	6050	2,19
Республика Коми	617	1284	2,08
Сахалинская область	358	744	2,08
Республика Саха (Якутия)	769	1550	2,02
Удмуртская Республика	647	1246	1,93
Ненецкий автономный округ	32	60	1,88
Мурманская область	424	784	1,85
Краснодарский край	4607	8236	1,79
Хабаровский край	730	1276	1,75

Продолжение табл. 2.3

1	2	3	4
Московская область	3132	5043	1,61
Калининградская область	570	874	1,53
Амурская область	795	1159	1,46
Калужская область	542	761	1,40
Чукотский автономный округ	37	51	1,38
Томская область	272	346	1,27
Республика Карелия	333	419	1,26
Ярославская область	251	312	1,24
Кабардино-Балкарская Республика	506	611	1,21
Оренбургская область	1509	1781	1,18
Волгоградская область	1546	1813	1,17
Забайкальский край	878	1019	1,16
Ставропольский край	1332	1535	1,15
Астраханская область	883	989	1,12
Республика Мордовия	496	541	1,09
Приморский край	991	1070	1,08
Ямало-Ненецкий автономный округ	576	586	1,02
Псковская область	386	389	1,01

В 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 13 580 мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, что практически в 2 раза меньше показателя 2018 г. (26 659). При этом 9 218 мероприятий (67 %) составили мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований при размещении информации в сети Интернет и СМИ, что в 2,6 раза меньше аналогичного показателя 2018 года, который составил 23 710 мероприятий по контролю. Высокий показатель 2018 года связан с тем, что в период проведения чемпионата мира по футболу FIFA 2018 (май – август 2018 г.) в целях обеспечения государственного регулирования стоимости гостиничного обслуживания, проводилось активное мониторирование специалистами территориальных органов Роспотребнадзора сайтов в сети Интернет гостиниц и иных средств размещения участников и гостей чемпионата в городах, где проводились матчи ЧМ-2018.

Кроме того, в 2019 г. было проведено 2 365 мероприятий (17 %) по наблюдению за соблюдением обязательных требований посредством анализа информации о деятельности либо действиях юридического лица и индивидуального предпринимателя, обязанность по предоставлению которой (в том числе посредством использования федеральных государственных информационных систем) возложена на такие лица в соответствии с федеральным законом.

В отчетном периоде 8 942 ед. или 66 % мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведены в сфере розничной торговли, 4 638 или 34 % – в сфере услуг (в 2018 г. наблюдалась обратное соотношение данных показателей, обусловленное вышеназванными причинами – 20 % и 80 % соответственно).

В сфере розничной торговли значительная доля мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями

проведена в отношении предприятий розничной торговли продовольственными товарами (5 324 ед. или 60 %), а также в случаях заключения договора с использованием дистанционных каналов – Интернет, мобильные приложения – (2 453 или 27 %).

В сфере услуг большее число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведено в сфере услуг общественного питания (1 455 ед. или 31 %), услуг связи (552 ед. или 12 %), туристских услуг (389 ед. или 8 %), бытового обслуживания населения (337 ед. или 7 %).

Среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», сохраняется высокая доля нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 64 % (2018 г. – 58,9 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2019 гг. представлена в табл. 3.

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2019 г. также представлена на рис. 2.6.

Таблица 2.4

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	329 831	303 418	247 795	229 077	152 091	214 063
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	190 111	171 978	136 838	121 066	75 430	115 234
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	18 580	15 584	14 783	10 262	6 750	9 393
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5 062	6 216	4 974	3 717	2 151	3 572
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9 851	8 953	7 711	7 312	5 169	5 864
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	116 884	102 731	80 074	72 271	44 394	73 666
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 995	5 828	3 666	2 539	1 922	3 134
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	10 640	9 203	8 016	7 333	3 738	3 561
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	23 099	23 463	17 614	17 632	11 306	16 044

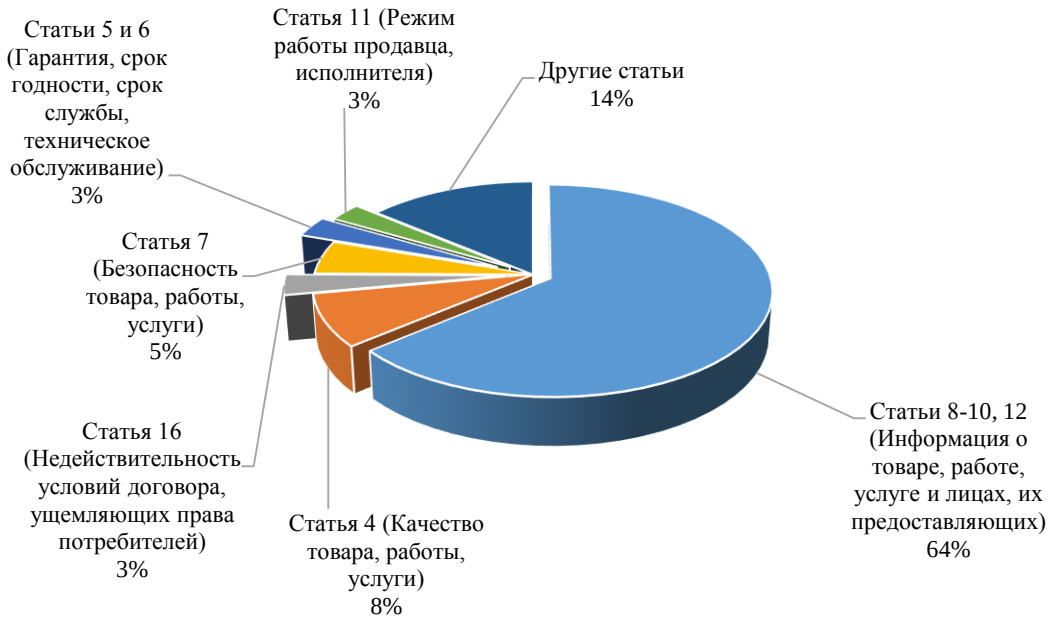


Рис. 2.6. Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2019 г.

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2019 г. составлено 104 104 протокола об административном правонарушении (в 2018 г. – 74 180).

Всего в 2019 г. вынесено 102 408 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2018 г. – 71 724) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа (что на 43 % больше, чем в предыдущем отчетном периоде) на общую сумму 593 904, 2 тыс. руб. (в 2018 г. – 540 083,8 тыс. руб.)

Наибольшее количество протоколов составлено должностными лицами и вынесено постановлений по делам об административных правонарушениях территориальными органами Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (5 837 и 5 495 соответственно), городу Санкт-Петербургу (5 278 и 5 172), городу Москве (4 121 и 4 342), Московской области (3 234 и 3 341), Ростовской области (4 163 и 3 120).

Сумма наложенных административных штрафов увеличилось по сравнению с показателем предшествующего года на 10 %.

Однако средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 5,7 тыс. руб. (в 2018 г. – 7,5 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2014–2019 гг. представлена на рис. 2.7.

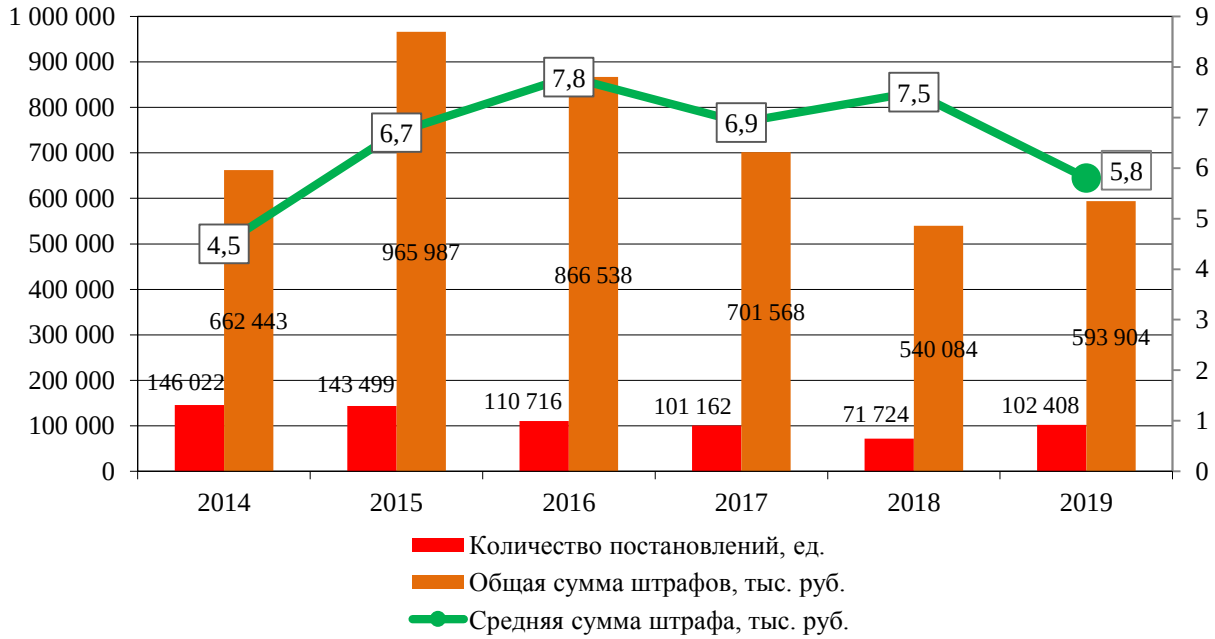


Рис. 2.7. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2014–2019 гг.

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45 и 14.46 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) снизилась и составила 7,4 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2018 г. – 10,9 %).

Существенной остается доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.4 и 14.15) в 2019 г. пришлось 35,4 % всех постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа. При этом тенденция последних пяти лет показывала устойчивое снижение данного показателя (в 2018 г. – 17,7 %, в 2017 г. – 20 %, 2016 г. – 27,2 %, 2015 г. – 35,9 %, 2014 г. – 40,7 %). Таким образом, в 2019 г. применение мер административного воздействия по указанным статьям применялось в 2 раза чаще, чем в предыдущий 2018 год.

За нарушение права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) по ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ вынесено 5,2 % постановлений от их общего числа (в 2018 г. – 10,1 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания выделяются:

– нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 14.3.1 и ст. 14.53 КоАП РФ составила 4,6 % (в 2018 г, – 6,1 %, в 2017 г. – 3,4 %, 2016 г. – 3,3 %, 2015 г. – 3,4 %, 2014 г. – 3,3 %);

– включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ составила 2,8 % (в 2018 г. – 4,3 %, 2017 г. – 5,1 %, 2016 г. – 5,9 %, 2015 г. – 5,4 %, 2014 г. – 6,0 %);

– незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.2 КоАП РФ составила 2,5 % (2018 г. – 4 %, 2017 г. – 5,0 %; 2016 г. – 3,9 %, 2015 г. – 4 %, 2014 г. – 3,6 %);

– нарушение правил хранения или реализации продуктов животноводства – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 10.8 составила 2,5 % (2018 – 3,5 %, 2017 г. – 3,6 %, 2016 г. – 2,2 %, 2015 г. – 1,8 %, 2014 г. – 2,4 %);

– обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 2 % (2018 г. – 2,5 %, 2017 г. – 2,5 %, 2016 г. – 3,7 %, 2015 г. – 4 %, 2014 г. – 3,3 %);

– нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2.1 и ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ составила 1,1 % (2018 г. – 2,1 %, 2017 г. – 3,2 %, 2016 г. – 2,8 %, 2015 г. – 2,6 %, 2014 г. – 3,9).

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, которая применяется в соответствии со статьей 4.1.1 КоАП РФ, в соответствии с которой, административное наказание в виде штрафа заменяется на предупреждение лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение, выявленное в ходе осуществления государственного контроля (надзора), в случаях, если назначение административного наказания в виде предупреждения не предусмотрено соответствующей статьей КоАП РФ, при отсутствии причинения вреда или возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью людей, объектам животного и растительного мира, окружающей среде, объектам культурного наследия народов Российской Федерации, безопасности государства, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при отсутствии имущественного ущерба, осталась практически на том же уровне и составила в 2019 г. 35,4 % от всех вынесенных административных постановлений (2018 г. – 37 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2019 г. направлено 11 646 дел об административных правонарушениях (в 2018 г. – 13 233).

Из 9 199 административных дел, рассмотренных судами, по 3 653 делам приняты решения о назначении административного штрафа, по 4 515 делам – административного штрафа с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 1 делу – об административном приостановлении деятельности, по 1 делу – о дисквалификации и по 14 делам – о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», в 2019 г. подано 40 заявление в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, в т. ч. 38 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 2 – за грубое нарушение их прав (в 2018 г. – 41).

Рассмотрено судами 33 заявления о ликвидации (прекращении), удовлетворено – 22, или 55 % от поданных (в 2018 г. – рассмотрено 28, удовлетворено 27 или 66 % от поданных заявлений).

Количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде в сфере розничной торговли и сфере услуг разделилось практически поровну: в сфере торговли – 19 (удовлетворено 9); в сфере услуг – 21 заявление, из которых удовлетворено 13 заявлений.

В 2019 г. 38 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2018 г. – 41).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с подпунктом 5 пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, с 2014 г. организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Анализ поступивших в 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора обращений показал, что в 34 028 обращениях (9,2 %) из 368 980 поступивших заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них практически 90 % или 30 546 обращений содержали информацию о причинении вреда имуществу потребителей, 14 755 обращений (43,4 %) касалось сферы услуг.

Всего в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора по результатам рассмотрения обращений и проведенных проверок зарегистрировано 14 820 случаев причинения вреда (в 2018 г. – 6 215), по примерным оценкам на сумму около 1 402 412,6 тыс. руб. (2018 г. – 143 670,8 тыс. руб.) (рис. 2.8).

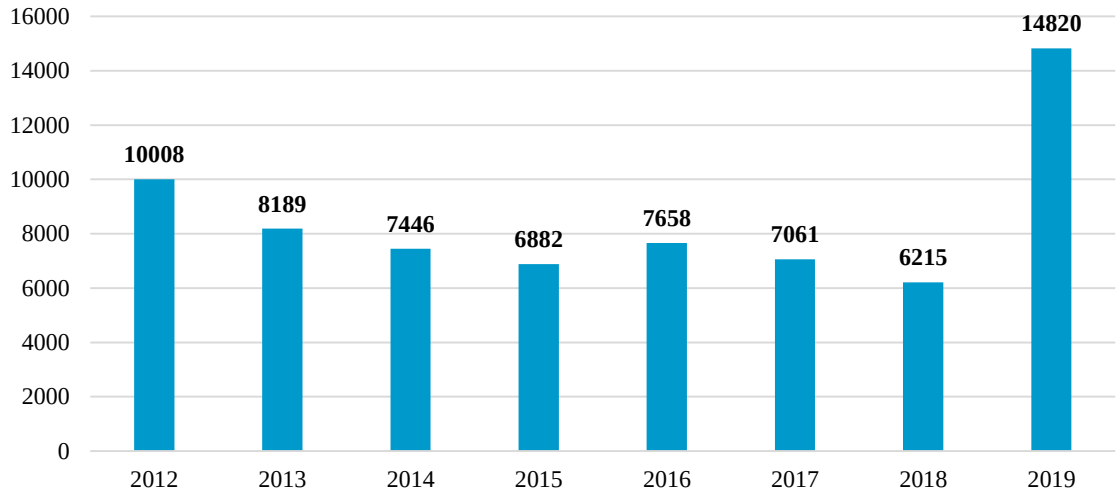


Рис. 2.8. Динамика числа случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2014–2019 гг.

Большинство выявленных случаев причинения вреда связано (рис. 2.9):

– предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 54,5 % (в 2018 г. – 58,1 %);

– приобретением, использованием потребителями товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 34 % (в 2018 г. – 29,8 %);

– приобретением, использованием потребителями опасных товаров (работ, услуг) – 7,0 % (в 2018 г. – 8,4 %).

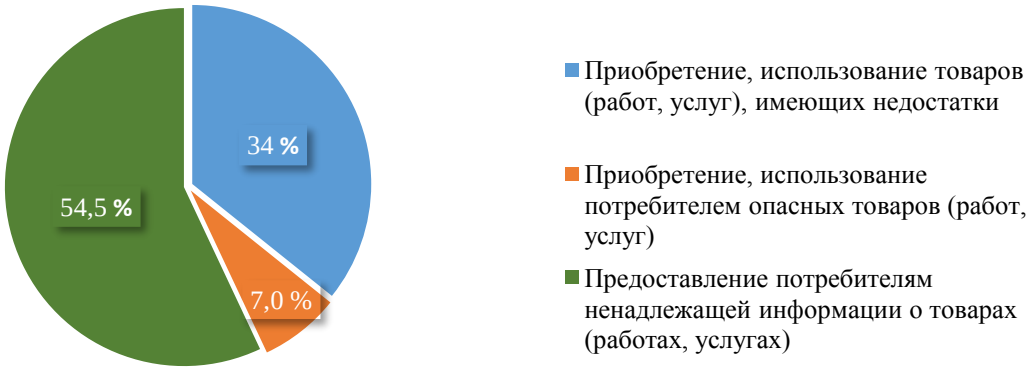


Рис. 2.9. Структура случаев причинения вреда в 2019 г. по основным причинам

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда по-прежнему наибольшую долю – 97,5 % – занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей (в 2018 г. – 97,6).

Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 342 или 2,3 % (в 2018 г. –148); случаев причинения вреда окружающей среде – 17 (в 2018 г. – 0).

Рис. 2.10. Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей в 2019 году по объекту причинения вреда

Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2019 г. по результатам 90 проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (в 2018 г. – 34); случаи причинения вреда окружающей среде по результатам 17 проверок (в 2018 г. – 0); случаи причинения вреда имуществу потребителей по результатам 3907 проверок (в 2018 г. – 1 520).

Наибольшее число выявленных случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей в 2019 г. пришлось на услуги общественного питания – 188 случаев, на сферу розничной торговли – 132 случая, на медицинские услуги – 5 случаев.

В 2019 г. выявлен 14 461 случай причинения вреда имуществу потребителей (в 2018 г. – 6 067) из них:

– вызванные приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 5 065 случаев (в 2018 г. – 1 809);

– вызванные приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 1 033 случая (в 2018 г. – 521);

– вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 8 072 случая (в 2018 г. – 3 510).

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основную долю среди выявленных в 2019 г. 14 461 случаев причинения вреда имуществу потребителей занимают случаи причинения вреда в сфере розничной торговли – 10 929 случаев (75,7 %), из них продовольственными товарами – 3 491 или 24,1 % (в 2018 г. аналогичный показатель составил 4 591 случай, из них в сфере торговли продовольственными товарами – 1 391).

При этом при заключении договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения) – 889 случаев.

Остальные случаи причинения вреда имуществу потребителей распределяются по сегментам потребительского рынка (видам деятельности) следующим образом:

– бытовое обслуживание населения – 883 случая или 6,1 % (в 2018 г. – 592);

– деятельность на финансовом рынке – 596 случаев или 4,1 % (в 2018 г. – 357);

– жилищно-коммунальные услуги – 295 случая или 2 % (в 2018 г. – 134);

– медицинские услуги – 194 случая или 1,3 % (в 2018 г. – 70);

– гостиничные услуги – 11 случаев или 0,01 % (в 2018 г. – 68);

– услуги связи – 267 случаев или 1,8 % (в 2018 г. – 43);

– туристские услуги – 209 случаев или 1,4 % (в 2018 г. – 39);

– общественное питание – 355 случая или 2,5 % (в 2018 г. – 12);

– транспортные услуги – 105 случаев, 0,7 % (в 2018 г. – 12);

– техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 110 случаев или 0,8 % (в 2018 г. – 11);

– риэлтерская деятельность – 36 случаев или 0,2 % (в 2018 г. – 7);

– образовательные услуги – 51 случай или 0,4 % (в 2018 г. – 2);

– услуги автостоянок – 21 случай или 0,1 % (в 2018 г. – 1);

– услуги связи – 267 случаев или 1,8 % (в 2018 г. – 43).

При 3 293 проверках в сфере розничной торговли по результатам которых были выявлены случаи причинения вреда в 2019 г. был выявлен 11 061 случай, в т. ч. 132 случая причинения вреда жизни и здоровью, 10 929 случаев причинения вреда имуществу и 17 случаев причинения вреда окружающей среде.

В 55,4 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 8,4 % – использованием опасных товаров; в 35 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 6 050 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение

вреда имуществу потребителей, выявлено в 3 831 случае, связанных с приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – в 900 случаях. (табл. 2.4).

Таблица 2.5

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли за 2014–2019 гг.

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, в т. ч. вызванных	**342**	**32**	**12**	**38**	**36**	**17**
– использованием товаров, имеющих недостатки	26	2	1	14	8	2
– приобретением, использованием опасных товаров	201	1	5	8	15	15
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	92	29	6	17	9	0
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, вызванных предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, в т. ч. вызванных	**14 461**	**4 591**	**6 044**	**6 368**	**6 236**	**6 611**
– использованием товаров, имеющих недостатки	5 065	915	489	569	611	1 070
– приобретением, использованием опасных товаров	1 033	520	930	1683	1 143	1 276
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	8 072	3053	4625	4115	4 482	4 245
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	1 402 412,6	90589,0	272802,7	23257,8	34 731,5	36 633,9
Итого случаев причинения вреда	**14 820**	**4 653**	**6 056**	**6 406**	**6 272**	**6 630**

Практика применения контрольной закупки

С 2018 г. начала формироваться необходимая законодательная база, позволившая уже в 2019 г. Роспотребнадзору (его территориальным органам) в полной мере освоить практику применения контрольной закупки.

Основными нормативными правовыми актами, предоставляющими Роспотребнадзору право на применение контрольной закупки, являются следующие акты:

– Федеральный закон от 18 апреля 2018 г. № 81-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым внесены

соответствующие изменения в статью 40 Закона «О защите прав потребителей» и в пункт 1 статьи 44 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 18 августа 2018 г. № 967 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», которым пункт 7 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412 дополнен подпунктом «и», а также пункт 10 Положения о федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом надзоре, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2013 г. № 476 дополнен подпунктом «г (1)»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2018 г. № 1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)», которое вступило в силу 1 декабря 2018 года.

В целях реализации полномочий по осуществлению контрольной закупки Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека были определены пилотные регионы (10 регионов), первыми освоившими практику применения контрольной закупки: Московская область, Калининградская область, Красноярский край, Свердловская область, Тульская область, Алтайский край, Ростовская область, Краснодарский край, г. Москва и г. Санкт-Петербург.

Указанные пилотные регионы отработали весь механизм организации проведения контрольной закупки, после чего на основе наработанной правоприменительной практики контрольную закупку начали осваивать остальные территориальные органы Роспотребнадзора.

Как показала правоприменительная практика за 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 1622 контрольных закупок, из которых 57 поведено дистанционным способом.

Таблица 2.6

Количество проведенных контрольных закупок
(по отдельным субъектам Российской Федерации)

№	Субъект	Всего контрольных закупок количество
1	2	3
	Российская Федерация	1622
1	г. Москва	200
2	Свердловская область	88
3	Московская область	83
4	Тульская область	77
5	Краснодарский край	71
6	Кемеровская область – Кузбасс	70
7	Ленинградская область	67
8	Алтайский край	67
9	Омская область	67
10	г. Санкт-Петербург	64
11	Псковская область	50
12	Ростовская область	46

Продолжение табл. 2.6

1	2	3
13	Красноярский край	42
14	Новосибирская область	31
15	Нижегородская область	28
16	Челябинская область	26
17	Вологодская область	24
18	Новгородская область	24
19	Кировская область	23
20	Пермский край	21
21	Калининградская область	19
22	Калужская область	18
23	Республика Мордовия	18
24	Республика Бурятия	18
25	Курганская область	17
26	Курская область	16
27	Рязанская область	15
28	Волгоградская область	15
29	Оренбургская область	15
30	Забайкальский край	15

Приведенные в таблице данные свидетельствуют о том, что из числа всех проведенных Роспотребнадзором контрольных закупок за истекший период 13 территориальных органов провели более 40 контрольных закупок, из которых наибольшее их количество проведено Управлением по г. Москве – 200, Управлением по Свердловской области – 88, Управлением по Московской области – 83, при этом 47 территориальных органов применили менее 10 контрольных закупок за истекший период.

Основаниями для контрольной закупки явились следующие обстоятельства: в 54 % (871 контрольная закупка) – обращения потребителей, в 22 % (351 контрольная закупка) – информация о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 21 % (338 контрольных закупок) – информация о фактах нарушения требований к маркировке товаров.

При проведении контрольных закупок нарушения действующего законодательства были установлены в 75 % случаев, тогда как при проведении внеплановых проверок нарушения выявлялись в 60 % случаев.

При этом, на 1 контрольную закупку, проведенную в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в среднем по Российской Федерации приходилось не менее 1,5 выявленных нарушений обязательных требований.

Указанное свидетельствует о высокой эффективности такого рода мероприятий по контролю.

Таблица 2.7

Количество выявленных нарушений
(по отдельным субъектам Российской Федерации)

№ п/п	Субъект	КЗ всего	Выявлено нарушений	Количество нарушений на 1 контрольную закупку
	Российская Федерация	**1607**	**2355**	**1,5**
1	**Тюменская область**	9	39	4,3
2	**Саратовская область**	12	51	4,3
3	**Омская область**	67	205	3,1
4	**Краснодарский край**	71	210	3,0
5	**Красноярский край**	42	120	2,9
6	**Мурманская область**	10	27	2,7
7	**Республика Бурятия**	18	47	2,6
8	**Свердловская область**	88	229	2,6
9	**Ростовская область**	46	117	2,5
10	**Республика Татарстан**	5	11	2,2
11	**Томская область**	5	11	2,2
12	**Тамбовская область**	4	8	2,0
13	**Республика Башкортостан**	6	12	2,0
14	**Республика Марий Эл**	4	7	1,8
15	**Ленинградская область**	67	117	1,7
16	**Республика Саха (Якутия)**	7	12	1,7
17	**Магаданская область**	3	5	1,7
18	**Нижегородская область**	28	45	1,6
19	**Липецкая область**	8	12	1,5
20	**Волгоградская область**	15	23	1,5
21	**Челябинская область**	26	36	1,4
22	**Тверская область**	3	4	1,3
23	**г. Санкт-Петербург**	64	83	1,3
24	**г. Москва**	200	250	1,3
25	**Хабаровский край**	4	5	1,3
26	**Курганская область**	17	21	1,2
27	**Оренбургская область**	15	18	1,2
28	**Кемеровская область – Кузбасс**	70	84	1,2
29	**Смоленская область**	6	7	1,2
30	**Республика Хакасия**	7	8	1,1
31	**Орловская область**	9	10	1,1
32	**Ярославская область**	10	11	1,1
33	**Новгородская область**	24	26	1,1

Наибольшее количество контрольных закупок было проведено в сфере розничной торговли – 1 168, из которых 839 закупок применено в отношении продовольственной группы товаров (72 %).

В сфере услуг было проведено 176 контрольных закупок, из которых 77 – в сфере услуг общественного питания (44 %), 26 – в сфере оказания бытовых услуг (15 %), 12 – в сфере транспортных услуг (7 %).

Таблица 2.8

Количество контрольных закупок в сфере торговли

Розничная торговля	**1168**
из них продовольственными товарами	839
в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения)	28
по образцам	16

Таблица 2.9

Количество контрольных закупок в сфере услуг

Сфера услуг	**176**
общественное питание	77
бытовое обслуживание населения	26
транспортные услуги:	12
медицинские услуги	8
гостиничные услуги	7
культурно-развлекательные мероприятия	7
услуги связи	6
туристские услуги	6
деятельность на финансовом рынке	3
жилищно-коммунальные услуги	3
образовательные услуги	2
техническое обслуживание и ремонт автомототранспортных средств	1
услуги автостоянок	1
прочие виды деятельности	14

По результатам проведенных контрольных закупок было составлено 1 456 протоколов об административных правонарушениях по 37 составам.

Наибольшее количество протоколов об административных правонарушениях было составлено по статьям 14.7, 14.8, 14.15, 14.43, 14.53, 15.12, 14.4, 14.2 КоАП РФ (табл. 2.10).

Таблица 2.10

Количество примененных территориальными органами Роспотребнадзора составов административных правонарушений

Состав административного правонарушения	Количество
1	2
часть 1 статьи 14.7 КоАП РФ (Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи)	37
часть 1 статьи 14.53 КоАП РФ (Несоблюдение ограничений в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями)	34
статья 14.15 КоАП РФ (Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров)	33
часть 1 статьи 14.43 КоАП РФ (Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям)	33
часть 4. статьи 15.12 КоАП РФ (Оборот алкогольной продукции или табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны)	28
часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ (Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы)	25
часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ (Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей)	23
часть 2 статьи 14.43 КоАП РФ (Действия, предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений)	18
часть 1 статьи 14.4 КоАП РФ (Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьями 14.4.2 и 14.4.3 настоящего Кодекса)	15
статья 14.2 КоАП РФ (Незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством, за исключением случаев, предусмотренных частью 1 статьи 14.17.1 настоящего Кодекса)	14

Продолжение табл. 2.10

1	2
часть 1 статьи 14.5 КоАП РФ (Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации)	11
часть 4 статьи 14.8 КоАП РФ (Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг))	9
часть 2 статьи 15.12 КоАП РФ (Продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта, за исключением продукции, указанной в части 4 настоящей статьи)	9
часть 2 статьи 14.7 КоАП РФ (Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.10, частью 1 статьи 14.33 и статьей 14.39 настоящего Кодекса)	9
статья 6.3 КоАП РФ (Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения)	7
статья 14.45 КоАП РФ (Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия)	7
часть 3 статьи 6.25 КоАП РФ (Неисполнение индивидуальным предпринимателем или 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)	6
часть 2.2 статьи 14.16 КоАП РФ (Розничная продажа алкогольной продукции в полимерной потребительской таре (потребительской таре либо упаковке, полностью изготовленных из полиэтилена, полистирола, полиэтилентерефталата или иного полимерного материала) объемом более 1500 миллилитров)	5
часть 1 статьи 14.6 КоАП РФ (Завышение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок, платы и тому подобного), завышение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и тому подобному), по табачным изделиям завышение максимальной розничной цены, указанной производителем на каждой потребительской упаковке (пачке), за исключением случаев, предусмотренных частью 4 статьи 14.4.2 настоящего Кодекса)	5

Продолжение табл. 2.10

1	2
статья 6.6 КоАП РФ (Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения в специально оборудованных местах (столовых, ресторанах, кафе, барах и других местах), в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению)	5
часть 3 статьи 14.16 КоАП РФ (Нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.17.1 настоящего Кодекс)	5
часть 1 статьи 14.46 КоАП РФ (Маркировка продукции знаком обращения продукции на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, либо маркировка знаком соответствия продукции, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании)	5
часть 1 статьи 15.12 КоАП РФ (Производство организацией-производителем или индивидуальным предпринимателем товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а также с нарушением установленного порядка соответствующей маркировки и (или) нанесения информации в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, за исключением продукции, указанной в части 3 настоящей статьи)	4
часть 2 статьи 14.53 КоАП РФ (Оптовая или розничная продажа насвая, табака сосательного (снюса)	4
часть 1 статьи 14.3.1 КоАП РФ (Спонсорство табака либо стимулирование продажи табака, табачной продукции или табачных изделий и (или) потребления табака, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 3 настоящей статьи)	3
часть 2 статьи 14.6 КоАП РФ (Занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и тому подобному), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования)	3
часть 1 статьи 6.25 КоАП РФ (Несоблюдение требований к знаку о запрете курения, обозначающему территории, здания и объекты, где курение запрещено, и к порядку его размещения)	3
часть 1 статьи 19.5 КоАП РФ (Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства)	3
часть 1 статьи 14.16 КоАП РФ (Розничная продажа этилового спирта, в том числе фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола), или спиртосодержащих вкусоароматических биологически активных вкусовых добавок, или виноматериалов)	2

Продолжение табл. 2.10

1	2
часть 2 статьи 6.25 КоАП РФ (Несоблюдение требований к выделению и оснащению специальных мест на открытом воздухе для курения табака либо выделению и оборудованию изолированных помещений для курения табака)	1
часть 3 статьи 14.53 КоАП РФ (Продажа несовершеннолетнему табачной продукции или табачных изделий)	1
часть 2 статья 9.16 КоАП РФ (Реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным)	1
часть 1 статьи 6.27 КоАП РФ (Распространение экземпляров аудиовизуальной продукции и фонограмм на любых видах носителей, экземпляров печатной продукции (за исключением продукции средств массовой информации), содержащих нецензурную брань, без специальной упаковки и текстового предупреждения в виде словосочетания "содержит нецензурную брань")	1
часть 2 статьи 14.10 КоАП РФ (Производство в целях сбыта либо реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.33 настоящего Кодекса, если указанные действия не содержат уголовно наказуемого деяния)	1
часть 2 статьи 14.4 КоАП РФ (Повторная продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьями 14.4.2 и 14.4.3 настоящего Кодекса)	1
часть 1 статьи 19.7.5 КоАП РФ (Непредставление или несвоевременное представление субъектом транспортной инфраструктуры либо перевозчиком информации об угрозах совершения или о совершении актов незаконного вмешательства на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах в компетентные органы в области обеспечения транспортной безопасности)	1
часть 1 статьи 6.33 КоАП РФ (Производство, реализация или ввоз на территорию Российской Федерации фальсифицированных лекарственных средств, либо производство, реализация или ввоз на территорию Российской Федерации фальсифицированных медицинских изделий, либо реализация или ввоз на территорию Российской Федерации контрафактных лекарственных средств, либо реализация или ввоз на территорию Российской Федерации контрафактных медицинских изделий, либо оборот фальсифицированных биологически активных добавок, за исключением случаев, предусмотренных частью 3 настоящей статьи, если эти действия не содержат уголовно наказуемого деяния)	1

На рис. 2.11 отражена градация территориальных органов Роспотребнадзора, применивших наибольшее количество составов КоАП РФ при проведении контрольных закупок.

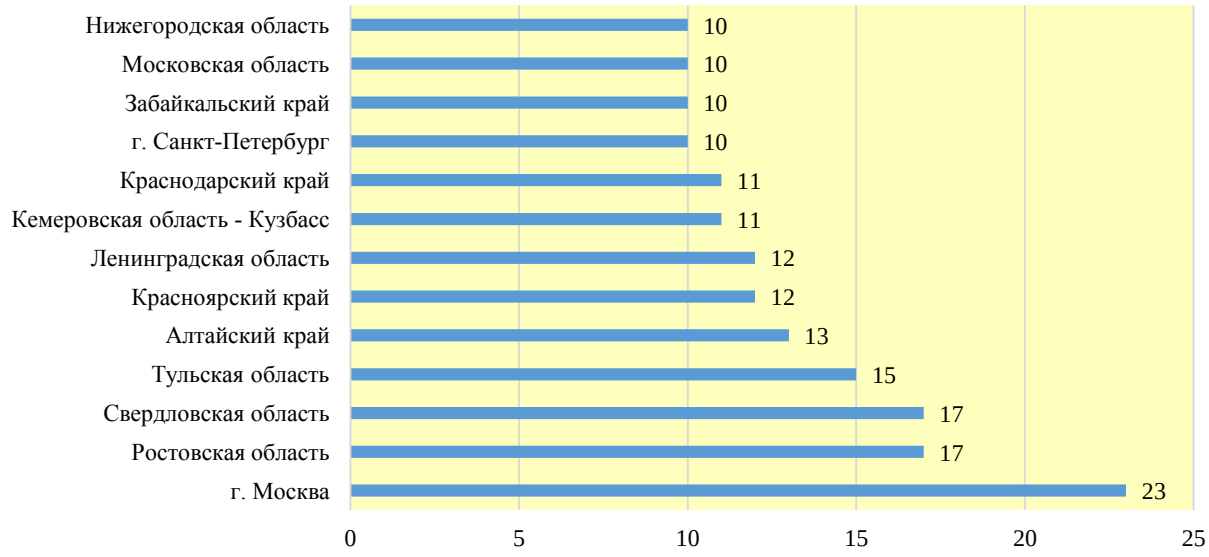


Рис. 2.11. Территориальные органы Роспотребнадзора, применившие наибольшее количество составов

Общая сумма наложенных административных штрафов по результатам проведения контрольных закупок составила 22 555,8 тыс. руб. (табл. 2.11).

Таблица 2.11

Наибольшие суммы наложенных штрафов по результатам проведения контрольных закупок (в отдельных территориальных органах Роспотребнадзора)

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Сумма штрафа, тыс. руб.
ТУ г. Москва	5 281,0
ТУ Краснодарский край	2 157,0
ТУ г. Санкт-Петербург	2 061,0
ТУ Тульская область	1 478,0
ТУ Ленинградская область	1 256,8
ТУ Московская область	1 100,0
ТУ Тюменская область	1 003,0
ТУ Омская область	657,0
ТУ Свердловская область	601,0
ТУ Кемеровская область	589,1

В ходе правоприменительной практики контрольная закупка показала себя как эффективный метод борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, поскольку позволила незамедлительно реагировать на обращения, содержащие сведения о нарушении обязательных требований, а также выявить нарушения в тех сегментах потребительского рынка, где при проведении «обычной» внеплановой проверки соответствующие нарушения зафиксировать практически невозможно.

Примеры нарушений, выявленных в ходе проведенных территориальными органами Роспотребнадзора контрольных закупок

Нарушения, связанные с обсчетом и иным обманом потребителя

1) Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу проведены контрольные закупки по жалобам потребителей, содержащим сведения о систематическом обмане при проведении предприятиями различного рода маркетинговых акций, связанных со скидками на реализуемые товары.

По результатам контрольных закупок факты несоответствия цен на продаваемые товары при оплате на кассе (взимание большей суммы денежных средств, чем было указано на ценнике) подтвердились.

В результате хозяйствующие субъекты были привлечены к административной ответственности по части 1 статьи 14.7, статьи 14.5, части 1 статьи 14.8 КоАП РФ;

2) в адрес Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области поступило обращение потребителя, содержащее жалобу на совершение хозяйствующим субъектом неправильного расчета при продаже продовольственных товаров.

По результатам контрольной закупки факты обсчета покупателей подтвердились.

Хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ.

3) Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по информации о возможном оказании туроператором услуг, создающих угрозу жизни и здоровью российских туристов при реализации туров в Египет, была проведена дистанционная контрольная закупка. На сайте туроператора был заключен договор реализации туристского продукта на курорты Арабской Республики Египет.

Продавая туристский продукт в Арабскую Республику Египет, туроператор нарушил положения Указа Президента Российской Федерации от 8 ноября 2015 г. № 553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защиты граждан Российской Федерации», что представляло угрозу жизни и здоровью российских туристов. Кроме того, при бронировании, оформлении и оплате туристского продукта на сайте в сети Интернет информация о наличии рекомендаций относительно соответствующих положений Указа Президента Российской Федерации отсутствовала, что вводило потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств туристкой услуги, в том числе в отношении обеспечения требований безопасности.

По данному факту в отношении туроператора было возбуждено дело об административном правонарушении по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ и юридическое лицо привлечено к административной ответственности.

Нарушения, связанные с навязыванием дополнительных платных услуг без согласия потребителя

1) Управлением Роспотребнадзора по Тульской области на основании обращения потребителя была проведена контрольная закупка, в результате которой было установлено, что в магазинах при покупке товаров в кредит (смартфоны, мебель) финансовыми организациями навязываются дополнительные платные услуги без согласия потребителя, а также не предоставляется необходимая информация об услуге.

Хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности по части 2 статьи 14.7, части 1 статьи 14.8 КоАП РФ.

2) В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области поступила жалоба потребителя, содержащая сведения об оказании дополнительных услуг без согласия потребителя при заключении договора займа с микрофинансовой организацией.

Для проверки доводов жалобы специалистами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области была проведена контрольная закупка. В результате контрольной закупки были выявлены следующие нарушения: обман потребителя, отсутствие в месте оказания услуг и приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа) информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа), включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, отсутствие в индивидуальных условиях договора обязательной информации, предусмотренной действующим законодательством, оказание финансовой услуги по выдаче займа, не соответствующей требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению такой услуги.

За выявленные нарушения микрофинансовая организация привлечена к административной ответственности по части 1 статьи 14.7, часть 1 и части 2 статьи 14.8, части 1 статьи 14.5, части 1 статьи 14.4 КоАП РФ.

Нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, а также иные нарушения

1) В Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступило обращение потребителя с жалобой на действия юридического лица, осуществляющего деятельность по предоставлению гостиничных услуг. Согласно доводам заявителя, при заселении в гостиницу с него потребовали внести всю сумму оплаты за предполагаемый срок проживания. Однако при досрочном освобождении номера по причине его неудовлетворительного санитарного состояния потребителю не была возвращена стоимость невостребованных услуг за двое суток проживания.

В ходе контрольной закупки должностным лицом Управления оформлен заказ на проживание в номере в течение двух суток и озвучена просьба осуществить расчет при освобождении номера. На указанную просьбу получен отказ, поскольку действующими в гостинице правилами (условиями договора присоединения) предусмотрена стопроцентная предоплата услуг. Также внутренними правилами исполнителя предусмотрено условие о невозвратности предоплаты при досрочном освобождении номера. Таким образом, при проведении контрольной закупки подтверждено нарушение законодательства о защите прав потребителей. В отношении хозяйствующего субъекта возбуждены дела об административных правонарушениях по части 2 и части 4 статьи 14.8 КоАП РФ, назначены наказания в виде административных штрафов в размере 10,0 тыс. руб. и 30,0 тыс. руб. соответственно.

2) В Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области поступило обращение потребителя, содержащее сведения о нарушении прав потребителей в части взимания различной цены в отношении одного вида товара в зависимости от способа оплаты (наличная и безналичная форма оплаты). Контрольная закупка проводилась в присутствии двух свидетелей, а также с использованием скрытой видеосъемки.

В результате проведенной контрольной закупки, сведения, содержащиеся в обращении потребителя, подтвердились: цена товара зависела от способа его оплаты. В отношении хозяйствующего субъекта были возбуждены дела об административных правонарушениях по статье 14.15 и части 4 статьи 14.8 КоАП РФ. Предприниматель привлечен к административной ответственности в виде предупреждения.

3) В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя в отношении агрегатора такси по факту изменения стоимости услуг при совершении поездки и не доведения информации об изготовителе.

В ходе проведения контрольной закупки было установлено нарушение со стороны агрегатора такси по доведению до сведения потребителя недостоверной информации об исполнителе по перевозке пассажира легковым такси.

В отношении хозяйствующего субъекта было возбуждено дело об административном правонарушении по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10,0 тыс. руб.

4) В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области поступило обращение гражданина с указанием информации о фактах нарушения прав потребителей при оказании стоматологических услуг, а именно отказ в предоставлении письменного договора на оказание соответствующих услуг и чека, подтверждающего оплату оказанной услуги. Кроме того, на двери стоматологической клиники отсутствовала вывеска с указанием информации, предусмотренной законодательством.

В ходе проведения контрольной закупки было установлено, что после завершения оказания услуги «чистка зубов» и ее оплаты договор, оформленный в установленном порядке, а также документ, подтверждающий оплату услуги, предоставлены не были. Одновременно, при визуальном осмотре помещения установлен факт отсутствия вывески с информацией об индивидуальном предпринимателе (о государственной регистрации и органе его зарегистрировавшем).

Таким образом, стоматологическая клиника и ее директор привлечены к административной ответственности по части 1 статья 14.4 КоАП РФ и части 1 статьи 14.8 КоАП РФ.

Проблемы, связанные с применением контрольной закупки

Применение контрольной закупки позволило выявить ряд проблем, связанных с ограничением возможности ее проведения при наличии соответствующих поводов:

– контрольная закупка проводится исключительно по тем же основаниям, что и внеплановая проверка, что исключает возможность реагирования административного органа на те обращения о нарушении прав потребителей, авторами которых не являются сами потребители;

– невозможность применения контрольной закупки без соблюдения потребителем претензионного порядка урегулирования спора (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10, часть 3 статьи 16.1 Закона № 294-ФЗ), что не позволяет Роспотребнадзору незамедлительно реагировать на обращения потребителей не только в целях выявления соответствующих нарушений, но и в целях установления отсутствия таких нарушений.

Решением обозначенных на основе правоприменительной практики проблем может стать работа, направленная на совершенствование законодательства об организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора), которая будет продолжена, в том числе с участием Роспотребнадзора.

3. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

3.1. Продажа товаров

По данным Росстата[42], оборот розничной торговли в 2019 г. составил 31 843,5 млрд руб., что в сопоставимых ценах составляет 102,2 % к 2018 г. (31 548,0 млрд руб.). Информация об обороте торговли и общественного питания представлена в табл. 3.1.1.

В 2019 г. оборот розничной торговли на 94,7 % формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 5,3 % (в 2018 г. – 93,8 % и 6,2 % соответственно).

В 2019 г. доля оборота розничной торговли розничных торговых сетей в общем объеме оборота розничной торговли составила – 34, 2 %.

При этом, доля оборота розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями розничных торговых сетей в общем объеме оборота розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями в 2019 г. составила – 39, 9 %.

Таблица 3.1.1

Информация об обороте торговли и общественного питания

Наименование	2016	2017	2018	2019
Оборот розничной торговли (млрд руб.)	28 317,3	29 804	31 548	31 843,5
Оборот розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки и табачные изделия (млрд руб.)	13 751,8	14 359,3	15 200	16 121
Оборот розничной торговли непродовольственными товарами (млрд руб.)	14 565,5	15 444,7	16 400	17503
Оборот общественного питания (млрд руб.)	1 351,9	1 427,3	1 520	1 165
Оборот оптовой торговли (млрд руб.)	61 715,1	69 694,2	80 129,7	84 204,3

При этом по-прежнему одним из индикаторов состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 3.1.1).

[42] Официальные данные с сайта Федеральной службы государственной статистики https://www.gks.ru/folder/23457

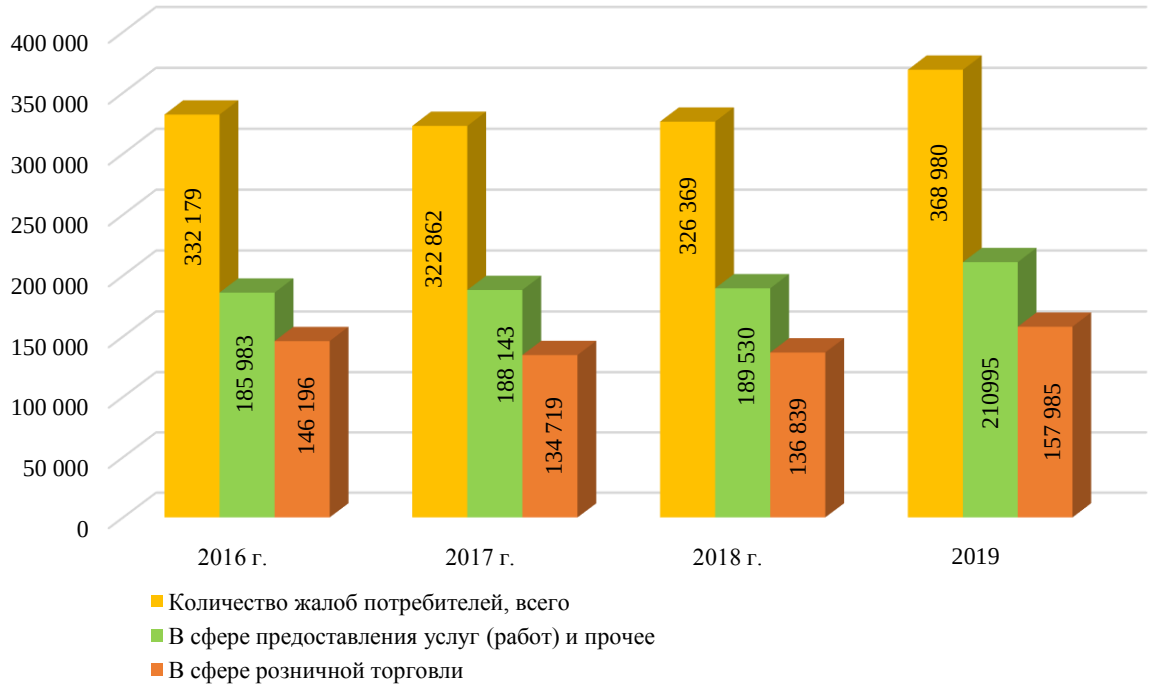


Рис. 3.1.1. Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Всего в 2019 г. в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 157 985 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 15 %, чем в 2018 г. (табл. 3.1.2).

Таблица 3.1.2

Виды и динамика обращений граждан на нарушение их прав в сфере розничной торговли

	2015	2016	2017	2018	2019
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	329 829	332 179	322 862	326 369	368 980
в том числе по вопросам розничной торговли	153 337	146 196	134 719	136 839	157 985
из них:					
– продовольственными товарами	43 636	37 413	30 677	31 420	39 017
– непродовольственными товарами	109 701	108 783	104 042	105 419	118 968
из них:					
– на продажу товаров дистанционным способом	8 569	8 774	11 649	16 174	24 624
– на продажу товаров по образцам	9 539	11 058	9 349	8 783	12 881

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли остался на уровне 2018 г. (42 %) и составил 42,8 % от общего количества поступивших обращений.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2019 г. в большинстве случаев (75,3 %), как и в предыдущие годы, жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (рис. 3.1.2).

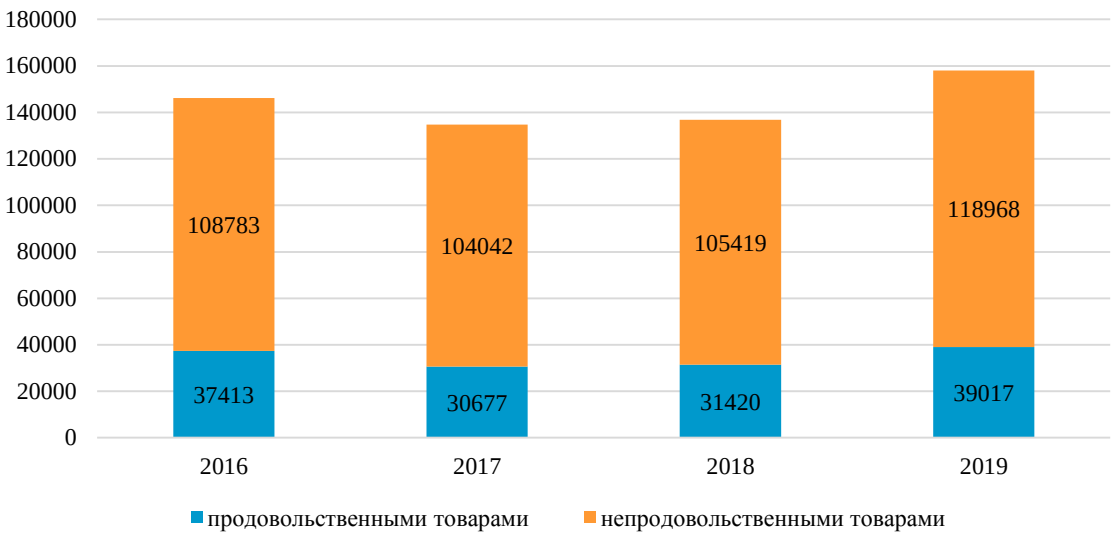


Рис. 3.1.2. Структура и динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 15,6 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2018 г. – 11,8 %).

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 8,2 % были связаны с продажей товаров по образцам (в 2018 г. – 6,4 %).

Анализ обращений показал, что в 19 130 заявлениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе 2 783 обращения (или 14,5 %) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества против 4 220 (или 47,9 %) в 2018 году.

Из 368 980 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было рассмотрено 97,2 % обращений (153 505), что практически соответствует показателю 2018 г. (99 %).

Как и ранее, большинство таких обращений, как правило, было связано с требованиями потребителей имущественного характера и отказом хозяйствующих субъектов добровольно их удовлетворить. Поскольку разрешение подобных споров возможно исключительно в судебном порядке, то в 85,9 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в связи с этим разъяснения и рекомендации (в 2018 г. – 84 %).

Следует отметить, что лишь каждое 36-е обращение с жалобами на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных (153 505) в 2019 г. (всего – 4 209) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а каждое 45-е (всего 3 413 обращений) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 3.1.3).

По-прежнему отмечается снижение в 2019 г. количества проверок, проведенных непосредственно по обращениям граждан (с 4 324 в 2018 г. до 4 209 в 2019 г.). Это объясняется тем, что потребители при направлении обращений в Роспотребнадзор не учитывают требований Закона № 294-ФЗ, в части соблюдения обязательного претензионного порядка, который предусмотрен в связи с внесенными в 2017 г. изменениями в указанный Федеральный закон.

В связи с этим остается на уровне прошлого года высокий показатель количества письменных разъяснений, данных потребителям по их обращениям (86 %).

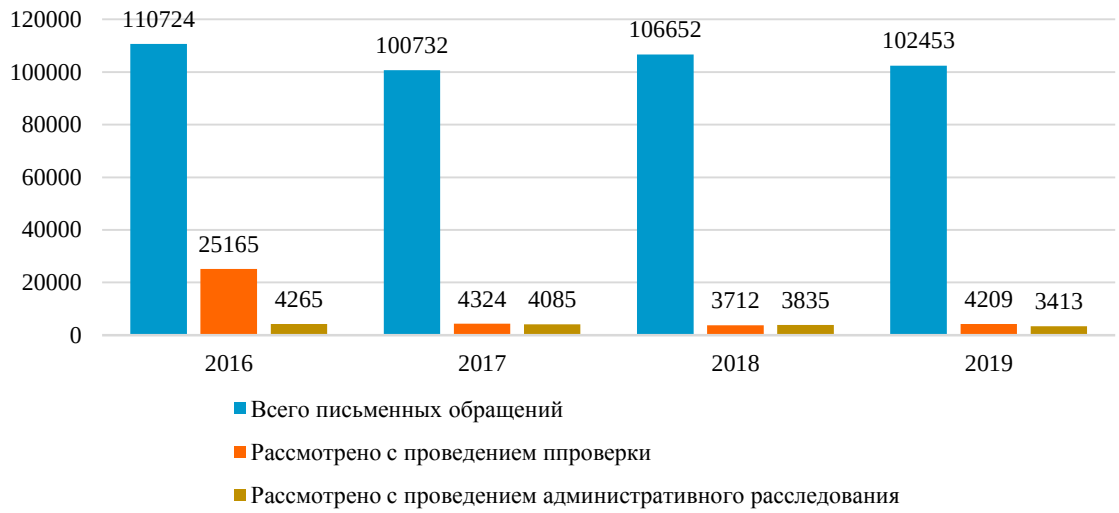


Рис. 3.1.3. Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 7 622 возбужденных дела об административных правонарушениях (что составило 57,2 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей). Наряду с этим подано 1 677 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 49 % (48 % в 2018 г.) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 4 622 заключения в судах (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли

	Субъекты РФ	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		**4 622**	**100,0**
Средний показатель по Российской Федерации – 54 заключения			
1	Республика Татарстан	328	7,1
2	Омская область	215	4,7
3	Воронежская область	184	4,0
4	Саратовская область	184	4,0
5	Нижегородская область	156	3,4
6	Ростовская область	134	2,9
7	Республика Башкортостан	133	2,9
8	Краснодарский край	128	2,8
9	Брянская область	126	2,7
10	Красноярский край	117	2,5
11	г. Москва	116	2,5
12	Тверская область	107	2,3
13	Белгородская область	106	2,3
14	Липецкая область	101	2,2
15	Республика Крым	100	2,2

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2019 г. было проведено 76 322 внеплановые проверки, из которых 60,7 % проверок (46 317) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства (табл. 3.1.4).

Таблица 3.1.4

Динамика проведенных проверок и структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

	2015	2016	2017	2018	2019
Общее число проверок в сфере розничной торговли	77 756	57 262	52 991	34 379	76 322
Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения	57 214	39 910	36 230	22 989	46 317
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли	204 113	161 505	155 526	110 479	187 803
положений Закона «О защите прав потребителей»	112 271	86 160	76 549	51 468	100 954
законодательства о техническом регулировании	18 273	13 119	9 488	9 604	8173
– при продаже продовольственных товаров	12 598	8 408	3 774	4 861	6 673

В 2019 г. количества проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей увеличилось более чем в 2 раза по сравнению с 2018 годом. Как было сказано ранее, такое увеличение связано с реализацией поручения Правительства Российской Федерации от 5 июля 2019 г. № АГ-П11-5669.

В 2019 г. на одну проверку приходилось 2,5 нарушения, тогда как в 2018 г. на одну такую проверку приходилось 3,2 нарушения, что объясняется проводимой Роспотребнадзором в 2019 г. активной профилактической информационной работой с хозяйствующими субъектами, в том числе связанной с нововведениями в Правила продажи по «молочной полке».

Из общего числа нарушений (187 803), выявленных в 2019 г., нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 53,8 %, основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 3.1.5).

Таблица 3.1.5

Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019
Всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468	100 954
статья 4 (качество товара)	10 443	6 874	4 682	8 102
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4 115	3 067	1 873	3 381
статья 7 (безопасность товара)	5 991	5 716	4 179	5 248
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722	66 242
статья 11 (режим работы продавца)	2 752	1 768	1 445	2 941
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 809	1 279	1 339	1 679
другие нарушения Закона	10 819	10 590	7 228	13 361

Нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 65,6 % (в 2018 г. – 59,7 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 5,2 % (2018 г. – 8,1 %) (рис. 3.1.4).

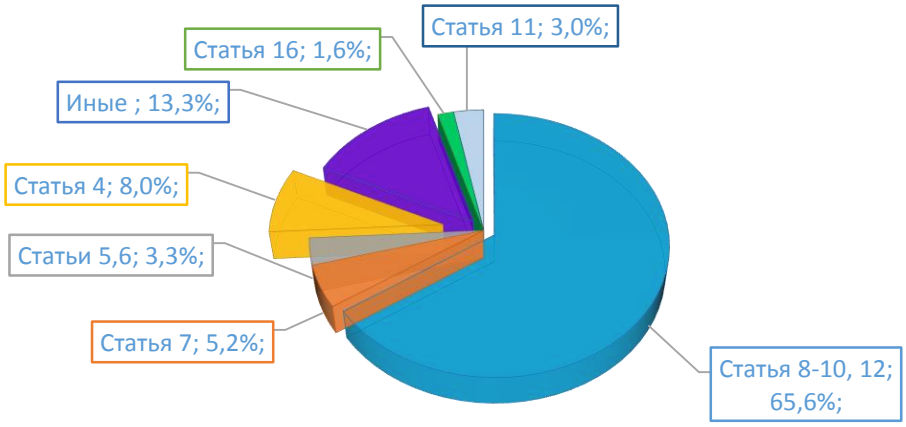


Рис. 3.1.4. Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

Кроме этого, в связи с вступлением в силу технических регламентов Таможенного союза[43] в 2019 г. при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 8 173 факта нарушений требований ТР ТС, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 81,6 % таких нарушений (6 673 факта).

При 3 293 проверках в сфере розничной торговли должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2019 г. было выявлено 10 907 случаев причинения вреда, в т. ч. 109 случае причинения вреда жизни и здоровью (75 проверок), 10 781 случай причинения вреда имуществу (3 021 проверка).

В 55,4 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (всего 6 136 случаев, из них 86 случаев причинения вреда жизни и здоровью, 6 050 случаев причинения вреда имуществу); в 8,3 % – использованием опасных товаров (всего 917 случаев, из них 13 случаев причинения вреда жизни и здоровью, 900 случаев причинения вреда имуществу); в 34,7 % – использованием товаров, имеющих недостатки (всего 3 844 случая, из них 13 случаев причинения вреда жизни и здоровью, 3 831 случай причинения вреда имуществу). Информация представлена в табл. 3.1.6.

Таблица 3.1.6

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли

	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, всего в т. ч. вызванных	38	12	32	109
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	1	2	13
– приобретением, использованием опасных товаров	8	5	1	10

[43] Далее – ТР ТС.

Продолжение табл. 3.1.6

1	2	3	4	5
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	6	29	86
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 368	6 044	4 591	10 781
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	489	915	3 831
– приобретением, использованием опасных товаров	1 683	930	520	900
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 115	4625	3 053	6 050
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 257,8	272 802,7	90 589,0	753 035,4
Итого случаев причинения вреда	6 406	6 056	4 623	10 907

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2019 г. было выдано 31 497 предписаний (в 2018 г. – 16 530). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 86 978 постановлений, число которых увеличилось по сравнению с 2018 г. на 71 %.

В 2019 г. вынесено 56 415 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 457 503,0 тыс. руб., на их долю пришлось 63,4 % от общего количества вынесенных постановлений.

В 2019 г. органами Роспотребнадзора дано 4 622 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, из которых в 84,1 % случаев требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 263 965,5 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 9 178,2 тыс. руб.

Кроме того, в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано 3 568 исков в защиту прав потребителей (в 2018 г. – 3836 исков), из них 2 053 (2018 г. – 2 192) иска в защиту неопределенного круга потребителей и 6 исков в защиту группы потребителей.

В результате 81 % исков (2 903), в том числе в отношении неопределенного круга потребителей – в 78 % (1 592).

Всего в пользу потребителей присуждено 73 230,7 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда составила 3 284,9 тыс. руб. (в 2018 г. – 87 324 тыс. руб. и 4 148,5 тыс. руб. соответственно).

О мерах по совершенствованию контроля качества продукции, в том числе по противодействию распространению фальсифицированной пищевой продукции

Роспотребнадзор совместно с Продовольственной и сельскохозяйственной организацией Объединённых Наций (ФАО) уделяет большое внимание обеспечению безопасности пищевой продукции и продовольственной безопасности, в том числе оказывая помощь другим странам по надзору и контролю за устойчивостью бактерий к противомикробным препаратам (далее – УПП), в частности в рамках реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2017 г. № 185-р по содействию странам Евразийского экономического союза и Республике Таджикистан по противодействию выработке УПП.

17–18 декабря 2019 г. в г. Москве Роспотребнадзор совместно с ФАО организовал Международную конференцию по вопросам анализа риска безопасности пищевой продукции и устойчивости к противомикробным препаратам (УПП).

В конференции приняли участие более 150 делегатов из 22 стран, представители государственных органов, специализированных международных организаций, частного сектора, ассоциаций по защите прав потребителей и научных кругов как из стран региона Восточной Европы и Центральной Азии, так из Западной Европы, Соединенных Штатов Америки, Африки и Азии.

В рамках реализации проекта создан Референс-центр Роспотребнадзора по мониторингу и изучению устойчивости микроорганизмов к противомикробным препаратам. Референс-центр Роспотребнадзора уже работает со странами Евразийского экономического союза и Таджикистаном, помогая выявлять возбудителей инфекций, устойчивых к лечению, а также следить за наличием антибиотиков в продуктах питания.

Разработка и введение в эксплуатацию программного модуля «Мониторинг антибиотиков в пищевой продукции», и его установка, в том числе в пяти странах-партнерах дала возможность формировать общую международную базу данных по остаточным количествам антибиотиков в пищевых продуктах и продовольственном сырье и антибиотикорезистентности бактерий. Использование созданного механизма международного обмена данными в рамках мониторинга резистентности позволит актуализировать методическую базу по подготовке и проведению различных исследований.

В ходе реализации нового проекта по показанию материально-технической и научно-методической поддержки странам Восточной Европы, Закавказья и Центральной Азии, Роспотребнадзор проведет целевое обучение 230 специалистов и стран-партнеров. Это позволит внедрить современные российские высокотехнологичные методы диагностики для выявления генетических маркеров резистентности бактерий и следов антибиотиков в пищевых продуктах и продовольственном сырье.

Реализация проекта в целом будет способствовать дальнейшему укреплению и поддержанию статуса России как надежного партнера в решении региональных и глобальных проблем, таких как борьба с устойчивостью к противомикробным препаратам, обеспечит продвижение российских методик, технологий и образовательных услуг на международной арене.

Кроме того, за счет укрепления многостороннего диалога, расширения международного и межрегионального отраслевого сотрудничества, обмена опытом и передовой практикой, специалисты смогут объективно оценивать любые риски безопасности пищевых продуктов и вести плодотворную работу по сокращению угрозы УПП.

В укреплении потенциала стран Восточной Европы и Центральной Азии для обеспечения безопасности пищевой продукции и противодействия рискам важнейшей составляющей являются передовые научные разработки ученых, в первую очередь российских, и современных методик исследования.

В 2019 г. продолжена работа по сближению позиций России и ЕАЭС с международными нормативами. Приоритетными направлениями в 2019 г. в рамках деятельности Комиссии «Кодекс Алиментариус» были вопросы комитетов по жирам и маслам, по маркировке пищевой продукции, по загрязняющим веществам, по пищевым добавкам, по питанию и продуктам для специального диетического питания, а также специальной рабочей группы по УПП.

В области создания современной системы мониторинга за загрязнением пищевых продуктов в части безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов ежегодно Роспотребнадзором контролируется более 7 тыс. санитарно-эпидемиологических показателей.

В 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено более 89,3 тыс. объектов, осуществляющих деятельность в сфере производства и оборота пищевых продуктов, проведено более 99,4 тыс. обследований по контролю за соблюдением требований санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в области технического регулирования.

Нарушения требований санитарного законодательства в целом по Российской Федерации выявлены при 63 % обследований объектов.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий вынесено более 85,1 тыс. постановлений по делам об административном правонарушении, в том числе наложены штрафы на общую сумму более 1 млрд руб., передано на рассмотрение в судебные органы более 12,6 тыс. материалов дел, из которых по 9,7 тыс. дел судебными органами принято решение о назначении наказания, в том числе в 2,4 тыс. случаев – об административном приостановлении деятельности.

В 2019 г. продолжился тренд к снижению выявляемой в обращении потенциально опасной продукции как отечественного, так и импортного производства.

Организациями Роспотребнадзора в 2019 г. исследовано более 332 тыс. проб пищевой продукции на соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям по содержанию контаминантов химической природы. Доля проб, не соответствовавших гигиеническим нормативам, составила 0,4 %. На соответствие пищевой продукции микробиологическим показателям безопасности исследовано более 1,2 млн проб пищевой продукции, не соответствовало санитарно-эпидемиологическим требованиям 3,9 % проб.

По результатам мониторинга содержания загрязнителей химической природы в пищевых продуктах, удельный вес проб пищевой продукции, не соответствующих требованиям гигиенических нормативов по наличию химических загрязнителей, ежегодно снижался в течение 7-летнего периода и сохранял стабильно низкие показатели (0,4 % – в 2019 г., 0,4 % – в 2018 г., 0,4 % – в 2017 г., 0, 6 % – в 2016 г., 0,6 % – в 2015 г., 0,6 % – в 2014 г., 0,8 % – в 2013 г.).

В 2019 г. по сравнению с 2018 и 2017 гг. этот показатель практически не изменился. При этом среди исследованных проб отечественной продукции отмечается снижение удельного веса проб, не соответствующих гигиеническим нормативам как по содержанию химических контаминантов (с 0,8 % в 2013 г. до 0,4 % в 2019 г.), так и по микробиологическим показателям (с 4,6 % в 2013 г. до 3,9 % в 2019 г.). Доля проб импортируемой продукции, не соответствующих гигиеническим нормативам по показателям химической контаминации, напротив, возросла и составила в 2019 г. 0,5 %.

По данным Роспотребнадзора, за период 2013–2019 гг. произошло снижение доли проб пищевой продукции, не соответствовавшей гигиеническим нормативам по микробиологическим показателям с 4,6 % в 2013 г. до 3,9 % в 2019 г., в том числе в группах «рыба и рыбные продукты», «кондитерские изделия», «кулинарные изделия», «безалкогольные напитки», «соки, нектары, сокосодержащие напитки», «алкогольные напитки».

Вместе с тем в 2019 г. отмечался рост доли проб продукции, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, в группах «мясо и мясные продукты», «молоко и молочные продукты», «продукция для детского питания».

Незначительно возросла доля проб продукции, не соответствующих нормативам по химической контаминации, в группах «плодоовощная продукция» и «консервы».

Доля проб продукции, не соответствовавшей требованиям по физико-химическим показателям, включая показатели идентификации, в 2019 г. была ниже аналогичного показателя предыдущих лет и составила 3,8 % (2018 г. – 3,9 %, 2017 г. – 4,1 %, 2016 г. – 5,1 %, 2015 г. – 4,3 %, 2014 г. – 4,6 %).

Доля проб пищевой продукции, не соответствующей санитарно-эпидемиологическим требованиям по содержанию антибиотиков, паразитологическим показателям и показателям радиационной безопасности, стабильна и не превышает 1,0 %.

В рамках пострегистрационного мониторинга органами Роспотребнадзора контролируется наличие ГМО в пищевой продукции, а также наличие информации для потребителей о наличии ГМО в пищевом продукте.

В 2019 г. лабораториями Роспотребнадзора исследовано около 37 тыс. проб пищевой продукции на наличие ГМО, из них ГМО обнаружены в 622 пробах продукции, в том числе выше 0,9 %-го порогового уровня – в 16 пробах. Доля проб продукции с обнаруженными ГМО более 0,9 % в целом по России в 2019 году составила 0,04 % (2018 г. – 0,08 %, 2017 г. – 0,07 %, 2016 г. – 0,05 %, 2015 г. – 0,09 %, 2014 г. – 0,14 %, 2013 г. – 0,07 %).

Не зарегистрированные в Российской Федерации линии ГМО, в том числе новых поколений, выявлены в 26 пробах пищевой продукции.

В связи с выявлением в обороте на территории Российской Федерации Роспотербнадзором пищевой продукции, содержащей в своем составе линии ГМО, не зарегистрированные на территории Российской Федерации в установленном порядке, в 2019 г. Роспотребнадзором приостановлен ввоз на территорию Российской Федерации следующей продукции:

– «Ягоды и фрукты сушеные, «Премиум», сублимационной сушки: ананас, папайя», торговая марка «BRIGHT-RANCH», изготовитель: «NANTONG BRIGHT-RANCH FOODSTUFFS CO., LTD.», Xinlin, Yangkou town, Rudong country, Jiangsu province, 226461, Китай;

– Свежая папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0807 20 00 00), консервированная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0812 90 30 00), замороженная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0811), сушеная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0813 40 50 00) из Китая;

– «Быстрозамороженная папайя, куски» (изготовитель: «PHU THINH FOOD PROCESSING EXPORT JOINT STOCK COMPANY», Thanh Industria Zone, Chan Thanh A Dist, Han Giang Province, Вьетнам);

– «Папайя зеленая» и «Папайя Голландская» (изготовитель: «Asian Flight Service Co., Ltd.», 2922/161-162, 4th Fl., Charn Issara Tower 2, New Petchburi Road, Bangkok, Таиланд);

– Свежая папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0807 20 00 00), консервированная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0812 90 30 00), замороженная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0811), сушеная папайя (код ТН ВЭД ЕАЭС – 0813 40 50 00), произведенная в иных странах.

По результатам проведенных мероприятий органами Роспотребнадзора забраковано около 80 тыс. партий продукции объемом более 2,1 млн кг, находившейся в 2019 г. на потребительском рынке с нарушением обязательных требований.

Количество забракованной продукции отечественного производства в 2019 г. увеличилось по сравнению с 2018 г. в таких группах как «рыба и рыбные продукты» (74 493 кг против 48 146 в 2018 г.), «хлебобулочные изделия» (9 051 кг против 6 055 кг в 2018 г.), «кондитерские изделия» (116 823 кг против 15 346 кг в 2018 г.), «соки, нектары, сокосодержащие напитки» (10 867 кг против 7 646 кг в 2018 г.), «продукты детского питания (225 кг против 203 кг в 2018 г.).

Увеличилось количество забракованной продукции импортного производства по сравнению с 2018 г. в группах продуктов: «молоко и молочные продукты» (4 973 кг против 4 429 кг в 2018 г.), «рыба и рыбные продукты» (155 804 кг против 2 911 кг в 2018 г.).

В 2019 г. Роспотребнадзором продолжалась работа по исполнению поручений Президента и Правительства Российской Федерации по контролю за качеством и безопасностью пищевой продукции.

С целью выполнения указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», от 24.06.2015 № 320, от 29.06.2016 № 305, от 30.06.2017 № 293, от 12.07.2018 № 420, от 24.06.2019 № 293 «О продлении действия отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» (далее – указы Президента Российской Федерации) Роспотребнадзором усилен санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации и контроль за оборотом на территории Российской Федерации сельскохозяйственной продукции, в отношении которой установлены запреты и ограничения, в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

С 2014 г. сотрудниками Роспотребнадзора не допущено к ввозу в Российскую Федерацию порядка 2,9 тыс. т запрещенной к ввозу продукции, в том числе в 2014 г. – 1,09 тыс. т, в 2015 г. – 1,7 тыс. т, в 2016 г. – около 2 т, в 2017 г. – около 1 т, в 2018 г. – более 35 т, в 2019 г. – более 100 т.

В рамках контрольно-надзорных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора проверено более 241 тыс. объектов, осуществляющих оборот пищевой продукции на территории Российской Федерации, в том числе более 148,5 тыс. объектов розничной торговли, более 1,8 тыс. распределительных центров, более 2,4 тыс. ярмарок и рынков, более 55,6 тыс. детских образовательных организаций.

По результатам проверок за весь период действия запрета по предписаниям Роспотребнадзора изъято из оборота более тысячи тонн запрещенной к ввозу продукции, в том числе в 2014 г. – 7,7 т, в 2015 г. – 50 т, в 2016 г. – 403 т, в 2017 г. – 74 т, в 2018 г. – 365 т, в 2019 г. – более 159 т.

Основными группами пищевой продукции, изъятой из обращения на потребительском рынке Российской Федерации, являются фрукты и овощи (60 %).

За весь период действия запрета в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих ввоз и оборот запрещенной к ввозу продукции, Роспотребнадзором наложены административные штрафы на общую сумму около 929,4 млн руб.

Вся изъятая пищевая продукция уничтожена в присутствии понятых способом, исключающим дальнейший оборот указанной продукции.

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 11.06.2017 № Пр-1120 (далее – Поручение) Роспотребнадзором в 2019 году продолжены мероприятия по повышению эффективности противодействия правонарушениям в сфере незаконного оборота водных биоресурсов ценных и особо ценных видов.

За весь период действия Поручения, начиная с июня 2017 г., территориальными органами Роспотребнадзора проверено свыше 16,5 тыс. объектов, осуществляющих оборот продукции из водных биоресурсов ценных и особо ценных видов, в том числе с применением лабораторного контроля.

Нарушения обязательных требований, в том числе установленных техническими регламентами Евразийского экономического союза (Таможенного союза)[44], выявлены на 33 % от числа проверенных объектов (более 5,4 тыс. объектов).

Основные нарушения обязательных требований при обороте продукции из водных биоресурсов ценных и особо ценных видов касались:

– условий хранения и сроков годности продукции (нарушения выявлены на 1 787 объектах);

[44] Далее – ТР ЕАЭС.

– полного или частичного отсутствия достоверной информации для потребителя (нарушения выявлены на 1 513 объектах);

– сопроводительных документов, подтверждающих происхождение, качество и безопасность реализуемой продукции (нарушения выявлены на 754 объектах).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий Роспотребнадзором отобрано более 8,4 тыс. проб продукции из водных биоресурсов ценных и особо ценных видов для лабораторных исследований, по результатам которых 6,7 % исследованных образцов не соответствовали требованиям технических регламентов по санитарно-химическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

В связи с выявленными Роспотребнадзором нарушениями и несоответствием изъято из оборота более 2,5 тыс. партий необоротоспособной продукции общим объемом свыше 27 т, наложено около 5,8 тыс. административных штрафов на общую сумму более 73,9 млн руб.

В целях недопущения производства и оборота продукции из водных биоресурсов ценных и особо ценных видов, не соответствующей требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, Роспотребнадзором выдано более 3,9 тыс. предписаний о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, приостановке реализации рыбы и рыбной продукции, а также приостановлении или прекращении действия декларации о соответствии.

В рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации (подпункт «в» пункта 1 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 30.03.2018 № Пр-529) о мерах по контролю за оборотом на территории Российской Федерации продукции «сыроподобного типа» и в целях пресечения оборота фальсифицированной молочной продукции Роспотребнадзором обеспечен контроль за оборотом на территории Российской Федерации молочной продукции, в том числе декларируемой как «белково-жировой продукт».

С целью недопущения нелегального оборота продукции «сыроподобного типа» Роспотребнадзором проводится мониторинг в отношении оптовой и розничной торговли, включая сетевые предприятия, с лабораторными исследованиями; обеспечено межведомственное взаимодействие с ФТС России и Россельхознадзором по обмену информацией, в том числе о поставках указанной продукции на территорию Российской Федерации, и сведениями о грузополучателях продукции «сыроподобного типа».

Территориальными органами Роспотребнадзора исследовано более 17,5 тыс. проб сыра и молокосодержащих продуктов, произведенных по технологиям сыра, из них не соответствовали установленным требованиям 5,9 % (в 2018 г. – 9 %). По показателям идентификации исследовано 7 тыс. проб, из которых не соответствовали установленным требованиям 9,2 % исследованных проб.

По результатам проверок Роспотребнадзором приняты меры, направленные на пресечение противоправных действий, отозваны и приостановлены действия деклараций о соответствии, снято с реализации 346 т фальсифицированной молочной продукции, наложено штрафов на общую сумму более 105 млн руб., в суды направлено 137 административных дел.

В целях контроля за оборотом на территории Российской Федерации молочной продукции и пресечения нелегального оборота продукции «сыроподобного типа» с 15.07.2019 проводится эксперимент по маркировке средствами идентификации отдельных видов молочной продукции на территории Российской Федерации.

Роспотребнадзор на постоянной основе осуществляет ведение Государственного информационного ресурса по защите прав потребителей (ГИР ЗПП). Публикуемые в ГИР ЗПП сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям позволяют при сокращении контрольно-надзорных мероприятий выявлять производителей, поставщиков и продавцов продукции, не соответствующей

требованиям технических регламентов Таможенного союза, и принимать меры реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территорию которых поступила опасная и недоброкачественная продукция или на территории которых она произведена, а также координировать межведомственное взаимодействие с органами внутренних дел, оперативно реагировать на факты выявления в обороте фальсифицированной продукции.

Анализ данных, поступивших по системе быстрого оповещения, созданной в рамках Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, показывает, что в 2019 г. количество уведомлений о выявлении территориальными органами Роспотребнадзора фальсифицированных пищевых продуктов осталось примерно на уровне 2018 г. (1 197 и 1 035 соответственно), в то время как более чем в 2,5 раза по сравнению с 2018 г. возросло количество уведомлений в отношении пищевой продукции в целом (табл. 3.1.7).

Таблица 3.1.7

Количество уведомлений в ГИР ЗПП в отношении пищевой продукции

№ п/п	Вид продукции	Количество уведомлений	
		2018	2019
1	пищевая продукция всего	10 626	24193
2	рыба, нерыбные объекты промысла и продукты, вырабатываемые из них	1 059	1556
3	мясо и мясные продукты	1 629	3879
4	молоко и молочные продукты, молочная продукция	3 359	4300
5	плодоовощная продукция	–	–
6	плоды и ягоды	237	448
7	птица, яйца и продукты их переработки	753	1413
8	кулинарные изделия	1 153	2751
9	овощи	617	1042
10	мукомольно-крупяные изделия	116	166
11	масложировая продукция, животные и рыбные жиры	53	200
12	биологически активные добавки к пище	130	44
13	алкогольные напитки	210	315
14	бахчевые культуры	55	79
15	кондитерские изделия	302	1147
16	продукты детского питания	107	26
17	консервы	133	250
18	хлебобулочные изделия	85	391
19	соки, нектары, сокосодержащие напитки	61	102
20	масличное сырье и жировые продукты	29	–
21	безалкогольные напитки	27	123
22	минеральные воды	14	32
23	полуфабрикат мясной	1	–
24	столовая зелень	19	49
25	грибы	15	32
26	зерно	6	16
27	мед и продукты пчеловодства	9	13
28	сахар	5	26
29	прочие	442	664

«Молочная полка»

В целях реализации поручения Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 № АГ-П11-5669 в соответствии с пунктом 3 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ Роспотребнадзором был издан приказ от 8 июля 2019 г. № 458, на основании которого в период с июля по декабрь 2019 г. проводились внеплановые проверки соблюдения хозяйствующими субъектами, осуществляющими реализацию молочной продукции, требований пункта 33.1 Правил продажи отдельных видов товаров в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов.

Всего за период с 8 июля по 13 декабря 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 88 490 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении 87 767 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в том числе осуществляющих свою деятельность в составе крупных торговых сетей: Ашан, Дикси, О´key, Карусель, Лента, Магнит, Metro, Перекресток, Пятерочка (динамика проводимых проверок применительно к указанному периоду представлена на рис. 3.1.5).

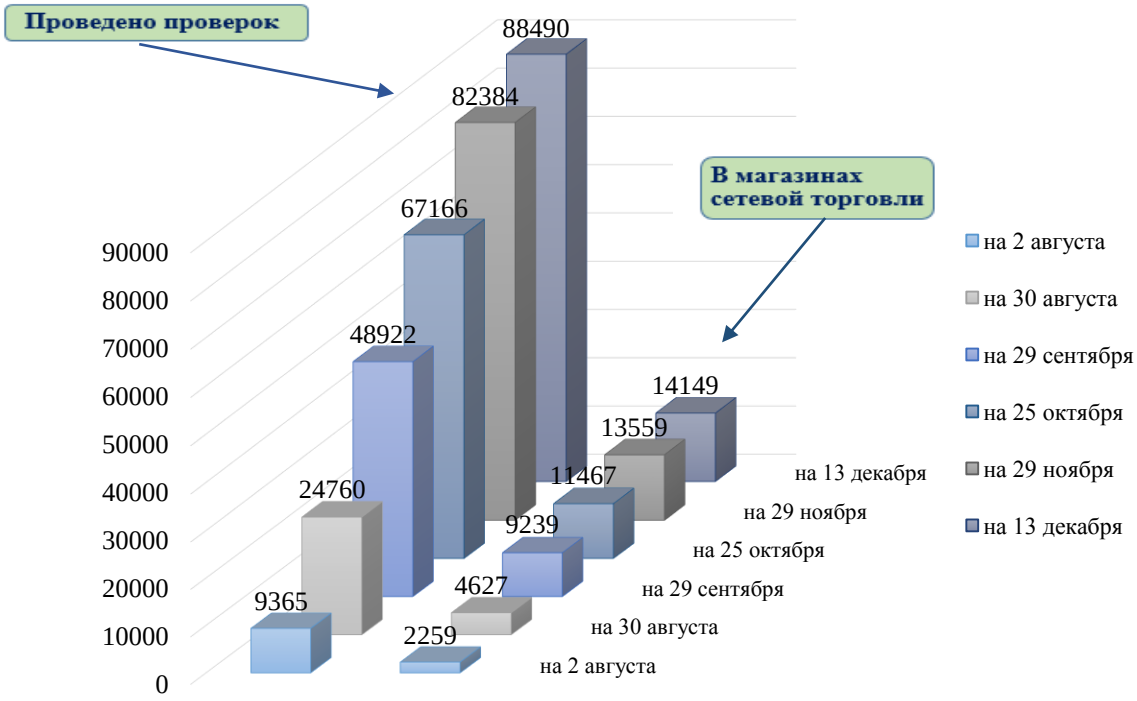


Рис. 3.1.5. Динамика проводимых проверок

В общей сложности проверки соблюдения требований пункта 33.1 Правил продажи прошли в 135 753 объектах розничной торговли, что составляет 76,3 % от общего числа соответствующих объектов, находящихся на контроле (178 048). При этом доля объектов, принадлежащих торговым сетям, составляет 33,0 % (44 742). В 68 субъектах Российской Федерации проверками было охвачено более половины всех объектов торговли, в которых реализуется молочная продукция.

Наибольший охват объектов мероприятиями по контролю обеспечен в следующих территориальных органах Роспотребнадзора (табл. 3.1.8).

Таблица 3.1.8

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшей долей проверенных объектов

Субъект РФ	Количество проверенных объектов	Количество объектов на контроле, осуществляющих продажу молочной продукции	Доля проверенных объектов от количества объектов на контроле, %
ТУ Краснодарский край	4350	3009	144,6
ТУ Вологодская область	976	835	116,9
ТУ Омская область	1409	1215	116,0
ТУ Челябинская область	3659	3176	115,2
ТУ Орловская область	1397	1224	114,1
ТУ Кабардино-Балкарская Республика	598	532	112,4
ТУ Новосибирская область	2323	2068	112,3
ТУ Воронежская область	1742	1572	110,8
ТУ Свердловская область	7942	7341	108,2
ТУ Пермский край	3544	3398	104,3
ТУ Псковская область	988	955	103,5
ТУ Владимирская область	1903	1903	100,0
ТУ Рязанская область	1526	1526	100,0
ТУ Тамбовская область	1800	1800	100,0
ТУ Тульская область	1973	1973	100,0
ТУ Архангельская область	907	907	100,0
ТУ Калининградская область	726	726	100,0
ТУ Нижегородская область	7012	7012	100,0
ТУ Алтайский край	2143	2143	100,0
ТУ Республика Марий Эл	1692	1692	100,0
ТУ Республика Мордовия	889	889	100,0
ТУ Кировская область	2673	2673	100,0
ТУ Оренбургская область	2452	2452	100,0
ТУ Ульяновская область	2059	2059	100,0
ТУ Самарская область	2451	2451	100,0
ТУ Республика Бурятия	1290	1290	100,0
ТУ Республика Горный Алтай	770	770	100,0
ТУ Республика Хакасия	759	759	100,0
ТУ Красноярский край	4745	4745	100,0
ТУ Кемеровская область	4251	4251	100,0

Проверки показали, что большая часть нарушений приходится на индивидуальных предпринимателей – 62 % (29 357 объектов из 47 385), тогда как на юридических лиц – 38 % (18 028 из 47 385).

Всего за анализируемый период было выявлено 53 600 фактов нарушений, из которых:

– 12 846 (24,0 %) – нарушения, связанные с отсутствием информационной надписи;

– 14 087 (26,3 %) – нарушения в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов без визуального отделения их от иных пищевых продуктов;

– 26 667 (49,8 %) – присутствуют оба вида нарушения.

По фактам выявленных нарушений было возбуждено 42 998 дел об административном правонарушении, и виновные лица привлечены к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 89,9 млн руб. Кроме того, выдано 24,4 тыс. предписаний об устранении нарушений (табл. 3.1.9).

Таблица 3.1.9

Сведения о принятых мерах

	Всего	на ЮЛ		на должностных лиц и ИП	
		абс.	%	абс.	%
Составлено протоколов	42 998	8 612	20,03	34 386	79,97
Вынесено предупреждений	12 488	2 816	22,54	9 672	77,45
Наложено штрафов	26 977	4 778	17,71	22 199	82,28
Сумма наложен. штраф. (тыс. руб.)	89 899,5	58 844,5	65,47	31 055	34,52
Выдано предписаний	24 387	6 469	26,52	17 918	73,47
Исполнено предписаний	19 642	5 038	25,66	14 604	74,33

Таблица 3.1.10

Наибольшие суммы наложенных штрафов по результатам проверок требований пункта 33.1 Правил продажи отдельных видов товаров (в некоторых территориальных органах Роспотребнадзора)

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Сумма штрафа, тыс. руб.
ТУ г. Москва	10 264
ТУ Ленинградская область	6 636
ТУ Алтайский край	4 293
ТУ Липецкая область	5 402
ТУ Челябинская область	2 976
ТУ Московская область	7 445
ТУ г. Санкт-Петербург	3 301
ТУ Республика Крым	3 732
ТУ Свердловская область	2 453
ТУ Красноярский край	1 980

Поскольку проведению проверок (и в ходе их) во многом предшествовала определенная профилактическая работа (проведено более 55 тыс. различных мероприятий в целях информирования субъектов предпринимательской деятельности о требованиях пункта 33.1 Правил продажи, в том числе выступлений и публикаций в СМИ (более 4,6 тыс.), консультаций в рамках проведения горячих линий и общественной приемной (более 16,5 тыс.), совещаний (около 2 тыс.) и другое), это позволило последовательно добиваться положительной динамики, связанной с соблюдением требований по раздельной выкладке молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов от иных пищевых продуктов в местах продажи.

Если на начальном этапе (июль 2019 г.) удельный вес объектов торговли, в которых при проведении проверок специалистами территориальных органов Роспотребнадзора выявлялись нарушения, составлял 63 %, то к концу августа 2019 г. данный показатель снизился до 48 %, к концу сентября 2019 г. – до 42 %, к концу октября 2019 г. – до 38,7 %, к концу ноября 2019 г.– до 35,9 % и по состоянию на 13 декабря 2019 г. удельный вес объектов торговли, в которых не соблюдены требования пункта 33.1 Правил продажи, составил 34,9 % (данные приведены на рис. 3.1.6).

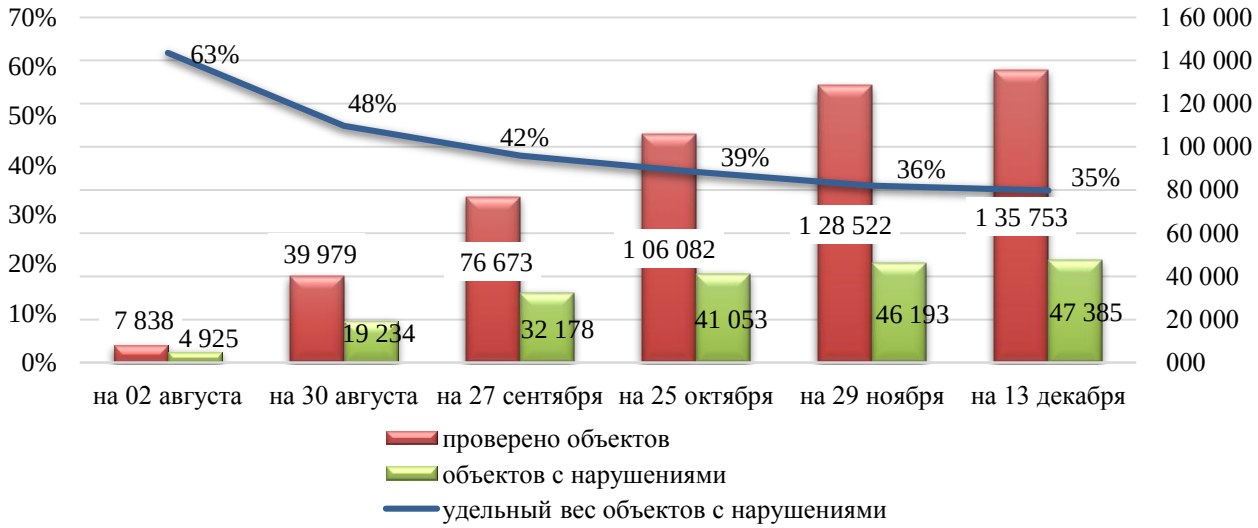


Рис. 3.1.6. Удельный вес объектов с нарушениями

В целом отмечаем, что наряду с постепенным сокращением доли торговых объектов, в которых не соблюдены обязательные с 1 июля 2019 г. года требования к выкладке молочной продукции, информированность об этих требованиях как со стороны бизнеса, так и у потребителей растет, что позволяет ожидать большей эффективности от всего комплекса мероприятий, направленных на увеличение потребления полезной молочной продукции населением Российской Федерации.

Контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований пункта 33.1 Правил продажи будет продолжен в установленном законом порядке.

Алкогольная продукция

Ситуация на алкогольном рынке Российской Федерации в 2019 г. по сравнению с 2018 г. характеризуется следующими показателями.

Согласно данным ЕГАИС, в 2019 г. по сравнению с 2018 г. производство алкогольной продукции (без учета, пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) увеличилось на 7,0 % (с 186 788,9 до 199 822,3 тыс. дкл).

При этом производство спиртных напитков крепостью свыше 9 % увеличилось на 8,0 % (с 97 145,0 до 104 915,8 тыс. дкл), в том числе:

водки – на 6,3 % (с 78 613,3 до 83 594,5 тыс. дкл);

ЛВИ до 25 % – на 1,4 % (с 2 681,1 до 2 717,3 тыс. дкл);

ЛВИ свыше 25 % – на 19,8 % (с 5 915,1 до 7 088,4 тыс. дкл);

коньяка – на 10,1 % (с 8 353,8 до 9 193,9 тыс. дкл);

других спиртных напитков – на 46,8 % (с 1 581,7 до 2 321,8 тыс. дкл).

В 2019 году на алкогольном рынке страны отмечается:

– увеличение производства:

слабоалкогольной продукции – на 13,0 % (с 6 761,5 до 7 643,0 тыс. дкл);

винодельческой продукции – на 5,3 % (с 82 882,4 до 87 263,4 тыс. дкл), в том числе:

вина – на 7,9 % (с 30 414,0 до 32 808,2 тыс. дкл);

вин игристых (шампанских) – на 6,1 % (с 12 443,2 до 13 205,5 тыс. дкл);

винных напитков без добавления этилового спирта – на 14,9 % (с 25 205,8 до 28 952,4 тыс. дкл);

спирта этилового ректификованного – на 3,2 % (с 48 286,8 до 49 852,4 тыс. дкл);

– снижение производства:

этилового спирта – на 3,8 % (с 78 339,0 до 75 381,9 тыс. дкл);

винных напитков с добавлением этилового спирта – на 33,9 % (с 585,7 до 386,9 тыс. дкл);

вин ликерных, фруктовых и других – на 16,3 % (с 14 233,7 до 11 910,3 тыс. дкл).

По данным ЕГАИС и оперативным данным деклараций, объем производства пива и пивных напитков снизился на 0,7 % и составил 762 126,2 тыс. дкл (в том числе производство пива снизилось на 1,0 %, с 683 466,4 до 676 413,8 тыс. дкл).

Вместе с тем производство пивных напитков увеличилось на 2,3 % (с 83 814,7 до 85 712,4 тыс. дкл).

Производство сидра, пуаре, медовухи увеличилось на 2,6 % (с 6 246,0 до 6 406,6 тыс. дкл).

По данным ЕГАИС и оперативным данным деклараций, общий объем розничных продаж алкогольной продукции (без учета, пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2019 году по сравнению с 2018 г. увеличился на 0,4 % (с 219 339,1 до 220 191,5 тыс. дкл).

Наблюдается увеличение продаж спиртных напитков крепостью свыше 9 % на 0,9 % (с 102 223,3 до 103 134,4 тыс. дкл), в том числе:

ЛВИ до 25 % – на 1,1 % (с 2 790,0 до 2 821,0 тыс. дкл);

ЛВИ свыше 25 % – на 6,4 % (с 6 554,4 до 6 971,4 тыс. дкл);

коньяка – на 4,2 % (с 11 511,4 до 11 995,3 тыс. дкл);

других спиртных напитков (бренди, кальвадос, виски и т. д.) – на 7,2 % (с 7 379,1 до 7 910,7 тыс. дкл).

Продажи водки остались на уровне 2018 года и составили 73 435,9 тыс. дкл.

Также увеличились розничные продажи:

слабоалкогольной продукции – на 16,7 % (с 4 808,3 до 5 612,4 тыс. дкл);

вина – на 2,4 % (с 52 150,4 до 53 413,3 тыс. дкл);

вин игристых (шампанских) – на 1,3 % (с 16 904,4 до 17 123,0 тыс. дкл);

винных напитков без добавления этилового спирта – на 3,2 % (с 26 111,6 до 26 959,5 тыс. дкл).

Розничные продажи винодельческой продукции остались на уровне 2018 г. и составили 111 444,7 тыс. дкл.

В 2019 году произошло снижение розничных продаж:

винных напитков с добавлением этилового спирта – на 10,3 % (с 1 865,4 до 1 674,0 тыс. дкл);

вин ликерных, фруктовых и других – на 21,4 % (с 14 715,1 до 11 570,6 тыс. дкл).

По оперативным данным деклараций, объем розничных продаж пива и пивных напитков сократился – на 2,7 % (с 732 650,2 до 713 220,8 тыс. дкл), в том числе пива – на 2,4 % (с 654 622,0 до 638 891,9 тыс. дкл), пивных напитков на 4,7 % (с 78 028,3 до 74 328,9 тыс. дкл).

Розничные продажи сидра, пуаре, медовухи сократились на 3,2 % (с 6 830,6 до 6 611,2 тыс. дкл).

В структуре розничной продажи алкогольной продукции (за исключением пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2019 г. на долю винодельческой продукции пришлось 50,6 %, водки – 33,4 %, слабоалкогольных напитков – 2,5 %, (2018 г. – 51,2 %, 33,7 % и 2,2 % соответственно).

В общем объеме розничных продаж в 2019 г. доля пива составила 68,0 %, пивных напитков – 7,9 %, алкогольной продукции (без учета пива и пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) – 23,4 %, сидра, пуаре и медовухи – 0,7 % (2018 г. – 68,3 %, 8,1 %, 22,9 % и 0,7 % соответственно).

В 2019 г. в результате противодействия незаконному производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также недопущения реализации нелегальной и фальсифицированной алкогольной и спиртосодержащей продукции контролирующими органами (форма 3-АЛК(прав)) было выявлено 99 598 правонарушений в отношении 83 055 организаций, в том числе связанных с:

– нарушением правил торговли алкогольной продукцией – 56 175 правонарушений;

– отсутствием лицензий – 11 452 правонарушения;

– выпуском и оборотом продукции, маркированной поддельными специальными или акцизными марками, – 997 правонарушений;

– выпуском и оборотом продукции, не маркированной специальными или акцизными марками, – 1 379 правонарушений.

Было составлено 92 720 протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных КоАП РФ.

По выявленным правонарушениям возбуждено 5 416 уголовных дел.

Одной из наиболее эффективных мер, позволяющих Росалкогольрегулированию успешно бороться с нелегальным производством и оборотом продукции на алкогольном рынке, является досудебное изъятие нелегального (подпольного) технологического оборудования, транспортных средств, продукции, сырья и комплектующих.

Всего в рамках исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 г. № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в 2019 году было изъято 654 единицы основного технологического оборудования со 162 объектов нелегального производства, в том числе 113 линий розлива; по решению судов утилизировано 551,05 т оборудования с 75 объектов; изъято более 23,2 млн литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции; более 12,2 млн литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции уничтожено на основании судебных актов; арестовано и изъято 183 единицы автомобильного транспорта, осуществлявшего перевозку нелегального этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

В целях совершенствования государственного регулирования алкогольного рынка в 2019 г. принят ряд нормативных правовых актов.

Федеральный закон от 27 декабря 2019 г. № 481-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» усиливает контроль за производством и использованием фармацевтической субстанции спирта этилового

(этанола) и спиртосодержащих лекарственных средств и предусматривает ряд изменений в Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171 –ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»[45], Федеральный закон от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» и Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а именно:

внедрение системы ЕГАИС на всей цепочке движения фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола);

установление обязанности производства фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола) только путем разбавления этилового спирта;

установление запрета на производство фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола), спиртосодержащих лекарственных средств и (или) медицинских изделий на основном технологическом оборудовании для производства этилового спирта;

установление запрета на производство спиртосодержащих лекарственных препаратов по месту осуществления производства фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола) и (или) по месту осуществления производства этилового спирта;

установление запрета на реализацию (передачу) фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола) организациям, осуществляющим разведение, выращивание и содержание животных.

Федеральным законом от 27 декабря 2019 г. № 458-ФЗ «О внесении изменений в статью 27 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции установлено продление переходного периода, в течение которого к субъектам алкогольного рынка Республики Крым и города федерального значения Севастополя не применяется ряд требований к производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, установленных Федеральным законом № 171-ФЗ.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 апреля 2019 г. № 472 «О порядке учета и декларирования объема производства, оборота и (или) использования фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола), а также производства, изготовления и (или) оборота (за исключением розничной продажи) спиртосодержащих лекарственных препаратов и (или) спиртосодержащих медицинских изделий и о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 19 июня 2006 г. № 380» утверждены:

– Правила учета объема производства, оборота и (или) использования фармацевтической субстанции спирта этилового (эталона), а также производства, изготовления и (или) оборота (за исключением розничной продажи) спиртосодержащих лекарственных препаратов и (или) спиртосодержащих медицинских изделий;

– Правила представления деклараций об объеме производства, оборота и (или)использования фармацевтической субстанции спирта этилового(этанола), а также производства, изготовления и (или) оборота (за исключением розничной продажи) спиртосодержащих лекарственных препаратов и (или) спиртосодержащих медицинских изделий.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 июня 2019 г. № 798 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу измерения и учета объемов производства и оборота биоэтанола» положения

[45] Далее – Федеральный закон № 171-ФЗ.

постановлений Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2015 г. № 1459, от 9 июля 2016 г. № 650 и от 28 июля 2006 г. № 936 приведены в соответствие с нормами Федерального закона от 28 ноября 2018 г. № 448-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», в том числе в части установления специальных требований по оснащению основного технологического оборудования, используемого для производства биоэтанола, автоматическими средствами измерения и учета концентрации денатурирующих веществ в биоэтаноле.

Информация об осуществлении Роспотребнадзором контроля (надзора) соблюдения требований ТР ТС и ТР ЕАЭС в отношении алкогольной продукции за 2014–2019 гг. представлены в табл. 3.1.11.

Таблица 3.1.11

Удельный вес объектов с нарушениями

Годы	Количество исследованных проб алкогольной продукции всего	Количество исследованных проб алкогольной продукции, не отвечающих требованиям	% проб алкогольной продукции, не отвечающих требованиям
2014	13056	179	1,37
2015	8912	121	1,36
2016	6220	49	0,79
2017	20986	215	1,02
2018	16973	108	0,64
2019	17881	96	0,5

Анализ полученных результатов исследованных проб алкогольной продукции показал, что % проб, не отвечающих требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, уменьшился с 1,37 % в 2014 г. до 0,5 % в 2019 г., что может косвенно свидетельствовать об осуществлении процессов производства (изготовления) пищевой продукции с учетом внедрения и поддержания процедур, основанных на принципах ХАССП.

За 2019 г. Роспотребнадзором, на соответствие требований Федерального закона № 171-ФЗ, ТР ТС и иных нормативных правовых актов, регулирующих розничный оборот алкогольной продукции в отношении 11 748 хозяйствующих субъектов проведено контрольно-надзорных мероприятий, осуществляющих деятельность на 18 148 объектах.

В ходе проверочных мероприятий на 43 % (7 745) объектах выявлены нарушения обязательных требований законодательства в области оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, основными из которых являлись:

– нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»[46] – 22 % от общего количества выявленных фактов нарушений,

– нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»[47] – 3,4 %;

[46] Далее – ТР ТС 021/2011.
[47] Далее – ТР ТС 022/2011.

– реализация алкогольной продукции без наличия сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота – 1,8 %;

– розничная продажа алкогольной продукции и розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания на территориях, прилегающих к образовательным, медицинским организациям, – 1,4 %;

– иных нормативных правовых актов (нарушения условий хранения алкогольной продукции, отсутствие ежедневного контроля за температурно-влажностным режимом, несоблюдение требований к содержанию помещений и правил личной гигиены персоналом и т. п.) – 52 %.

По результатам лабораторного контроля требованиям нормативной документации из 25 264 образцов исследуемой алкогольной продукции не соответствовало 3,7 % образцов, из них 1,2 % импортного производства. По показателям безопасности фактов угроз здоровью и жизни граждан не установлено.

За выявленные административные правонарушения в отношении юридических и должностных лиц вынесено 9 050 постановлений на сумму 112,8 млн руб.

Табачная продукция

Информация об осуществлении Роспотребнадзором контроля (надзора) соблюдения требований ТР ТС в отношении табака и табачной продукции за 2016–2019 гг. представлены в табл. 3.1.12.

Таблица 3.1.12

Удельный вес объектов с нарушениями

Годы	Количество исследованных проб всего	Количество исследованных проб, не отвечающих требованиям	% проб продукции, не отвечающих требованиям
2016	54	0	0
2017	299	6	2,01
2018	2000	4	0,2
2019	469	102	22

Из 419 проб продукции, оцененных на соответствие маркировки, 24,3 % не соответствовали установленным требованиям.

Анализ полученных результатов исследованных проб табака и табачной продукции показал, что % проб, не отвечающих требованиям ТР ТС, с 2016 г. увеличился в 2 раза, с 2017 по 2018 г. – уменьшился до 0,2 %, а в 2019 г. увеличился до 22 %, что может косвенно свидетельствовать как о повышении в 2019 г. профессионального уровня экспертов, проводящих оценку маркировки табака и табачных изделий, так и об увеличении числа выпущенной в обращение продукции, вводящей потребителя в заблуждение.

Из числа организаций, осуществляющих реализацию табачной продукции, на соответствие требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»[48], технического регламента Таможенного союза ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию»[49] территориальными органами

[48] Далее – Федеральный закон № 15-ФЗ.
[49] Далее – ТР ТС 035/2014.

Роспотребнадзора охвачено 18 929 объектов и проинспектировано 45 7590 тыс. пачек табачных изделий, из которых 25 % представлено табачной продукцией импортного производства (114 009 тыс. пачек).

С нарушением обязательных требований реализовывалось 27,4 % табачной продукции, в том числе импортной – 83,7 %.

При этом на каждом третьем объекте (38,8 %) были выявлены нарушения действующего законодательства, среди которых основное место занимают продажа табачной продукции на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг, от числа нарушений (19,1 %) и иных нарушений обязательных требований (75,3 %).

Удельный вес выявленных нарушений на объектах, реализующих курительные смеси, составил 52,7 % (311 объектов из 590 проверенных).

По результатам контрольно-надзорных мероприятий изъято из оборота 5 909 партий объемом 368 269 пачек по причине нарушений правил маркировки и др., в следственные органы передано 57 дел, по всем приняты решения.

Наложено 40 130 штрафов на общую сумму 101,8 млн руб., конфисковано 262,6 тыс. пачек табачной продукции на сумму 119,3 млн руб.

В отношении организаций, осуществляющих реализацию курительных смесей вынесено 229 постановлений о привлечении к административной ответственности на сумму 2,1 млн руб., снято с реализации 842 партии курительных смесей объемом 262 кг.

Во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 24.12.2019 № ДА-П12-11271 по вопросу обеспечения при участии Генеральной прокуратуры Российской Федерации и Следственного комитета Российской Федерации проведения внеплановых выездных проверок с целью предотвращения и прекращения возможной реализации в торговых точках не курительной никотиносодержащей продукции без соответствующих документов, предусмотренных техническими регламентами Евразийского экономического союза, территориальными органами Роспотребнадзора проведено более 210 тыс. проверочных и мониторинговых мероприятий, в том числе около 59,5 тыс. внеплановых выездных проверок объектов, осуществляющих производство и оборот никотиносодержащей продукции, что составило около 70 % от общего количества объектов, осуществляющих деятельность в сфере оборота пищевой продукции. От общего числа проверок около 40 тыс. проведено совместно с органами прокуратуры, следственного комитета и внутренних дел.

Проверен 121 хозяйствующий субъект, указанный на маркировке выявленной никотиносодержащей продукции как производитель. При этом по результатам проверок установлено, что фактически осуществляли производство данной продукции 10 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, деятельность которых незамедлительно приостановлена. По 111 адресам, указанным на маркировке продукции, производства не обнаружены. Материалы переданы в правоохранительные и следственные органы.

Всего за весь период проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлено 936 856 единиц никотиносодержащей продукции, из них 835 881 единиц (90 %) – импортной продукции.

Плотность и эффективность проводимых проверок привела к снижению оборота не курительной никотиносодержащей продукции в торговых точках.

В динамике удельный вес проверок, при которых выявлялась никотиносодержащая продукция, снизился с 6 % до 2,5 %.

По результатам проведенных Роспотребнадзором исследований никотиносодержащей продукции никотин обнаружен в концентрациях, превышающих

допустимое содержание в сравнении с нормативом для табачной продукции в 20–30 раз (соответствует одномоментному выкуриванию 20–30 сигарет).

По всем фактам выявленных нарушений действующего законодательства Российской Федерации приняты меры административного воздействия, 393 материала дел переданы в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел, 811 материалов направлено в суды, в том числе 321 – о закрытии интернет-сайтов. Общая сумма наложенных штрафов составила более 13 млн руб. Вся выявленная некурительная никотиносодержащая продукция изъята из оборота.

В настоящее время с целью предотвращения оборота никотиносодержащей продукции, к которой не установлены обязательные требования, правила идентификации, формы, схемы и процедура оценки соответствия Роспотребнадзором предложены соответствующие поправки ко второму чтению в законопроект № 119575-7 «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», предусматривающие запрет на выпуск в обращение такой продукции.

Также в рамках подготовки поправок к указанному законопроекту Роспотребнадзором предложено установление запрета на торговлю некурительной никотиносодержащей продукцией.

Реализация мер, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции

В 2019 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 11 августа 2016 г. № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха»[50], территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 957 проверок в 27 субъектах Российской Федерации.

Всего в ходе контрольных (надзорных) мероприятий проверено 54 095 единиц меховых изделий российского и иностранного производства, отнесенных к товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», из которых 2 367 единиц изделий находились в обороте с нарушением требований, установленных Постановлением № 787. При этом:

– 730 единиц или 31 % от общего числа изделий с нарушениями реализовывались без контрольных идентификационных знаков (КИЗ);

– 1 637 единиц, или 69 %, – с нарушением требований к обязательной информации, содержащейся в информационном ресурсе маркировки.

Общая стоимость выявленных товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 94,8 млн руб.

По результатам контроля (надзора) территориальными органами Роспотребнадзора в отношении соответствующих юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было составлено 75 протоколов об административном правонарушении по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

На немаркированные и маркированные ненадлежащим образом меховые изделия был наложен арест в соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ.

Для решения вопроса о конфискации арестованных меховых изделий территориальными органами Роспотребнадзора материалы всех административных дел направлены в суд в установленном порядке.

[50] Далее – Постановление № 787.

По итогам рассмотрения административных дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму более 240 тыс. руб., конфисковано 250 единиц изделий из натурального меха на сумму 11 млн руб.

Мероприятия по выявлению на потребительском рынке изделий из натурального меха без маркировки контрольными идентификационными знаками, с нарушением требований к обязательной информации, содержащейся в информационном ресурсе маркировки, установленных Постановлением № 787, продолжаются.

При этом внедренный в 2016 г. опыт с маркировкой изделий из натурального меха послужил успешным стартом аналогичных экспериментов в отношении иных видов промышленной продукции.

В 2019 г. на территории Российской Федерации дан старт следующим экспериментам:

– по маркировке средствами идентификации кресел-колясок, относящихся к медицинским изделиям, и мониторингу за их оборотом» (постановление Правительства Российской Федерации от 7 августа 2019 г. № 1028). Эксперимент начался 1 сентября 2019 г. и закончится 1 июля 2021 г.

– по маркировке велосипедов и велосипедных рам средствами идентификации и мониторингу оборота данной продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 11 сентября 2019 г. № 1183). Эксперимент начался 16 сентября 2019 г. и закончится 31 мая 2020 г.

– по маркировке средствами идентификации отдельных видов молочной продукции на территории Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 29 июня 2019 г. № 836).

Одновременно распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2020 г. № 806-р внесены изменения в перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р, скорректировавшие сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов молочной продукции.

При этом предусмотрена поэтапность введения обязательной маркировки средствами идентификации молочной продукции (на коды ОКПД 2 и ТН ВЭД ЕАЭС, которые будут определены Правительством Российской Федерации по результатам доклада об оценке результатов эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов молочной продукции на территории Российской Федерации, обязательная маркировка средствами идентификации будет введена с 20 января 2021 г., для остальной молочной продукции – не позднее 1 октября 2021 г.).

В целях развития правовых основ создания и функционирования в Российской Федерации системы маркировки товаров в 2019 г. был принят ряд постановлений:

– постановление Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной продукции»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2019 г. № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1958 «Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении шин»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1957 «Об утверждении Правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1953 «Об утверждении Правил маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении фототоваров».

В целях определения общего для всех групп товаров порядка маркировки, включая правила формирования и нанесения средств идентификации и порядок представления участниками оборота товаров оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров информации об их обороте, для ее включения в информационную систему мониторинга постановлением Правительства Российской Федерации от 26 апреля 2019 г. № 515 утверждены Правила маркировки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, а также Положение о государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

Также постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1955 утверждены Правила обеспечения доступа к информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

Кроме того, в сети Интернет будет размещаться общедоступная информация об участниках оборота товаров, видах товаров в соответствии с ОКПД 2 и ТН ВЭД ЕАЭС и иная информация о товарах, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, которая указана на упаковке таких товаров, в том числе в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей в соответствии с Перечнем общедоступной информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации зарегистрировано свыше 200 тыс. участников[51].

[51] По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – https://честныйзнак.рф

Технические регламенты

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2019 г. проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 22 ТР ТС.

Проверки проведены в отношении 97 440 субъектов надзора. В ходе проверок территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования 126 715 объектов надзора. В 2018 г., соответственно, проведены проверки 86 842 субъектов и 106 917 объектов надзора.

Наибольшее количество субъектов и объектов надзора в 2019 г., практически так же, как и в 2018 г., проверялись на соответствие таким техническим регламентам Таможенного союза, как:

– ТР ТС 021/2011. Проверки проведены в отношении 71 520 субъектов надзора, в 2018 году аналогичный показатель составил 63 783 субъектов;

– ТР ТС 022/2011. Проверки проведены в отношении 56 269 субъектов надзора, в 2018 году аналогичный показатель составил 47 755 субъектов;

– ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»[52]. Проверки проведены в отношении 43 442 субъектов надзора, в 2018 году – 34 408 субъектов;

– ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»[53]. Проверки проведены в отношении 40 066 субъектов надзора, в 2018 году – 31 765 субъектов;

– ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию»[54]. Проверки проведены в отношении 25 229 субъектов надзора, в 2018 г. аналогичный показатель составил 21 272 субъекта.

– ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей»[55]. Проверки проведены в отношении 24 730 субъектов надзора, в 2018 г. аналогичный показатель составил 22 348 субъектов;

При проведении надзорных мероприятий, в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, специалистами Роспотребнадзора проведено 100 988 проверок (в 2018 г. – 88 921 проверка).

Проведено 77 828 проверки с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 77,06 % от общего количества проверок (в 2018 году аналогичный показатель составил 76,6 % (68 095 проверок).

Территориальными органами Роспотребнадзора к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2019 г. проведено 79 730 проверок, что составляет 78,9 %, в 2018 г. аналогичный показатель составил 68 095 проверок (76,6 %).

При проведении проверок в 2019 г., а также в ходе административных расследований выявлено 138 611 нарушений (в 2018 г. общее число выявленных нарушений составило 117 660).

По результатам проведения надзорных мероприятий за соблюдением требований ТР ТС применялись различные меры воздействия, в том числе меры административного наказания, включая наложение административных штрафов (с конфискацией и без), вынесение решений суда об административном приостановлении деятельности; выдача предписаний, в том числе об устранении нарушений требований ТР ТС, о разработке

[52] Далее – ТР ТС 034/2013.
[53] Далее – ТР ТС 033/2013.
[54] Далее – ТР ТС 024/2011.
[55] Далее – ТР ТС 023/2013.

программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановлении реализации продукции, о приостановлении действия декларации, о прекращении действия декларации; направлялась информация о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата; направлялись иски в суд о принудительном отзыве продукции; выносились постановления об утилизации опасной пищевой продукции; направлялись материалы в правоохранительные органы, в том числе в целях возбуждения уголовного дела.

Всего за 2019 г. составлено 57 727 протоколов об административных правонарушениях (в 2018 г. – 50 837 протоколов).

В основном протоколы об административных правонарушениях составлялись по частям 1 и 2 статьи 14.43 КоАП РФ (базовая статья Кодекса за нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов) – 44 866 протоколов, что составило 77,7 % от всех составленных протоколов по всем техническим регламентам (в 2018 г. – 37 870 протоколов, 74,5 %), а также по статье 15.12 (за производство или продажу товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации) – 4 004 протокола, 6,9 % от всех составленных протоколов.

Наложено 44 991 административный штраф без конфискации на общую сумму 1,037 млрд руб. (в 2018 г. 36 780 штрафов на сумму 963,4 млн руб.).

Наложено 3 696 административных штрафов с конфискацией на общую сумму 44,9 млн руб. Сумма конфискованной продукции составила 110,6 млн руб. (в 2018 г. – 3 522 штрафа с конфискацией на общую сумму 47,8 млн руб.; сумма конфискованной продукции – 86,7 млн руб.).

Наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, в 2019 г. пришелся на ТР ТС 021/2011 – 847 штрафов с конфискацией (в 2018 г. – 1 127 штрафов с конфискацией), ТР ТС 035/2014 – 875 штрафов с конфискацией продукции (в 2018 г. – 333 штрафа с конфискацией) и ТР ТС 022/2011 – 1 380 штрафов с конфискацией продукции (в 2018 г.– 767 штрафов с конфискацией).

Судами вынесено 343 решения о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (в 2018 г. – 292 решения), из них 109 с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции составила 338 500 руб. (в 2018 г. – 13 решений об административном приостановлении деятельности с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции 1 172 400 руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза выдано 51 996 предписаний, из них 270 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 98 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, 33 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Кыргызстан, 15 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения (в 2018 г. – 43 390 предписаний, из них 234 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 78 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, 41 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Кыргызстан, 38 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения).

Направлено 18 исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции (в 2018 г. – 16 исковых заявлений):

– 5 исковых заявлений в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 033/2013 (за 2018 г. – 4 исковых заявления);

– 4 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2018 г. исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции не направлялось);

– 3 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»[56] (в 2018 г. исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции не направлялось);

– 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»[57] (за 2018 г. – 1 исковое заявление);

– 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»[58] (в 2018 г. исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции не направлялось);

– 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»[59] (в 2018 г. исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции не направлялось);

– 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 021/2011 (за 2018 г. – 11 исковых заявлений);

– 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»[60] (в 2018 г. – не направлялось);

– 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты»[61] (в 2018 г. – не направлялось).

Вынесено 1 485 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, из них 5 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 3 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения (в 2018 г. вынесено 1 410 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, из них 1 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения, 17 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 6 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан и 4 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Кыргызстан).

Направлено 284 материала в правоохранительные органы, из них по 9 возбуждены уголовные дела (за 2018 г. направленно 214 материалов в правоохранительные органы, из них по 9 возбуждены уголовные дела), в том числе:

– 171 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 (за 2018 г. – 114 материалов);

– 84 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 (за 2018 г. – 73 материала);

– 8 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 (за 2018 г. – 13 материалов);

– 6 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 (за 2018 г. – 5 материалов);

– 5 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 034/2013 (за 2018 г. – 4 материала);

– 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 (за 2018 г. – 2 материала);

[56] Далее – ТР ТС 009/2011.
[57] Далее – ТР ТС 017/2011.
[58] Далее – ТР ТС 008/2011.
[59] Далее – ТР ТС 017/2011.
[60] Далее – ТР ТС 004/2011.
[61] Далее – ТР ТС 019/2011.

– 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 035/2014 (за 2018 г. – не направлялись);

– 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ЕАЭС 040/2017 «О безопасности рыбы и рыбной продукции»[62] (за 2018 г. – 1 материал);

– 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 (за 2018 г. – 1 материал);

– 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 009/2011 (за 2018 г. – не направлялись);

– 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»[63] (за 2018 г. – не направлялись).

В 2019 г. при осуществлении надзорных мероприятий в рамках федерального санитарно-эпидемиологического надзора и надзора за соблюдением законодательства о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора проведено 440 контрольных закупок по соблюдению требований технических регламентов. Наибольшее число проведено в отношении следующих ТР ТС: 188 по ТР ТС 035/2014, 128 по ТР ТС 021/2011, 81 по ТР ТС 022/2011, 17 по ТР ТС 033/2013, 17 по ТР ТС 017/2011.

По результатам контрольных закупок в отчетном периоде было проведено 55 проверок (27 – с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования, 28 – с привлечением экспертов, экспертных организаций), составлено 242 протокола об административных правонарушениях, наибольшая доля из которых по ст. 14.43 КоАП РФ – 69,8 % (169).

Наложено 164 штрафа без конфискации на общую сумму 5,06 млн руб., 30 штрафов с конфискацией на общую сумму 485 тыс. руб. Сумма конфискованной продукции составила 110,6 млн руб.

В целом исследовано: 605 916 проб продукции, в том числе: 567 500 проб пищевой продукции (93,7 %) и 38 416 (6,3 %) проб непищевой продукции.

Из 567 500 проб исследованной пищевой продукции 18 826 проб не соответствовали установленным требованиям, что составило 3,32 %; аналогичный показатель 2018 г. – 3,26 %.

Из 38 416 проб непищевой продукции 3 460 проб не соответствовало требованиям технических регламентов Таможенного союза, что составило 9,01 % – в 1,3 раза меньше аналогичного показателя 2018 г. (11,7 %). Сведения приведены в табл. 3.1.13.

Таблица 3.1.13

Лабораторный контроль

Наименование показателя	2019		2018	
	всего	н/ст	всего	н/ст
отобранных и исследованных проб, всего/в т. ч. несоответствующих требованиям, в том числе:	605 916	22 286 (3,68 %)	523 493	20 074 (3,8 %)
– пищевой продукции, в т. ч. несоответствующих требованиям	567 500	18 826 (3,32 %)	48 7769	15 891 (3,26 %)
– непищевой продукции, в т. ч. несоответствующих требованиям	38 416	3 460 (9,01 %)	35 724	4 183 (11,71 %)

[62] Далее – ТР ЕАЭС 040/2017.
[63] Далее – ТР ТС 025/2012.

Общее количество отобранных и исследованных проб на соответствие требованиям ТР ТС в абсолютных числах в 2019 г. в 1,2 раза выше данного показателя 2018 г. Несмотря на тенденцию к увеличению количества исследуемых проб, % несоответствующих требованиям проб пищевой и непищевой продукции в целом (3,68 %) несколько снизился, на 0,12 %, за счет снижения несоответствующих требованиям проб непищевой продукции на 2,7 %.

При анализе данных отдельно пищевой и непищевой продукции установлено, что % несоответствующих требованиям проб непищевой продукции снизился на 2,7 % раза по сравнению с 2018 г., большей частью за счет снижения выявления нарушений маркировки. А по пищевой продукции этот показатель (% несоответствующих требованиям проб) в 2018 г. составлял 3,26 %, а в 2019 г. – 3,32 %.

В части анализа исследованных проб пищевой продукции.

Из числа исследованных проб не соответствовало:

– по физико-химическим показателям (34 960) – 4,72 % проб (1650), что на 0,84 % меньше показателя 2018 г. (5,56 %);

– по санитарно-гигиеническим показателям (210 034) – 0,46 % проб (959), что на 0,22 % меньше уровня 2018 г. (0,68 %);

– по микробиологическим показателям (333 159) – 4,53 % (15 082 пробы), что на 0,018 % ниже, чем за аналогичный период 2018 г. (4,35 %);

– по радиологическим показателям (13 695) – несоответствующих требованиям проб – 46, что составляет 0,34 %, в 3,8 раза выше аналогичного показателя 2018 г. – 0,09 % (12 из 12 959);

– по паразитологическим (в т. ч. энтомологическим) показателям – 0,26 % (125 из 47 486 проб), что несколько ниже показателя 2018 г. (0,3 %);

– по показателям идентификации (в т. ч. органолептическим) – 3,57 % (1 650 из 46 196 проб), что на 0,68 % ниже, чем аналогичный показатель 2018 г. (4,25 %);

– по маркировке – 7,47 % (4 725 из 363 624), что в 1,3 раза выше аналогичных показателей 2018 г. (5,82 %).

В части анализа исследованных проб непищевой продукции.

Из числа исследованных проб в 2019 г.:

– по органолептическим показателям (1273) не соответствовало нормативным требованиям 0,85 % (62 пробы), что в 1,9 раза ниже, чем в 2018 г. (1,59 %);

– по физико-химическим показателям (1772) не соответствовало нормативным требованиям 0,62 % (11 проб), что на 0,16 % выше показателя 2018 г. (0,46 %);

– по санитарно-гигиеническим, санитарно-химическим показателям (23113) не соответствует нормируемым требованиям 0,93 % проб (214), что на 0,09 % выше аналогичного периода 2018 г. (0,84 %);

– по токсикологическим, токсиколого-гигиеническим показателям – 0,52 % (70 из 13 562 проб), что в 1,4 раз ниже, чем в 2018 г. (0,73 %);

– по механическим, физико-механическим показателям (132), несоответствующих нормативным требованиям проб – 2,27 % (3), в 2018 г. этот показатель составил 0,63 %;

– по физическим факторам наблюдается тенденция к снижению числа проб, не соответствовавших установленным требованиям: в 2019 г. – 3,74 % (14 из 374), в 2018 г. этот показатель составил 3,54 % (7 из 198 проб), в 2017 г. – 4,91 % (21 из 428), а в 2016 г. – 22,97 %, при этом в 2019 г. незначительное увеличение показателя, на 0,2 %;

– по биологическим показателям (2 288) не соответствовало нормативным требованиям 2,84 % (65 проб), что в 2 раза ниже периода 2018 г. (5,83 %);

– по микробиологическим показателям (3 150) – 1,24 % (39), что на 0,12 % ниже, чем за аналогичный период 2018 г. (1,12 %);

– по клиническим показателям – исследования не проводились, как и в 2018 г.; в отличие от 2017 г., когда исследовано 3 пробы, несоответствующих требованиям проб не установлено, в 2016 г. исследовались 2 пробы;

– по маркировке – 20,46 % (3 089 из 15 097 проб), что на 1,54 % больше аналогичного показателя 2018 г. (22,0 %);

– по иным показателям –1,74 % (12 из 689 проб), что на 1,01 % ниже аналогичного показателя 2018 г. (2,75 %).

Изложенные выше данные свидетельствуют, что по физико-химическим, санитарно-гигиеническим, санитарно-химическим, механическим, физико-механическим показателям, физическим факторам и по маркировке наблюдается увеличение % несоответствующих требованиям проб.

В части обеспечения надзора за реализацией требований ТР ТС и Евразийского экономического союза за 2019 г. проведено около 3 млн исследований, из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 46 471 исследование, что составляет 1,57 %.

Всего проведено 1 135 (0,04 %) исследований по механическим показателям, из них из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 13 (1,15 %) исследований.

По физико-механическим показателям проведено 328 (0,0 %) исследований, из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 1 исследование.

По биологическим показателям проведено 4 982 (0,17 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 57 (1,14 %) исследований.

По органолептическим показателям проведено 47 067 (1,59 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 358 (0,76 %) исследований.

По санитарно-химическим показателям проведено 1 253 491 (42,24 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 19 670 (1,57 %) исследований.

По токсикологическим показателям проведено 15 511 (0,52 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 75 (0,48 %) исследований.

По микробиологическим показателям проведено 1 435 093 (48,36 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям 21 516 (1,50 %) исследований, из них по патогенным показателям – 1 019 (4,74 %) исследований.

По паразитологическим и энтомологическим показателям проведено 99 106 (3,34 %) исследований, из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям, 458 (0,46 %) исследований.

Исследований продукции на содержание ГМО проведено 23 258 (0,78 %), из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям, 30 (0,13 %) исследований.

По радиологическим показателям проведено 24 170 (0,81 %) исследований, из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям, 45 (0,19 %) исследований.

По физическим факторам проведено 5 788 (0,20 %) исследований, из них со значениями, не соответствующими установленным требованиям, 412 (7,20 %). По прочим показателям проведено 57 468 (1,94 %) исследований, из них не соответствует нормативам 3 836 (6,68 %) исследований. По клиническим показателям проведено 2 исследования, все соответствуют нормативам.

Как видно из представленных данных за 2019 г. лабораториями Центров гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора было проведено 2 967 399 исследований, это на 20,15 % больше, чем в 2018 г. (2 369 452).

В табл. 3.1.14 представлены сведения о лабораторных исследованиях продукции, проведенных в рамках обеспечения контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением требований ТР ТС и ТР ЕАЭС.

Таблица 3.1.14

Сведения о лабораторных исследованиях продукции

	2019		2018	
	Количество исследований	%	Количество исследований	%
Всего за соблюдением ТР ТС	**2 967 399**	**100,00**	**2 369 452**	**100,00**
ТР ТС 021/2011	1 897 422	63,94	1 605 837	67,80
ТР ТС 023/2011	38 759	1,31	33 974	1,4
ТР ТС 024/2011	35 351	1,19	20 886	0,9
ТР ТС 027/2012	1 545	0,05	4 244	0,2
ТР ТС 029/2012	24 530	0,83	17 177	0,7
ТР ТС 033/2013	522 802	17,62	423 681	17,9
ТР ТС 034/2013	170 812	5,76	86 467	3,6
ТР ТС 015/2011	6 565	0,22	3 954	0,2
ТР ТС 035/2014	221	0,007	188	0,008
ТР ТС 005/2011	35 216	1,19	23 443	1,0
ТР ТС 004/2011	185	0,006	248	0,01
ТР ТС 007/2011	28 118	0,95	24 617	1,0
ТР ТС 008/2011	36 045	1,21	26 345	1,1
ТР ТС 009/2011	28 901	0,97	22 641	0,9
ТР ТС 010/2011	44	0,001	35	0,001
ТР ТС 017/2011	26 459	0,89	24 122	1,0
ТР ТС 019/2011	27 901	0,94	18 863	0,8
ТР ТС 025/2012	1 798	0,06	1 445	0,06
ТР ТС 026/2012	13	0,0004	19	0,0008
ТР ЕАЭС 040/2016	72 512	2,44	31 266	1,3
ТР ЕАЭС 044/2017	12 110	0,41	–	–

Основное количество исследований проводится на соответствие требованиям ТР ТС 021/2011. Доля таких исследований в общей структуре составила за 2019 г. – 63,94 % (1 897 422 исследования), это на 3,86 % меньше, чем в 2018 г. – 67,8 % (1 605 837 исследований).

В 2019 г. в сравнении с 2018 г. наблюдается незначительное снижение удельного веса исследований, проведенных на соответствие требованиям ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания», ТР ТС 017/2011 и ТР ТС 023/2011.

В то же время увеличился удельный вес исследований, проведенных на соответствие требованиям ТР ТС 034/2013, ТР ТС 019/2011 и ТР ЕАЭС 040/2016.

Количество исследований, проведенных на соответствие требованиям другим ТР ТС осталось на прежнем уровне.

В табл. 3.1.15 представлены сведения о лабораторных исследованиях со значениями, не соответствующими установленным требованиям.

Таблица 3.1.15

Сведения о лабораторных исследованиях, не соответствующих установленным требованиям

	2019			2018		
	Количество исследований	не соответствует нормативам	%	Количество исследований	не соответствует нормативам	%
Всего за соблюдением ТР ТС	**2 967 399**	**46 471**	**1,57**	**2 369 452**	**37 120**	**1,60**
ТР ТС 021/2011	1 897 422	18 462	0,97	1 605 837	14 876	0,9
ТР ТС 023/2011	38 759	72	0,19	33 974	57	0,2
ТР ТС 024/2011	35 351	136	0,38	20 886	108	0,5
ТР ТС 027/2012	1 545	10	0,65	4 244	38	0,9
ТР ТС 029/2012	24 530	150	0,61	17 177	137	0,8
ТР ТС 033/2013	522 802	22 556	4,31	423 681	19 056	4,5
ТР ТС 034/2013	170 812	2 447	1,43	86 467	1 122	1,3
ТР ТС 015/2011	6 565	5	0,08	3 954	1	0,03
ТР ТС 035/2014	221	–	–	188	–	–
ТР ТС 005/2011	35 216	47	0,13	23 443	33	0,1
ТР ТС 004/2011	185	11	5,95	248	8	3,2
ТР ТС 007/2011	28 118	128	0,46	24 617	201	0,8
ТР ТС 008/2011	36 045	586	1,63	26 345	243	0,9
ТР ТС 009/2011	28 901	99	0,34	22 641	44	0,2
ТР ТС 010/2011	44	1	2,27	35	–	–
ТР ТС 017/2011	26 459	213	0,81	24 122	167	0,7
ТР ТС 019/2011	27 901	152	0,54	18 863	102	0,5
ТР ТС 025/2012	1 798	31	1,72	1 445	104	7,2
ТР ТС 026/2012	13	–	–	19	–	–
ТР ЕАЭС 040/2016	72 512	1 272	1,75	31 266	823	2,6
ТР ЕАЭС 044/2017	12 110	93	0,77	–	–	–

Как видно из табл. 3.1.15, основное количество исследований со значениями, не соответствующими установленным требованиям, приходится на долю исследований, проведенных на соответствие установленных требований ТР ТС 033/2013. Доля таких исследований составила в 2019 г. 4,31 % (22 556 исследований), это на 0,2 % меньше, чем в 2018 г. (19 056 исследований, или 4,5 %).

Увеличился процент исследований со значениями, не соответствующими нормативам по ТР ТС 004/2011 и ТР ТС 008/2011.

Снизился процент исследований со значениями, не соответствующими нормативам в 2019 г. в сравнении с 2018 г. проведенных по ТР ТС 025/2012, ТР ЕАЭС 040/2016 и ТР ТС 007/2011.

Процент исследований со значениями, не соответствующими нормативам по другим ТР ТС, остается на прежнем уровне.

Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальные органы) в соответствии со ст. 28 Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»[64] продолжает практическую реализацию функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 318 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

В 2019 г. предметом соответствующих проверок Роспотребнадзора (его территориальных органов) являлось соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации, предусмотренной взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 10 Закона № 261-ФЗ.

По результатам исполнения данной функции Роспотребнадзор во исполнение пункта 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленных на реализацию Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2009 г. № 1830-р, осуществляет учет проведенных соответствующих проверок. О результатах такого контроля ежеквартально Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме этого, во исполнение пункта 7 Правил представления 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[65], утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20, Роспотребнадзор ежеквартально представляет в Минэкономразвития России (см. постановление Правительства Российской Федерации от 23 июля 2018 г. № 859 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам функционирования государственной информационной системы в области

[64] Далее – Закон № 261-ФЗ.

[65] Далее – Правила представления информации по энергосбережению.

энергосбережения и повышения энергетической эффективности») данные о выполнении требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при производстве, ввозе или реализации товаров, содержащих информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках, подлежащие включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности (см. Форма 3-1 Приложения № 2 Правил представления информации по энергосбережению).

В результате соответствующей деятельности в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 838 проверок, что на 43,4 % больше, чем в 2018 г. (на 19 % больше, чем в 2017 г.), из них 358 проверок проведены в отношении юридических лиц и 480 проверок – в отношении индивидуальных предпринимателей.

В 2019 г. проверено 99 565 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 4 919,3 тыс. руб., из которых 4,1 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (4 118 штук ламп) на сумму 137,3 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований (в 2018 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 6,1 % случаях, в 2017 г. – в 3,1 % случаях) (рис. 3.1.7).

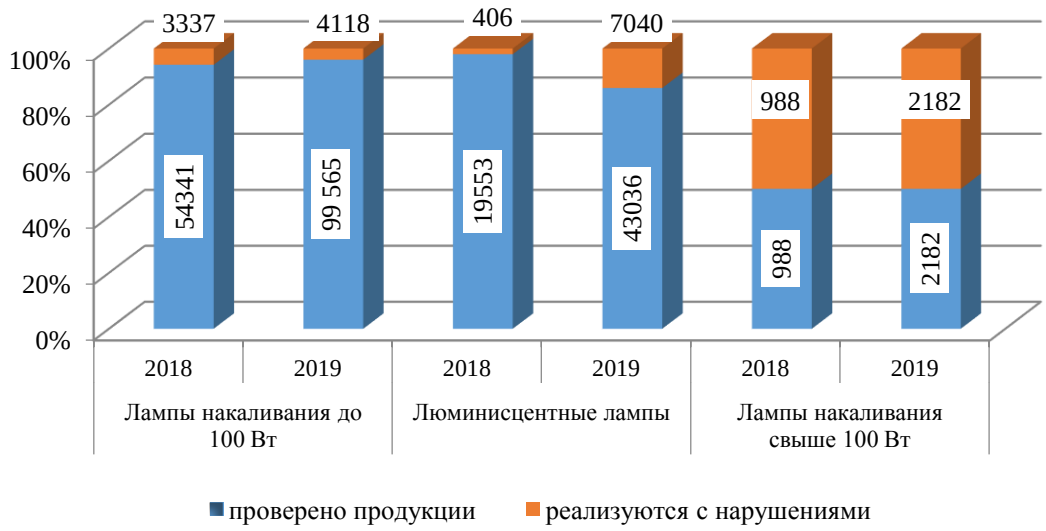


Рис. 3.1.7. Результаты контроля за ламповой продукцией в 2018 и 2019 годах

В 2019 г. проверено 43 036 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 7 942,4 тыс. руб., из них 16,4 % продукции от общего количества проверенной продукции была признана не соответствующей обязательным требованиям (7040 штук люминесцентных ламп на сумму 206,1 тыс. руб.), в 2018 г. этот показатель был равен 2 %, в 2017 г. – 2,3 %.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2019 г. выявлено нахождение в незаконном обороте 2 182 штук ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (на 54,7 % больше, чем в 2018 г. и на 66,3 % больше, чем в 2017 г.) на общую сумму 68,4 тыс. руб. (в Амурской, Волгоградской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Тюменской областях, в г. Москве, Алтайском, Забайкальском краях, Республиках Ингушетия и Чеченская).

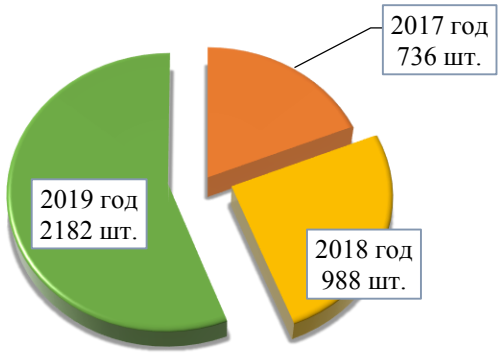


Рис. 3.1.8. Количество ламп накаливания (шт.) мощностью свыше 100 Вт, выявленных в незаконном обороте в 2017–2019 годах

Территориальными органами Роспотребнадзора установлена реализация ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт с маркировкой и наличием сертификатов соответствия на «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения», прошедших подтверждение соответствия требованиям ГОСТ Р52712–2007 «Лампы накаливания вольфрамовые для бытового и аналогичного общего освещения», ГОСТ 12.2.007.13–2000 «Система стандартов безопасности труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные действия продавцов ламповой продукции квалифицируются по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ.

Например, в 2019 г. специалистами Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю была проверена ламповая продукция акционерного общества: лампы накаливания торговой марки «Philips», в количестве 116 шт. на сумму 5,6 тыс. руб., энергетическая эффективность «Е», мощность 60 Вт, изготовитель «Филипс Лайтинг Б.В.» Нидерланды, (страна-производитель Польша), импортер на территории Российской Федерации ООО «Филипс Световые Решения Евразия». Маркировка указанной продукции была с нарушением требований части 3 статьи 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768 (далее – ТР ТС 004/2011).

За выявленные нарушения акционерное общество в соответствии с частью 1 статьи 14.43 КоАП РФ привлечено к административной ответственности в виде административного штрафа в размере 110,0 тыс. руб. Ламповая продукция, не отвечающая установленным требованиям, снята с реализации.

В первом квартале 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области при проведении мероприятия по контролю в отношении индивидуального предпринимателя в принадлежащем ему магазине выявлено нахождение в обороте ламповой продукции, электроосветительного оборудования, не соответствующих обязательным требованиям статьи 5 ТР ТС 004/2011, а именно реализовывались без информации о наименовании и месте нахождения изготовителя и импортера лампы накаливания «Navigator NH-JCDR-75-230-GU5.3», мощность 75 Вт, класс энергосбережения Е, дата производства ноябрь 2018 г., светодиодные лампы «Gauss», мощность 3,5 Вт, класс энергосбережения А, изготовитель Китай, дата производства август 2018 г., в количестве 75 штук на общую сумму 7,2 тыс. руб.; а также светильники, изготовитель Китай, в количестве 4 штуки на общую сумму 7,5 тыс. руб., с маркировкой знаком обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза – ЕАС, без информации на маркировке о наименовании и местонахождении импортера, информации для связи с ним, в эксплуатационных документах без информации о

наименовании и местонахождении импортера, о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования и (или) информации о месте нанесения и способе определения года изготовления, без инструкции на русском языке.

Кроме того, в представленных товарно-сопроводительных документах отсутствовали сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат) в нарушение законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, статьи 10 Закона «О защите прав потребителей».

За выявленные нарушения индивидуальный предприниматель был привлечен к административной ответственности по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ и по статье 14.45 КоАП РФ, сумма наложенных штрафов составила 40,0 тыс. руб., индивидуальному предпринимателю было выдано предписание об устранении нарушений требований ТР ТС 004/2011.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области при проведении выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя в магазине была выявлена реализация термоизлучателей мощностью 150 Вт, 200 Вт, 300 Вт общим количеством 739 единиц в нарушение статьи 10 Закона № 261-ФЗ. По данному нарушению вынесено постановление о привлечении ИП к административной ответственности по статье 14.2 КоАП РФ в виде назначения административного штрафа на сумму 3 тыс. руб. с конфискацией указанной продукции.

Также Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в результате внеплановой выездной проверки в отношении общества с ограниченной ответственностью в декабре 2019 г. установлена реализация товаров, на маркировке которых отсутствовала информация о классе энергетической эффективности, обязательная для этих товаров: стиральная машина HAIER HW70-BP12758 по цене 33,9 тыс. руб., стиральная машина HAIER HW70-12829A по цене 24,9 тыс. руб., стиральная машина HAIER HW60-1229AS по цене 24,9 тыс. руб.

За допущенные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности, установленной частью 2 статьи 9.16 КоАП РФ, в виде назначения административного штрафа на сумму 50 тыс. руб.

Территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 52 единицы товара (электрические бытовые стиральные машины, электрические бытовые холодильные приборы, электрические бытовые кондиционеры, электродуховые шкафы, телевизоры и пр.) из числа входящих в Перечень видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, и на этикетках, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222 «О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара» (с последующими изменениями), не соответствующих, в том числе, требованиям приказов Минпромторга России от 7 сентября 2010 г. № 768 «Об утверждении Правил включения информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку и нанесения этой информации на его этикетку»; от 29 апреля 2010 г. № 357 «Об утверждении Правил определения производителями и импортерами класса энергетической эффективности товара и иной информации о его энергетической эффективности».

По фактам нарушений перечисленных выше обязательных требований вынесено 182 постановления по делу об административных правонарушениях о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 3 020,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 104 постановления на сумму штрафа 2 067,5 тыс. руб., в 2017 г. – 149 постановлений на сумму штрафа 2 289 тыс. руб.), в том числе:

– по части 1 статьи 9.16 КоАП РФ (за выпуск производителем или ввоз на территорию Российской Федерации импортером товара без включения информации о классе его энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, на его этикетку, а равно нарушение установленных правил включения указанной информации) – 2 постановления на сумму штрафа 110 тыс. руб. (в 2018 г. – 1 постановление, в 2017 г. – 2 постановления, в 2016 г. – 1 постановление);

– по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным) – 47 постановлений на сумму штрафа 770,0 тыс. руб. (в 2018 г. – 25 постановлений, в 2017 г. – 54 постановления, в 2016 г. – 83 постановления);

– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 39 постановлений на сумму штрафа 121,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 22 постановления, в 2017 г. – 12 постановлений, в 2016 г. – 17 постановлений) (рис. 3.1.9);

– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 9 постановлений на сумму штрафа 25,0 тыс. руб. (в 2018 г. – 7 постановлений, в 2017 г. – 6 постановлений, в 2016 г. – 15 постановлений);

– по статье 14.7 КоАП РФ (за обман потребителей: обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги); введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги)) – 2 постановления на сумму штрафа 30 тыс. руб. (в 2018 г. – 2 постановления, в 2017 г. – 1 постановление, в 2016 г. – 3 постановления);

– по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) – 7 постановлений на сумму штрафа 2,0 тыс. руб. (в 2018 г. – 6 постановлений, в 2017 г. – 15 постановлений, в 2016 г. – 16 постановлений);

– по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 67 постановлений на сумму штрафа 1 882,0 тыс. руб. (в 2018 г. – 36 постановлений, в 2017 г. – 51 постановление, в 2016 г. – 41 постановление);

– по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ (за продажу товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта) – 9 постановлений на общую сумму штрафа 80,0 тыс. руб. (в 2018 г. – 5 постановлений на общую сумму штрафа 105,0 тыс. руб., в 2017 г. – 8 постановлений на общую сумму штрафа 265,0 тыс. руб.).

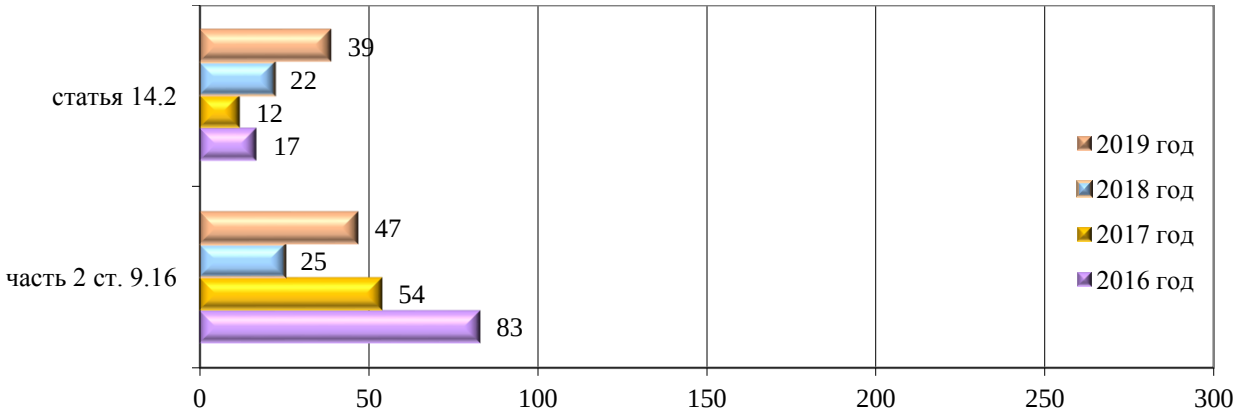


Рис. 3.1.9. Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности в 2016–2019 годах

За период с 2017 г. по 2019 г. следует отметить увеличение суммы штрафов, наложенных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности, по статье 14.2 КоАП РФ (рис. 3.1.9).

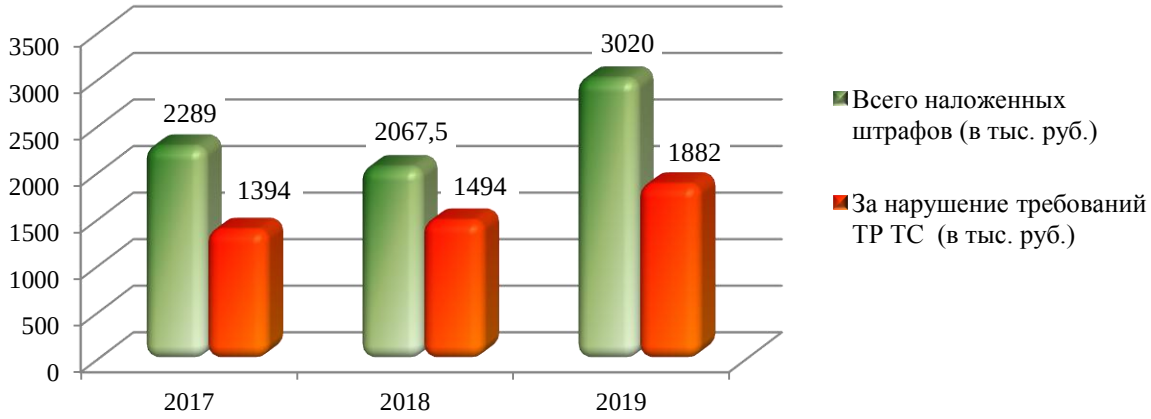


Рис. 3.1.10. Динамика изменения наложенных административных штрафов в 2016–2019 годах

При этом за период с 2017 г. по 2019 г. отмечается увеличение доли административных штрафов, вынесенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (рис. 3.1.10), по отношению к общей сумме вынесенных административных штрафов за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении (рис. 3.1.11).

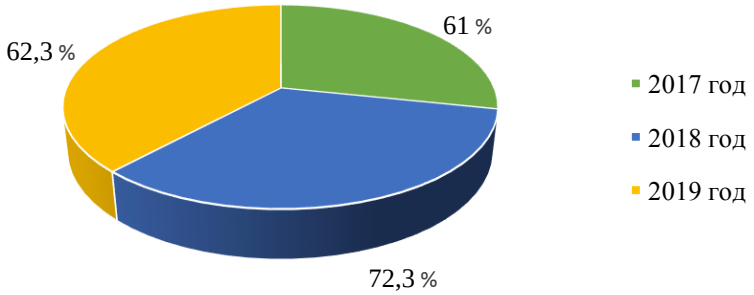


Рис. 3.1.11. Доля административных штрафов, вынесенных по ТР ТС, относительно общей суммы штрафов, наложенных в 2017–2019 годах за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении

3.2. Финансовые услуги

Рассмотрение обращений и заявлений потребителей

В 2019 г. в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 23 436 обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг (на 2,4 % больше, чем в 2018 г.), из них 19 736 обращений от граждан: 17 083 письменных и 2 653 устных (рис. 3.2.1). Всего рассмотрено 22 866 таких обращений, из них 19 238 – от граждан.

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, стабильно небольшая и в 2019 г. составила 3,5 % (в 2018 г. она составляла 3,9 %). Устные обращения граждан в 2019 г. составили 11,3 % (2 653 обращения), что также соответствует многолетним показателям. Направлено по подведомственности 5 968 обращений граждан.

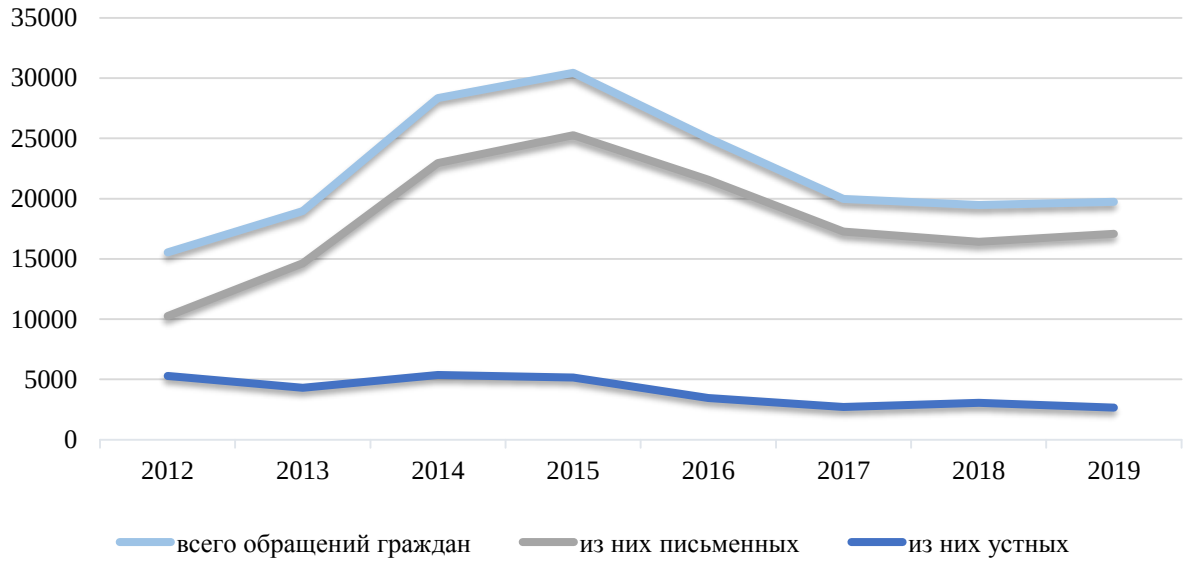


Рис. 3.2.1. Динамика количества обращений граждан в Роспотребнадзор по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

Таким образом, показатели последних лет могут свидетельствовать о стабилизации ситуации с обращениями граждан.

Для сравнения – 2019 г. Банком России зафиксировано продолжение снижения количества жалоб потребителей финансовых услуг: всего получено 246,6 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 2,8 % меньше, чем в 2018 г. При этом Банк России учел то обстоятельство, что для более полного отражения ситуации в сфере поведенческого надзора в 2019 г. методика учета количества жалоб была уточнена.

Новый подход принимает во внимание, что в одной жалобе потребителя могут содержаться претензии к нескольким поднадзорным Банку России организациям, и учитывает одну такую жалобу как несколько. В целях обеспечения сопоставимости годовой динамики сведения о количестве поступивших в Банк России жалоб за 2018 г. были пересмотрены по новой методике. В случае сохранения ранее действовавшей методики темп снижения количества жалоб был бы более существенным – на 5,4 % (с 243,6 тыс. в 2018 г. до 230,5 тыс. в 2019 г.).

Справочно:

В течение 2019 г. Агентством по страхованию вкладов проводились консультации граждан по вопросам, связанным с получением ими банковских услуг и страховой защитой, в том числе при обращениях по телефону горячей линии (обработано 39,4 тыс. звонков), по письменным обращениям и электронным запросам

через средства обратной связи на официальном сайте Агентства, а также в ходе еженедельного личного приема. В отчетном периоде рассмотрено 1,4 тыс. электронных обращений граждан, полученных через официальный сайт Агентства. Всего в отчетном периоде рассмотрено 2 тыс. заявлений о несогласии с размером возмещения или об отказе от фиктивных приходно-расходных операций, незаконно увеличивших страховую ответственность Агентства. Около 23 тыс. ответов на запросы сформировано через автоматические информационные сервисы на официальном сайте Агентства, обеспечивающие отслеживание вкладчиком состояния обработки его обращений и получение сведений о банке-агенте, осуществляющем выплату возмещения[66].

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей кредитными организациями (15 436 обращений, или 65,7 %) и страховыми организациями (4 548 обращений, или 19,4 %). По вопросам деятельности МФО в 2019 г. рассмотрено 2 408 обращений (10,3%), платежных агентов – 617 обращений (2,6%). Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2019 г., представлена на рис. 3.2.2.

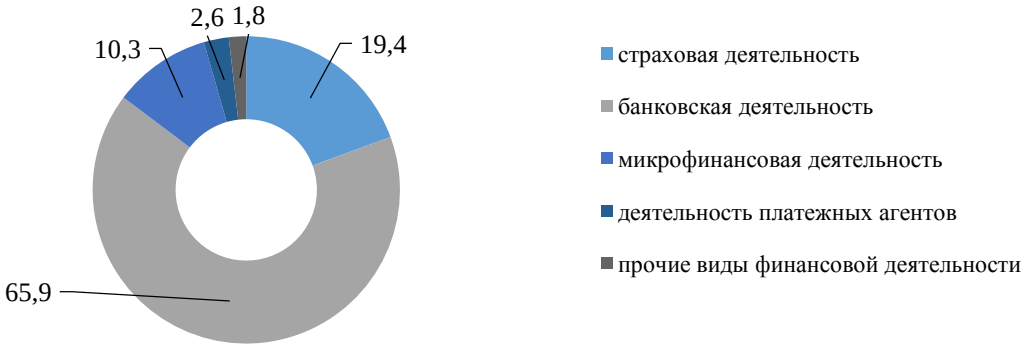


Рис. 3.2.2. Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2019 году, %

Из поступивших в 2019 г. в Роспотребнадзор 15 436 обращений в отношении кредитных организаций по подведомственности было направлено 3 557 обращений (23 %), по итогам рассмотрения 11 560 обращений (75 %) даны соответствующие разъяснения, 431 обращение стало основанием для проведения мероприятий по контролю в отношении банков, в 252 случаях было проведено административное расследование.

В общем количестве жалоб в Банк России на долю кредитных организаций в 2019 г. пришлось 57,4 %, на долю некредитных финансовых организаций НФО и участников корпоративных отношений – 33,2 % (рис. 3.2.3).

[66]Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2019 год, стр. 28 / https://www.asv.org.ru/agency/annual/2019/2019_year.pdf

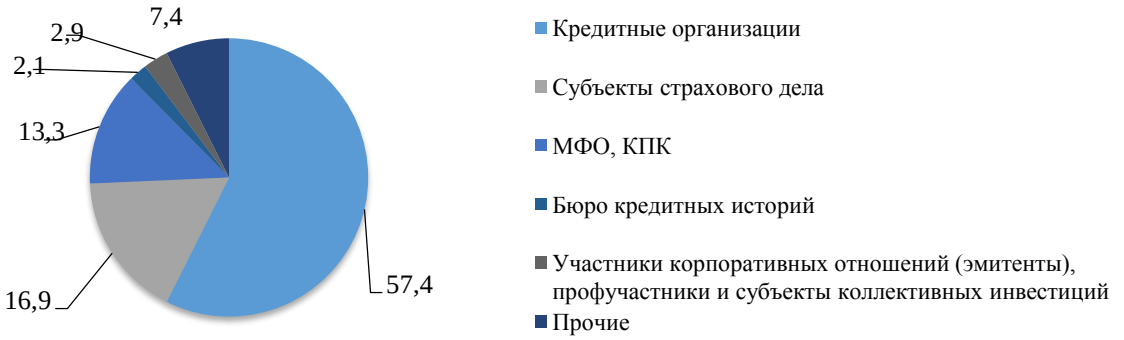


Рис. 3.2.3. Распределение жалоб по видам поднадзорных субъектов в сфере финансовых услуг в 2019 году, %

В 2019 г. на рассмотрение в Банк России поступило 141,6 тыс. жалоб в отношении кредитных организаций (снижение на 0,6 % по сравнению с 2018 г). Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 39,2 % (рис. 3.2.4). По сравнению с 2018 г. удельный вес таких жалоб снизился на 1,6 п.п[67].

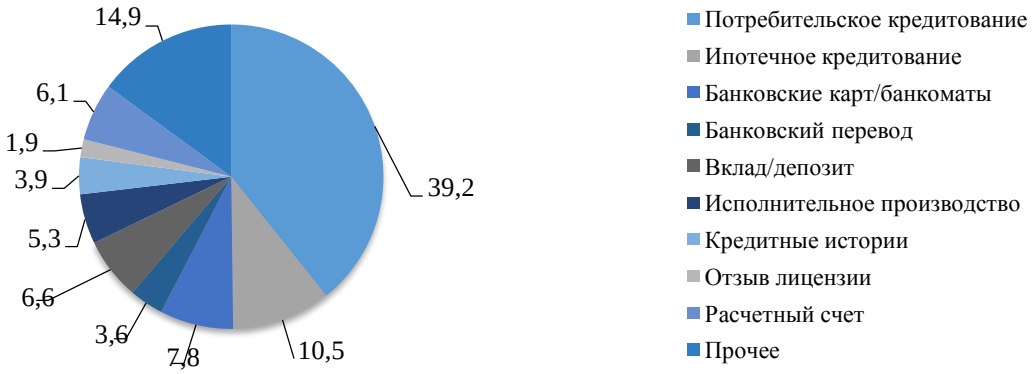


Рис. 3.2.4. Распределение жалоб в отношении кредитных организаций в 2019 году, %

В 2019 г. количество жалоб, поступивших в Банк России по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 4,3 % по сравнению с 2018 годом и составило 55,5 тыс. (рис. 3.2.5).

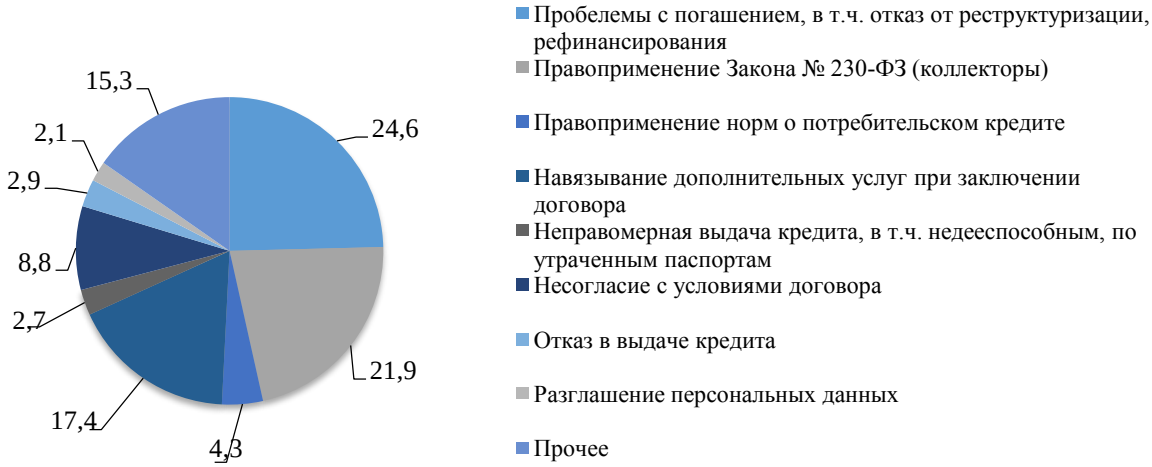


Рис. 3.2.5. Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование» в 2019 году, %

[67] Источник: Банк России.

Количество жалоб в Банк России на некредитные финансовые организации (НФО) и участников корпоративных отношений в 2019 г. составило 81,9 тыс. жалоб, что на 16,5 % ниже показателя 2018 г. Снижение произошло в основном за счет сокращения на 34 % числа жалоб в отношении субъектов страхового дела. Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила 50,9 % (41,6 тыс.), что на 13,5 пп. меньше, чем в 2018 г.

Роспотребнадзором в 2019 г., напротив, зафиксирован рост числа обращений в отношении страхования, всего поступило 4 548 таких обращений (в 2018 г. поступило 3 345 обращений, в 2017 г. – 3 298). Из них 1 222 обращений направлено в Банк России по подведомственности, в 3 292 случаях даны соответствующие разъяснения заявителям, и только 26 обращений стали основанием для внеплановой проверки, административное расследование было проведено на основании 27 обращений.

По данным Банка России, на ОСАГО пришлось 79,8 % всех жалоб в отношении субъектов страхового дела (рис. 3.2.6).

Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, в 2019 г. сократилось на 36,7% и составило 33,2 тыс. Основной проблемой в сегменте ОСАГО является применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – 53,5% (17,8 тыс. жалоб) (рис. 3.2.7).

Рис. 3.2.6. Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела в 2019 году, %

Рис. 3.2.7. Распределение жалоб по тематике ОСАГО, %

В 2019 г. количество жалоб, поступивших в Банк России в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 25,2 % по сравнению с 2018 г. и составило 28 тыс. Распределение жалоб потребителей на действия МФО, поступивших в Банк России, представлено на рис. 3.2.8.

Рис. 3.2.8. Распределение жалоб в отношении МФО в 2019 г., %

По данным Роспотребнадзора, в 2019 г. поступило 2 408 обращения с жалобами на действия МФО, из них по подведомственности направлено 881 обращение (37,3 %), по итогам рассмотрения 1 576 обращений (66,7 %) даны соответствующие разъяснения, 15 обращений стали основанием для проведения мероприятий по контролю в отношении МФО, в 17 случаях было проведено административное расследование.

Справочно:

В 2019 г. Ассоциацией банков России и Ассоциацией российских банков (далее при совместном упоминании – Ассоциации) при участии Банка России были разработаны стандарты защиты прав и интересов физических лиц – клиентов кредитных организаций при продаже финансовых продуктов кредитными организациями, выступающими агентами некредитных финансовых организаций и являющимися членами Ассоциаций (далее – Стандарты).

Разработка Стандартов Ассоциациями была обусловлена необходимостью защиты прав потребителей финансовых услуг при приобретении финансовых инструментов, продуктов у кредитных организаций, выступающих агентами некредитных финансовых организаций, а также имплементации лучших международных практик взаимодействия финансовых организаций и потребителей финансовых услуг при продаже определенных сложных финансовых продуктов в части обеспечения надлежащего информирования потребителя о характеристиках приобретаемого финансового продукта и возможных рисках.

Кредитные организации, разделяющие заявленные в Стандартах правила и нормы взаимодействия с потребителями финансовых услуг, как следует из Стандартов, вправе добровольно присоединиться к Стандартам.

Перечень кредитных организаций, присоединившихся к Стандартам, размещается Ассоциациями на официальных сайтах Ассоциаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В целях повышения уровня доверия к финансовому рынку Российской Федерации Банк России рекомендовал некредитным финансовым организациям при организации продаж финансовых продуктов физическим лицам – потребителям финансовых услуг воздерживаться от сотрудничества с кредитными организациями, не присоединившимися к Стандартам[68].

[68] Информационное письмо Банка России от 13.06.2019 № ИН-01-59/49 «О стандартах защиты прав и интересов физических лиц – клиентов кредитных организаций при продаже финансовых продуктов кредитными организациями, выступающими агентами некредитных финансовых организаций» / «Вестник Банка России», № 41, 19.06.2019.

С февраля 2019 г. Банк России стал вести отдельный учет по мисселингу (рис. 3.2.9). Под мисселингом понимается недобросовестная практика реализации потребителям финансовых продуктов (услуг) в части предоставления полной, прозрачной и ясной информации о характере финансовой услуги и условиях финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

Рис. 3.2.9. Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, в 2019 году, %

Итого меры, принятые в 2019 г. Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в отношении участников финансового рынка, в отношении:

кредитных организаций – 38 предписаний об устранении/недопущении нарушений, 356 протоколов об административном правонарушении;

субъектов страхового дела – 1 074 предписания об устранении/недопущении нарушений, 1 862 протокола об административном правонарушении;

МФО, КПК, ломбардов – 1 159предписаний об устранении/недопущении нарушений, 409 протоколов об административном правонарушении;

участников корпоративных отношений, профучастников, субъектов коллективных инвестиций – 439 предписаний об устранении/недопущении нарушений, 758 протоколов об административном правонарушении.

Справочно:

В 2019 г. Агентство по страхованию вкладов продолжило осуществление политики противодействия попыткам страхового мошенничества и защиты прав вкладчиков, пострадавших от неправомерных действий банков.

Количество случаев страхового мошенничества существенно снизилось по сравнению с предыдущими годами. В отчетном периоде выявлено 105 операций по ненадлежащему (искусственному) формированию вкладов в 2 банках на общую сумму 110 млн руб. путем так называемого дробления – внесения в документы бухгалтерского учета банка технических записей о зачислении средств со счетов юридических и физических лиц на счета специально подобранных вкладчиков с целью неправомерного получения последними возмещения. Количество указанных противоправных операций уменьшилось в 9,5 раза по сравнению с 2018 г., а их объем снизился в 13,6 раза.[69]

[69]Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2019 год, стр. 28–29 / https://www.asv.org.ru/agency/annual/2019/2019_year.pdf

Анализ работы Роспотребнадзора с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает неизменность Топ-4 регионов с самыми активными потребителями финансовых услуг. Это города федерального значения Москва и Санкт-Петербург, Свердловская область и Краснодарский край (15,8 %, 6,2%, 5,4 % и 5,2 % всех рассмотренных обращений соответственно). Как и в предыдущем периоде, на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится более половины (52,7 %) всех обращений потребителей финансовых услуг. В 2019 г. возрос «отрыв» Москвы от прочих регионов: 15,8 % против 8,7 % в прошлом году. В текущем периоде стали более активными потребители Республики Татарстан и Ростовской области (рис. 3.2.10).

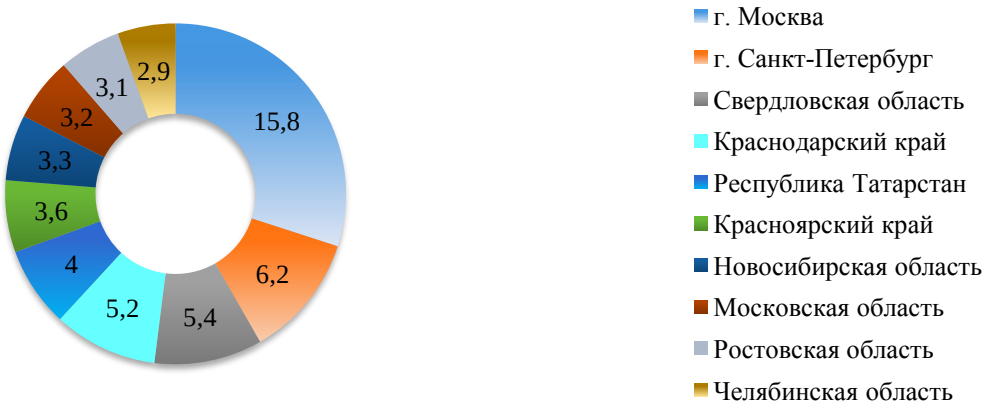


Рис. 3.2.10. Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах Российской Федерации (% от общего количества рассмотренных обращений по Российской Федерации)

Абсолютным лидером по жалобам на действия банковских организаций в 2019 г. стала Москва (2 227 обращений), в остальных регионах больше всего обращались в Роспотребнадзор в Санкт-Петербурге (851 обращение), Краснодарском крае (842 обращения), Республике Татарстан (778 обращений), Свердловской области (762 обращения) и Красноярском крае (626 обращений) – соответственно 14,8 %, 5,6 %, 5,6 %, 5,2 %, 5,1 % и 4,2 % всех обращений в отношении банков.

На действия страховых организаций в 2019 г. чаще всего в Роспотребнадзор обращались в городах федерального значения Москве (682 обращения) и Санкт-Петербурге (337 обращений), несколько меньше – в Краснодарском крае (206 обращений), Республике Бурятия (174 обращения), Новосибирской области (168 обращений) и Красноярском крае (160 обращений).

Помимо безусловного «лидера» по жалобам – города Москвы (360 обращений), в отношении обращений на деятельность микрофинансовых организаций в 2019 г. выделились Новосибирская область (207 обращений) и Свердловская область (192 обращения). Больше ста обращений рассматриваемой категории также было направлено в Роспотребнадзор потребителями, проживающими в Санкт-Петербурге (161 обращение), Ростовской области (150 обращений), Краснодарском крае (141 обращение) и Московской области (120 обращений).

Обращения, касающиеся деятельности платежных агентов, чаще всего рассматривались управлениями Роспотребнадзора по Кировской области (61 обращение), в Москве (60 обращений) и Санкт-Петербурге (52 обращения), в Республике Хакасия (46 обращений). Для сравнения – в 2018 г. в Управление Роспотребнадзора по Кировской области поступило 11 обращений потребителей с жалобами на действия платежных агентов.

Справочно:

Управление Роспотребнадзора по Кировской области (далее – Управление) приняло участие по статье 47 ГПК РФ в рассмотрении гражданского дела по иску потребителя к Ж. (далее – Общество, исполнитель, управляющая компания) о защите прав потребителей.

Как следует из материалов дела, в конце мая 2017 года потребитель обратилась в бухгалтерию Общества в целях оплаты предоставляемых управляющей компанией коммунальных услуг за апрель месяц. Ей не удалось этого сделать, так как ответчик отказался принимать оплату по причине отсутствия кассового аппарата. Также в бухгалтерии ответчика ей пояснили, что оплачивать коммунальные услуги в кассе Общества более она не сможет, так как ответчик отказался от использования кассового аппарата, а оплата производится только в банкоматах с комиссией 1 %. Посчитав это навязыванием дополнительных расходов, истец обратилась к ответчику с претензией, в которой потребовала обеспечить оплату коммунальных услуг без комиссии. Ответчик проигнорировал претензию. Ответ получен не был, оплата коммунальных услуг без комиссии обеспечена не была.

Согласно пунктам 1, 5 статьи 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований Закона.

В пункте 2 данной статьи указано, что оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъекты национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Пунктом 4 статьи 37 Закона предусмотрено, что при использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 63 Постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», плата за коммунальные услуги вносится потребителями исполнителю либо действующему по его поручению платежному агенту или банковскому платежному агенту.

Расходы по оплате услуг банка не являются обязательными для собственников жилых помещений по содержанию общего имущества многоквартирных домов в силу положений действующего жилищного законодательства РФ.

Из совокупного анализа положений статей 154, 155 ЖК РФ, пункта 63 Постановления № 354, ст.ст. 16.1, 37 Закона следует, что потребители вправе уплачивать коммунальные платежи наличными денежными средствами без комиссии, в том числе путем внесения наличных денежных средств непосредственно исполнителю.

С учетом всех обстоятельств дела, в том числе заключения Управления, Ленинским районным судом г. Кирова вынесено решение об удовлетворении исковых требований потребителя, согласно которому на общество возложена обязанность обеспечить принятие оплаты содержания жилья и коммунальных услуг путем принятия наличных денежных средств в кассу Общества без комиссии. Также, с ответчика в пользу потребителя взысканы: уже удержанная комиссия при оплате содержания жилья и коммунальных услуг и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Решение суда опубликовано на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей по адресу http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/regional/118557.

Решение суда вступило в законную силу.[70]

Всего по Российской Федерации в 2019 г. 479 обращений (в том числе 347 обращений потребителей) стали основанием для проведения проверок и 311 обращений (в том числе 284 – от потребителей) стали основанием для проведения административного расследования. Из них в процессе административных процедур получили подтверждение факты, изложенные в 303 (проверки) и 240 (расследования) обращениях, то есть в 63,3 % и 77,2 % случаях соответственно.

Больше всего решений об административном реагировании на обращения принимали в территориальных органах Роспотребнадзора: по проверкам – в Республике Татарстан (97), городе Санкт-Петербург (42), Волгоградской области (35), Челябинской области (33), Свердловской области (31), Иркутской области (23), Нижегородской области (22), Пермском крае (21), Красноярском крае (20), Кемеровской области – Кузбассе (16); по административным расследованиям – в Республике Татарстан (76), Свердловской области (47), Ростовской области (37), Кемеровской области – Кузбассе (16), Хабаровском крае (16), Амурской области (16) и Ставропольском крае (15).

Распределение субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований представлено на рис. 3.2.11[71].

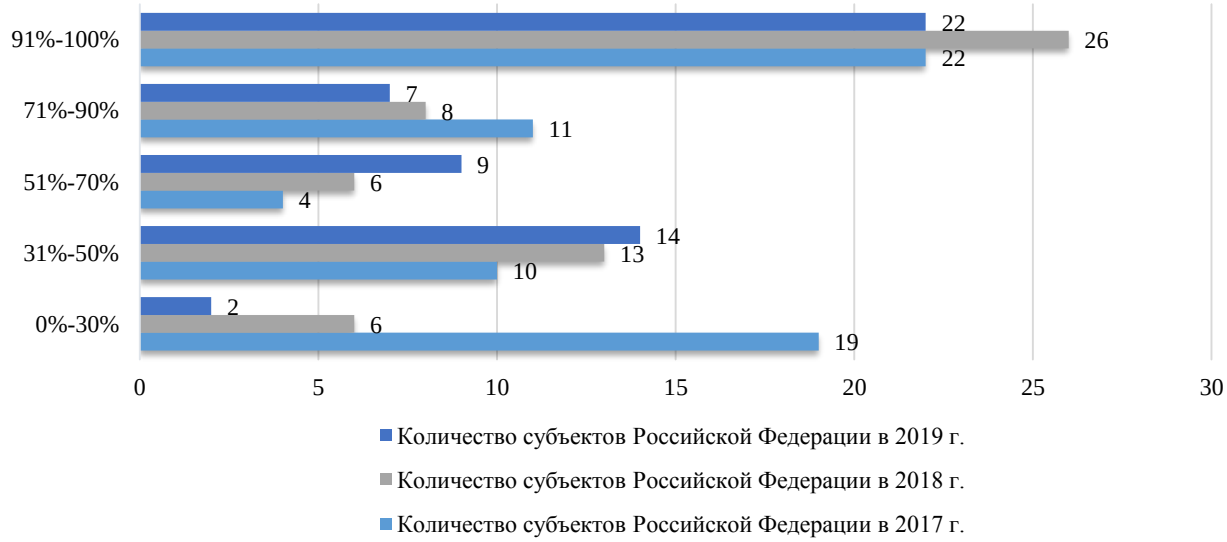


Рис. 3.2.11. Количество субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований в сфере финансовых услуг в 2017–2019 годы

[70] https://rpnkirov.ru/news/detail.php?ID=8180&sphrase_id=61950

[71] В данном распределении отсутствуют регионы, в которых не было выявлено ни одного обращения, послужившего основанием для проведения проверки или административного расследования.

Контрольно-надзорная деятельность

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 3.2.1.

Таблица 3.2.1

Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора в 2015–2019 годы

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019
Проведено мероприятий по контролю	1 461	1 666	1 000	573	466
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311
Количество административных расследований	550	433	536	465	374
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 866	2 040	2 470	1 812	1 539
Из них по результатам административных расследований	498	360	501	436	294
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 999	2 271	2 217	1 580	1 379

В 2019 г. Роспотребнадзор провел 466 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 18,7 % меньше, чем в предыдущим году и более чем втрое меньше, чем в 2015 г. Соответственно уменьшились связанные показатели: количество установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в отчетном году составило 2 311 или 70 % от уровня прошлого года (более чем вдвое меньше чем в 2015 г.). При этом динамика фактов привлечения к административной ответственности более плавная: в 2019 г. было составлено 1 539 протоколов об административном правонарушении и вынесено 1 379 постановлений о привлечении к административной ответственности (в 2018 г. – 1 812 и 1 580, в 2015 г. – 1 866 и 1 999 соответственно).

Такие показатели административно-надзорной деятельности Роспотребнадзора подтверждают вывод, сделанный ранее в аналогичных Докладах[72]: с внесением в 2016 г. законодательных изменений в порядок осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в правоприменительной практике произошло окончательное разделение собственно федерального надзора (в виде проверок) и применения законодательства об административных правонарушениях. За последние два года практически все административные расследования проводились по основаниям, не связанным с проверками (рис. 3.2.12, 3.2.13), в 2019 г. только 1 административное расследование было проведено по фактам нарушений, выявленных в ходе проверки.

[72] См. Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году».

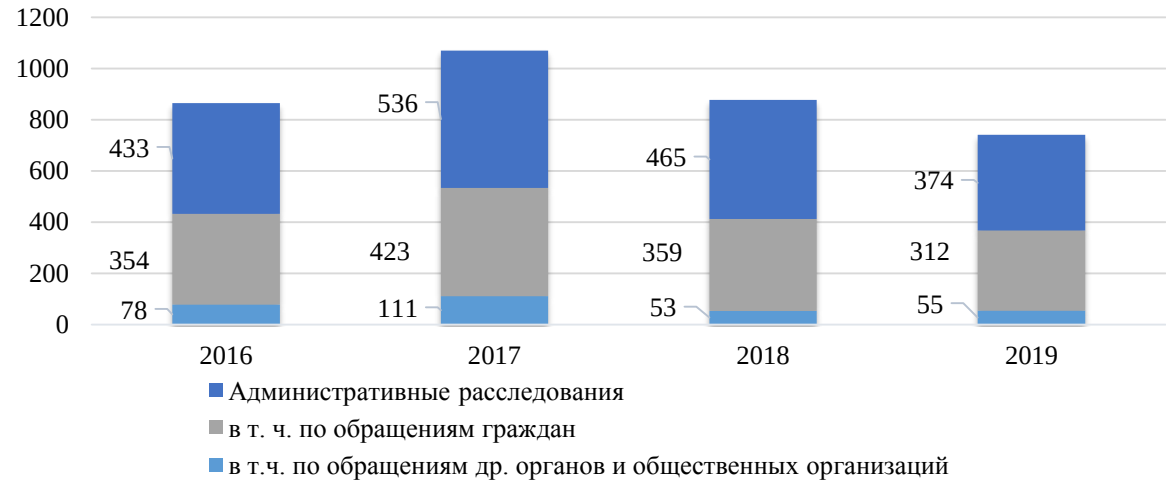


Рис. 3.2.12. Структура административных расследований в сфере финансовых услуг, проведенных Роспотребнадзором в 2016–2019 годы, по источникам

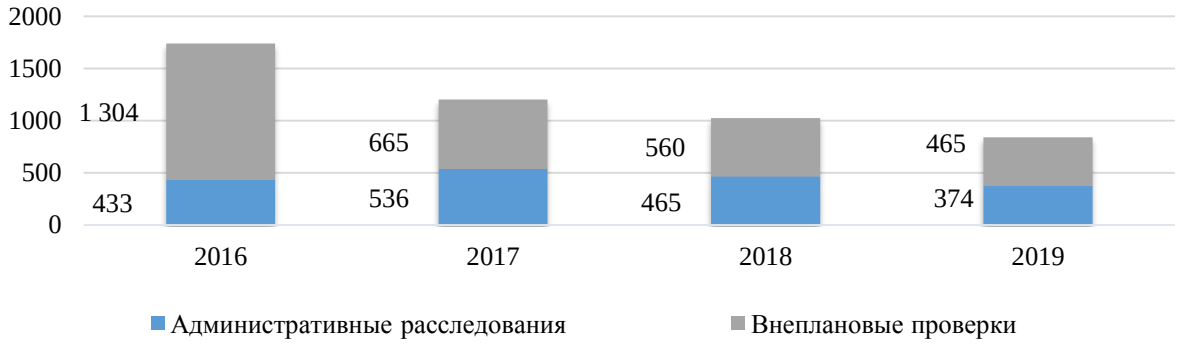


Рис. 3.2.13. Структура деятельности Роспотребнадзора в сфере финансовых услуг для потребителей в 2016–2019 годы, по видам реагирования

Структура проверок по видам деятельности субъектов остается почти неизменной на протяжении нескольких лет (рис. 3.2.14). Больше всего мероприятий по контролю приходится на банки. Учитывая, что абсолютное большинство проверок – внеплановые, такая динамика должна коррелировать с жалобами граждан. Действительно, такая связь усматривается из соответствующих данных, представленных в подразделе настоящего Доклада «Рассмотрение обращений и заявлений потребителей». За последние три года количество обращений потребителей финансовых услуг имеет слабую динамику.

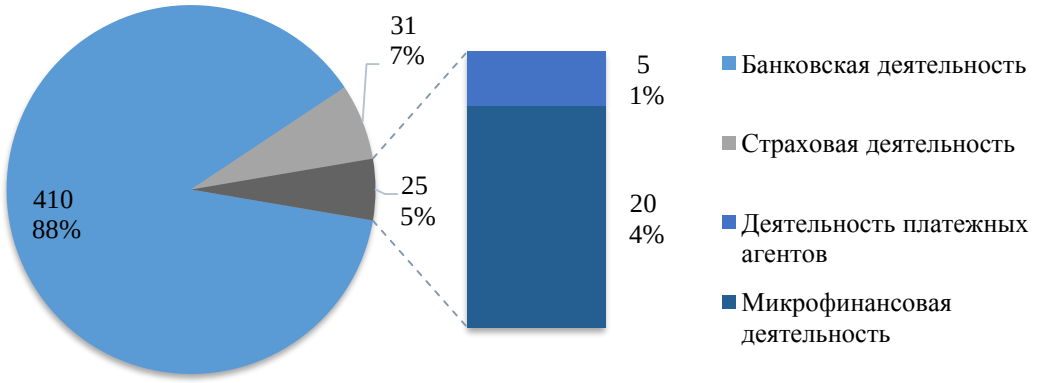


Рис. 3.2.14. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2019 году, по видам финансовых услуг

Структура проверок в региональном разрезе в 2019 г. также не сильно отличается от 2018 г. Больше всего проверок провели в Уральском и Сибирском федеральных округах (рис. 3.2.15).

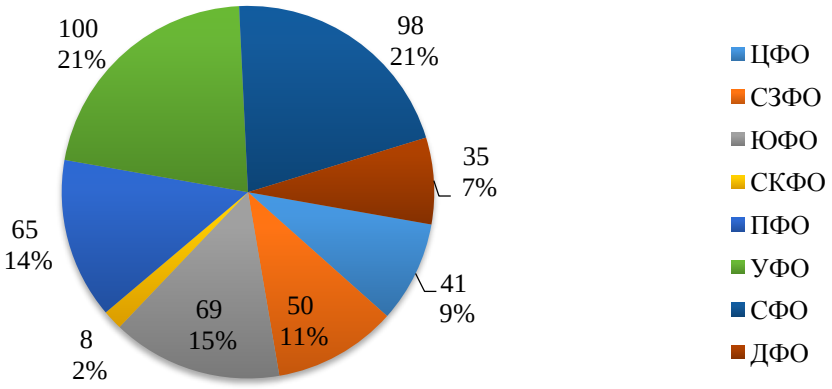


Рис. 3.2.15. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2019 году, по федеральным округам

По результатам проведенных в 2019 г. проверок на рынке финансовых услуг для потребителей было выявлено 2 311 нарушений, что составляет 70 % от аналогичного показателя предыдущего года (3 306 нарушения).

Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) составила 67% (в 2018 г. – 75 %, в 2017 г. – 71,8 %, в 2016 г. – 59,3 %). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок нарушения в 2019 г. были выявлены: банковская деятельность – в 270 из 410 проверок (65,8 %), страховая деятельность – в 24 из 31 проверок (77,4 %), микрофинансовая деятельность – в 16 из 20 проверок (80 %), деятельность платежных агентов – в 4 из 5 (80 %). Выявляемость нарушений за последние три отчетных периода в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на рис. 3.2.16.

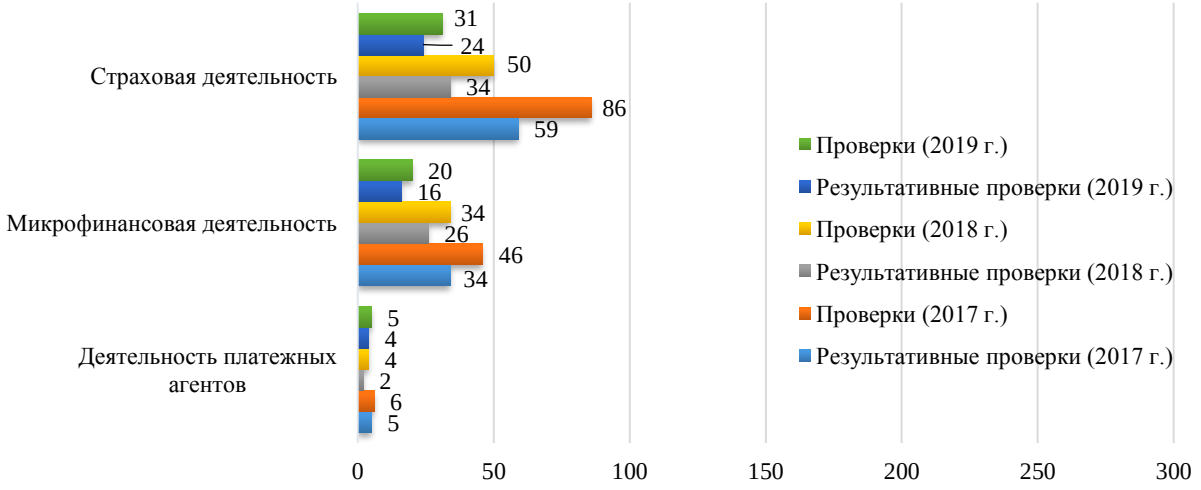


Рис. 3.2.16. Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора в 2016–2019 годы, по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок

Большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг стабильно приходится на статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей» (право

потребителей на информацию), и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг), 2019 год не стал исключением.

Итого в 2019 г. с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей» были связаны 1 417 нарушений, или 61,3 % (в 2018 г. – 60%, в 2017 г. – 57,5 %, в 2016 г. – 54 %). Остальные 894 нарушения касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

Справочно:

Статья 16.1 «Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)» Закона «О защите прав потребителей была введена Федеральным законом от 05.05.2014 № 112-ФЗ и вступила в силу в мае 2014 года.

До настоящего времени отдельный статистический учет по данному виду нарушений не ведется, а соответствующие данные учитываются в составе нарушений «других статей Закона».

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2019 г. составила примерно 5 нарушений на 1 проверку (для сравнения: на всем потребительском рынке средняя результативность при проверках составила 2,5 нарушения на 1 проверку[73]). По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок результативность в 2019 г. составила: банковская и страховая деятельность – 4,9 нарушения на 1 проверку, микрофинансовая деятельность – 8, деятельность платежных агентов – 1,4.

В целом оценивая перечисленные результаты надзорной деятельности Роспотребнадзора, учитывая разнонаправленную динамику отдельных показателей при общей тенденции к снижению планового контроля на фоне нарастающей нестабильности финансового рынка, трудно сделать однозначные выводы. Но при этом очевидно, что благодаря многолетним усилиям Роспотребнадзора, Банка России и Верховного Суда Российской Федерации, других заинтересованных государственных органов, сектор финансовых услуг для потребителей был приведен в порядок – основные нарушители прав потребителей либо были наказаны, либо покинули эту сферу деятельности вообще. С другой стороны, потребители, обращаясь к финансовым организациям за услугами, уже примерно понимают, с какими проблемами они могут столкнуться, и сознательно идут на этот риск. Большую роль во всем перечисленном также сыграло совершенствование нормативного регулирования рассматриваемой сферы общественных отношений. Среди прочего, выработка новых норм произошла в результате анализа сформированной правоприменительной практики контрольно-надзорных органов.

Справочно:

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.09.2019 № 1164 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» устанавливает запрет на включение в состав экономически обоснованных расходов организаций, осуществляющих регулируемый вид деятельности, расходов потребителей коммунальных услуг на платежные услуги, оказываемые банками и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации, при внесении такими потребителями платы за коммунальные услуги. Постановление вступает в силу 13.09.2020.

Переходный период для вступления в силу постановления предусмотрен для создания регулируемыми организациями инфраструктуры, обеспечивающей внесение платы за коммунальные услуги без дополнительной комиссии, а также

[73]По данным Роспотребнадзора (форма отраслевого статистического наблюдения 1-19).

переформатирования рынка платежных услуг в сферах деятельности регулируемых организаций.

Проект документа был разработан ФАС России во исполнение «дорожной карты» по развитию конкуренции на 2018–2020 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 1697-р.

Введение такого запрета в первую очередь исключит неоправданные преимущества для отдельных платежных организаций и создаст условия для развития ценовой конкуренции на рынке платежных услуг.

В настоящее время в состав обоснованных расходов регулируемых организаций при расчете некоторых тарифов на коммунальные услуги могут включаться расходы на оплату перевода платы за коммунальные услуги потребителями. При этом, включая такие расходы в состав финансовых потребностей, поставщики коммунальных ресурсов и управляющие организации заключают договоры с платежными организациями (кредитными организациями, организациями федеральной почтовой связи и платежными агентами). Согласно таким договорам платежные услуги оплачиваются за счет самих поставщиков и управляющих организаций.

Эти договоры, как правило, заключаются с ограниченным числом платежных организаций и содержат условие о не взимании платы за внесение платежей с плательщиков (потребителей коммунальных услуг). Соответственно, потребители коммунальных услуг обращаются в эти платежные организации, поскольку в них отсутствует необходимость оплаты комиссии за внесение платежей за коммунальные услуги.

Известны случаи, когда ресурсоснабжающие организации (РСО), договариваясь с ограниченным кругом, например, банков, включали в тариф расходы на перевод платы граждан за коммунальные услуги по непрозрачным и завышенным ценам. ФАС России выявляла и пресекала нарушения, когда в составе тарифа была заложена комиссия платежных организаций в размере до 7 % от суммы переводов. Обоснования этой цены при этом представлено не было.

При таких обстоятельствах граждане могли оплачивать без комиссии услуги ЖКХ только в тех банках, с которыми у РСО были заключены соглашения. В тех случаях, когда граждане оплачивали ЖКХ в других банках, они платили комиссию дважды: в самом банке, с которым не заключено никаких соглашений, и в составе тарифа.[74]

Выводы об общей картине наблюдаемого на рынке финансовых услуг для потребителей также нашли отражение в динамике результатов деятельности Роспотребнадзора по применению КоАП РФ (табл. 3.2.2).

Таблица 3.2.2

Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2015–2019 годы в отношении финансовых организаций, по видам деятельности

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований				
	2015	2016	2017	2018	2019
Банковская деятельность	418	344	366	379	268
Страховая деятельность	85	28	38	41	22
Микрофинансовая деятельность	40	53	121	42	56
Деятельность платежных агентов	2	4	3	4	2

[74]https://fas.gov.ru/news/28370

В 2019 г. доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 73,8 % (в 2018 г. – 85,6 %, в 2017 г. – 89,7 %, в 2016 и 2015 гг. – 79,2 %). По окончании административного расследования в отношении финансовых организаций территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 294 протокола об административном правонарушении, что в общем числе протоколов об административном правонарушении составляет около 6 % Для сравнения в 2018 г. последний показатель составил 24 %, в 2017 г. – 20,3 %. Причина резкого изменения рассматриваемого показателя в необычно большом применении административных расследований в других секторах потребительского рынка в 2019 г., что повлияло на относительные величины статистических данных.

Всего в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 1 539 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых, в том числе 1 207 протоколов в отношении субъектов банковской деятельности, 80 протоколов в отношении страховых организаций, 220 протоколов в отношении микрофинансовых организаций и 8 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2019 году было вынесено 1 379 постановлений о назначении административного наказания, в том числе наложено 1 148 административных штрафов на общую сумму 21,04 млн руб. и вынесено 231 предупреждение. По таким видам финансовой деятельности, как банковская, страховая, микрофинансовая и платежных агентов, административное наказание было назначено 963, 65, 318 и 6 субъектам соответственно.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2019 г., Роспотребнадзором было вынесено 520 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 394 в адрес банковских организаций, 28 – страховых организаций, 86 – микрофинансовых организаций и 3 – платежных агентов.

Как и в предыдущем отчетном периоде, постановления о назначении административного наказания были вынесены по 10 составам административных правонарушений. Состав самых применяемых статей КоАП РФ также остался без изменений: часть 1 статьи 14.4, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.3). Таким образом, стабильно чаще других встречаются такие виды нарушений прав потребителей финансовых услуг, как нарушение прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Таблица 3.2.3

Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций в 2019 году, по видам деятельности

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	В том числе по статьям КоАП РФ				
	14.4 ч. 1	14.7 ч. 1	14.7 ч. 2	14.8 ч. 1	14.8 ч. 2
Всего	29	41	77	220	771
В том числе по видам деятельности субъектов ответственности					
Банковская деятельность	25	37	72	152	617
Страховая деятельность	3	2	4	19	23
Микрофинансовая деятельность	1	2	1	48	113
Деятельность платежных агентов	0	0	0	2	1

Роспотребнадзор ведет анализ фиксируемых случаев нарушений прав потребителей, в том числе финансовых услуг. Результаты анализа включаются в ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг. В указанных стандартах перечисляются действия финансовых организаций, которые противоречат требованиям потребительского законодательства. Те из действий такого рода, которые опосредованы в условиях договоров об оказании финансовых услуг, и есть типовые условия, ущемляющие прав потребителей (табл. 3.2.4).

Таблица 3.2.4

Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей и включенные в ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Ведомственный стандарт	Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей (в том числе включенные в договор в виде условия, ущемляющего права потребителей)
Договор банковского вклада	Банк не предоставляет потребителю информацию, свидетельствующую о его финансовом положении и об участии в системе страхования вкладов
	Банк отказывается выдать типовую форму договора
	Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию об условиях вклада
	Банк включает в договор условие о возможности уменьшить процент по вкладу в одностороннем порядке
	Банк включает в договор банковского вклада условие о взыскании неустойки за досрочное расторжение договора
Взимание банком комиссии за предоставление кредита	Взимание банком комиссии за предоставление кредита
Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья	Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья
Особенности кредитных банковских карт	Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты
	Банк не предоставляет информацию о том, как «закрыть» кредитную карту
	Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита по карте)
	Банк начисляет проценты на неактивированную карту
	Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде и порядке начисления процентов
	Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя
Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита	Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита
Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора	Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора

Продолжение табл. 3.2.4

Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему	Банк осуществляет безакцептное списание денежных средств без распоряжения потребителя – клиента (например, в счет погашения задолженности по кредиту)
	Банк отказывается заключать договор банковского счета
Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов	Банк навязывает потребителю заключение договора коллективного страхования или ставит в зависимость от его заключения получение кредита или иного финансового продукта в банке
	Банк взимает плату за оказание услуг по организации коллективного страхования
Кредитование граждан ломбардами	Ломбард выставляет требование к залогодателю (должнику) сверх суммы заложенного имущества после реализации заложенного имущества с целью погашения обязательства
	Ломбард указывает в залоговом билете и сохранной квитанции неполную информацию
	Ломбард занижает стоимость оцениваемого имущества
	Ломбард представляет неполную/недостоверную информацию о своем праве заниматься соответствующей деятельностью
	Ломбард требует при возврате займа и уплате процентов уплатить неустойку за несвоевременное погашение задолженности
	Понуждение заемщика или поклажедателя к страхованию вещи, принятой от него в залог или на хранение

Отдельные случаи из судебной практики Роспотребнадзора, иллюстрирующей выводы настоящего подраздела, приведены в табл. 3.2.5.

Таблица 3.2.5

Нарушения прав потребителей, послужившие основанием для принятия судами решений в пользу потребителей финансовых услуг при оспаривании административных действий территориальных органов Роспотребнадзора в 2019 году

Категория дела	Примеры судебной практики
1	2
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.	Определение Верховного Суда РФ от 09.12.2019 № 301-ЭС19-22249 по делу № А38-2398/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава административного правонарушения.
	Определение Верховного Суда РФ от 02.08.2019 № 304-ЭС19-12052 по делу № А46-18966/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
	Определение Верховного Суда РФ от 31.07.2019 № 304-ЭС19-11714 по делу № А46-19995/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, и представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, исходили из отсутствия доказательств как того, что характер спорных услуг создает дополнительные блага для потребителя, так и совершения банком дополнительных действий, не являющихся обязательной составляющей содержания заключенного с потребителем договора.
	Определение Верховного Суда РФ от 29.07.2019 № 303-ЭС19-7339 по делу № А04-6524/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о признании незаконными и отмене постановления административного органа о привлечении к административной ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа, представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводам о незаконности постановления административного органа, как вынесенного за пределами срока давности, а также о законности представления административного органа.
	Определение Верховного Суда РФ от 17.07.2019 № 309-ЭС19-11202 по делу № А76-41569/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава правонарушения.
	Определение Верховного Суда РФ от 20.09.2019 № 310-ЭС19-15298 по делу № А14-1468/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, и назначении наказания в виде штрафа. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава вмененного административного правонарушения.

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
	Определение Верховного Суда РФ от 06.09.2019 № 306-ЭС19-14540 по делу № А72-17462/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, а также о признании недействительным представления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава административного правонарушения.
	Определение Верховного Суда РФ от 06.09.2019 № 308-ЭС19-14246 по делу № А53-1154/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях предприятия признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.
	Определение Верховного Суда РФ от 28.02.2019 № 309-АД18-26436 по делу № А60-64211/2017 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.
	Определение Верховного Суда РФ от 28.02.2019 № 309-АД18-26436 по делу № А60-64211/2017 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.	Определение ВС РФ Определение Верховного Суда РФ от 03.03.2020 № 305-ЭС19-25516 по делу № А40-84722/2019. Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях страховой организации состава административного правонарушения.

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
	Определение Верховного Суда РФ от 07.02.2020 № 302-ЭС19-20981 по делу № А33-5480/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконными и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, и представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (спор о правильности квалификации действий банка по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ). Решение: Дело передано для рассмотрения в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ, поскольку заслуживает внимания довод заявителя о том, что банк оказал потребителю услугу, предоставив ему кредит на основании договора при отсутствии полной и достоверной информации о полной стоимости этой услуги, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, данные действия банка образуют состав правонарушения.
	Определение Верховного Суда РФ от 17.12.2019 № 305-ЭС19-24036 по делу № А40-84725/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя элементов состава вмененного административного правонарушения.
	Определение Верховного Суда РФ от 12.08.2019 № 304-ЭС19-12151 по делу № А46-18964/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению об оспаривании постановления и представления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды, оценив представленные в материалы дела доказательства в их совокупности и взаимосвязи, пришли к выводу о наличии состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.
	Определение Верховного Суда РФ от 18.02.2019 № 305-АД18-25407 по делу № А40-15781/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о привлечении к административной ответственности на основании ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Решение: В передаче кассационной жалобы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков составов административных правонарушений, выразившихся во включении в кредитный договор условий, предоставляющих обществу право на списание денежных средств со счетов заемщика без распоряжения последнего, удержании с заемщика комиссии при исполнении договора об оказании услуг в рамках Программы добровольного страхования "Защита заемщика", недоведении до потребителя необходимой и достоверной информации об услуге.

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
	Определение Верховного Суда РФ от 06.02.2019 № 304-КГ18-25164 по делу № А27-4215/2017 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании недействительным предписания. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды исходили из того, что действия банка, обусловившего получение кредита оказанием дополнительных услуг, нарушают закон и права потребителей, сбой в работе банка не освобождает его от ответственности за ненадлежащее предоставление услуг.
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ за введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги).	Определение Верховного Суда РФ от 16.01.2020 № 305-ЭС19-25207 по делу № А40-59406/2019 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.
	Определение Верховного Суда РФ от 15.07.2019 № 306-ЭС19-10888 по делу № А12-21424/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконными и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя составов административных правонарушений.
	Определение Верховного Суда РФ от 06.06.2019 № 308-ЭС19-9542 по делу № А53-26369/2018 Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности. Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам Верховного Суда РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава правонарушения.

Приведенная судебная практика, а также инфографика динамики судебной практики Роспотребнадзора в области принятия административных решений на рынке финансовых услуг потребителям (рис. 3.2.17) подтверждает сделанный вывод о том, что на настоящий момент большинству действий финансовых организаций дана правовая оценка со стороны уполномоченных государственных органов (Роспотребнадзор, Банк России, ВС РФ и т. д.). В результате системной санации рассматриваемого сектора финансового рынка снизились показатели административного реагирования и повысилась устойчивость судебных решений, принимаемых в пользу потребителей финансовых услуг.

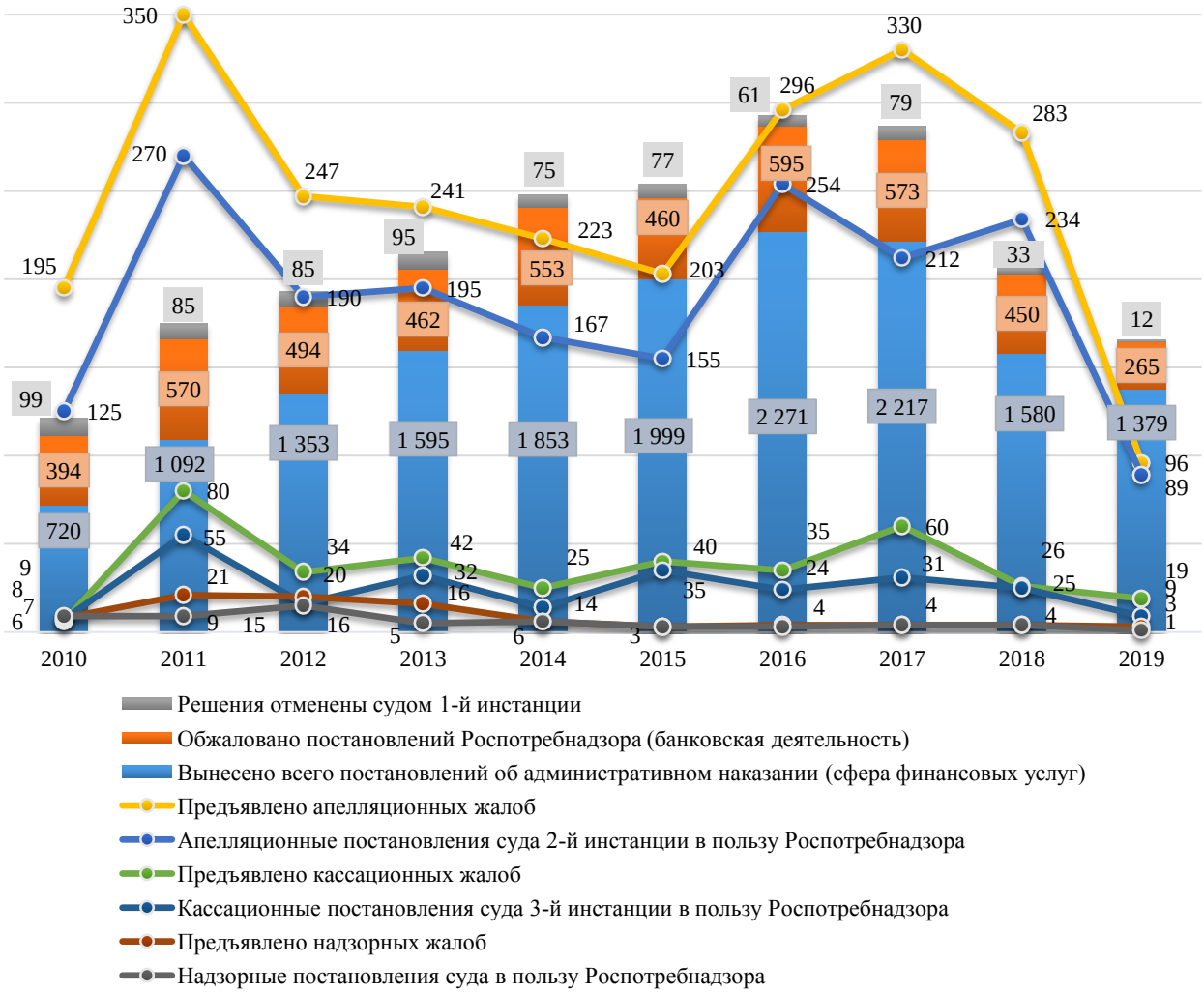


Рис. 3.2.17 Динамика изменения отдельных показателей административной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Итого, по данным Роспотребнадзора[75], в 2019 г. из 1 379 постановлений о назначении административного наказания, вынесенных его территориальными органами в отношении финансовых организаций, кредитными организациями было обжаловано 265 постановлений, или 19,2 % (для сравнения: в 2018, 2017, 2016 гг. банками было обжаловано 28,5 %, 25,8 % и 26,2 % постановлений соответственно). Судом 1-й инстанции отменено 12 постановлений о назначении административного наказания в отношении кредитных организаций, или 4,5 % (в 2018, 2017, 2016 гг. отменено 7,3 %, 13,8 % и 10,2 % постановлений соответственно). На 96 апелляционные жалобы суд вынес в пользу Роспотребнадзора 89 постановления, или 92,7 % (для сравнения: в 2018, 2017, 2016 годы было вынесено 82,7 %, 64,2 % и 85,8 % соответственно). На 19 кассационных жалоб в пользу Роспотребнадзора суд вынес 9 постановлений, или 47,4 % (в 2018, 2017, 2016 годы – соответственно 96,1 %, 51,7 % и 68,6 %). На 4 надзорные жалобы пришлось 1 решение в пользу Роспотребнадзора.

Благодаря многолетним системным усилиям уполномоченных государственных органов, прежде всего Роспотребнадзора, Банка России, Верховного Суда Российской

[75] По данным внутриведомственной статистики (письмо Роспотребнадзора от 10.11.2008 № 01/12725-8-32 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей (по делам с участием территориальных органов Роспотребнадзора»).

Федерации, ФАС России, произошла санация сферы финансовых услуг для потребителей. Большую роль сыграло совершенствование нормативного регулирования рассматриваемой сферы общественных отношений. Среди прочего, выработка новых норм произошла в результате анализа сформированной правоприменительной практики контрольно-надзорных органов.

С другой стороны, повышение финансовой грамотности приводит к более осознанному обращению потребителей к финансовым организациям. Как следствие, наблюдается снижение показателей административного реагирования и повышение устойчивости судебно-административных решений в интересах потребителей финансовых услуг.

Деятельность финансовых уполномоченных в Российской Федерации[76]

В 2019 г. сформирован в полном составе Совет Службы финансового уполномоченного. Информация о составе Совета Службы финансового уполномоченного размещается на официальном сайте финансового уполномоченного[77].

В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» в 2019 г. обязательное взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным организовано:

– с 1 июня 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, КАСКО и ДСАГО;

– с 28 ноября 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС).

Таким образом, финансовые уполномоченные приступили к рассмотрению обращений потребителей с 1 июня 2019 г.

С 1 июня по 31 декабря 2019 г. в Службу финансового уполномоченного поступило 91 359 обращений потребителей, из которых. 70 267 обращений направлены в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 21 092 обращения – в письменной форме.

В среднем в 2019 г. в Службу финансового уполномоченного в день поступало 609 обращений.

Средний размер требований потребителей в 2019 г. составил 210,6 тыс. руб.

В 2019 г. обращения потребителей поступили в отношении 112 страховых организаций, 25 кредитных организаций, 13 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 21 организации, осуществляющих иные виды деятельности.

Таблица 3.2.6

Финансовые услуги, в отношении которых направлялись обращения

Вид договора	Количество	Доля, %
1	2	3
ОСАГО	87 038	95,3
Каско	2 487	2,7
Страхование жизни	280	0,3

[76] В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ежегодно размещается отчет о деятельности финансового уполномоченного (https://finombudsman.ru/).

[77] https://finombudsman.ru/

Продолжение табл. 3.2.6

1	2	3
Страхование имущества	238	0,3
ДСАГО	228	0,2
Страхование от несчастных случаев и болезней	219	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	110	0,1
Страхование финансовых рисков	21	< 0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	12	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	9	< 0,1
Страхование ответственности юридических лиц	9	< 0,1
Добровольное медицинское страхование	6	< 0,1
Иные виды финансовых услуг	367	0,4
Предмет спора не указан	335	0,4

В 2019 г. 87 038 обращений потребителей (95,3 %) содержали требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО (табл. 3.2.7).

Таблица 3.2.7

Требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО

Основание требований	Количество	Доля, %
Несогласие с размером страхового возмещения	33 246	36,4
Несогласие с отказом в выплате страхового возмещения	24 422	26,7
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	23 077	25,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	741	0,8
Иное	5 552	6,1

Таблица 3.2.8

Субъекты Российской Федерации, жители которых направили наибольшее количество обращений финансовому уполномоченному в 2019 году (ТОП10):

Субъект РФ	Количество
Краснодарский край	11 285
Республика Башкортостан	4 797
Нижегородская область	3 773
Москва	3 585
Ростовская область	3 162
Московская область	3 020
Волгоградская область	2 798
Челябинская область	2 377
Республика Дагестан	2 377
Воронежская область	2 375

В 2019 г. по результатам рассмотрения обращений финансовыми уполномоченными принято 37 428 решений, из которых 16 188 решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя (30 % решений было обжаловано), 14 721 об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 6 519 решений о прекращении рассмотрения обращения.

Из числа вынесенных решений о прекращении рассмотрения обращения в 173 случаях (3 %) такие решения приняты в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителя.

При рассмотрении судами дел об обжаловании решений финансового уполномоченного был выявлен пробел правового регулирования, не позволяющий финансовому уполномоченному при рассмотрении обращений потребителей уменьшать подлежащую уплате неустойку на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, в связи с чем порядка 72 % решений финансового уполномоченного были изменены судом.

Согласно информации, опубликованной Верховным Судом Российской Федерации по итогам работы в 2019 г.[78], введение досудебного порядка урегулирования споров финансовым уполномоченным способствовало существенному сокращению количества судебных споров по договорам ОСАГО и КАСКО.

Количество дело о взыскании выплат по договорам ОСАГО и КАСКО, рассмотренных судами общей юрисдикции в 2019 г., сократилось на 40 % до 164 000 против 273 000 дел в 2018 г. Также на 26 % снизилось количество страховых споров в арбитражных судах: до 50 000 против 68 000 дел в 2018 г.

3.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья

3.3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальная сфера – одна из базовых отраслей российской экономики, обеспечивающая население необходимыми услугами, создающая условия безопасного и комфортного проживания, оказывающая определенное влияние на социальную стабильность общества. Это один из крупных секторов экономики Российской Федерации в системе народного хозяйства, основной целью функционирования которой является удовлетворение потребностей населения и организаций в доступных по цене и качеству услугах, обеспечивающих нормальные условия жизни и работы.

Основой для формирования и реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства на федеральном, региональном, муниципальном, отраслевом и межотраслевом уровнях является Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 г., утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 января 2016 г. № 80-р (далее – Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 года).

Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 г. направлена на создание принципиально нового жилищно-коммунального хозяйства – эффективного и клиентоориентированного, а также призвана консолидировать усилия федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, ресурсоснабжающих организаций, лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, региональных операторов по обращению с твердыми

[78] https://www.vsrf.ru/files/28758/

коммунальными отходами, региональных операторов капитального ремонта многоквартирных домов, собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах и жилых домов, отраслевых ассоциаций и иных профессиональных и общественных объединений по созданию благоприятных условий для реализации целей и задач Российской Федерации в жилищной и коммунальной сферах.

В Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства к сфере жилищного и коммунального хозяйства в Российской Федерации отнесены следующие направления: управление многоквартирными домами, капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, ликвидация аварийного жилищного фонда, модернизация объектов жилищно-коммунального хозяйства, обращение с твердыми коммунальными отходами, государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, социальная и кадровая политика, общественный контроль[79].

В целях получения доступа к информации о деятельности организаций коммунального комплекса, в том числе к информации о стоимости услуг, информации о задолженности и об установлении тарифов на очередной период регулирования, а также организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными жилыми домами, с 2014 г. функционирует единый информационный ресурс – государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), сведения которого активно используются Роспотребнадзором (его территориальными органами) при анализе и обобщении правоприменительной практики в области защиты прав потребителей.

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2016 г. № 469-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» и в рамках реализации Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 года лица, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, а также лица, осуществляющие поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг (поставщики информации), с 1 июля 2017 г. (в городах федерального значения с 1 июля 2019 г.) обязаны размещать сведения в ГИС ЖКХ.

Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства представляет собой единый информационный ресурс (www.dom.gosuslugi.ru) в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Ключевым принципом работы государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства является экономическая мотивация участников рынка жилищно-коммунального хозяйства к размещению информации в указанной информационной системе своевременно и в полном объеме.

На портале ГИС ЖКХ возможно ознакомиться с новостями в сфере ЖКХ, принять участие в обсуждении вопросов на форуме, посмотреть реестр организаций сферы ЖКХ, зарегистрированных в системе, с отображением их местонахождения и обслуживаемых домов на карте, реестр объектов жилищного фонда, реестр лицензий управляющих организаций, реестр проверок, а также получить бесплатный круглосуточный доступ ко всем федеральным, региональным и муниципальным нормативным правовым актам (рис. 3.3.1–3.3.7).

[79] Подробная отчетная и аналитическая информация о состоянии жилищно-коммунального хозяйства размещена в разделе «Аналитика и отчеты» на www.dom.gosuslugi.ru.

Рис. 3.3.1. Исполнение краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта, по данным ГИС ЖКХ

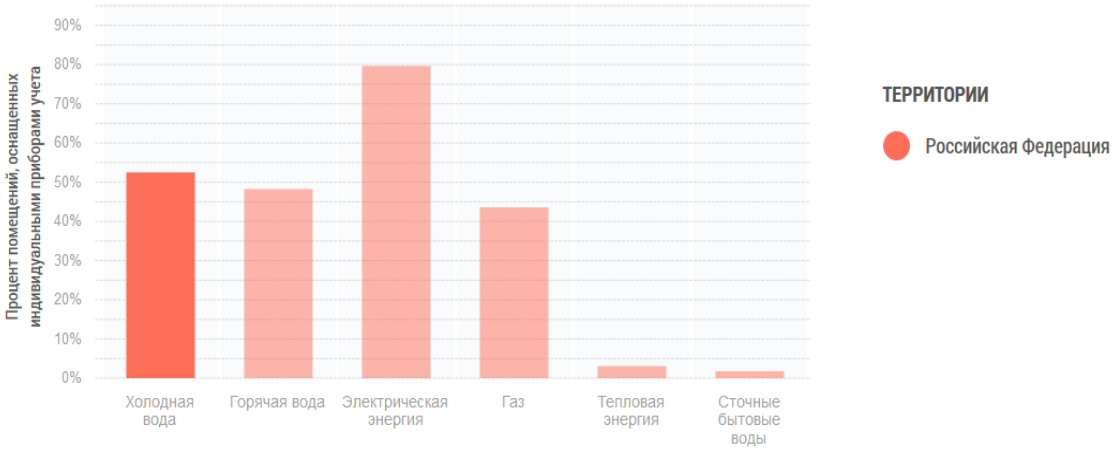


Рис. 3.3.2. Оснащенность помещений многоквартирных домов, жилых домов индивидуальными, квартирными и комнатными приборами учета, по данным ГИС ЖКХ

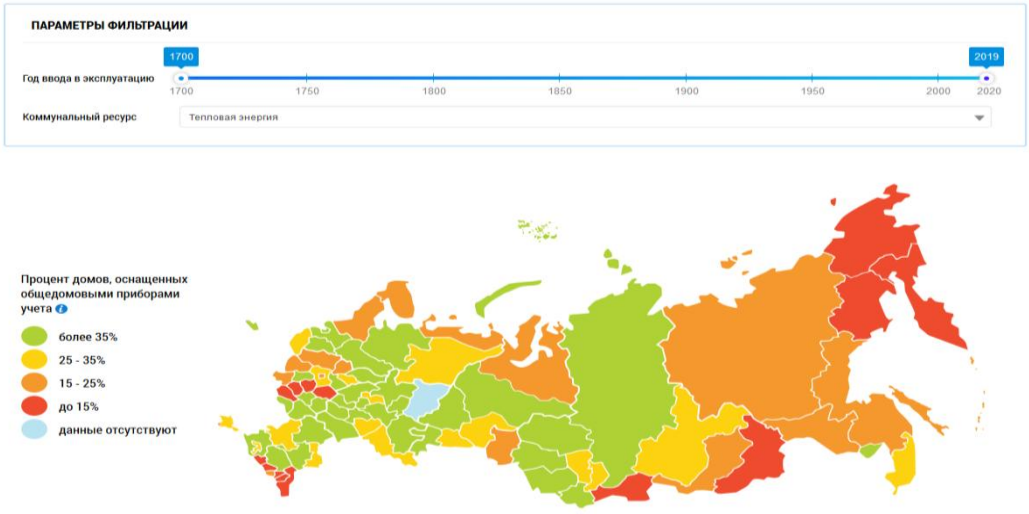


Рис. 3.3.3. Оснащенность многоквартирных домов общедомовыми приборами учета (тепловой энергии), по данным ГИС ЖКХ

Рис. 3.3.4. Размещение информации о многоквартирных домах в разрезе способов управления, по данным ГИС ЖКХ

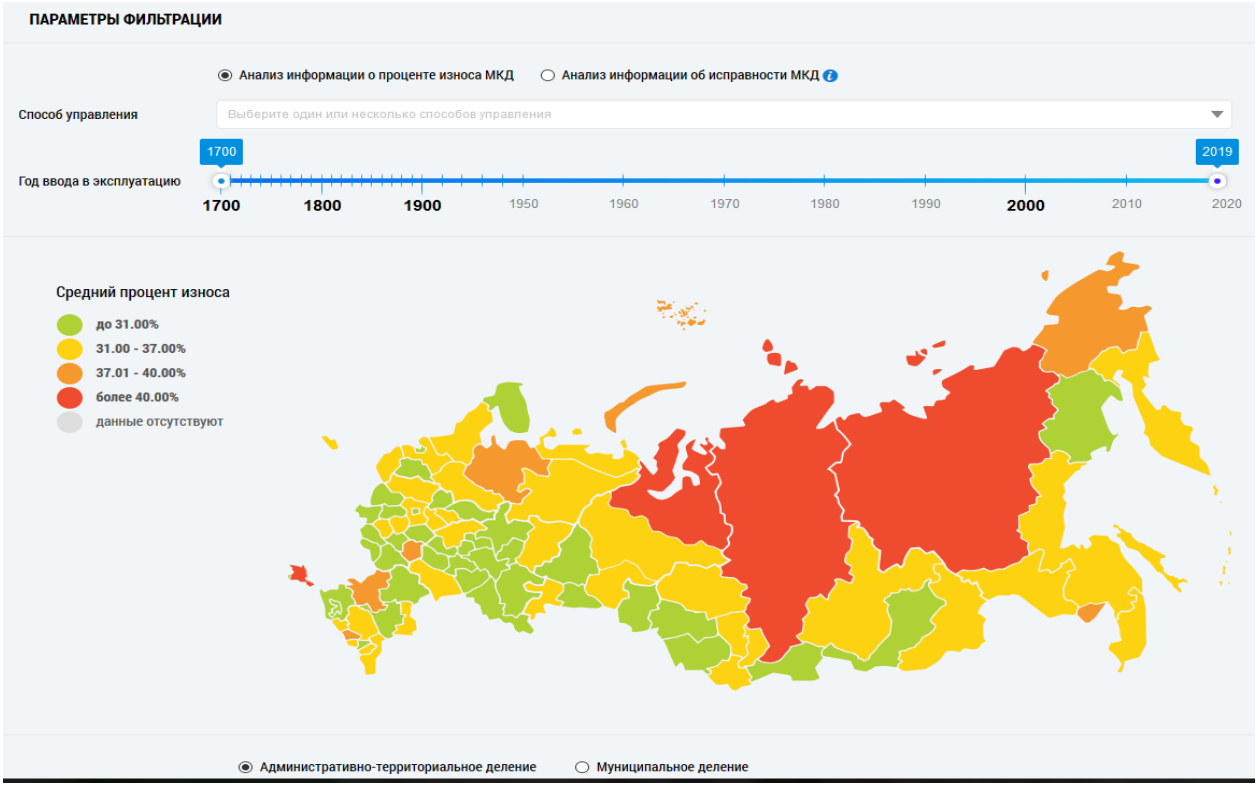


Рис. 3.3.5. Анализ технического состояния многоквартирных домов, по данным ГИС ЖКХ

По информации, размещенной на официальном сайте Правительства Российской Федерации (http://government.ru/info/32139/), в целом за 6 лет количество аварий в сфере жилищно-коммунального хозяйства на объектах теплоснабжения снизилось в 1,6 раза, на объектах водоснабжения – в 1,9 раза (на 39 % – с 9 397 единиц до 5 738 единиц и на 48 % – с 142 893 единиц до 74 412 единиц соответственно). Программы переселения из аварийного жилья выполнены на 97,8 % плановых показателей: расселено 673,3 тыс. человек из 10,55 млн м^2 аварийного жилья.

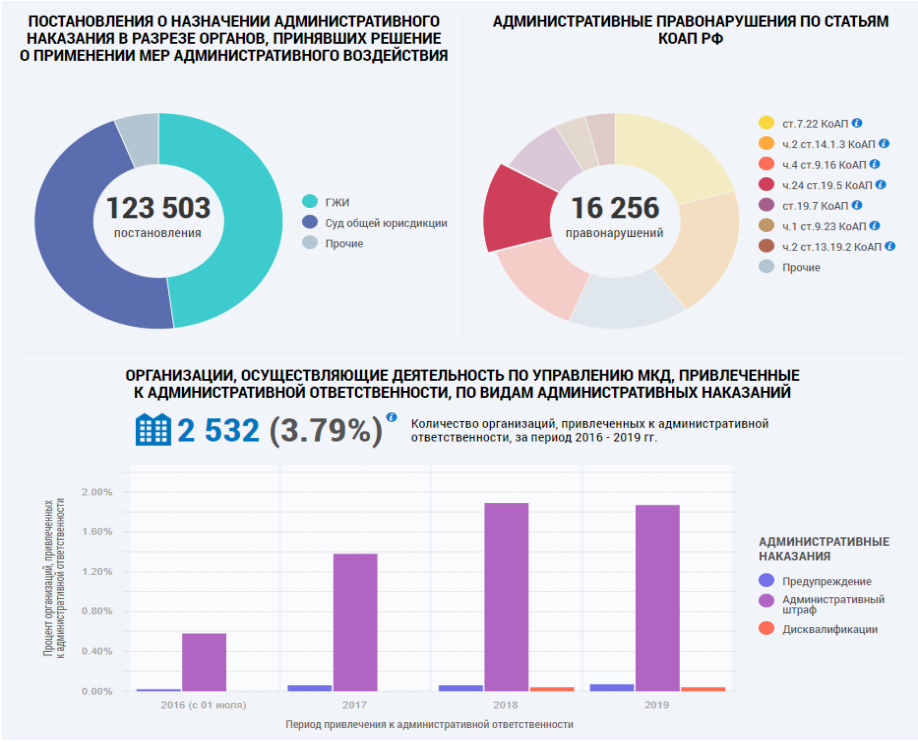
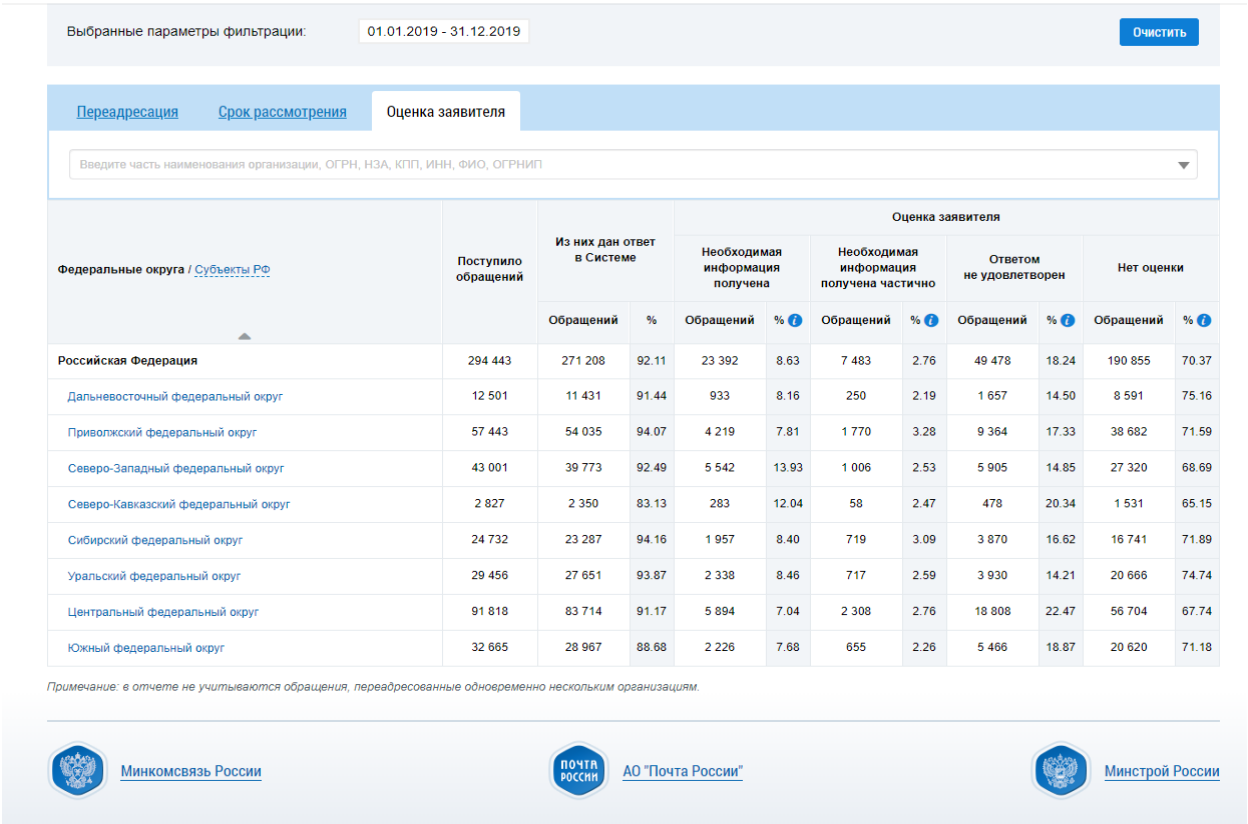


Рис. 3.3.6. Сведения о привлечении организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирным домом, и их должностных лиц всеми уполномоченными органами к административной ответственности за период с 2016 по 2019 г., по данным ГИС ЖКХ



Федеральные округа / Субъекты РФ	Поступило обращений	Из них дан ответ в Системе		Оценка заявителя							
				Необходимая информация получена		Необходимая информация получена частично		Ответом не удовлетворен		Нет оценки	
		Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%
Российская Федерация	294 443	271 208	92.11	23 392	8.63	7 483	2.76	49 478	18.24	190 855	70.37
Дальневосточный федеральный округ	12 501	11 431	91.44	933	8.16	250	2.19	1 657	14.50	8 591	75.16
Приволжский федеральный округ	57 443	54 035	94.07	4 219	7.81	1 770	3.28	9 364	17.33	38 682	71.59
Северо-Западный федеральный округ	43 001	39 773	92.49	5 542	13.93	1 006	2.53	5 905	14.85	27 320	68.69
Северо-Кавказский федеральный округ	2 827	2 350	83.13	283	12.04	58	2.47	478	20.34	1 531	65.15
Сибирский федеральный округ	24 732	23 287	94.16	1 957	8.40	719	3.09	3 870	16.62	16 741	71.89
Уральский федеральный округ	29 456	27 651	93.87	2 338	8.46	717	2.59	3 930	14.21	20 666	74.74
Центральный федеральный округ	91 818	83 714	91.17	5 894	7.04	2 308	2.76	18 808	22.47	56 704	67.74
Южный федеральный округ	32 665	28 967	88.68	2 226	7.68	655	2.26	5 466	18.87	20 620	71.18

Рис. 3.3.7. Информация о работе с обращениями, поступившими от граждан и организаций, по данным ГИС ЖКХ

В соответствии с Приказом Минстроя России от 25 апреля 2019 г. № 240/пр «О создании межведомственной рабочей группы по разработке проекта Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2035 года» Минстроем России разработан проект новой Стратегии развития ЖКХ в России на период до 2035 года[80].

Стратегия развития ЖКХ в России на период до 2035 г. будет учитывать результаты реализации Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 г. и обеспечивать преемственность целей, задач и мероприятий, заложенных в Стратегию развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года.

Поскольку деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства направлена на удовлетворение материально бытовых потребностей граждан и вносит значительный вклад в формирование качества жизни населения, соответственно, защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства остается одной из важнейших социально значимых функций государства.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за отчетный период установлено следующее.

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 45 903 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2018 г. – 42 895).

Данная область потребительских правоотношений который год подряд остается в лидерах по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (22 % от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 8 лет с 2012 по 2019 г. приведена на рис. 3.3.8.

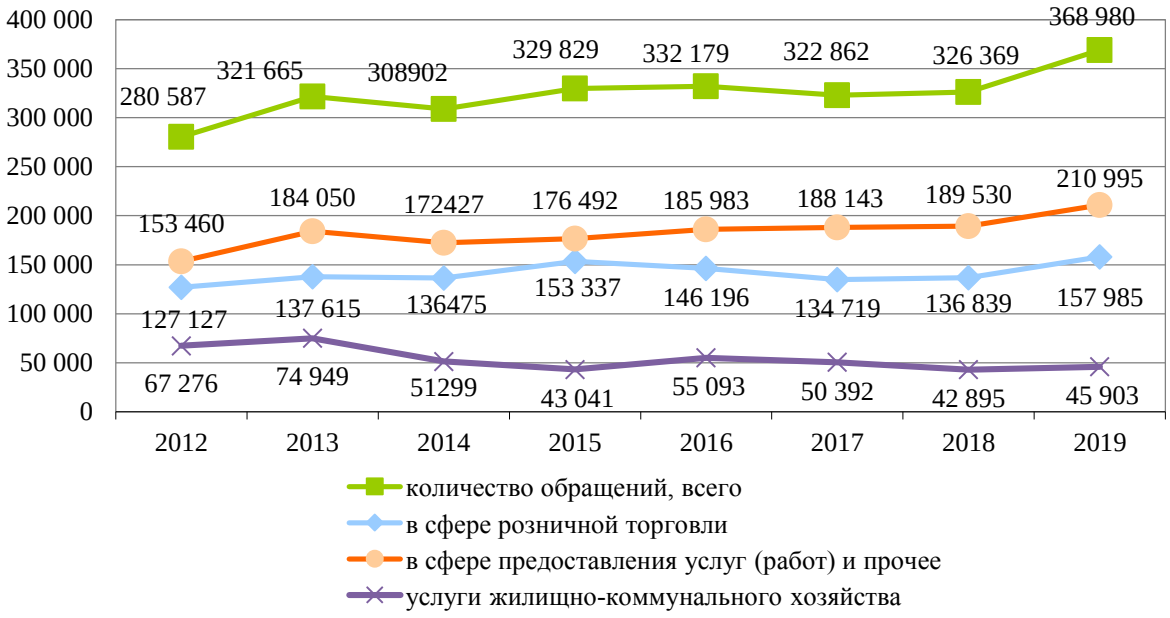


Рис. 3.3.8 Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 8 лет с 2012 по 2019 г.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (45 903), доля

[80] https://www.minstroyrf.ru/press/minstroy-rossii-podgotovil-proekt-strategii-razvitiya-zhkkh-do-2035-goda/

обращений, поступивших непосредственно от граждан (34 158), составила 88,6 %, из которых 3 835 устных и 34 158 письменных обращения.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2019 г. 7 677 единиц, что на 12,8 % больше по сравнению с 2018 г. (6 691).

За 2019 г. было рассмотрено 44 689 обращений, из которых в 55,1 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (24 606); 46,4 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (20 735); 1 % обращений стал основанием для проведения проверок (311); 1,2 % обращений стало основанием для проведения административных расследований (531). Основанием для применения контрольной закупки послужило 2 обращения.

По результатам рассмотрения по фактам выявленных нарушений составлено 874 протокола об административных правонарушениях (в 2018 г. рассмотрено 42 050 обращений, составлено 887 протоколов); 3 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2018 г. – 4 материала).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 530 проверок в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2018 г. – 972 проверки).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства представлены на рис. 3.3.9.

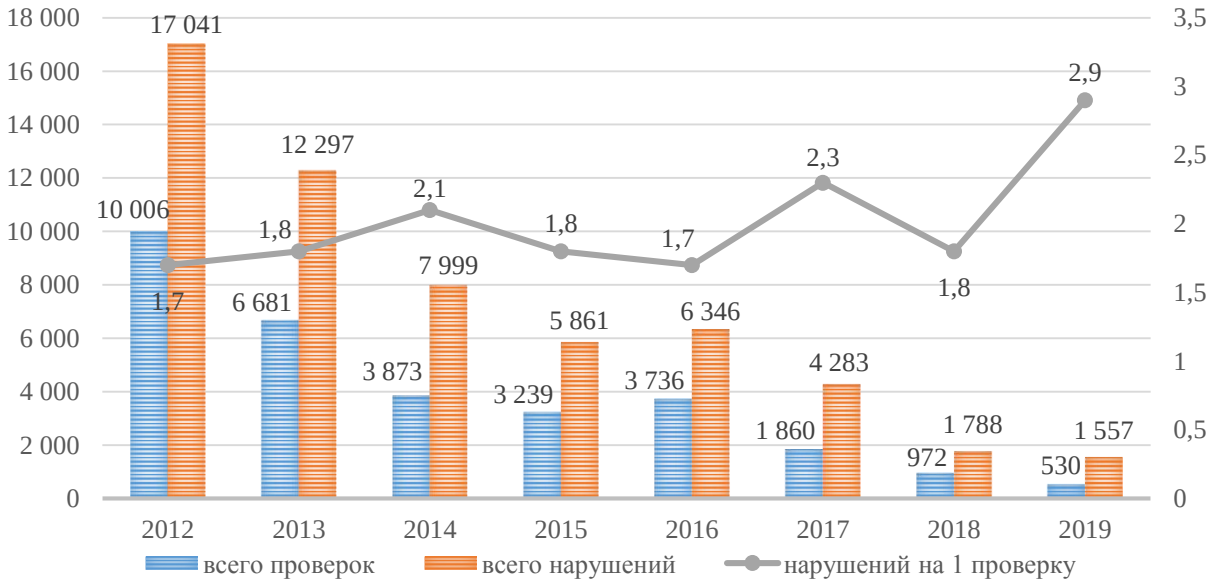


Рис. 3.3.9. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг по Российской Федерации за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав

потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.3.1.

Таблица 3.3.1

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере жилищно-коммунальных услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 041	12 297	7 999	5 861	6 346	4 283	1 788	1557
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	9 446	7 112	4 882	3 581	4 153	2 734	1 064	1024
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1 245	641	601	400	595	259	140	70
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	159	217	143	93	154	103	74	33
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	5778	4 397	2 778	2 330	2 591	1 747	577	497
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	220	227	81	58	84	63	16	**12**
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	900	866	516	294	262	225	66	**110**
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1 113	703	736	394	444	328	199	**302**

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2019 г. составлено 1 393 протокола об административном правонарушении (в 2018 г. – 1 778), вынесено 1 350 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2018 г. – 1 766) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 16 517,4 тыс. руб. (в 2018 г. – 28 652 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 12,2 тыс. руб. (в 2018 г. – 16,2 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.3.10.

Рис. 3.3.10. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа в сфере ЖКХ по Российской Федерации за 2012–2019 гг.

В 2019 г. доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения составила 33,0 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2018 г. – 30,4 %).

Помимо всего прочего в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведена 1 533 предварительных проверок, а также выдано 386 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

На рассмотрение в судебные органы в 2019 г. направлено 160 дел об административных правонарушениях (в 2018 г. – 175).

В 2019 г. на 29,3 % уменьшилось число исков, поданных территориальными органами Роспотребнадзора в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг по сравнению с предыдущим годом и составило 357 (в 2018 г. – 505) (рис. 3.3.11), вместе с тем количество данных заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг увеличилось по сравнению с 2018 г. на 23,5 % (с 558 в 2018 г. до 689 в 2019 г.) (рис. 3.3.12).

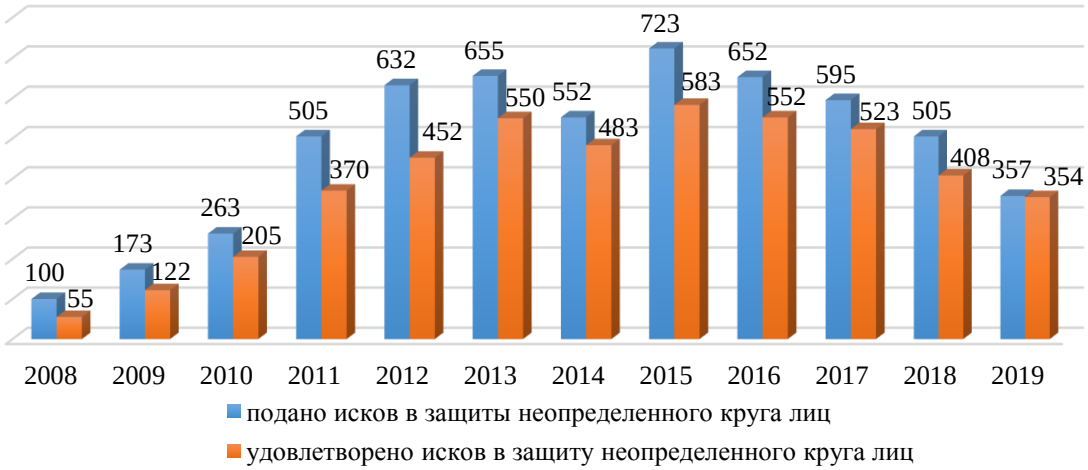


Рис. 3.3.11. Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей в сфере ЖКХ

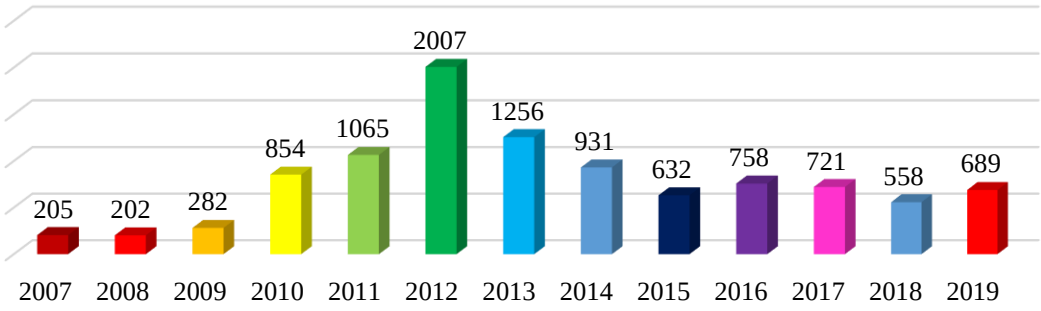


Рис. 3.3.12 Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

В 2019 г. жилищное законодательство претерпело ряд следующих изменений:

– уточнены полномочия органов местного самоуправления в области обращения с твердыми коммунальными отходами (Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 503-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (п. 4, абз. 6–11 п. 10 ст.1 и ст. 4);

– регламентирован порядок создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов (постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2018 г. № 1039 «Об утверждении Правил обустройства мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов и ведения их реестра»);

– регионам дано право на предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капремонт, в том числе собственникам жилых помещений, достигшим возраста 70 или 80 лет и проживающим в составе семьи, состоящей только из совместно проживающих неработающих инвалидов I и (или) II группы (в размере 50 % и 100 % соответственно) (Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 226-ФЗ «О внесении изменения в статью 169 Жилищного кодекса Российской Федерации»);

– скорректированы правила проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей компанией для управления многоквартирным домом (постановление Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2018 г. № 1541 «О внесении изменений в Правила проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»);

– изменены правила взимания платы за отопление в многоквартирных домах (постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2018 г. № 1708 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению в многоквартирном доме»);

– с 1 января 2019 г. стартовала так называемая «мусорная» реформа, суть которой заключается в сборе и утилизации отходов специализированными операторами, имеющими лицензию, в усилении контроля за сдачей отходов компаниями и даже офисами, в раздельном сборе отработанного сырья (Федеральный закон от 25 декабря 2018 г. № 483-ФЗ «О внесении изменений в статью 29.1 Федерального закона «Об отходах производства и потребления», Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 503-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»);

– внесены изменения направленные на унификацию положений Жилищного кодекса Российской Федерации о согласовании перепланировок в жилых и нежилых

помещениях в многоквартирных домах (Федеральный закон от 27 декабря 2018 г. № 558-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации в части упорядочения норм, регулирующих переустройство и (или) перепланировку помещений в многоквартирном доме»);

– органы местного самоуправления наделены правом назначать управляющую организацию, если в многоквартирном доме не выбран или не реализован способ управления (Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»);

– скорректирован порядок расчета тарифов на услуги в области обращения с твердыми коммунальными отходами с целью снижения размера платы за вывоз твердых коммунальных отходов для граждан (постановление Правительства Российской Федерации от 13 апреля 2019 г. № 446 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 30 мая 2016 г. № 484»);

– уточнен порядок оформления протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах (Приказ Минстроя России от 28 января 2019 г. № 44/пр «Об утверждении Требований к оформлению протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах и Порядка направления подлинников решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственный жилищный надзор»);

– установлена административная ответственность за предпринимательскую деятельность по управлению с грубым нарушением лицензионных требований (Федеральный закон от 18 марта 2019 г. № 26-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»);

– конкретизирован механизм формирования и размещения на специальном счете, счете, счетах регионального оператора полученных им денежных средств, как образующих фонд капитального ремонта, так и не относящихся к этому фонду (Федеральный закон от 15 апреля 2019 г. № 60-ФЗ «О внесении изменений в статьи 170 и 179 Жилищного кодекса Российской Федерации»);

– с 1 октября 2019 г. установлен запрет на использование жилого помещения в многоквартирном доме для предоставления гостиничных услуг (Федеральный закон от 15 апреля 2019 г. № 59-ФЗ «О внесении изменений в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации»).

3.3.2. Долевое строительство жилья

Институт долевого строительства жилья за 14 лет существования (с 2005 г. по 2019 г.) стал одним из самых распространенных способов приобретения жилья гражданами.

Вместе с тем, по данным Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)[81], в 2019 г. произошло снижение зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве в целом по Российской Федерации (783,1 тыс.) на 1,7 % по сравнению с 2018 г. (796,6).

Наибольшее количество договоров участия в долевом строительстве, заключенных с физическими лицами, зарегистрировано в 2019 г. в Москве – более 96,8 тыс. (-3,9 %), Санкт-Петербурге – 85,1 тыс. (+4,7 %), Краснодарском крае – 44,3 тыс. (-12,6 %), Московской области – 74,8 тыс. (-8,4 %).

[81] https://rosreestr.ru/site/press/news/rosreestr-v-2019-godu-kolichestvo-zaregistrirovannykh-ddu-snizilos-primerno-na-2/.

В целом состояние рынка жилья в России в 2019 г. характеризуется следующим: введено в эксплуатацию 82 млн м^2 жилья, что на 6 % превышает показатель 2018 г., на многоэтажные дома пришлось около 43,5 млн м^2 (+1 % за год), на индивидуальные жилые дома – 38,5 млн м^2 (+14 % за год), 29 % составляют квартиры общей площадью от 35 до 45 м^2, наибольшее количество строящегося жилья приходится на Москву, Санкт-Петербург, Московскую область и Краснодарский край (рис. 3.3.1–3.3.3), средняя ставка по ипотеке в 2019 г. составила 8,5 %, средняя стоимость жилья в новостройке составляет 63 тыс. руб. за 1 м^2.

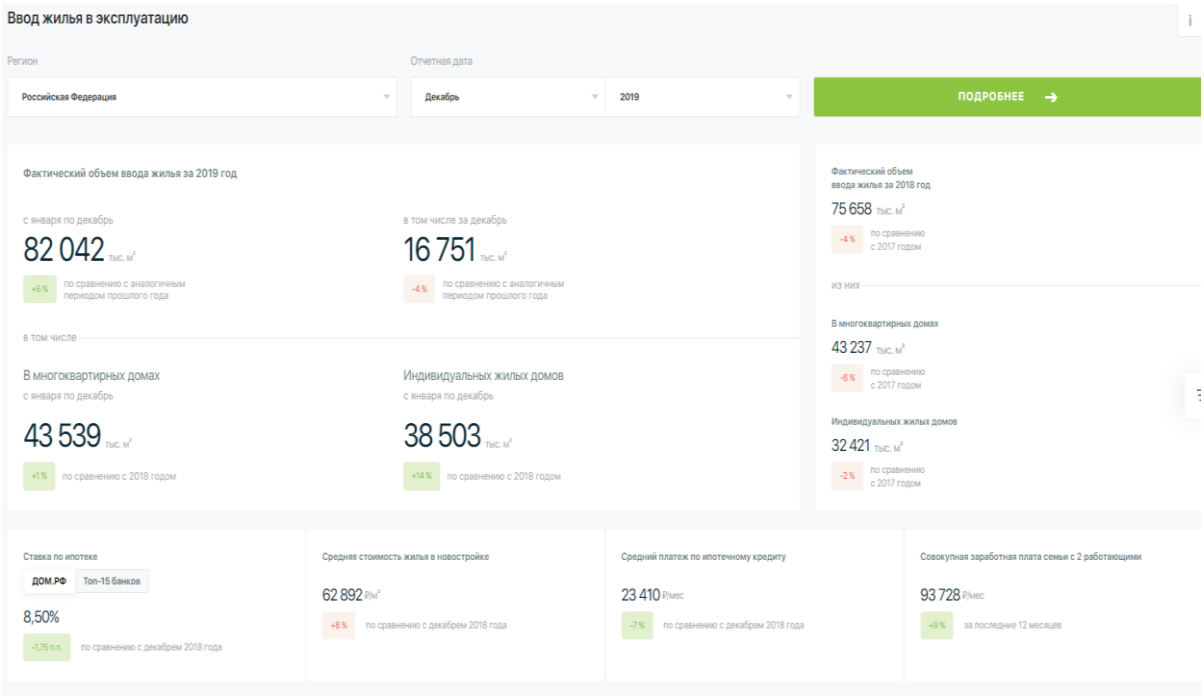


Рис. 3.3.1. Данные ввода жилья в эксплуатацию по сведениям с ЕИСЖС

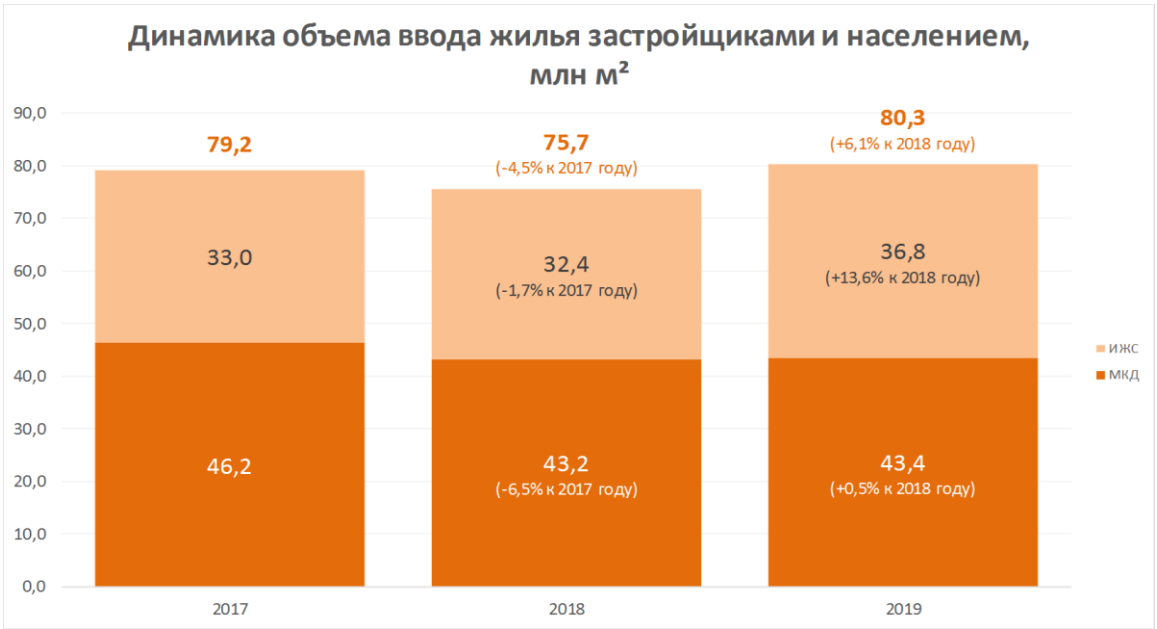


Рис. 3.3.2. Данные Росстата[82]

[82] https://erzrf.ru/news/rosstat-vvod-zhilya-v-2019-godu-prevysil-80-mln-kv-m-spasibo-izhs

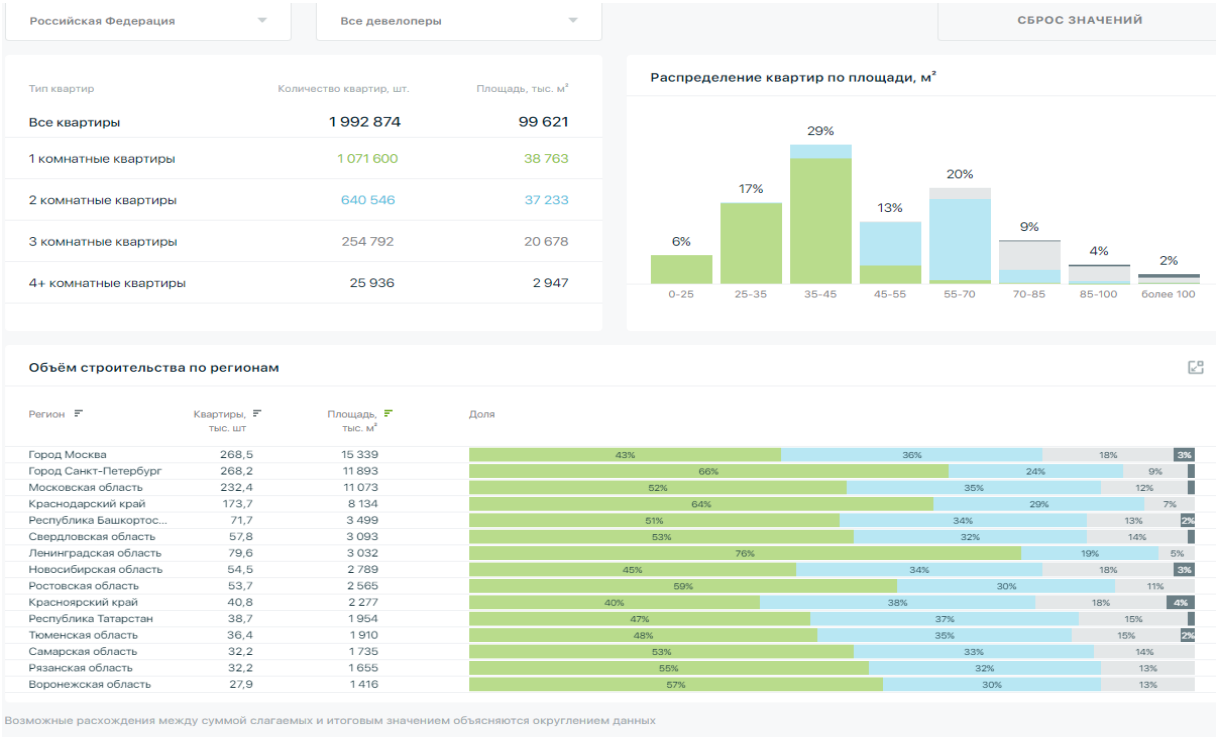


Рис. 3.3.3. Квартирография жилищного строительства, по сведениям с ЕИСЖС

Согласно нацпроекту «Жилье и городская среда»[83], в России к 2024 г. планируется нарастить ежегодный объем жилищного строительства до 120 млн м^2. По результатам его реализации планируется улучшать жилищные условия порядка 5 млн семей в год.

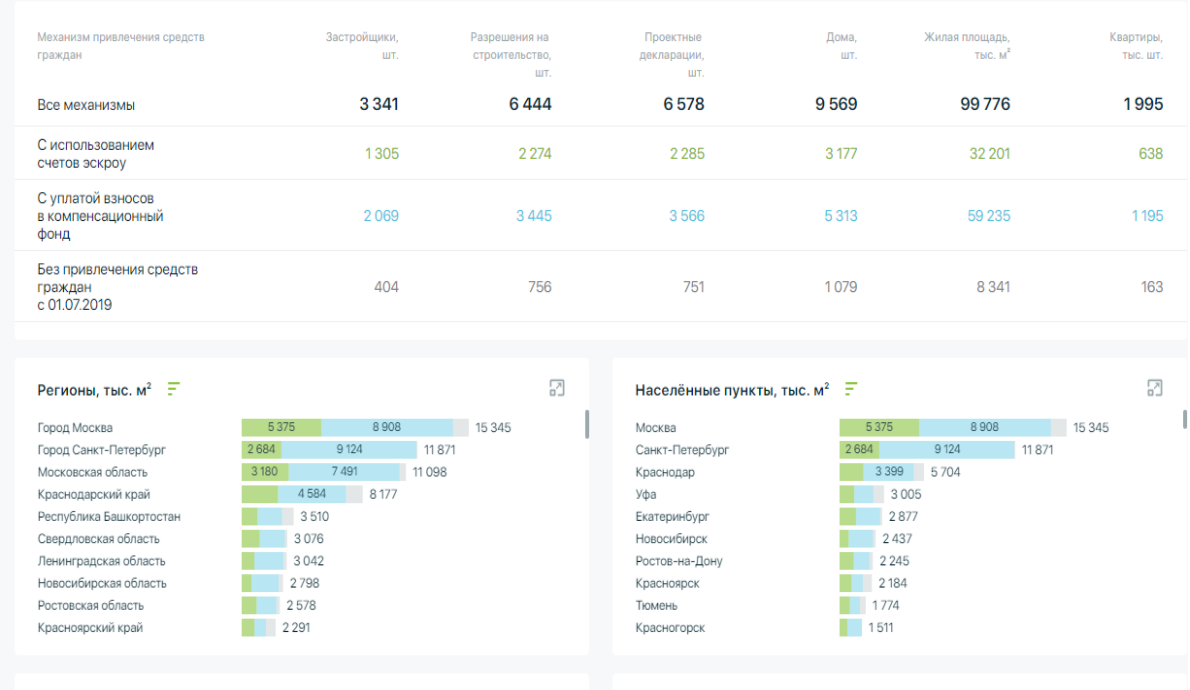


Рис. 3.3.4 Основные показатели жилищного строительства, по данным ЕИСЖС

[83] «Паспорт национального проекта «Жилье и городская среда», утвержденный президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24 декабря 2018 г. № 16.

По данным Фонда защиты прав дольщиков, в 2020 г. планируется восстановить права примерно 40 тыс. дольщиков. В Едином реестре проблемных объектов сейчас находится около 3,1 тыс. домов (200 тыс. дольщиков). Из них на разных стадиях банкротства около 2 тыс. домов (140 тыс. дольщиков). Оставшаяся часть – застройщики, которые опаздывают со сдачей на шесть и более месяцев (около 1 тыс. домов). На решение проблем обманутых покупателей квартир направлено 14 млрд руб.

Сейчас в целом по стране в реестре проблемных объектов числятся 1,052 тыс. застройщика, которые возводили более 18,7 млн м^2 жилья. Общий объем финансирования, необходимого для решения накопленной на данный момент проблемы обманутых дольщиков, может составить около 500 млрд руб.[84]

В связи с этим одним из значимых направлений защиты прав потребителей в сфере услуг долевого строительства остается одной из важнейших социально значимых функций государства.

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

Обращения граждан по вопросам, связанным с нарушением их прав в сфере долевого строительства многоквартирных домов, традиционно поступали и продолжают поступать в Роспотребнадзор и его территориальные органы. В 2019 г. резкого снижения обращений в сфере услуг долевого строительства не произошло, их количество составило 2 124, что практически осталось на уровне 2018 г. – 2 165 (рис. 3.3.5).

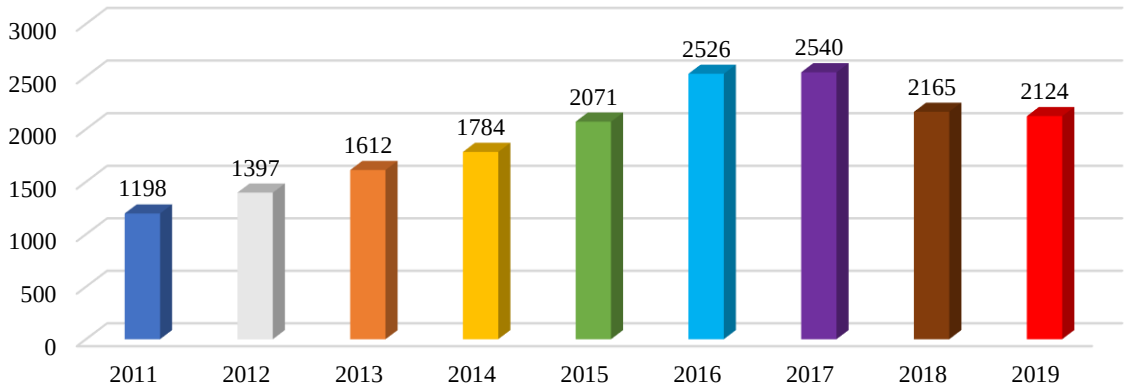


Рис. 3.3.5 Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора

В 2019 г. с жалобами на действия застройщиков больше всех обращались в Роспотребнадзор Московской области (297 обращений), в г. Санкт-Петербурге (262 обращений), в г. Москве (196 обращений), в Тюменской области (129 обращений).

Анализ правоприменительной деятельности Роспотребнадзора и поступивших в истекшем периоде обращений в сфере защиты прав потребителей на рынке долевого строительства жилья показал, что стабильно на протяжении последних трех лет основными нарушениями, допускаемыми застройщиками при исполнении договорных отношений с потребителями – участниками долевого строительства жилья, являются:

– несоблюдение сроков окончания строительства и передачи участникам долевого строительства квартир (статья 6 Закона Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных

[84] https://www.kommersant.ru/doc/4207925

объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»[85], статья 27 Закона «О защите прав потребителей»);

– нарушения, связанные с требованием об оплате дополнительных денежных сумм по договору в связи с увеличением площади жилого помещения либо, напротив, отказами застройщиков уменьшить цену договора вследствие уменьшения фактической площади квартиры по сравнению с установленной договором (статьи 5 и 7 Закона № 214-ФЗ);

– нарушение требований к качеству возводимого жилья (статья 7 Закона № 214-ФЗ, статья 4 Закона № 2300-1);

– включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Результативность надзора в указанной сфере потребительских отношений показывает, что на 1 проверку в среднем приходится около 10 выявленных нарушений**,** что превышает показатель, характеризующий среднее количество выявленных нарушений по проверкам законодательства о защите прав потребителей в целом по всем подведомственным Роспотребнадзору видам хозяйственной деятельности. В 2019 г. на 1 проверку в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей приходилось 2,5 нарушения.

Анализ структуры выявленных нарушений указывает, что наибольшее их количество (186 нарушений) приходится на статью 16 Закона «О защите прав потребителей», и характеризуются включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. В 2019 г. по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ вынесено 404 постановлений о привлечении к административной ответственности, что составляет 62,7 % от количества всех вынесенных постановлений по делу об административном правонарушении в отношении застройщиков. Нарушение права потребителей на информацию имеет незначительный показатель: таких нарушений всего 18.

Несоответствие договоров действующему законодательству остается актуальной проблемой, присущей сфере долевого строительства жилья с 2005 г.

Следует отметить, что анализ договоров долевого участия в строительстве многоквартирного дома на предмет их соответствия действующему законодательству не является самостоятельной правоприменительной функцией Роспотребнадзора, однако имеет особое значение для его деятельности как единственного административного органа, наделенного полномочиями по применению мер административной ответственности к лицам, ущемляющим права потребителей при оформлении договорных отношений (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ).

В связи с указанным территориальными органами Роспотребнадзора проводится анализ договоров участия в долевом строительстве как при проведении проверок застройщиков, так и в ходе рассмотрения обращений потребителей, а также иных материалов, поступающих из органов прокуратуры, других государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений.

Характерными для договоров участия в долевом строительстве условиями, ущемляющими права потребителей, по-прежнему остаются:

1) условия, ограничивающие ответственность застройщика перед участником долевого строительства за нарушение сроков строительства или требований к качеству объекта долевого строительства;

2) условия, предусматривающие дополнительные обременительные обязанности участника долевого строительства:

3) условия, предоставляющие застройщику право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий (о предмете, цене,

[85] Далее – Закон № 214-ФЗ.

сроке и иных согласованных с потребителем условий), в случаях, не предусмотренных законом;

4) условия, ограничивающие право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный в пункте 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей».

Кроме того, за отчетный период территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 147 предварительных проверок, а также выдано 26 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства.

Судебная защита прав потребителей
в сфере долевого строительства

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу. Динамика представлена на рис. 3.3.6. В 2019 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 153 994,4 тыс. руб., из них моральный вред – 3 172,3 тыс. руб.

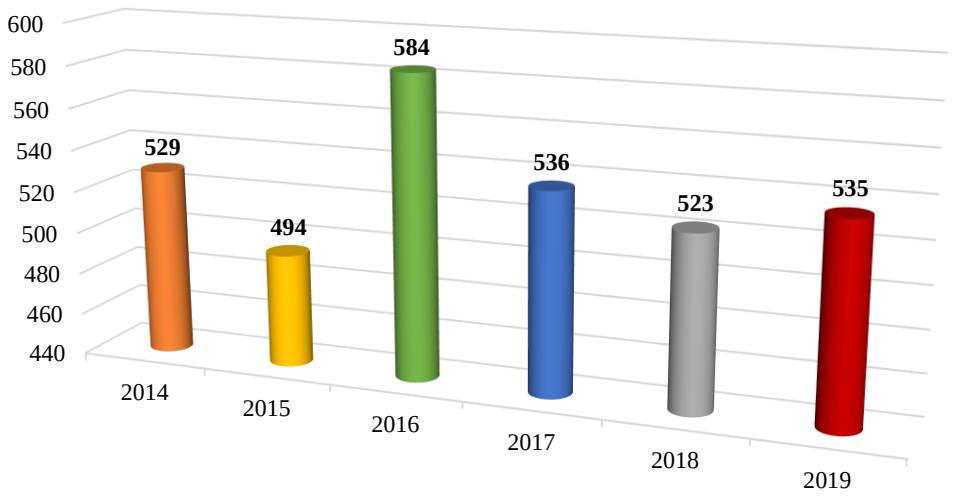


Рис. 3.3.6. Динамика данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений в целях защиты прав потребителей в сфере долевого строительства

Роспотребнадзор продолжает уделять большое внимание участию в гражданско-правовой защите потребителей – участников долевого строительства посредством реализации соответствующих полномочий по инициативному обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей): в 2019 г. – 75, из них 55 исков (73 %) были удовлетворены судом (в 2018 г. – 78, из них 63 иска (81 %) были удовлетворены судом).

В 2019 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 10 524, 3 тыс. руб., из них моральный вред – 325 тыс. руб.

Рис. 3.3.7. Динамика осуществления судебной защиты в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора

Для решения проблем, связанных с применением законодательства о долевом строительстве, а также принимая во внимание особое правовое регулирование отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства, обусловленное их социальной значимостью, с целью обеспечения единообразия правовых подходов, Верховным Судом Российской Федерации в 2019 г. был подготовлен ряд Обзоров судебной практики Верховного Суда Российской Федерации в которых были сформированы правовые подходы к решению отдельных вопросов (табл. 3.3.2).

Таблица 3.3.2

Обзор практики рассмотрения споров в области защиты прав потребителей – участников долевого строительства

Выводы суда	Номер пункта, номер дела
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2019)» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.07.2019)	
Неисполнение застройщиком обязанности по устранению недостатков объекта долевого строительства, приведших к ухудшению качества объекта долевого строительства, может являться основанием для отказа участника долевого строительства в одностороннем порядке от исполнения договора участия в долевом строительстве и его расторжения.	6 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 09.10.2018 № 47-КГ18-14)
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2019)» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.11.2019)	
После возбуждения производства по делу о банкротстве застройщика заявление участника долевого строительства о признании права собственности на нежилое помещение как объект незавершенного строительства не подлежит принятию к производству суда общей юрисдикции и рассмотрению по существу.	17 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 19.02.2019 № 4-КГ18-92
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2019)» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 25.12.2019)	
Заключение договоров об участии в долевом строительстве и об уступке права требования по таким договорам с одновременной передачей их для государственной регистрации не противоречит требованиям закона	5 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.04.2019 № 14-КГ19-1

Основные правовые изменения в сфере долевого строительства в 2019 г. [86]:

1) с 1 июля 2019 г. застройщики перешли на проектное финансирование с использованием счетов эскроу в отношении всех реализуемых застройщиками проектов строительства многоквартирных домов, включая проекты, договоры участия в долевом строительстве по которым заключались до 1 июля 2019 г., за исключением проектов, соответствующих установленным Правительством Российской Федерации критериям, определяющим степень готовности таких объектов и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве.

С 1 июля 2019 г. денежные средства за приобретаемые в новостройках квартиры поступают на специальные счета эскроу в банк (эскроу-агентам)[87]. Новый механизм расчетов выстроен таким образом, что денежные средства за приобретаемую потребителем квартиру вносятся на счет после регистрации договора участия в долевом строительстве и депонируются (замораживаются) на нем до момента регистрации права собственности на первую квартиру в достроенном доме.

При этом Правительством Российской Федерации определен список критериев, согласно которым строительство жилья после 1 июля 2019 г. может быть завершено без использования эскроу-счетов. Застройщики имеют право привлекать средства дольщиков напрямую, без создания эскроу-счетов, если степень готовности дома составляет не менее 30 %; если в проект комплексного строительства включено создание объектов инженерной и социальной инфраструктуры, то степень готовности таких домов должна составлять не менее 15 %; если общая площадь возводимых ими многоквартирных домов составляет не менее 4 млн м^2 и объекты строительства находятся на территориях не менее четырёх субъектов, то степень готовности проекта должна составлять не менее 6 %[88].

Таким образом, принятые изменения законодательства призваны обезопасить участников долевого строительства и повысить вероятность передачи объектов долевого строительства в установленный договором срок.

---

[86] Федеральный закон от 25.12.2018 г. № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»; Федеральный закон от 27.06.2019 № 151-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

[87] Статья 860.7 Гражданского кодекса Российской Федерации.

[88] Постановление Правительства Российской Федерации от 22.04.2019 № 480 «О критериях, определяющих степень готовности многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости (проекта строительства) и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве, при условии соответствия которым застройщику предоставляется право на привлечение денежных средств участников долевого строительства без использования счетов, предусмотренных статьей 15.4 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», по договорам участия в долевом строительстве, представленным на государственную регистрацию после 1 июля 2019 г.» (вместе с «Методикой определения соответствия многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости (проекта строительства) критериям, определяющим степень готовности многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости (проекта строительства) и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве, при условии соответствия которым застройщику предоставляется право на привлечение денежных средств участников долевого строительства без использования счетов, предусмотренных статьей 15.4 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», по договорам участия в долевом строительстве, представленным на государственную регистрацию после 1 июля 2019 г.»).

2) В Государственном докладе «Защита прав потребителей в 2018 году», опубликованном на официальном сайте Роспотребнадзора[89], была обозначена проблема, связанная с участием граждан-потребителей в строительстве нежилой недвижимости – апартаментов.

В 2019 г. эту проблему удалось решить путем внесения соответствующих изменений в Закон № 214-ФЗ.

Положения Закона № 214-ФЗ теперь распространяются на любые помещения, расположенные в многоквартирном доме, а не только на жилые, как это было в старой редакции указанного закона. Поправка связана с необходимостью противодействовать продаже нежилых помещений, например, апартаментов, в обход Закона № 214-ФЗ.

3) Введен запрет на привлечение денежных средств граждан для строительства через ценные бумаги и паевые инвестиционные фонды.

4) В договоре долевого участия в строительстве вместо способов обеспечения обязательств должны теперь указываться условия привлечения денежных средств участников долевого строительства.

5) Введено положение, предусматривающее, что договор уступки прав требования неустойки, штрафа (пени) не подлежит государственной регистрации.

6) Установлено, что договор участия в долевом строительстве может заключаться в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

7) Внесенные поправки позволят перечислять на счет эскроу материнский капитал. Теперь такая возможность прямо Федеральным законом от 29 декабря 2006 г. № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей».

8) Единая информационная система жилищного строительства дополнена еще одним разделом – Реестром проблемных объектов.

В реестр войдут сведения о недвижимости, в отношении которой больше чем на полгода нарушены сроки завершения строительства, передачи объекта дольщику.

В реестр также будут включать данные об объектах, если их застройщик признан банкротом и в его отношении открыто конкурсное производство.

Информация в реестре будет открытой и общедоступной. Исключение – сведения, доступ к которым ограничен законом.

9) Вводится понятие уполномоченного банка в сфере жилищного строительства, под которым понимается акционерное общество, являющееся кредитной организацией, все акции которого находятся в собственности единого института развития в жилищной сфере (акционерного общества «ДОМ.РФ»).

10) Внесенными поправками уточняются положения о возможном размере выплаты возмещения по договору участия в долевом строительстве, предусматривающему передачу жилого помещения.

11) Изменениями установлено, что выплата возмещения по договорам, предусматривающим передачу машино-мест и нежилых помещений, осуществляется в размере уплаченной цены такого договора.

3.3. Услуги связи

Жизнь современного общества немыслима без широко разветвленных и устойчиво функционирующих систем передачи, хранения и обработки информации, важнейшей частью которой являются технологии связи, то есть совокупность технических средств для передачи сообщений к потребителю. Необходимость обладания

[89] https://www.rospotrebnadzor.ru/

информацией в определенное время, увеличение ее объема, сокращение времени её передачи и получения делают связь необходимым и неотъемлемым атрибутом жизни общества и человека. Все это способствует постоянному росту потребительского спроса на услуги связи и информацию. В силу указанных обстоятельств связь стала одной из наиболее динамично развивающихся отраслей инфраструктуры современного российского информационного общества. Таким образом, связь представляет собой техническую основу информатизации общества и страны в целом.

Массовое использование различных видов услуг связи, оказания информационных услуг, сделало актуальным вопросы реализации правовых форм услуг связи, а также определения их места в договоре на возмездное оказание услуг.

Динамичное развитие и изменение телекоммуникационных технологий требует установления отвечающих этому развитию правовых норм, способных урегулировать отношения между участниками телекоммуникационного рынка.

Защита прав потребителей в условиях цифровизации жизни и экономических процессов играет важную роль для каждого человека, пользующегося современными технологиями. В обществе имеется постоянный запрос на изменение и актуализацию действующих правовых актов и принятие новых в целях обеспечения комплексного регулирования в сфере защиты прав потребителей, в том числе и для защиты от недобросовестных практик в сфере связи.

Так, 1 мая 2019 г. принят Федеральный закон № 90-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» и Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», получивший известность как «Закон о Рунете».

Нововведения предусматривают следующие основные меры:

– введение в правовое поле ключевых для безопасности и целостности технических элементов сети связи общего пользования и сети Интернет, включая точки обмена трафиком и трансграничные переходы;

– образование возможности противодействия угрозам целостности, устойчивости и безопасности функционирования на территории Российской Федерации сети Интернет и сети связи общего пользования с помощью введения специальных технических средств, а также Центра управления и мониторинга сети связи общего пользования как ключевого элемента борьбы с угрозами;

– создание инфраструктуры, позволяющей обеспечить работоспособность российских интернет-ресурсов в случае невозможности подключения к зарубежным корневым серверам сети Интернет;

– определены требования к функционированию систем управления сетями связи при возникновении угроз целостности, устойчивости и безопасности функционирования на территории Российской Федерации сети Интернет и сети связи общего пользования.

Также, нововведением в российское законодательство в сфере связи является Федеральный закон от 6 июня 2019 г. № 131-ФЗ «О внесении изменений в статью 32.1 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» и статьи 19.1 и 46 Федерального закона «О связи», который утверждает изменения в статью 46 Федерального закона «О связи» в части введения обязанности для операторов связи обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов отнести трансляцию муниципальных обязательных общедоступных телеканалов в эксплуатируемых ими сетях связи на территории соответствующего муниципального образования.

Очень важным и долгожданным, с точки зрения потребителей услуг связи, можно назвать принятие Федеральным законом от 27 декабря 2018 г. № 527-ФЗ «О внесении изменений в статьи 46 и 54 Федерального закона «О связи» с 1 июня 2019 г. (с соответствующими изменениями в Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря

2014 г. № 1342) норм, направленных на отмену так называемого «национального роуминга», то есть применения дифференцированных тарифов по оплате услуг связи в зависимости от нахождения абонентов в том или ином субъекте Российской Федерации.

Само по себе понятие «национального роуминга» являлось ничем иным, как архаизмом, препятствующим развитию доступности услуг связи на территории Российской Федерации.

Кроме того, указанным нормативным актом регламентирована отмена платы за телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом, если такое телефонное соединение установлено с абонентом, находящимся за пределами территории субъекта Российской Федерации. При этом осуществление платы в таких случаях сохраняется для вызовов другим абонентом, находящимся за пределами Российской Федерации.

Согласно экспертным оценкам роуминг внутри российских регионов возник по причине наличия специального регулирования, при котором каждый из операторов связи осуществлял соединения через единого общероссийского оператора связи, ввиду чего у таких операторов связи возникали дополнительные издержки. До отмены «национального роуминга» указанный механизм соединения применялся в исключительных случаях и не являлся массовым, в связи с чем установление дополнительных платежей за перемещение абонентов в пределах Российской Федерации оказалось избыточным.

Таким образом, отмена «национального роуминга» будет способствовать более динамичному развитию рынка связи и активному вовлечению абонентов связи в использование услуг операторов связи, повысит уровень прозрачности в указанной сфере, сделает тарифы связи понятными для абонентов.

Указом Президента Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 618 утвержден Национальный план развития конкуренции на 2018–2020 годы.

Одним из основополагающих принципов государственной политики по развитию конкуренции определено совершенствование антимонопольного регулирования в условиях развития цифровой экономики и ее глобализации в целях эффективного пресечения нарушений антимонопольного законодательства, носящих трансграничный характер, и повышения конкурентоспособности российских компаний на мировых рынках.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 г. № 1697-р, утвержден план мероприятий (далее – «дорожная карта») по развитию конкуренции в отраслях экономики Российской Федерации и переходу отдельных сфер естественных монополий из состояния естественной монополии в состояние конкурентного рынка на 2018–2020 гг. (далее – План мероприятий).

Разделом «Информационные технологии» предусмотрена реализация мероприятий, направленных на создание условий для развития конкуренции на рынке приложений для пользовательского оборудования и обеспечение недискриминационного доступа российских разработчиков программ для электронных вычислительных машин (далее – ЭВМ) и создания равных условий на глобальном рынке приложений, а именно:

– установление требований к пользовательскому (абонентскому) оборудованию связи по наличию предустановленных отечественных программных продуктов (сервисных приложений) аналогичной функциональности, включая программные продукты, использующие криптографические средства защиты информации;

– установление требований к пользовательскому оборудованию связи по обеспечению возможности полной удаляемости предустановленных программ для ЭВМ

(приложений), за исключением сервисных, обеспечивающих функционирование оборудования.

В связи с этим Президентом Российской Федерации 2 декабря 2019 г. подписан Федеральный закон № 425-ФЗ «О внесении изменения в статью 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», который вступит в силу с 1 января 2021 года[90].

Поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации от 16 декабря 2019 г. № МА-П10-10963 ФАС России совместно с Минкомсвязью России и Роспотребнадзором поручено разработать проект акта Правительства Российской Федерации, направленный на реализацию Закона № 425-ФЗ.

В настоящее время сформировался публичный (государственный) интерес в обеспечении населения доступом к услугам связи, как источнику информации и современных технологий. В связи с этим требуют изменения в действующие подходы регулирования использования общего имущества многоквартирных жилых домов для целей организации предоставления услуг связи гражданам.

По информации ФАС России, антимонопольному регулятору продолжают поступать многочисленные обращения граждан о невозможности выбора оператора связи в многоквартирном доме, о завышенной стоимости и плохом качестве предоставляемых услуг связи единственным оператором связи, а также о злоупотреблениях управляющих организаций в части предоставления доступа к общедомовому имуществу собственников с целью предоставления услуг связи жильцам многоквартирных домов.

В целях упрощения порядка использования и распоряжения общим имуществом многоквартирного дома для размещения средств и линий связи, обеспечения равного доступа операторов связи к указанному имуществу, баланса интересов собственников помещений в многоквартирном жилом доме и операторов связи, размещающих средства и линии связи в целях обеспечения жильцам доступа к услугам связи исполнение мероприятия, предусмотренного пунктом 10 раздела VI «Телекоммуникации» Плана мероприятий, и рассмотрение Государственной Думой законопроекта «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» и иные законодательные акты Российской Федерации в части обеспечения права граждан на доступ к услугам электросвязи» имеет высокую степень актуальности и практический положительный эффект для жизни граждан и деятельности организаций – операторов связи.

Также в целях упрощения доступа операторов связи к объектам инфраструктуры в целях развития сетей связи и увеличения охвата населения телекоммуникационными услугами связи пунктами 8 и 9 подраздела VI «Телекоммуникации» Плана мероприятий предусмотрено внесение изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, предусматривающих закрепление унифицированного порядка доступа хозяйствующих субъектов к объектам государственной и муниципальной собственности для целей размещения сетей связи, а также внесение изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, предусматривающих определение инфраструктуры электросвязи, включая кабельную канализацию и внутридомовую инфраструктуру в

[90] Ст. 4.1. «При продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными российскими программами для электронных вычислительных машин. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения перечня российских программ для электронных вычислительных машин, которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки определяются Правительством Российской Федерации».

качестве обязательной при создании и (или) реконструкции многоквартирных домов, установление требований к такой инфраструктуре.

Ответственными исполнителями по пунктам 8 и 9 подраздела VI «Телекоммуникации» Плана мероприятий являются Минкомсвязь России, Минстрой России, Минэкономразвития России, ФАС России.

Реализация федеральными органами исполнительной власти указанных мероприятий также будет иметь существенный положительный эффект для жизни граждан и деятельности организаций – операторов связи.

Продолжающийся процесс совершенствования и развития законодательной базы, регулирующей отношения в области услуг связи, делает возможным минимизацию рисков потребителей, связанных с различными проявлениями недобросовестности со стороны хозяйствующих субъектов. Важная роль в этом играет анализ правоприменительной практики Роспотребнадзора, осуществляющего федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей на всем потребительском рынке, в том числе рынок услуг связи.

По результатам деятельности Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи за отчетный период установлено следующее.

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 26 759 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 25 % больше, чем в 2018 г. (21 408 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи за 9 лет с 2011 по 2019 гг. приведена на рис. 3.4.1.

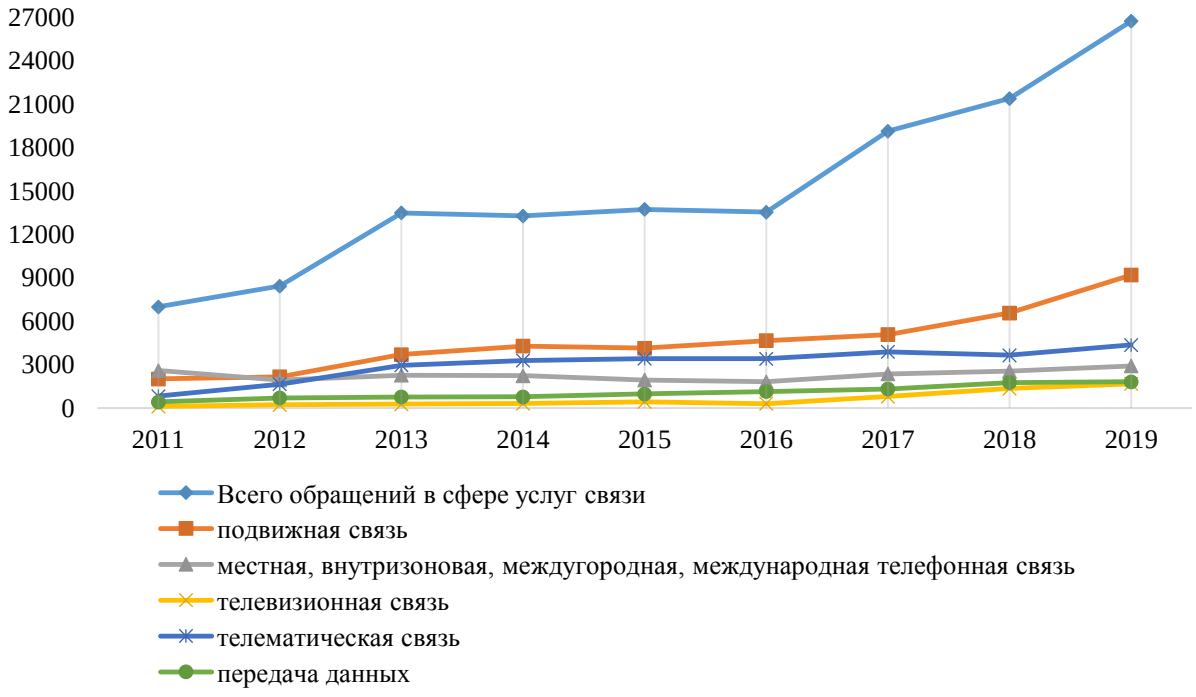


Рис. 3.4.1. Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи

Как видно из представленного графика, с 2017 г. отмечается рост числа обращений на услуги подвижной связи и, соответственно, рост общего числа поступивших обращений. Это явление можно объяснить увеличением потребительской активности в следствие некоторых позитивных тенденций в экономике в посткризисный период с 2017 г. по 2019 год.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи (26 759) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (18 983), составила 71 %. Такой же показатель был и в 2018 году.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2019 г. 7 564 единиц (28,3 % от общего числа), что на 33 % больше по сравнению с 2018 г. (5 669).

За 2019 г. было рассмотрено 26 049 обращений, из которых в 85,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (22 375); 11 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 891); 1,5 % стали основанием для проведения проверок (404); 0,6 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (163).

По результатам рассмотрения по фактам выявленных нарушений составлен 501 протокол об административных правонарушениях (в 2018 г. рассмотрено 20 721 обращение, составлено 240 протоколов); подано 29 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2018 г. – 31 иск, заявление).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере связи в отчетном году проведено 288 внеплановых проверок хозяйствующих субъектов в сфере услуг связи, что соответствует уровню внеплановых проверок в 2018 г. (290).

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители услуг связи г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, а также Московской области. На долю этих регионов пришлась треть, а именно 29,2 % от всех обращений на услуги в сфере связи.

При этом почти половина всех обращений потребительской тематики в сфере связи (49,8 %, или 10 672 обращения), как и в прошлом году, приходится на 10 регионов России (рис. 3.4.2).

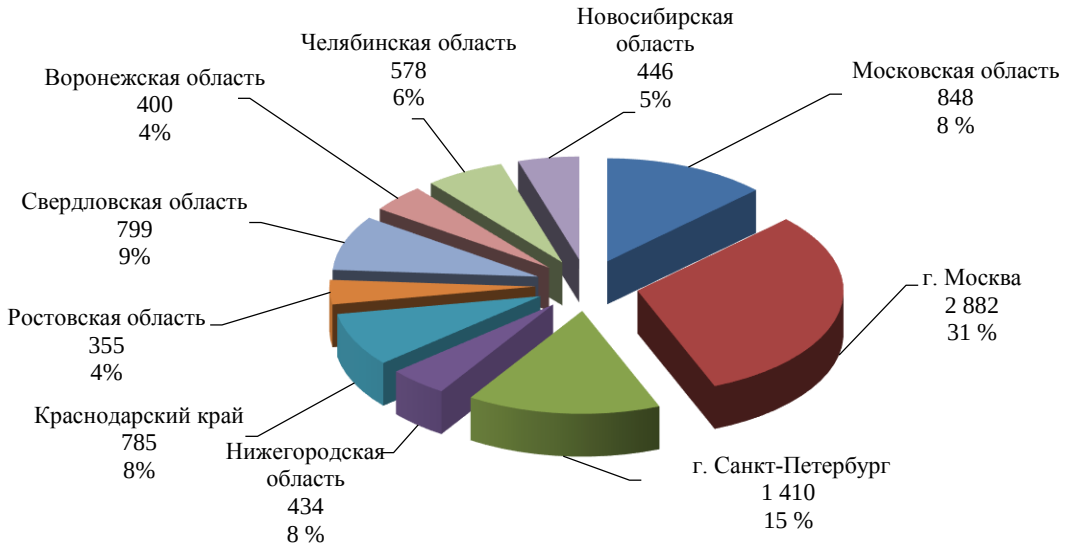


Рис. 3.4.2. Количество обращений потребителей услуг связи в 10 регионах Российской Федерации в 2019 г.

При этом, как следует из представленной инфографики, на обращения, поступившие в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, пришлась треть обращений из десяти регионов – лидеров по количеству обращений.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при

предоставлении услуг подвижной связи – 34,4 %, телематических услуг связи – 16,3 %, услуг стационарной связи – 10,9 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2019 г., представлена на рис. 3.4.3.

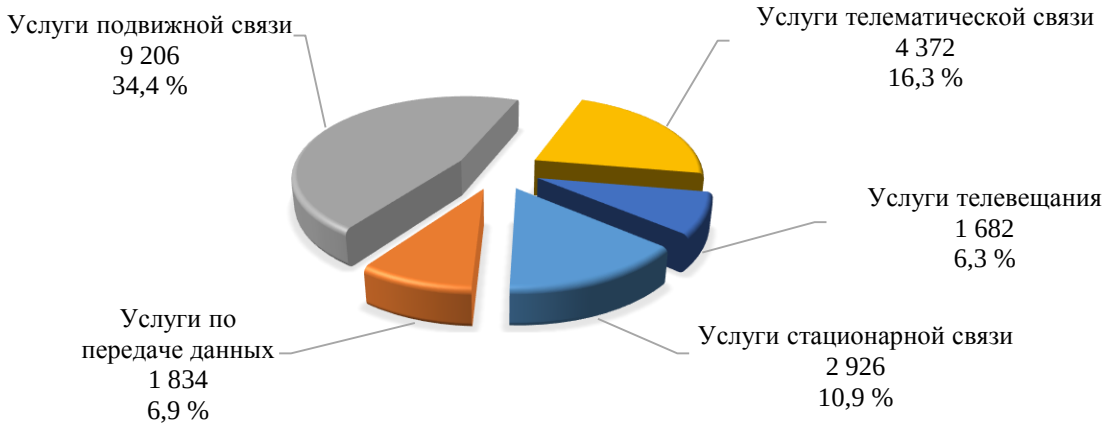


Рис. 3.4.3. Структура обращений с жалобами на услуги связи в 2019 г.

Как и в предыдущие годы, в отчетном периоде в Роспотребнадзор продолжали поступать жалобы потребителей, связанные с неудовлетворительным качеством услуг связи.

Поскольку, согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228), функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Федерального закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор), Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора.

Всего Роспотребнадзором в отчетном году было направлено по подведомственности 2 891 обращение (в 2018 г. – 2 080), из них на подвижную связь – 1 154 и телематические услуги – 467 (в 2018 г. – 517 и 376 соответственно).

Всего в 2019 г. в Роскомнадзор[91] и его территориальные органы поступило 154 274 обращения граждан, из которых значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур, в том числе из:

– органов прокуратуры – 12 117 обращений;

– Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 2 029 обращений;

– Аппарата Правительства Российской Федерации – 208 обращений;

– Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 256 обращений;

– других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 18 437.

В целом количество поступивших в Роскомнадзор обращений осталось практически на уровне 2018 г. с незначительным снижением на 0,4 % (154 974 обращения в 2018 г.).

[91] Данные представлены письмом Роскомнадзора от 10.03.2020 № 07ПА-12476.

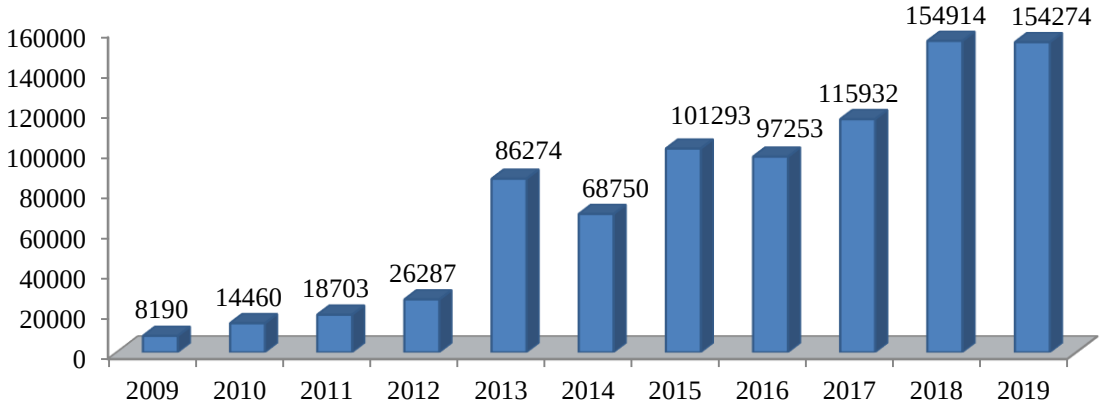


Рис. 3.4.4. Динамика поступивших в Роскомнадзор обращений граждан с жалобами на услуги связи в 2019 г.

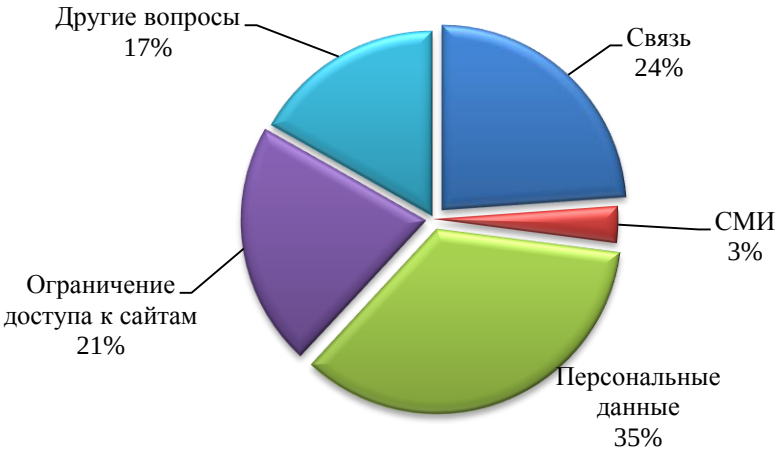


Рис. 3.4.5. Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор обращений граждан в 2019 г.

Традиционно значительное количество обращений, поступающих в Роскомнадзор, связано с контрольно-надзорной деятельностью ведомства в сфере связи.

В 2019 г. различные вопросы в сфере связи поднимались в 35 860 обращениях граждан (24 % от общего количества обращений).

Одной их обязанностей операторов подвижной связи в Российской Федерации является реализация услуги переносимости мобильных номеров (MNP), установленная Федеральным законом от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», в связи с чем, в Роскомнадзор продолжают поступать обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе связанные с отказом оператора связи принять заявление, неоказанием услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушением сроков перенесения номера. В 2019 г. в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 1 360 обращений, что составляет 3,8 % от числа обращений в сфере связи и более чем в 2 раза превышает показатель 2018 г.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» по различным тематикам в 2019 г. в Роскомнадзор обратилось 6 543 гражданина (в 2018 г. – 6 064), что составляет 18,2 % от поступивших обращений в сфере связи, из них:

– 2 389 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

– 625 отмечали отсутствие связи;

– 2 179 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

– 676 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможности дозвона по отдельным направлениям и т. д.).

Большая часть обращений содержала нарекания, связанные с деятельностью оператора ПАО «Мегафон» – 2 814 обращений (43 %). ПАО «Вымпелком», на действия которого поступило больше всего жалоб граждан в 2018 г., по итогам 2019 г. занял второе место по количеству поступивших жалоб (1 678). Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Теле2» – 666.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 806 граждан.

В 2019 г. на 15 % снизилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2019 г. поступило 11 265 обращений граждан с жалобами на почтового оператора, из них 8 154 гражданина жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 111 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере услуг почтовой связи расчет за предоставление услуги по пересылке уведомлений о вручении внутренних регистрируемых почтовых отправлений осуществляется как марками, так и денежными средствами, в связи с чем полагается необходимым осветить практику ФАС России в отношении АО «Почта России».

По информации ведомства, в ФАС России поступили обращения о наличии в действиях ФГУП «Почта России» признаков нарушения пункта 3 части 1 статьи 10 Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», выразившихся в навязывании невыгодных условий договора путем ограничения возможности оплаты услуг по пересылке уведомлений о вручении регистрируемых почтовых отправлений ФГУП «Почта России» марками.

Приказом от 3 декабря 2018 г. № 380/1-п «Об установлении тарифов на услуги по пересылке уведомлений о вручении внутренних регистрируемых почтовых отправлений, электронных уведомлений о вручении и уведомлений о вручении почтовых переводов денежных средств» АО «Почта России» установило, что с 1 января 2019 г. расчет за предоставление услуги по пересылке уведомлений о вручении внутренних регистрируемых почтовых отправлений осуществляется только денежными средствами.

Решением ФАС России от 7 августа 2019 г. № АГ/68337/19 по делу № 11/01/10-14/2019 о нарушении антимонопольного законодательства АО «Почта России» признано нарушившим пункт 3 части 1 статьи 10 Федерального закона № 135-ФЗ в части навязывания невыгодных условий договора путем ограничения возможности оплаты услуг по пересылке уведомлений о вручении регистрируемых почтовых отправлений АО «Почта России» марками на территории Российской Федерации.

Также АО «Почта России» предписано исключить из названого приказа положения об оплате почтовых отправлений только денежными средствами.

Анализ поступающих в 2019 г. в Роспотребнадзор обращений граждан показывает, что по-прежнему остаются актуальны проблемы, связанные с:

– навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);

– нарушением порядка перенесения абонентских номеров;

– нарушением порядка оказания услуг в роуминге, в том числе отсутствием приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;

– ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;

– оказанием услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;

– непредоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;

– приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя.

Учитывая существующую потребительскую проблематику, невысокую информированность населения о своих правах вместе с агрессивной маркетинговой политикой операторов связи, защита прав потребителей услуг связи является одним из приоритетных направлений деятельности органов надзора.

В 2019 г. в сфере оказания услуг связи проведено 288 проверок, что почти соответствует числу проверок в 2018 г. (290). В отчетном году был продлен срок действия так называемых «надзорных каникул», что установлено Федеральным законом от 25 декабря 2018 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при проведении плановых проверок.

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи представлены в табл.3.4.1 и на рис. 3.4.6 и 3.4.7.

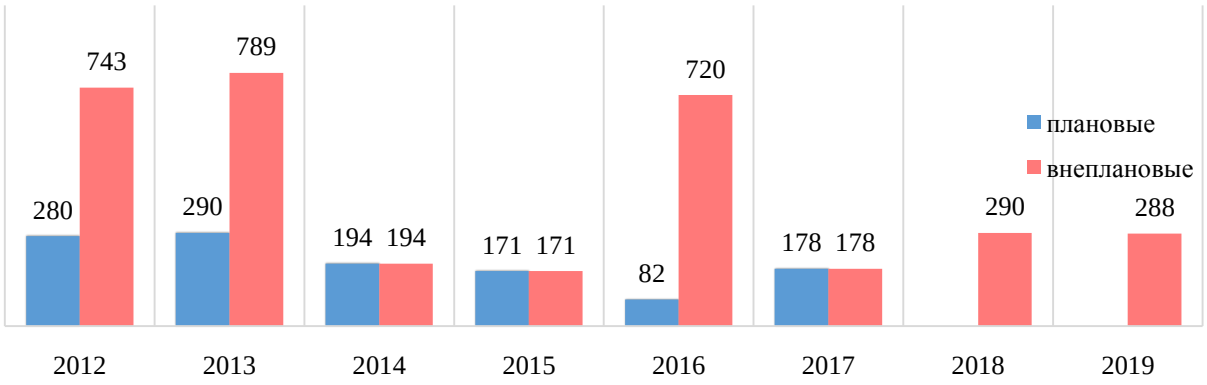


Рис. 3.4.6. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи, по Российской Федерации за период с 2012 по 2019 гг.

При проведении проверок было выявлено 780 нарушений, из них – 366 нарушений Закона «О защите прав потребителей». В структуре нарушений преобладают нарушения в сфере оказания услуг подвижной связи – 263 нарушения (35 %) и телематических услуг – 158 нарушений (20 %).

Стоит отметить, что число выявленных нарушений обязательных требований защиты прав потребителей в расчете на 1 проверку в 2019 г. составило 2,7, что не только выше показателя 2018 г., но и выше показателей 2012–2016 гг., когда непосредственно проверок (плановых и внеплановых) было в 2,5–3,5 раз выше, что наглядно видно на рис. 3.4.7 и в табл. 3.4.1.

Таблица 3.4.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи за период с 2012 по 2019 гг.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		Плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	1 023	280	743	1 974	1,9
2013	1 079	290	789	2 143	2
2014	924	194	730	2 231	2,4
2015	821	171	650	1 917	2,3
2016	802	82	720	1 453	1,8
2017	397	178	219	1 430	3,6
2018	290	0	290	748	2,6
2019	**288**	**0**	**288**	**780**	**2,7**

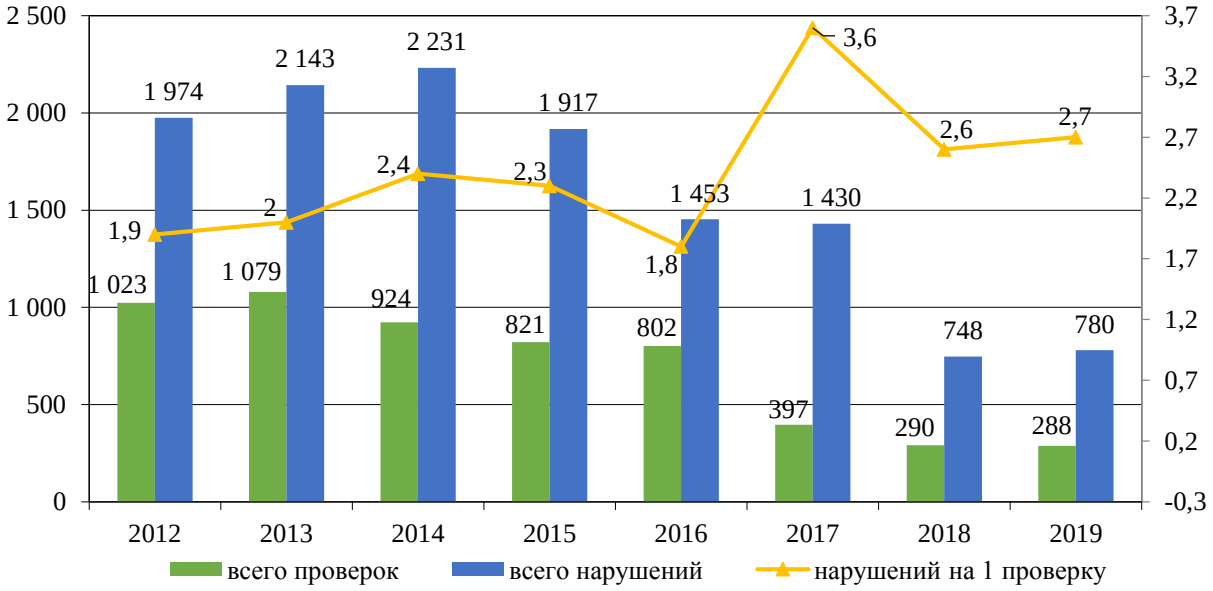


Рис. 3.4.7. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи за период с 2012 по 2019 г.

Как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания подвижной связи, стационарной телефонной связи и телематических услуг связи (рис. 3.4.8).

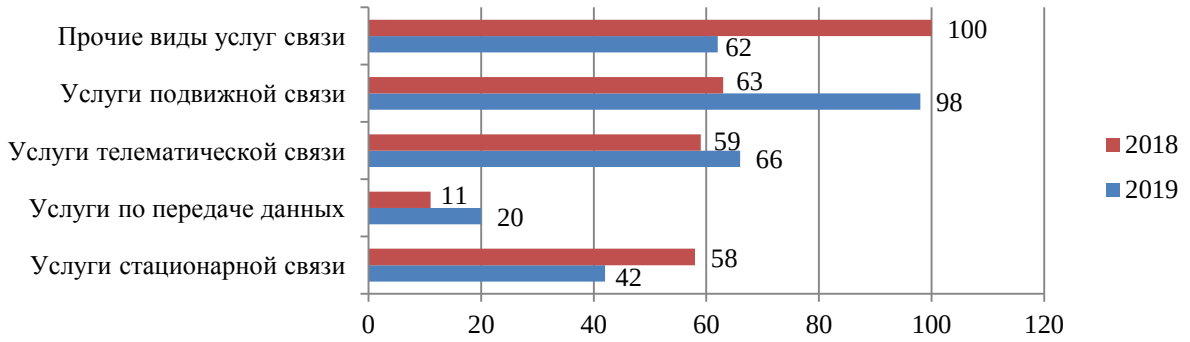


Рис. 3.4.8. Структура проверок по видам услуг связи, проведенных Роспотребнадзором

Причем следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2019 г., как и в 2013 – 2018 гг., по-прежнему остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (30,6 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.4.2.

Таблица 3.4.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи по статьям Закона «О защите прав потребителей» за период с 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	1 974	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748	780
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	1 060	1 180	1 235	1 102	757	694	415	425
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	56	120	83	68	90	39	54	54
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	12	5	3	5	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	2	8	19	16	21	22	1	9
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	538	610	622	472	360	338	244	239
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	30	25	15	10	4	15	1	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	267	222	274	162	102	113	40	62
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	163	188	210	369	177	162	75	59

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях должностными лицами органов Роспотребнадзора вынесено 764 постановления о привлечении виновных к административной ответственности, из них в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги подвижной связи – 205, стационарной связи – 72, телематические услуги – 37.

Таблица 3.4.3

Административные меры, принятые при осуществлении федерального государственного надзора в сфере услуг связи

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг связи	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Количество проведенных проверок, всего	1 079	924	821	802	397	290	288
в том числе плановых	290	194	171	720	178	0	0
Количество проведенных административных расследований	255	246	200	130	174	93	165
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748	721
Составлено протоколов об административном правонарушении	967	838	739	680	698	446	943
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	815	739	617	596	594	355	764
из них, о назначении наказания в виде штрафа	747	678	549	511	496	315	707
Общая сумма наложенных штрафов, тыс. руб.	8 019,7	8 684,2	6 546,7	5 945,8	9 582,2	6 343,0	17665,0

Из анализа приведенных в табл. 3.4.3 показателей можно сделать вывод о том, что при сохраненном уровне числа проверок показатели административной практики по результатам проверок и административных расследований Роспотребнадзора увеличились практически в 2 раза по каждому из показателей, а средняя сумма штрафа по каждому вынесенному постановлению увеличилась на 15 % – с 20,1 в 2018 г. до 25,0 тыс. руб. в 2019 г., что говорит о росте эффективности надзора в данной сфере.

Также следует отметить, что в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора почти вдвое выросло использование инструмента проведения административного расследования, как эффективного процессуального действия, направленного на установление всех обстоятельств административного правонарушения.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за период 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.4.9.

Рис. 3.4.9. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации в сфере услуг связи за период 2012–2019 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2019 г. направлено 63 дела об административных правонарушениях (в 2018 г. – 41).

Помимо мер административного воздействия, органами Роспотребнадзора активно осуществляется судебная защита прав потребителей услуг связи.

В 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи были даны заключения по 225 гражданским делам (2018 г. – 217), из которых требования потребителей были удовлетворены в 168 (74,7 %) случаях (2018 г. – 169 заключений, удовлетворенных исков 77,9 %). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 2 451,6 тыс. руб., из которых 87,5 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда (2018 г. – 1 431,4 тыс. руб. и 135,0 тыс. руб. соответственно).

Приведенные данные указывают на высокую эффективность участия специалистов Роспотребнадзора в судебных процессах при даче заключений, о чем говорит увеличение суммы присужденных денежных средств потребителям услуг связи почти в 2 раза.

В структуре заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2019 г. так же, как и в предыдущие отчетные периоды, превалируют судебные процессы с участием операторов подвижной и телематической связи – 56 и 18 заключений соответственно.

В отчетном году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 26 исков в защиту прав потребителей услуг связи (в 2018 г. был подан 21 иск), из них 18 исков (69,2 %) удовлетворены судом (в 2018 г. удовлетворено 18 исков или 85,7 %). Из общего числа направленных исков, 2 были поданы в защиту прав неопределенного круга лиц (в 2018 г. – 10 исков).

По итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей услуг связи, в которых принял участие Роспотребнадзор (его территориальные органы), потребителям было присуждено 104,8 тыс. руб., из них 19,8 тыс. руб. – компенсация

морального вреда. В 2018 г. суммы составили 114,4 тыс. руб. и 59,5 тыс. руб. соответственно.

Снижение участия Роспотребнадзора в судебных делах по защите прав потребителей услуг связи подразумевает необходимость активизации работы в этом направлении в дальнейшем.

В свою очередь в 2019 г. судебными органами были поддержаны позиции территориальных органов Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

Управлением Роспотребнадзора **по Свердловской области** (территориальным отделом в Ленинском, Верх-Исетском, Октябрьском и Кировском районах г. Екатеринбурга) Публичное акционерное общество «Мобильные телесистемы» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ за оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг связи населению, выразившиеся в том, что в нарушение пункта 29 и пункта 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 и статьи 44 Федерального закона № 126-ФЗ «О связи», оператором связи был выставлен потребителю счет за пользование за границей Интернетом при условии, что в настройках мобильного телефона пользователя были отключены мобильные данные пользования Интернетом в роуминге.

По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания судом была поддержана позиция территориального органа Роспотребнадзора (решение Арбитражного суда Свердловской области от 25 декабря 2019 г. по делу № А60-60489/2019).

Судом апелляционной инстанции были отклонены доводы оператора связи о том, что материалами дела не подтверждены такие обстоятельства, как технический сбой в сети, отключение абонентом мобильных данных пользования интернетом в роуминге, а также подтверждено то, что абонент был идентифицирован в сети и все действия, совершенные после идентификации, считаются совершенными от имени и в интересах абонента. Указанные доводы, по мнению суда, не имели значения при рассмотрении дела, поскольку не отменяли обязанность оператора связи по контролю наличия денежных средств на счетах абонентов, предусмотренную Правилами оказания услуг телефонной связи № 1342, а при их отсутствии сопутствующую обязанность по приостановлению оказания услуг подвижной связи. Довод оператора связи о том, что сторонами при заключении договора об оказании услуг подвижной связи была согласована возможность списания денежных средств с лицевого счета с задержкой при оказании услуг связи в роуминге, что соответствует пункту 29 Правил оказания услуг телефонной связи, был отклонен, поскольку указанное возможно только в случае начисления платы за пользование интернетом в пределах суммы авансового платежа и применяемого абонентом тарифа.

Другим территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (по Чкаловскому району города Екатеринбурга) оператор связи ООО «Екатеринбург-2000» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ за необеспечение потребителя необходимой и достоверной информацией на официальном сайте оператора связи в сети Интернет, что не отвечает критериям наглядности и доступности, ввиду размещения информации о тарифах в скачиваемых PDF-файлах (решение Арбитражного суда Свердловской области от 28 мая 2019 г. по делу № А60-11294/2019).

Представителем территориального отдела Управления Роспотребнадзора **по Ямало-Ненецкому автономному округу** в г. Губкинский, при даче заключения в суде

в порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, были поддержаны исковые требования заявителя, изложенные в иске к Публичному акционерному обществу «Ростелеком» о признании незаконным условия о выкупе оборудования при расторжении договора оказания услуг связи, возложении обязанности принять оборудование, признании незаконным начисления задолженности, компенсации морального вреда, штрафа.

Представителем истца в судебном заседании было пояснено, что при заключении договора сотрудники ПАО «Ростелеком» не предупреждали о необходимости выкупа оборудования. Акт выполненных работ и передачи оборудования был составлен и подписан дома у истца при установке оборудования мастером, который вклеил номера ТВ-приставки и модема в этот акт, не поясняя, что терминал «PON Медиум» приобретается в собственность. Истец подписал этот акт, полагая, что своей подписью удостоверяет лишь факт установки данного оборудования у него в квартире. Также представитель истца пояснила, что оплату за услуги они производили через личный кабинет на сайте, внося ту сумму, которая была указана к оплате в личном кабинете. По почте никаких счетов они не получали.

Позиция представителя Роспотребнадзора заключалась в том, что при заключении договора на оказание услуг ответчиком были нарушены права потребителя на полную и достоверную информацию. Из условий дополнительного соглашения к договору оказания услуг следовало, что все оборудование передано потребителю во временное пользование, в связи с чем ответчик неправомерно списал поступившие от истца суммы в счет приобретения оборудования. Данные денежные средства, поступившие от истца, должны были быть направлены на оплату услуг, в связи с чем выставление потребителю задолженности за услуги также является незаконным, поскольку фактически истцом были оплачены.

Изучив материалы дела, суд установил, что, оформляя с потребителем договорные отношения по предоставлению ему услуг связи, ПАО «Ростелеком» не обеспечило доведение до абонента правильно понимаемой и исключающей возможность неоднозначного толкования информации, о чем свидетельствовало наличие подписанных сторонами в один и тот же день разных по своему правовому значению документов. Таковыми документами являются акт выполненных работ и приема-передачи оборудования, где указано о передаче потребителю оборудования «PON Медиум» в собственность, и дополнительного соглашения, из которого следует, что это же оборудование ему передано во временное владение и пользование.

Допущенная оператором связи правовая неопределенность нарушила права потребителя, являющегося экономически более слабой стороной в гражданских отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями, поскольку позволила лицу, оказывающему услуги, определить характер правоотношений по своему усмотрению.

Учитывая доводы сторон и позицию территориального органа Роспотребнадзора, суд удовлетворил исковые требования потребителя (решение Губкинского районного суда Ямало-Ненецкого автономного округа по делу № 2-248/2019).

В другом случае с участием Роспотребнадзора при даче заключения, суд удовлетворил требования потребителя к Публичному акционерному обществу «Мегафон» в восстановлении работоспособности номеров мобильной связи и списании необоснованно выставленного счета (заочное решение по делу № 02-0001/2/2020 мирового судьи судебного участка № 2 судебного района Ноябрьского городского суда Ямало-Ненецкого автономного округа).

Как указал территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу в городах Ноябрьск и Муравленко в тексте своего

заключения, требования, заявленные потребителем в исковом заявлении, подлежат соответствующему удовлетворению в связи с тем, что оператор связи, являясь исполнителем услуги, не предоставил потребителю при заключении договора необходимой информации о цене приобретенных услуг с учетом образовавшегося долга, чем ввел потребителя в заблуждение относительно стоимости услуги.

3.5. Туристские услуги

По данным отчета Всемирного совета по туризму и путешествиям, совокупный вклад туризма в мировой валовой внутренний продукт оценивается на уровне 10,4 %, или около 8,3 трлн долларов США (3,2 % – оценка прямого вклада туризма без учета косвенных и индуцированных эффектов на экономику), при этом 1 из 10 рабочих мест в мире создается в туристском секторе. Прямой вклад туризма в государствах – членах Организации экономического сотрудничества и развития согласно отчету о трендах и политике в области туризма за 2019 г. в среднем составляет 4,2 % в валовой внутренний продукт, почти 7 % – в занятость и 21,7 % – в объем экспорта услуг. По данным Всемирной туристской организации, потоки международного туризма удвоились за последние два десятилетия: с 0,68 млрд въездных туристов в 2000 г. до 1,6 млрд в 2019 году. Туризм остается одной из крупнейших статей международной торговли в несырьевом секторе. По данным Всемирной туристской организации, экспорт туристского сектора занимает 3 место в мировом экспорте после химикатов и топлива, обогнав продукцию автопрома.

В Российской Федерации динамика развития туристской отрасли в последние годы характеризуется ростом большинства показателей. По данным Федеральной службы государственной статистики, номерной фонд и вместимость коллективных средств размещения по сравнению с 2011 г. выросли почти в 1,7 раза. В 2019 г. был достигнут уровень 254 млн ночевок (в 1,5 раза больше показателя 2012 г.). Туристский сектор России сохраняет значительный потенциал для ускорения темпов роста и усиления роли в развитии экономики. По данным Комитета по туризму Организации экономического сотрудничества и развития, в последние годы отрасль формирует 3,8 процента валового внутреннего продукта страны и 0,7 % общей численности занятых, что значительно ниже, чем в ряде развитых стран мира. При этом валовая добавленная стоимость в сфере туризма в России в 2019 г. составила около 0,9 тыс. долларов США на 1 жителя, что в 1,4 раза меньше, чем в США, в 2,1 раза меньше, чем в Германии, в 4,5 раза меньше, чем в Испании. Экономическая отдача от созданных в последние годы туристских организаций стабильна. По данным Росстата, объем платных туристских услуг, реализованных в стране турфирмами, в последние 3 года сохраняется на уровне около 160 млрд руб.

По данным Росстата, наиболее востребованным направлением для выезда российских граждан, как и в прошлые годы, в 2019 г. осталась Турецкая Республика, которую посетили 6 756 тыс. человек, затем идут Абхазия – 4 787 тыс. человек, Китай – 2 334 тыс. человек и т. д. Всего из Российской Федерации в 2019 г. выехало 45 330 тыс. человек, а въехало – 24 419 тыс. человек.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р утверждена Стратегия развития туризма в Российской Федерации до 2035 года[92]. Стратегия развития туризма направлена на расширение объемов туристских услуг в секторах внутреннего и въездного туризма за счёт создания и развития туристских территорий специальных преференциальных режимов, реализации

[92] Стратегия развития туризма

комплексных проектов создания туристской и обеспечивающей инфраструктуры, формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, увеличение доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для российских граждан.

Стратегией развития туризма, в частности, предусматривается комплексное развитие и благоустройство туристских территорий, включая развитие туристской, коммунальной и транспортной инфраструктуры, строительство и реконструкция объектов магистральной инфраструктуры (аэропортов и транспортных хабов, федеральных автомобильных дорог, мостовых переходов, обходов крупных городов, железных дорог и участков водных путей), формирование туристского продукта с учётом природного, культурного, этнического разнообразия регионов России. Планируется также развитие отдельных видов туризма, в том числе детского, культурно-познавательного, горнолыжного, круизного, экологического и делового.

В результате реализации Стратегии развития туризма к 2035 г. количество внутренних туристских поездок на одного жителя увеличится более чем в два раза, экспорт туристских услуг – более чем в три раза, инвестиции в сферу туризма – в три раза.

В целях обеспечения защиты интересов туристов был принят Федеральный закон от 16 октября 2019 г. № 336-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»[93], устанавливающий дополнительные требования к организациям, осуществляющим деятельность в сфере отдыха и оздоровления детей, в целях обеспечения достаточного уровня их безопасности и надлежащих условий отдыха и оздоровления. В частности, такие организации обязаны создавать безопасные условия пребывания в них детей, представлять сведения о своей деятельности в уполномоченный орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации для включения в реестр организаций отдыха детей и их оздоровления. Устанавливается, что организации, не включённые в такой реестр или исключённые из него, не вправе оказывать услуги по обеспечению отдыха и оздоровления детей.

Федеральным законом № 336-ФЗ уточняются полномочия федерального органа исполнительной власти, уполномоченного Правительством Российской Федерации в сфере организации отдыха и оздоровления детей, и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере организации отдыха и оздоровления детей, в том числе полномочия по формированию и ведению реестра организаций отдыха детей и их оздоровления, осуществлению государственного контроля и надзора в сфере отдыха и оздоровления детей.

Кроме того, в Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»[94] вносятся изменения, касающиеся установления общих требований к организации и проведению в природной среде ряда мероприятий с участием детей, являющихся членами организованной группы несовершеннолетних туристов (изменения внесены в ст. 14 Федерального закона № 132-ФЗ).

Также необходимо отметить следующие постановления Правительства Российской Федерации, принятые в 2019 году.

1) Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158 которым утверждено Положение о классификации гостиниц[95], определяющее порядок классификации гостиниц, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, виды гостиниц, их категории и требования к категориям. Данное постановление принято в развитие

[93] Федеральный закон № 336-ФЗ.
[94] Федеральный закон № 132-ФЗ.
[95] Положение.

Федерального закона от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и КоАП РФ в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии».

Основная цель классификации гостиниц – предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации. При этом проводится обязательная классификация гостиниц поэтапно в зависимости от количества гостиничных номеров.

Гостиницы классифицируются по системе, предусматривающей шесть категорий: «пять звёзд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звёзд». В Положении определено какой набор услуг для клиента подразумевает каждая категория, а также требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной категории.

В соответствии с утвержденным Положением классификация гостиниц проводится специальными аккредитованными организациями – юридическими лицами, осуществляющими деятельность по классификации гостиниц при наличии действующего аттестата аккредитации. Аккредитует такие организации Минэкономразвития России, которое также ведет реестр классифицированных объектов. В соответствии со статьей 14.39 КоАП РФ предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации наличие такого свидетельства является обязательным и влечет наложение административного штрафа на соответствующих юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Необходимо учесть, что административная ответственность предусмотренная статьей 14.39 КоАП РФ наступила с 1 июля 2019 г. в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 50 гостиничных номеров; с 1 января 2020 г. в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 15 гостиничных номеров; а с 1 января 2021 г. наступит в отношении предоставления гостиничных услуг во всех гостиницах.

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 1213 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»;

3) Постановление от 8 июня 2019 г. № 748 «Об утверждении требований к использованию документов в электронной форме туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта и Правил обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта»;

4) Постановление от 8 июня 2019 г. № 747 «Об утверждении Правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации»;

В 2019 г. были утверждены типовые формы договоров о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (Приказ Минэкономразвития России от 19 марта 2019 г. № 135).

Все вышеперечисленные нормативные правовые акты, принятые в 2019 г. направлены на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг и качества предоставляемых туристских услуг, на создание прозрачного и контролируемого туристского рынка, а также на усиление ответственности туроператоров.

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

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 4 218 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что на 15,7 % меньше, чем в 2018 г. (5 005 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г. приведена на рис. 3.5.1.

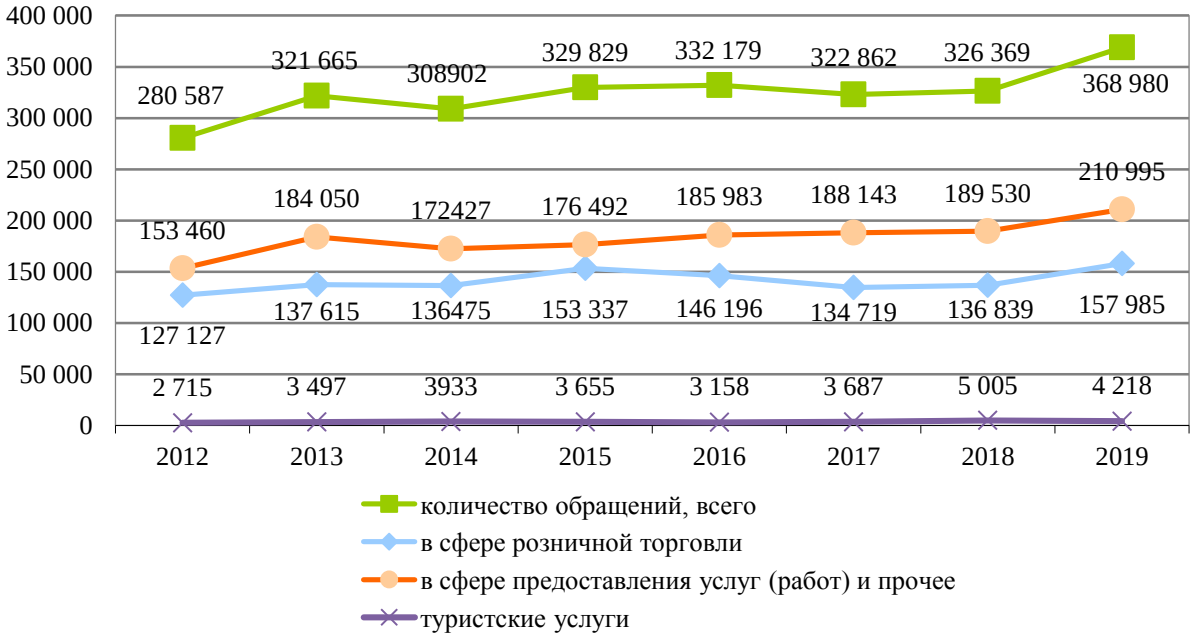


Рис. 3.5.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг с 2012 по 2019 г.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (4 218), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (3 399), составила 80,6 % (в 2018 г. доля данных обращений составляла 77,4 %), из которых 609 устных и 2 790 письменных обращений. Уменьшилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2019 г. 810, что на 26,4 % меньше по сравнению с 2018 г. (1 101).

За 2019 г. было рассмотрено 4 121 обращение, из которых в 85,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (3 541); 9,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (376); 2 % стали основанием для проведения проверок (82); 0,9 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (38), 5 обращений стали основанием для проведения контрольных закупок.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 186 протоколов об административных правонарушениях (в 2018 г. рассмотрены 4 912 обращений, составлено 320 протоколов); подано 148 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона

«О защите прав потребителей» (в 2018 г. – 219 исков, заявлений), 5 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2018 г. – 5 материалов).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведена 171 внеплановая проверка субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг (в 2018 г. – 241 проверка).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг представлены в табл. 3.5.1 и на рис. 3.5.2 и 3.5.3.

Таблица 3.5.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 939	1 158	781	5 513	2,8
2013	2 360	1 071	1 289	6 088	2,6
2014	1 962	1 055	907	7 223	3,7
2015	1 675	789	886	5 008	3
2016	2 187	172	2 015	3 490	1,6
2017	734	373	361	1 214	1,7
2018	241	–	241	1 071	4,4
2019	**171**	**–**	**171**	**512**	**3**

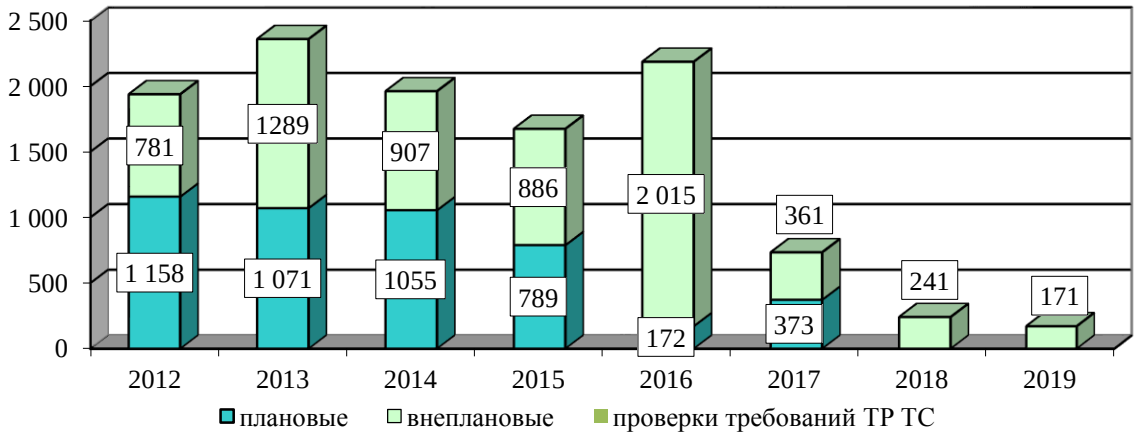


Рис. 3.5.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, по Российской Федерации с 2012 по 2019 г.

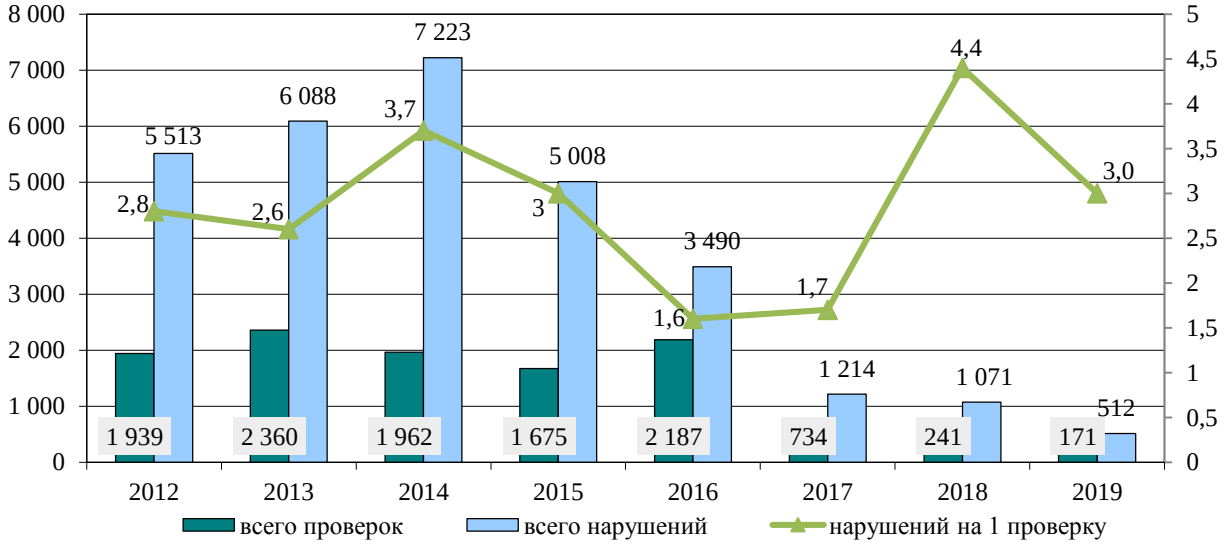


Рис. 3.5.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей туристских услуг по Российской Федерации за 7 лет с 2012 по 2019 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.5.2.

Таблица 3.5.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 513	6 088	7 223	5 008	3 490	1 214	1071	512
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	3 278	3 586	4 265	2 797	2 210	760	602	289
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47	43	16
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6	1	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12	4	2
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 464	1 699	2 062	1 262	1 362	370	378	173
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9	1	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 106	1 164	1 202	879	438	182	121	66
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134	54	29

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2019 г. составлено 395 протоколов об административном правонарушении (в 2018 г. – 552), вынесено 346 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2018 г. – 513) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 1 499,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 3 494,7 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 4,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 6,8 тыс. руб.; в 2017 г. – 6 тыс. руб.). Тенденция к снижению в 2019 г. количества составленных протоколов об административных правонарушениях, постановлений по делам об административных правонарушениях о привлечении к административной ответственности и административных штрафов связана с прошедшим в 2018 г. Чемпионатом мира по футболу FIFA. В рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу FIFA – 2018 в Российской Федерации была проведена большая работа по формированию благоприятных условий для приема болельщиков в коллективных средствах размещения и других туристских объектах в 11 городах-организаторах, что явилось для Роспотребнадзора одним из основных направлений федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в течение практически всего 2018 года.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.5.4.

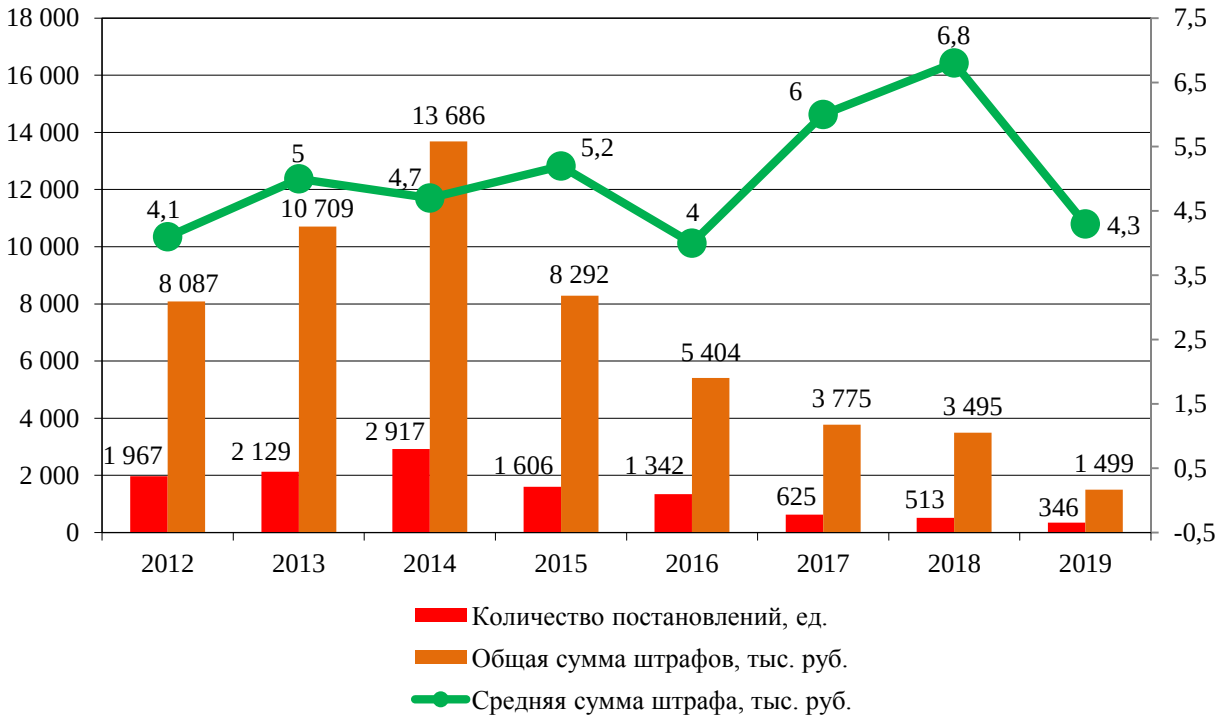


Рис. 3.5.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2019 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2019 г. направлено 42 дела об административных правонарушениях (в 2018 г. – 46).

В целях защиты прав и законных интересов туристов обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за её пределами Федеральным агентством по туризму[96], по представленной информации, в пределах установленной компетенции Ростуризма в 2019 г. рассмотрено 2 883 письменных и электронных обращений граждан и организаций, в том числе в рамках личного приема граждан. Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, в том числе

– ненадлежащее качество оказываемых услуг;

– отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта;

– непредоставление или предоставление не в полной мере обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;

– иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В соответствии с положениями Федерального закона № 132-ФЗ и Закона «О защите прав потребителей» Ростуризм разъясняет авторам обращений механизм защиты их прав и законных интересов, порядок (в том числе судебный) возврата денежных средств туристам за неоказанные или ненадлежащим образом оказанные услуги, процедуру взаимодействия потребителей туристского продукта, туроператора и страховой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности.

Ростуризм активно взаимодействует с Роспотребнадзором и его территориальными органами, а также с МВД России, Следственным комитетом Российской Федерации, ФСБ России и Генеральной прокуратурой Российской Федерации в целях оказания помощи потребителям туристских услуг их защиты от возможных преступных посягательств со стороны недобросовестных туристических организаций и пресечения их незаконной туроператорской деятельности.

В целях информирования населения о процессах, происходящих в сфере туризма, в 2019 г. Ростуризмом использовались различные формы взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации, в том числе посредством официального сайта в сети Интернет.

На сайте функционируют раздел «Единый федеральный реестр туроператоров», в котором содержатся сведения о юридических лицах, имеющих право заниматься туроператорской деятельностью. По состоянию на 31 декабря 2019 г. в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о 4 613 туроператорах, гражданская ответственность которых перед туристами была застрахована на сумму более 17 млрд руб.

Вместе с тем, анализ поступающих в Ростуризм обращений свидетельствует о недостаточной информированности туристов относительно наличия у конкретного турагента права на реализацию туристского продукта, в том числе в связи с отсутствием единого федерального реестра турагентов.

Существенную роль в обеспечении безопасности российских туристов в стране (месте) их временного пребывания, играет своевременное информирование в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

В 2019 г. в Ростуризм поступило 394 запроса о предоставлении государственной услуги по информированию об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания. В соответствии со статьями 11.1, 11.6 Федерального Закона № 132-ФЗ

[96] Письмо Ростуризма от 06.03.2020 № 1666/СК.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма[97] является некоммерческой организацией, представляющей собой единое общероссийское объединение, которое основано на принципе обязательного членства юридических лиц, осуществляющих на территории Российской Федерации туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам, формирования и расходования денежных средств фонда персональной ответственности туроператоров в случаях возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

В 2019 г. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»[98] продолжила реализацию финансовых гарантий в сфере защиты прав туристов, обеспечивающих возмещение денежных средств туристам, которые не смогли воспользоваться оплаченным туристским продуктом, в связи с прекращением деятельности туроператоров. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» был организован сбор требований о возмещении денежных средств из фондов персональной ответственности и произведены соответствующие выплаты пострадавших туристов следующих туроператоров: ООО «ПАНОРАМА ТУР», ООО «ДАНКО ТРЭВЕЛ КОМПАНИ», ООО «ТРЕВЕЛ ДИЗАЙНЕРС» и ООО «ГЕРКУЛЕС ТРЭВЕЛ» (туроператоры, работавшие под брендом «Жемчужная река»), ООО «АВРОРА – БГ». Таким образом, на сегодняшний день технология, созданная на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», по защите прав туристов, а также по предупреждению и минимизации последствий потребительских конфликтов на фоне банкротств туроператорских компаний в 2019 г. подтвердила свою эффективность.

С 1 мая по 30 сентября 2019 г. на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» по соглашению с Ростуризмом в тестовом режиме функционировал объединённый колл-центр по приему и обработке обращений граждан Российской Федерации, выезжающих на отдых, а также представителей туристского бизнес-сообщества. За 5 месяцев операторами колл-центра было обработано 4 720 вызовов. Туристов, обратившихся на горячую линию интересовали вопросы задержки авиарейсов, компенсация несостоявшихся туров, претенциозный порядок взаимодействия с туроператорами, порядок и сроки возмещения средств, страховые вопросы, а также вопросы общего информирования, касающиеся состоявшихся и потенциальных путешествий, безопасности, правил въезда, а также оформления проездных документов и таможенных требований. Таким образом, происходило не только информирование туристов, но и оперативное разрешение их проблем. Представителей бизнеса интересовали вопросы работы с Единым федеральным реестром туроператоров, сроки подачи и рассмотрения документов, возможность вхождения в реестр турагентств, а представителей различных ведомств – вопросы двустороннего сотрудничества.

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» разработала мобильное приложение «Помощник Туриста», упрощающее экстренную эвакуацию туристов обанкротившихся туроператоров. «Помощник Туриста» – это удобный сервис для оперативного доступа к информации о порядке действий туриста в экстренной ситуации за рубежом.

[97] Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ».
[98] Письмо Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» от 13 марта 2020 г. № 64.

Приложение предназначено для организации взаимодействия туриста с Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» и позволяет в формате электронного доступа зарегистрировать обращение в Ассоциацию, оформить заявку на оказание экстренной помощи (эвакуацию) в случае банкротства (прекращения деятельности) туроператора**,** получить доступ к событиям Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», оперативно получать информацию о чрезвычайных ситуациях за рубежом в формате push-уведомлений. В случае необходимости турист получит рекомендации по порядку действий в экстренной ситуации, когда туроператор не выполняет свои обязательства по договору о реализации туристического продукта, доступ к справочнику телефонов российских организаций, полезных туристу (аэропорты, туроператоры, госучреждения, консульства, зарубежные представительства). Приложение также поможет грамотно подготовиться к путешествию: даст рекомендации по правилам оформления документов до начала путешествия, советы по безопасности путешествия в разные страны мира, постоянное информирование о событиях в Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ». Приложение «Помощник Туриста» будет интересно как потребителю комплексного туристского продукта, так и самостоятельным путешественникам.

3.6. Транспортные услуги

Ключевыми задачами развития транспортного комплекса Российской Федерации в 2019 г. стали повышение доступности и качества транспортных услуг для населения; развитие транспортной инфраструктуры, стимулирующей повышение темпов экономического роста и экспорта услуг транспортного комплекса; повышение эффективности и безопасности функционирования транспортного комплекса.

Рынок транспортных услуг в Российской Федерации можно назвать насыщенным и с каждым годом спрос на транспортные услуги увеличивается. В 2019 г. согласно информации, представленной на официальном интернет-сайте Министерства транспорта Российской Федерации[99], пассажирооборот транспорта общего пользования (без учета такси, заказных и экскурсионных автобусов) оценивается в размере 570,5 млрд пассажиро-километров, что составило 107,3 % к соответствующему периоду 2018 г. Прирост пассажирооборота достигнут в основном за счет роста спроса на услуги воздушного транспорта (104,2 % к уровню 2018 г.). Индекс тарифов на услуги пассажирского транспорта в 2019 году составил 103,5 % к уровню 2018 г.

Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период приведены ниже.

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 8 935 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что на 21,3 % меньше, чем в 2018 г. (11 355 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г. приведена на рис. 3.6.1.

[99] https://www.mintrans.ru

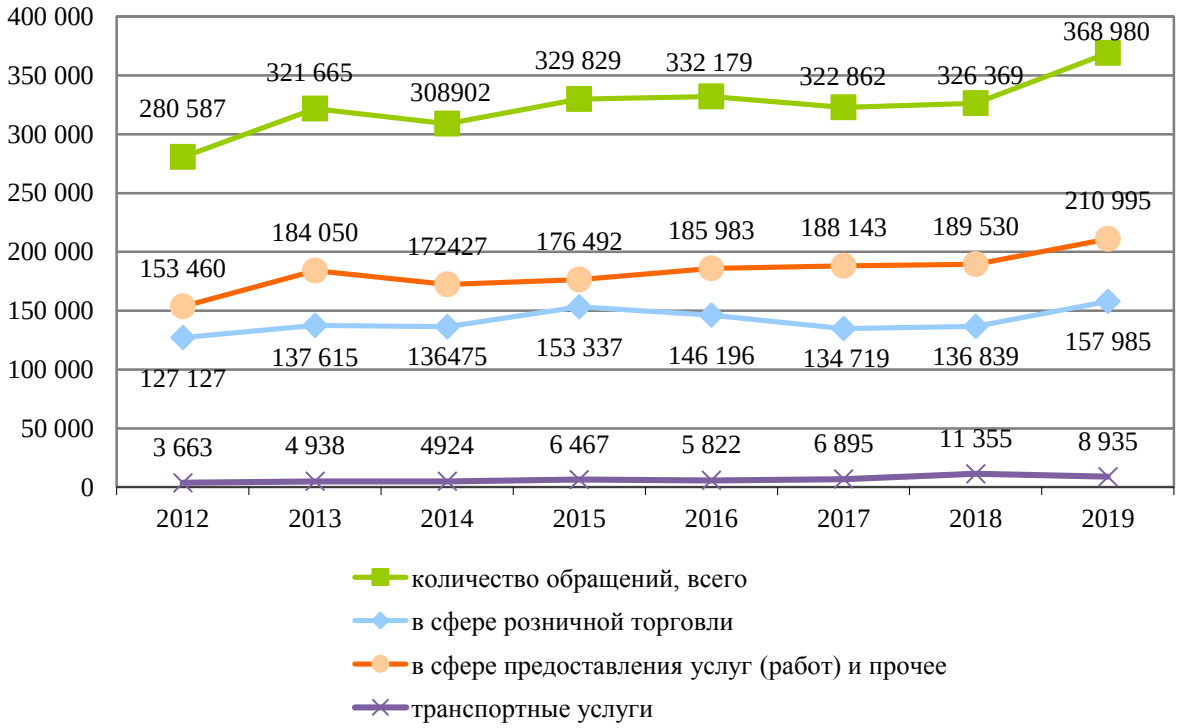


Рис. 3.6.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (8 935) количество обращений, поступивших непосредственно от граждан, составило 7 131 единиц (или 79,8 % от общего количества обращений), из которых 696 обращений устные и 6 435 письменные. Статистика 2019 г. практически соответствует предыдущим годам (в 2018 г. доля обращений в указанной сфере составляла 82,1 %).

В то же время количество обращений от органов государственной власти и местного самоуправления уменьшилось и составило в 2019 г. 1 766 единиц, что на 10,3 % меньше количества соответствующих обращений, поступивших в 2018 г. (1 969).

В 2019 г. Роспотребнадзором (его территориальными органами) рассмотрено 8 715 обращений, из которых в 80,6 % заявителям были даны необходимые разъяснения (7 021); 14,3 % обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1 248); 1 % обращений стали основанием для проведения проверок (90); 1,6 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (137); 10 обращений стали основанием для проведения контрольных закупок.

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 115 внеплановых проверок субъектов осуществляющих свою деятельность в сфере оказания транспортных услуг (в 2018 г. – 187 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере оказания транспортных услуг представлены в табл. 3.6.1 и на рис. 3.6.2.

Таблица 3.6.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	1 733	971	762	3 069	1,8
2013	1 720	858	862	3 680	2,1
2014	1 311	607	704	2 781	2,1
2015	1 273	529	744	2 669	2,1
2016	917	166	751	1 639	1,8
2017	319	161	158	753	2,4
2018	187	–	187	423	2,3
2019	115	–	115	371	3,2

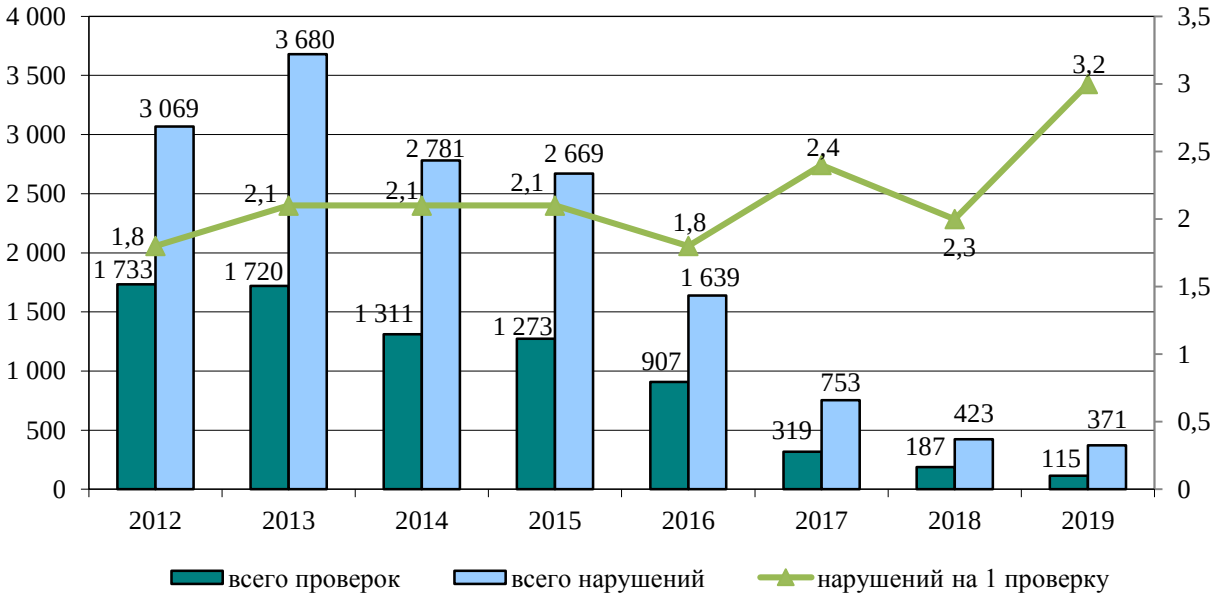


Рис. 3.6.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг по Российской Федерации за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.6.2.

Таблица 3.6.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей транспортных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	3 069	3 680	2 781	2 669	1 639	753	423	371
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	1 851	2 131	1 744	1 562	1 105	499	256	247
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	85	137	146	135	125	113	41	48
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	5	14	27	5	7	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	26	18	21	25	84	25	13	9
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 459	1689	1 354	1 079	688	276	129	131
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	69	69	23	35	9	7	2	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	74	45	37	61	54	29	48	25
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	134	165	158	213	118	44	16	32

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений граждан в сфере транспортных услуг, территориальными органами Роспотребнадзора в отчетном периоде вынесено 730 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных административных штрафов составила 6 138,8 тыс. руб. В сравнении с периодами 2018 и 2017 гг. аналогичные показатели составили в 2018 г. – вынесено 478 постановлений, общая сумма наложенных штрафов составила 5 851,3 тыс. руб. Таким образом, количество вынесенных постановлений в отчетном периоде по сравнению с 2018 г. увеличилось на 34,5 %.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.6.3.

Рис. 3.6.3. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2012–2019 гг.

Также, следует отметить, что в 2019 г. административная практика территориальных органов Роспотребнадзора по рассмотрению обращений потребителей, касающихся оказания услуг ненадлежащего качества по перевозке пассажиров легковым такси с использованием услуг владельцев агрегаторов информации об услугах (далее – владелец агрегатора), таких мобильных приложений как «Яндекс.Такси», «UBER», «Gett», «Сити Мобил», «ГетТакси Рус» и других, сложилась положительная.

При этом, в основном, суть обращений потребителей состояла в нарушении владельцами агрегаторов прав потребителей на предоставление необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах.

В Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу в 2019 г. поступило свыше 250 обращений потребителей на ненадлежащее оказание услуг по перевозке пассажиров легковым такси с использованием услуг владельцев агрегаторов. Наибольшее количество обращений поступило на услуги владельцев агрегаторов «Яндекс.Такси» – 96 обращений, такси «UBER» – 21, «Gett» – 12.

В обращениях потребители обращали внимание на нарушения времени ожидания транспортного средства, а также превышения стоимости услуги перевозки, предварительно оговоренной сторонами договорных отношений, а также потребителям не представлялась полная и достоверная информация об исполнителях и оказываемых ими услугах при заключении договора перевозки.

В июле 2019 г. в Санкт-Петербурге произошло дорожно-транспортное происшествие с участием автомобиля такси, имеющего оклейку «Яндекс.Такси» марки «ШКОДА RAPID» и грузового дорожно-транспортного средства «Петербилт», в результате которого погибли два пассажира такси и один – госпитализирован в больницу в тяжелом состоянии.

Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу при проверке указанной информации о выданных разрешениях на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Санкт-Петербурга на интернет-

портале Комитета по транспорту Правительства г. Санкт-Петербурга установлено, что разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа данным легковым такси отсутствует.

В связи с чем, Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу в отношении владельца агрегатора «Яндекс.Такси» проведено административное расследование, по результатам проведения которого Общество с ограниченной ответственности «Яндекс.Такси» привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (введение потребителей в заблуждение относительно качества и безопасности услуги по перевозке), сумма штрафных санкций составила 101 тыс. руб. Кроме того, в качестве административной меры ответственности в отношении Общества с ограниченной ответственности «Яндекс.Такси» Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу вынесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

По итогам обжалования Обществом с ограниченной ответственности «Яндекс.Такси» вынесенных Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу административных актов решением Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 29 ноября 2019 г. и постановлением Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 26 февраля 2020 г. по делу № А56-111312/2019 указанные акты оставлены в силе.

Управлением Роспотребнадзора по городу Москве при проведении контрольной закупки в отношении Общества с ограниченной ответственностью «СИТИ МОБИЛ» установлено, что при заключении договора по перевозке пассажиров и багажа легковым такси юридическое лицо ООО «СИТИ МОБИЛ» не доводит до сведения потребителей необходимую информацию о перевозчике.

По данному факту в отношении юридического лица ООО «Сити Мобил» вынесено постановление о назначении административного наказания по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10 тыс. руб. Данное постановление вступило в законную силу, юридическим лицом обжаловано не было.

В 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области рассмотрена информация Прокуратуры г. Новокузнецка в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Максим-Новокузнецк», в результате чего установлено, что ООО «Максим-Новокузнецк» является владельцем агрегатора, который посредством сети Интернет http://taximaxim.ru с помощью программного обеспечения привлекает к сотрудничеству водителей с автомобилями, не имеющих при этом выданных в установленном порядке разрешений для осуществления перевозок легковым такси.

Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области по результатам рассмотрения данной информации ООО «Максим-Новокузнецк» привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, кроме того обществу выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Данное постановление судебные инстанции оставлено в силе (дело № А27-11661/2019).

По исковому заявлению Прокурора г. Новокузнецка к ООО «Максим-Новокузнецк» о запрещении деятельности (дело № 2-4123/2018) Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области дано заключение в целях защиты прав потребителей. Центральный районный суд г. Новокузнецка удовлетворил исковые требования прокурора, признав деятельность ООО «Максим-Новокузнецк» по диспетчерскому обслуживанию владельцев автомобилей, не имеющим разрешений на

осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, незаконной и создающей опасность угрозы причинения вреда здоровья и имущества граждан. Судом ООО «Максим-Новокузнецк» запрещено передавать получаемые заказы на перевозку пассажиров и багажа лицам, не имеющим соответствующих разрешений. В апелляции Кемеровским областным судом решение суда первой инстанции признано законным и оставлено в силе.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2019 г. всего подано 56 исковых заявлений в защиту нарушенных прав потребителей транспортных услуг в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (из них в защиту неопределенного круга потребителей – 31 заявление, в защиту прав конкретных потребителей – 22 заявления, в защиту прав группы потребителей – 3 заявления). По сравнению с 2018 г. количество поданных заявлений в целом возросло на 27 %.

В реализации данного направления следует отметить судебную деятельность следующих территориальных органов Роспотребнадзора.

Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в интересах защиты нарушенных прав неопределенного круга лиц обратилось в судебные органы с исковым заявлением к Обществу с ограниченной ответственностью «Лидер-К», которое в рамках заключенных договоров об оказании информационных услуг оказывало услуги по диспетчерскому обслуживанию пассажиров по перевозке легковым такси. Основанием для подачи искового заявление стали материалы проверки соблюдения законодательства о безопасности дорожного движения организациями, осуществляющими перевозку пассажиров, проведенной прокуратурой Западного административного округа г. Краснодара.

Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в просительной части иска просило суд признать действия ООО «Лидер-К» по предоставлению услуг неопределенному кругу потребителей с нарушением требований ст. ст. 4, 7, 10 Закона «О защите прав потребителей» противоправными, обязать общество устранить нарушения путем доведения до сведения потребителей (пассажиров) информацию об исполнителе услуг и о наличии у исполнителя разрешения на перевозку пассажиров и багажа легковым такси, а также не привлекать к перевозке пассажиров легковым такси исполнителей услуг, не имеющих разрешений на такой вид деятельности, выдаваемых уполномоченным органом исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 9 апреля 2019 г. по делу № 33 – 62258/2019 исковые требования Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю к ООО «Лидер-К» удовлетворены в полном объеме.

За период 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия) и его территориальными отделами в защиту прав и законных интересов потребителей в суды общей юрисдикции было направлено 5 исковых заявлений. Исковые требования предъявлялись к Публичному акционерному обществу «Авиакомпания «ЮТэйр» и Акционерному обществу «Авиакомпания Якутия» и были основаны на нарушениях, выразившихся в задержке авиарейсов, т. е. нарушениях договорных условий воздушной перевозки пассажиров. Все исковые заявления удовлетворены судами в полном объеме, в пользу потребителей взыскано порядка 230 тыс. руб.

В рамках реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., организованная Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту (далее – Управление

Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту) и Открытым акционерным обществом «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») система консультирования и информирования потребителей продолжила развитие и совершенствование в 2019 г.

Реализация соглашения о сотрудничестве между Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту и ОАО «РЖД», заключенного в декабре 2015 г., позволило повысить качество услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта дальнего следования и пригородного сообщения.

Важнейшим направлением в области развития взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту и ОАО «РЖД» явилось проведение совместных информационных акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя – пассажира железнодорожного транспорта», которых в 2019 г. было проведено свыше 11; их услугами, в том числе приуроченными к Всемирному дню защиты прав потребителей, воспользовались свыше 1,5 тыс. пассажиров.

Следует отметить, что формат общественной приемной – это один из наиболее эффективных способов взаимодействия и обмена информацией в цепочке «пассажир – перевозчик – владелец инфраструктуры».

При проведении информационных мероприятий особое внимание было уделено проблеме несанкционированной торговли на объектах железнодорожного транспорта и проведению контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением норм, установленных Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

Также ежегодно начиная с 2014 г. ОАО «РЖД» проводит сетевую социально-профилактическую акцию «Общественная приемная: Добро пожаловаться!» (далее – Акция), в которой активное участие принимают сотрудники Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту.

В ходе проведения указанной Акции представители Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, транспортной полиции информировали пассажиров о возможности прямого обращения к начальникам территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, руководителям линейных отделов на транспорте Министерства внутренних дел Российской Федерации по вопросам улучшения обслуживания в пригородном пассажирском сообщении, а также ответили на вопросы пассажиров, касающиеся обеспечения безопасности на вокзалах, в пригородном транспорте и пассажирских поездах дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке детских организованных групп. Кроме того, в ходе проведения информационных мероприятий для пассажиров на входе в здания вокзалов демонстрировались рентгеновские интроскопы и рамки металлодетекторов, кабины дополнительного индивидуального рентгеновского контроля, напомнили о правилах личной и имущественной безопасности во время путешествий железнодорожным транспортом и были даны советы, как не стать жертвой противоправных действий.

Также в период подготовки и проведения XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 г. в г. Красноярске создана Межведомственная рабочая группа по вопросам транспортного обеспечения при подготовке и проведении соревнований, в состав которой вошли специалисты Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту.

Основной задачей Межведомственной рабочей группы была разработка комплекса мер по созданию для гостей и участников соревнований безопасной и качественной транспортной инфраструктуры.

За период проведения XXIX Всемирной зимней универсиады на железнодорожных вокзалах Красноярской железной дороги организована работа консультационных пунктов по информированию и консультированию пассажиров в период проведения Всемирной зимней универсиады. Пассажиры и болельщики универсиады были проконсультированы по вопросам ценообразования стоимости гостиничных номеров, реализации продукции с символикой универсиады, рисков при приобретении билетов с рук, а также обеспечены информационными материалами по профилактике заболеваний и здоровому образу жизни.

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса в 2019 г. оставалось повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения. С учетом роста востребованности таких перевозок Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту принимались системные меры по выдаче предписаний, предложений и предостережений в целях формирования доступной среды для маломобильных групп населения на объектах вокзальной инфраструктуры и в поездах дальнего следования.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту по соблюдению требований постановления Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы» регулярно рассматривались на рабочих совещаниях с руководством ОАО «РЖД», в том числе на итоговых заседаниях правления ОАО «РЖД» с заслушиванием причастных структурных подразделений.

По итогам рассмотрения материалов проверок, обращений граждан, в соответствии с которыми должностными лицами Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту выдавались предписания, согласно которым структурными подразделениями ОАО «РЖД» проводились мероприятия по установлению пандусов, лифтов, эскалаторов, касс с пониженными прилавками, оборудованными индукционными петлями для слабослышащих, наносились тактильные линии для слабовидящих, в туалетных комнатах оборудовались специализированные кабины.

В настоящее время на сети железных дорог России эксплуатируется 883 пассажирских вагона, оборудованных специализированным купе для пассажиров с ограниченными возможностями (в 2018 г. – 719 вагонов).

По статистики 2019 г. услугами по перевозке в специализированных купе поездов дальнего следования воспользовались 235 тыс. пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, что на 43,6 % больше, чем за весь период 2018 г. (163,7 тыс. пассажиров). Из них поездами дальнего следования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» перевезено 213 тыс. маломобильных пассажиров (на 50 % больше, чем в 2018 г.), в том числе в высокоскоростных поездах «Сапсан» – 22 тыс. пассажиров (на 11 % больше, чем в 2018 г.).

Кроме того, для пассажиров, которые не имеют возможности самостоятельно подать заявку на перевозку в специализированных купе в кассах железнодорожных вокзалов, появилась возможность ее оформления онлайн на официальном сайте ОАО «РЖД», при условии предварительной регистрации в Центре содействия мобильности.

По состоянию на 1 января 2020 г. необходимую помощь в оформлении билетов, перемещении ручной клади и багажа, а также в сопровождении по территории вокзала (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункт, платформы и т. д.) маломобильные пассажиры получили более чем на 900 вокзалах и остановочных пунктах по сети железных дорог Российской Федерации (в конце 2018 г. их количество

составляло 540). В залах ожидания для маломобильных пассажиров появились выделенные места, в которых созданы комфортные условия для инвалидов.

В декабре 2019 г. состоялся открытый форум Дальневосточной транспортной прокуратуры по теме «Защита социальных прав граждан. Профилактика правонарушений и преступлений несовершеннолетних», в котором приняли участие специалисты Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, Уполномоченные по правам человека в субъектах Российской Федерации, специалисты Министерства образования и науки Хабаровского края, работники Дальневосточной железной дороги – филиала ОАО «РЖД», представители правоохранительных органов и общественных организаций.

В ходе работы форума принято совместное решение о разработке информационных материалов, разъясняющих порядок перевозки детских организованных групп и оказание лицам с ограниченными возможностями услуг на объектах железнодорожной инфраструктуры.

В 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в целях обеспечения судебной защиты прав потребителей в судебные инстанции подано 7 исков в защиту прав потребителей, в том числе 6 исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей и 1 иск в защиту нарушенных прав конкретного потребителя.

Основаниями для защиты законных интересов неопределенного круга лиц и конкретного потребителя стали:

– коллективные обращения о неудовлетворительных условиях проживания, связанных с шумом от железнодорожного транспорта;

– обращение об отсутствии возможности выбора типа питания при приобретении железнодорожного билета через официальный сайт ОАО «РЖД»;

– обращение гражданина о нарушении прав при оказании АО «Федеральная пассажирская компания» (далее – АО «ФПК») услуги перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.

По иску в защиту прав потребителя услуг железнодорожного транспорта решением Мирового судьи судебного участка № 19 г. Читы исковое заявление Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту удовлетворено.

В пользу потребителя – пассажира железнодорожного транспорта взысканы с АО «ФПК» стоимость проездного документа, компенсация морального ущерба и штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Результатом взаимодействия Министерства внутренних дел Российской Федерации на транспорте (далее – МВД России), ОАО «РЖД» и Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту явилось утверждение совместного Плана мероприятий по пресечению фактов незаконной торговли на объектах транспортной инфраструктуры на 2019–2020 гг., предусматривающего проведение комплекса совместных мероприятий Главного Управления на транспорте МВД России, ОАО «РЖД» и Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, направленных на обеспечение охраны потребительского рынка, объектов железнодорожной инфраструктуры от незаконного оборота фальсифицированных и некачественных товаров.

Кроме того, в 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проведено 47 совместных проверочных мероприятий на объектах железнодорожного транспорта; по выявленным нарушениям наложено 67 административных штрафа на общую сумму 271,4 тыс. руб. (по сравнению с 2018 г. соответственно проведено 50 мероприятий и наложено 92 административных штрафа на общую сумму 483,5 тыс. руб.).

3.7. Медицинские услуги

Основной целью государственной политики в области здравоохранения является формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки.

По информации, представленной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения,[100] в 2019 г. Росздравнадзором проведено 29 427 контрольных мероприятий.

Основаниями для проведения внеплановых проверок послужили:

обращения граждан, содержащие сведения о возникновении угрозы жизни и здоровью – 1 729 проверок (32,6 %);

обращения граждан, содержащие сведения о причинении вреда жизни и здоровью – 633 проверок (12,0 %);

требования органов прокуратуры – 182 проверки (3,4 %);

исполнение поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации – 406 проверок (7,6 %);

исполнение ранее выданного предписания об устранении выявленных нарушений – 2 353 проверки (44,4 %).

По материалам правоохранительных органов в 2019 г. Росздравнадзором проведено 1 980 административных расследований, выдано в течение года 4 435 предостережений. По результатам всех контрольных мероприятий, в том числе лицензионного контроля, проведённых в 2019 г., юридические лица и индивидуальные предприниматели, органы исполнительной власти по фактам допущенных правонарушений оштрафованы на общую сумму свыше 257 млн руб.

В 2019 г. выявлено 137 745 правонарушений, что в 1,2 раза больше чем в 2018 г., при этом в отношении одного юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в сфере здравоохранения, выявлялось свыше 7 правонарушений одновременно.

В 2019 г. в Росздравнадзор поступило 30 548 обращений граждан с жалобами на нарушение, по мнению заявителей, их прав на получение медицинской помощи (на 13,6 % больше чем в 2018 г. – 26 880), по факту их рассмотрения Росздравнадзором:

– восстановлены права граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи 7 765 человек;

– защищены права граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи 11 439 человек.

В 2019 г. Росздравнадзором проведены 5 674 проверки реализации лекарственных средств, из них 2 528 плановых. По итогам проверок составлено 1 733 протокола, назначено административных штрафов на сумму 3 150 тыс. руб. по статье 6.16 КоАП РФ, 34 485 тыс. руб. по статье 14.43 КоАП РФ и 3 653,5 тыс. руб. по статье 14.4.2 КоАП РФ.

Административное наказание в виде предупреждения вынесено 652 юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

В целях пресечения оборота фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств Росздравнадзором совместно с правоохранительными и следственными органами проведено 287 совместных мероприятий в сфере обращения лекарственных средств, по результатам которых выявлено незарегистрированных, фальсифицированных и недоброкачественных

[100] Письмо Росздравнадзора от 27 февраля 2020 № 02-10599/20.

лекарственных средств на общую сумму 12 885, 538 тыс. руб., чем устранена угроза причинения вреда жизни и здоровью граждан. По фактам выявления незарегистрированных, фальсифицированных, недоброкачественных лекарственных средств возбуждено 14 уголовных дел. Всего в рамках государственного контроля (надзора) в сфере обращения лекарственных средств обеспечено проведение 36 500 экспертиз/испытаний образцов лекарственных средств, что составило около 12,4 % от количества серий, поступивших в обращение в 2019 году.

В целях снижения риска негативных последствий при применении лекарственных препаратов Росздравнадзором в 2019 г. обеспечен контроль за уничтожением субъектами обращения лекарственных средств 7 024 849 упаковок лекарственных средств, качество которых не соответствовало установленным требованиям.

Всего 2019 г. в Росздравнадзор поступило и было рассмотрено 95 518 обращений граждан и организаций, из них в центральный аппарат – 33 741, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 61 777. Таким образом, в 2019 г. в сравнении с предыдущим годом количество обращений, поступивших в центральный аппарат, уменьшилось на 1,2 % (2018 г. – 34 144), в территориальные органы Росздравнадзора увеличилось на 11 % (2018 г. – 55 607). В основном обращения поступали от родственников пациентов (14,80 %), лиц с ограниченными возможностями (13,30 %), работающих граждан (11,74 %), родителей ребенка (7,44 %), родственников умерших (7,15 %), родителей детей-инвалидов (5,04 %), пенсионеров по старости (4,71 %).

В результате анализа структуры обращений по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности установлено, что в ряде обращений содержится одновременно несколько вопросов. Преобладают жалобы на организацию медицинской помощи (38,3 %), качество оказания медицинской помощи (34,2 %), соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья (22,6 %), неквалифицированные действия медицинского персонала, в результате которых, по мнению заявителей, наступила смерть пациента (9,9 %). Наибольшее количество обращений по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности поступило от жителей г. Москвы, Московской области, г. Санкт-Петербурга, Краснодарского края, Челябинской, Свердловской, Ростовской, Самарской, Волгоградской и Новосибирской областей.

Доля обратившихся граждан по вопросу ненадлежащего качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации, составляет 82,2 %, в частных медицинских учреждениях – 9,5 %, в федеральных медицинских учреждениях – 5,4 %, в ведомственных медицинских организациях – 2,9 %.

Количество обращений по вопросам обеспечения при амбулаторном лечении отдельных категорий населения необходимыми лекарственными препаратами по сравнению с 2018 годом в процентном соотношении осталось приблизительно на одном уровне, по количеству снизилось на 11 обращений (2019 год – 27958, 2018 год – 27969). В результате анализа структуры обращений по вопросам обеспечения лекарственными средствами установлено, что в ряде обращений содержится одновременно несколько вопросов. Основными причинами обращений за анализируемый период являются отсутствие лекарственных препаратов в аптечных организациях (71,9 %), отказ врача в выписке лекарственных препаратов (26,9 %), длительное отсроченное обслуживание льготных рецептов (11,1 %), ненадлежащее обеспечение пациентов обезболивающими наркотическими препаратами (5,2 %).

Наибольшее количество обращений по вопросам лекарственного обеспечения поступило от жителей Краснодарского края, г. Москвы, Московской области, г. Санкт-

Петербурга, Волгоградской, Воронежской, Кемеровской, Ленинградской, Саратовской и Владимирской областей.

Высокий показатель (более 55 %) количества обращений по вопросам лекарственного обращения к общему числу поступивших обращений (в %) отмечается в Республике Мордовия (более 60 %), Курской области, Республике Дагестан, Волгоградской области, Кабардино-Балкарской Республике, Республике Ингушетия, Калининградской, Владимирской, Ульяновской, Саратовской областях.

Значительное количество обращений поступило по вопросам обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями групп населения и категорий заболеваний в рамках реализации органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации полномочий субъектов Российской Федерации за счет средств регионального бюджета.

Из них, наибольшее количество обращений по вопросам неудовлетворительного лекарственного обеспечения по категории заболевания «Диабет» (в том числе препаратами инсулина и медицинскими изделиями) поступило от жителей Краснодарского края, г. Санкт-Петербурга, Московской, Кемеровской, Волгоградской областей, г. Москвы, Саратовской и Воронежской областей, Республики Дагестан.

По вопросам неудовлетворительного лекарственного обеспечения по категории «Онкологические заболевания» – от жителей Московской области, Москвы, Краснодарского края, Санкт-Петербурга, Волгоградской области.

Признаны обоснованными поступившие в Росздравнадзор обращения по вопросу отказа в своевременном обеспечении лекарственными препаратами граждан, включенных в региональный сегмент федерального регистра лиц, страдающих жизнеугрожающими и хроническими прогрессирующими редкими (орфанными) заболеваниями, приводящим к сокращению продолжительности жизни граждан или их инвалидности. Наибольшее количество обращений по указанному вопросу поступило от жителей Краснодарского края, Московской области, г. Москвы, Тюменской области, Республики Башкортостан. По вопросам обеспечения специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов наибольшее количество обращений поступали из Московской, Воронежской, Оренбургской, Нижегородской, Саратовской областей, Краснодарского края, Республики Крым.

По причине отдаленности пунктов отпуска лекарственных препаратов обращения поступили из 22 регионов. Наибольшее количество обращений поступало от жителей Московской области, Краснодарского края, г. Санкт-Петербурга, Кемеровской и Тверской областей.

По-прежнему отмечается недостаточная разъяснительная работа со стороны органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, отсутствие информации о правах граждан на охрану здоровья в медицинских и аптечных организациях субъектов Российской Федерации, что является поводом для обращений в Росздравнадзор.

В пределах компетенции Росздравнадзора по результатам рассмотрения обращений по данному вопросу приняты меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае подтверждения изложенных заявителями фактов после вмешательства Росздравнадзора пациенты были обеспечены необходимыми лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов, в основном в период рассмотрения обращения.

Количество обращений, поступивших в Росздравнадзор, по вопросу применения цен на лекарственные препараты в 2019 г. снизилось на 0,8 % по сравнению с 2018 г. (2019 г. – 229, 2018 г. – 231).

В 2019 г. на 19,8 % увеличилось количество заявлений граждан в Росздравнадзор по вопросам обращения и качества лекарственных средств (2019 г. – 3780, 2018 г. – 3156). В числе заявлений о работе аптечных организаций лидируют вопросы розничной и оптовой торговли лекарственными средствами (70 %), из них 46 % обращений содержали жалобы на несоблюдение правил этики и деонтологии при отпуске лекарственных препаратов для медицинского применения сотрудниками аптечных организаций, в 6 % обращений граждане высказывали обеспокоенность случаями безрецептурного отпуска аптечными организациями спиртосодержащих лекарственных препаратов и лекарственных препаратов, вызывающих наркотическую зависимость. В 15 % обращений содержались запросы о разъяснении действующего законодательства в сфере обращения лекарственных средств, а также о предоставлении информации, в том числе о регистрации лекарственных препаратов, о наличии лекарственных препаратов в аптечных организациях и другое. В 14 % обращений граждане информировали о нарушении режима хранения и уничтожения лекарственных препаратов для медицинского применения в аптечных организациях. По данным обращениям территориальными органами Росздравнадзора приняты меры по компетенции.

Жалобы на мошеннические действия организаций, занимающихся распространением и реализацией биологически активных добавок к пище (БАД), составили 1 % обращений граждан. Обращения рассмотрены и направлены для принятия мер в соответствии с компетенцией в правоохранительные органы Российской Федерации. Основное количество обращений с жалобами на работу аптечных организаций поступило от жителей г. Москвы, Московской области, г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

В тех случаях, когда изложенные факты и обстоятельства являлись очевидными и не требовали дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина давался устно в ходе личного приема, в остальных случаях принимались письменные обращения, по которым заявителям были подготовлены и направлены письменные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан и организаций в Росздравнадзоре в 2019 г. проведена следующая работа:

– принимаются меры к широкому освещению на официальном сайте и в средствах массовой информации полномочий и результатов деятельности Росздравнадзора;

– начата работа по проведению контрольных закупок для выявления и пресечения фактов реализации лекарственных препаратов, обладающих психоактивным действием и представляющих непосредственную угрозу жизни и здоровью граждан;

– на постоянной основе проводится консультативная и организационно-методическая помощь территориальным органам Росздравнадзора, а также субъектам контрольно-надзорных мероприятий (федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, медицинские организации государственной и частной систем здравоохранения) в части организации и осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

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

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 10 300 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что на 12,5 % больше, чем в 2018 г. (9 013).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г. приведена на рис. 3.7.1.

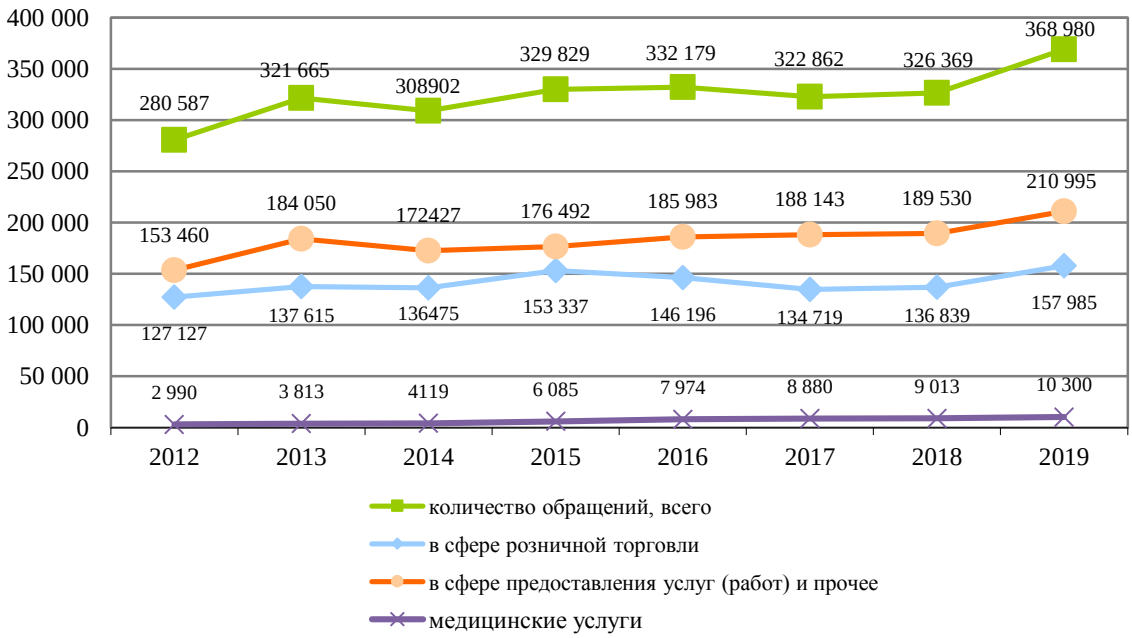


Рис. 3.7.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (10 300), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (7 519), составила 73 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2018 г. – 79,7 %, в 2017 г. – 74,7 %), из которых 1 016 устных и 6 503 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2019 г. 2 716 единиц, что на 4,6 % больше по сравнению с 2018 г. (2 297).

За 2019 г. было рассмотрено 10 023 обращения, из которых в 70,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (7 082); 26,2 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 627); 2,1 % стали основанием для проведения проверок (213); 1,9 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (187). Основанием для проведения контрольной закупки послужило 8 обращений.

По результатам рассмотрения обращений, по фактам выявленных нарушений составлено 1 853 протокола об административных правонарушениях (в 2018 г. рассмотрено 7 082, составлено 2 282 протокола); подано 195 исков (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2018 г. – 69 исков).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в табл. 3.7.1 и на рис. 3.7.2 и 3.7.3.

Таблица 3.7.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	6 054	4 681	1 373	9 744	1,6
2013	6 534	4 542	1 992	13 928	2,1
2014	6 065	4 143	1 922	16 371	2,7
2015	5 903	3 699	2 204	15 924	2,7
2016	6 697	4 058	2 639	17 535	2,6
2017	6 780	4 857	1 923	18 381	2,7
2018	1 377	0	1 377	4 755	3,5
2019	841	0	841	2 962	3,5

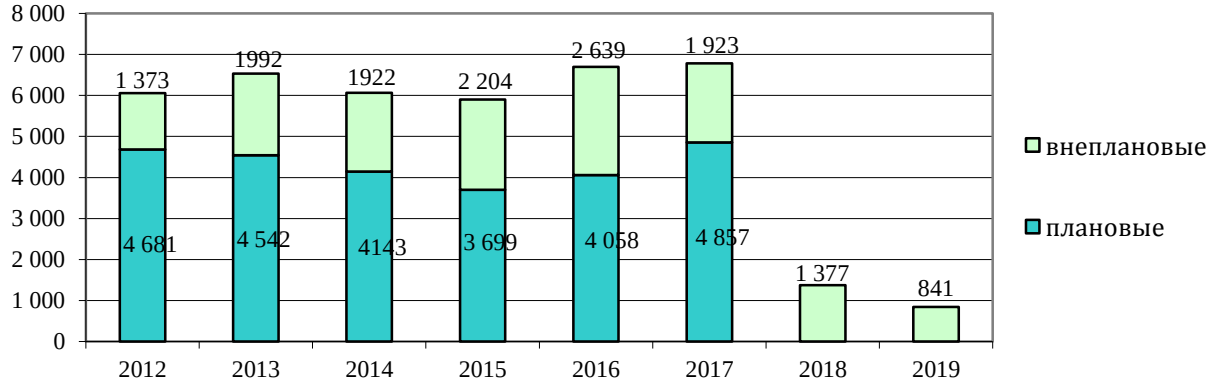


Рис. 3.7.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 7 лет с 2012 по 2019 г.

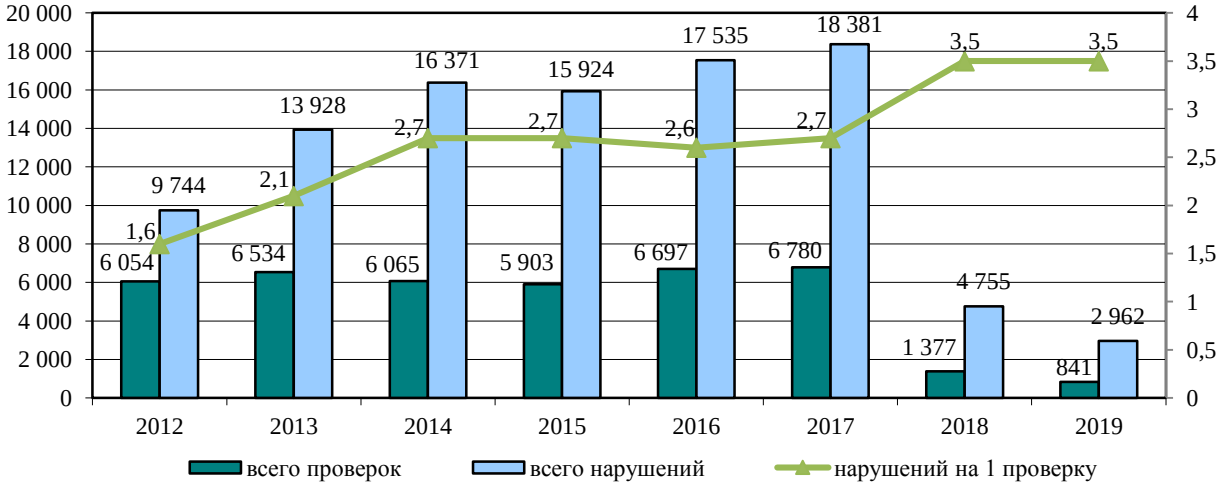


Рис. 3.7.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг по Российской Федерации за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.7.2.

Таблица 3.7.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	9 744	13 928	16 371	15 924	17 535	18 381	4755	2962
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	6 527	8 988	10 357	9 892	10 846	11 803	2574	1897
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	423	649	661	606	605	619	167	91
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	100	30	38	45	102	9	7
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	396	152	155	235	264	333	43	18
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	3792	5 404	6 751	6 206	6 877	6 858	1440	806
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	130	276	166	187	141	200	33	15
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	747	1 113	1 176	1 130	1 472	1 576	227	188
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	994	1 294	1 418	1 490	1 442	2 115	655	772

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2019 г. составлено 1 853 протокола об административном правонарушении (в 2018 г. – 2 282, в 2017 г. – 7 800). В 2019 г. вынесено 1939 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2018 г. – 2 316, в 2017 г. – 7 648) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 10 353 тыс. руб. (в 2018 г. – 9 730,1 тыс. руб., в 2017 г. – 27 770,2 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 5,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 4.2, в 2017 г. – 3,6). Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.7.4.

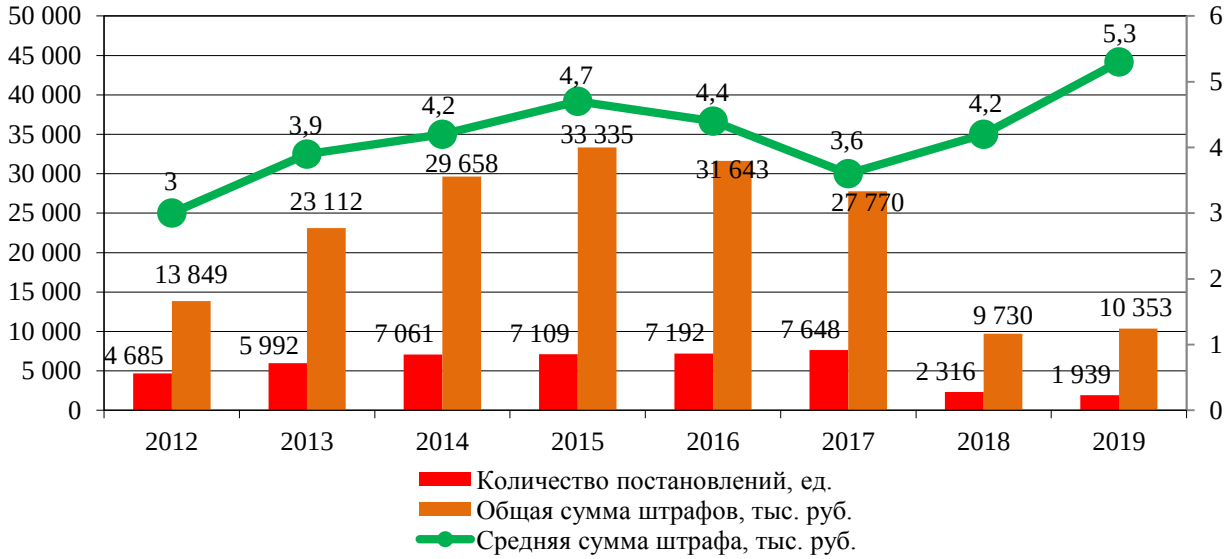


Рис. 3.7.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2012–2018 гг.

Территориальными органами Роспотребнадзора активно проводилась работа по судебной защите потребителей, пострадавших от различных коммерческих организаций при оказании медицинских услуг. В 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 235 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, подано 286 исков в защиту потребителей, их них 112 в защиту неопределенного круга потребителей и 174 – в защиту конкретных потребителей.

Например, исковое заявление Управления Роспотребнадзора по г. Москве в защиту прав пациента, пострадавшего от неправомерных действий клиники ООО «Клуб голливудских улыбок». Пациент обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с жалобой на причинение вреда здоровью в связи с оказанием стоматологической клиникой некачественной медицинской услуги. При рассмотрении обращения было установлено, что пациентом был заключен договор с ООО «Клуб голливудских улыбок» на оказание стоматологических услуг. Позиция Управления Роспотребнадзора по г. Москве при подаче иска в защиту прав конкретного потребителя заключалась в том, что в результате недоведения Обществом необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, а также ненадлежащим образом выполненных работах, пациенту были удалены два здоровых зуба, что причинило вред его здоровью, ухудшило внешний вид и лишило возможности вести привычный образ жизни, заставляя испытывать дискомфорт.

Определением Бабушкинского районного суда города Москвы по ходатайству прокурора была дополнительно назначена судебно-медицинская экспертиза, в результате которой АО «Национальный Институт независимой Медицинской Экспертизы НИМЭ» подтвердил доводы и позицию Управления Роспотребнадзора по г. Москве, действующего в интересах пациента.

По результатам рассмотрения дела в связи с нарушением прав потребителя, установленных Законом «О защите прав потребителей» и неудовлетворением требований потребителя в добровольном порядке договор, заключенный между потребителем и ООО «Клуб голливудских улыбок», судом был расторгнут, и суд обязал клинику выплатить потребителю денежные средства в размере 2 177 334 руб.

Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, действующее в интересах потребителя, обратилось в суд с иском к ООО «Линия Жизни», в котором просила взыскать с ответчика в пользу потребителя уплаченную по договору за медицинские процедуры денежную сумму в размере 100 300 руб., неустойку в размере 1 679,68 руб., компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя в размере 50 000 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, а также денежные средства в размере 20 000 руб. в счет компенсации оплаченных юридических услуг.

Из документов и сведений, предоставленных потребителем, следует, что в мае 2019 г. года истец заключил с ответчиком ООО «Линия жизни» договор оказания медицинских услуг, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, на сумму 109 800 руб. Ответчик оформил кредитный договор на истца с ПАО КБ «Восточный» на 109 800 руб. После оказания ряда процедур истец понял, что данные процедуры не помогут ему восстановить здоровье при наличии второй группы инвалидности, поэтому он обратился к ответчику для расторжения договора. В результате был составлен и подписан акт о расторжении договора, по которому ответчик обязывался в срок до 21 июня 2019 г. перечислить сумму в размере 100,3 тыс. руб. на кредитный счет истца, открытый в ПАО КБ «Восточный», но деньги на счет истца не поступили. В судебном заседании исковые требования Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, действующего в интересах истца, были удовлетворены частично. С общества с ограниченной ответственностью «Линия Жизни» в пользу истца были взысканы денежные средства в размере 170,5 тыс. руб., включая моральный вред.

3.8. Образовательные услуги

В современном обществе экономическая ценность информации и знаний неуклонно растет, что делает образовательные услуги в Российской Федерации весьма востребованными. Получая образовательную услугу, человек реализует гарантированное ему государством конституционное право на образование. Образовательные услуги играют важнейшую социальную роль, что обусловливает необходимость повышенного внимания со стороны государства за качеством их оказания.

По информации, поступившей от Федеральной службы в сфере образования и науки (Рособрнадзор)[101], в целях реализации полномочий, предусмотренных статьей 97 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 273-ФЗ), Правилами осуществления мониторинга системы образования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662, а также в соответствии с приказом Рособрнадзора от 10 июня 2019 г. № 796 «Об утверждении процедуры, сроков проведения и показателей мониторинга системы образования Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки» (далее – Приказ по мониторингу) Рособрнадзором в 2019 г. проведен мониторинг системы образования в Российской Федерации.

При этом мониторинг соблюдения образовательными организациями высшего образования законодательства Российской Федерации в сфере образования осуществлялся по следующим направлениям:

– соблюдения образовательными организациями требований по размещению и обновлению информации на официальном сайте в сети Интернет;

[101] Письмо Рособрнадзора от 10.03.2020 № 01-52-242/07-1106.

– соблюдения образовательными организациями требований по внесению сведений в федеральную информационную систему обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования (далее – ФИС ГИА и приема), полнота и корректность сведений, размещенных на официальном сайте;

– соответствия информации о результатах приема, представленной в ФИС ГИА и приема, и сведений, размещенных на официальном сайте образовательных организаций.

В ходе проведения мониторинга были проанализированы официальные сайты более 1 300 образовательных организаций, при этом установлено, что у 9,2 % образовательных организаций нарушено более 26 % показателей, утвержденных Приказом по мониторингу.

На основе данных, предоставленных из ФИС ГИА и приема, были выявлены следующие типовые нарушения в части представления сведений об организации и проведении приемной кампании: несоблюдение сроков проведения приемной кампании; отсутствие сведений о минимальном количестве баллов единого государственного экзамена, необходимых победителям и призерам олимпиад школьников для использования особого права при приеме в образовательные организации высшего образования; отсутствие сведений о квотах приема на целевое обучение (при наличии).

К наиболее распространенным нарушением относятся также отсутствие локальных нормативных актов образовательной организации, регламентирующих порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися; коллективный договор; режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Достаточно часто на сайтах организаций отсутствовала информация о результатах приёма, перевода, восстановления и отчисления студентов.

Вместе с тем по отдельным показателям мониторинга, проведенного в 2019 г., прослеживается тенденция к снижению по сравнению с 2018 г. нарушений образовательными организациями обязательных требований.

Например, в 2018 г. копии разработанных и утвержденных образовательной организацией образовательных программ, учебные планы по всем реализуемым образовательным программам, аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии), календарные учебные графики, методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, программы практик, информация об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий и т. д. не были размещены на сайтах порядка 58 % проверенных образовательных организаций, а в 2019 г. количество организаций, не разместивших указанную выше информацию, составило лишь 21 %.

Информация о выявленных по результатам проведенного мониторинга официальных сайтов образовательных организаций высшего образования нарушениях опубликована в личных кабинетах образовательных организаций и в личных кабинетах учредителей образовательных организаций в информационной системе автоматизации контрольно-надзорной деятельности.

В 2019 г. Рособрнадзором проведено также более 180 контрольно-надзорных мероприятий (в 2018 г. – более 200) в части соблюдения образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том

числе Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 (далее – Правила).

В соответствии с Правилами исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом № 273-ФЗ.

Между тем в нарушение установленных требований образовательные организации до заключения договора и в период его действия не предоставляет заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

При осуществлении в 2019 г. плановых и внеплановых, выездных и документарных контрольно-надзорных мероприятий Рособрнадзором выявлены следующие нарушения Правил:

пункта 9 – в договорах об образовании на обучение по образовательным программам высшего образования заказчику образовательных услуг предоставлена недостоверная информация;

пункт 10 – организация не доводит до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом «О защите прав потребителей»;

подпункта «ж» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения об ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося;

подпункта «з» пункта 12 – в договорах об оказании платных образовательных услуг не указана полная стоимость платных образовательных услуг, что не соответствует требованиям части 3 статьи 54 Федерального закона № 273-ФЗ;

подпункта «к» пункта 12 – в организации договоры об оказании образовательных услуг не содержат сведения о виде, уровне и (или) направленности образовательной программы;

подпункта «м» пункта 12 – в договорах об оказании платных образовательных услуг не указаны характеристики образования, в том числе срок освоения образовательной программы (продолжительность обучения), что не соответствует требованиям части 2 статьи 54 Федерального закона № 273-ФЗ;

подпункта «н» пункта 12 – в договорах об оказании платных образовательных услуг по программам высшего образования потребителю образовательных услуг предоставлена недостоверная информация: о виде документа об образовании и (или) о квалификации; о виде документа об обучении или о периоде обучения;

подпункта «о» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения о порядке изменения и расторжения договора;

пункт 13 – договоры об образовании на обучение содержат условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании.

По результатам проведенных в 2019 г. контрольно-надзорных мероприятий уполномоченными лицами Рособрнадзора возбуждено 43 дела об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Постановлениями судебных органов образовательные организации, должностные лица образовательных организаций подвергнуты наказаниям в виде административного штрафа на сумму 1 млн 480 тыс. руб.

Образовательным организациям, допустившим нарушения Правил, выдано 97 предписаний Рособрнадзора об их устранении, из них – 16 организациям предписания выданы повторно.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг в отчетном периоде установлено следующее.

В 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 2 604 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 16,7 % больше, чем в 2018 г. (2 170).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г. приведена на рис. 3.8.1.

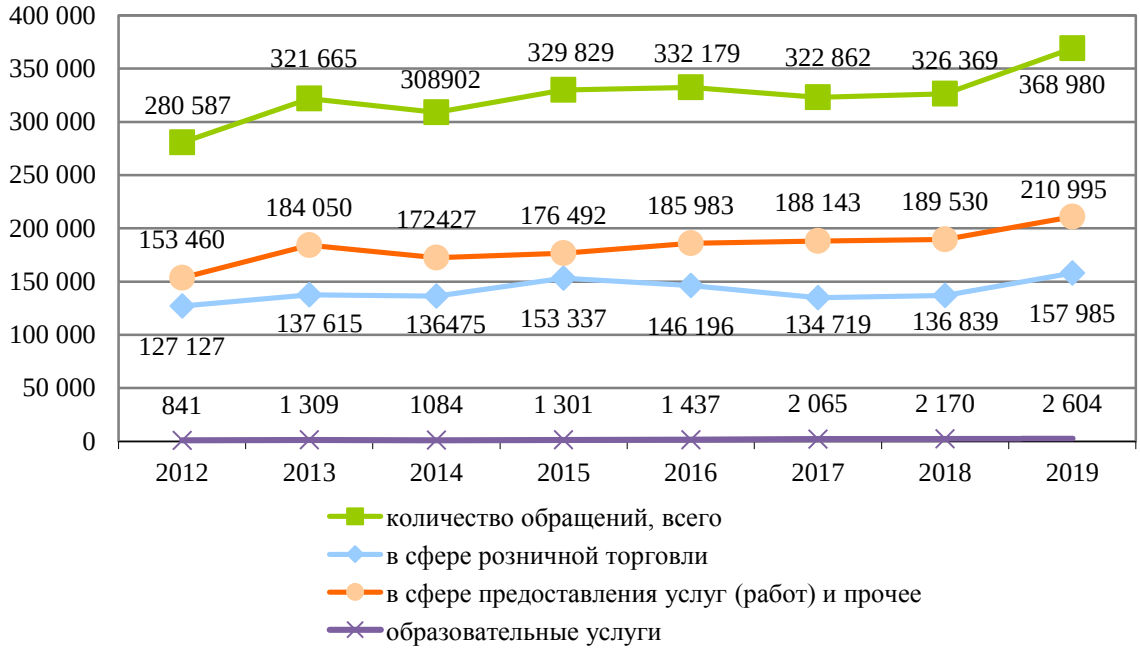


Рис. 3.8.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг (2 604), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (1 497), составила 57,5 %, что ниже уровня предыдущих лет (в 2018 г. – 73 %), из которых 274 устных и 2 322 письменных обращений.

За 2019 г. было рассмотрено 2 556 обращений, из которых в 83,2 % заявителям были даны необходимые разъяснения (2 126); 16,5 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (413); 1,6 % стали основанием для проведения проверок (41); 1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (25).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг представлены в табл. 3.8.1 и на рис. 3.8.2 и 3.8.3.

Таблица 3.8.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		Плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	4 994	3 677	1 317	5 350	1,1
2013	5 088	3 733	1 355	6 304	1,2
2014	4 606	3 418	1 188	7 526	1,6
2015	4 209	2 836	1 373	7 428	1,8
2016	6 584	5 034	1 550	10 541	1,6
2017	7 433	5 669	1 764	12 603	1,7
2018	845	–	845	2 176	2,6
2019	406	–	406	1025	2,5

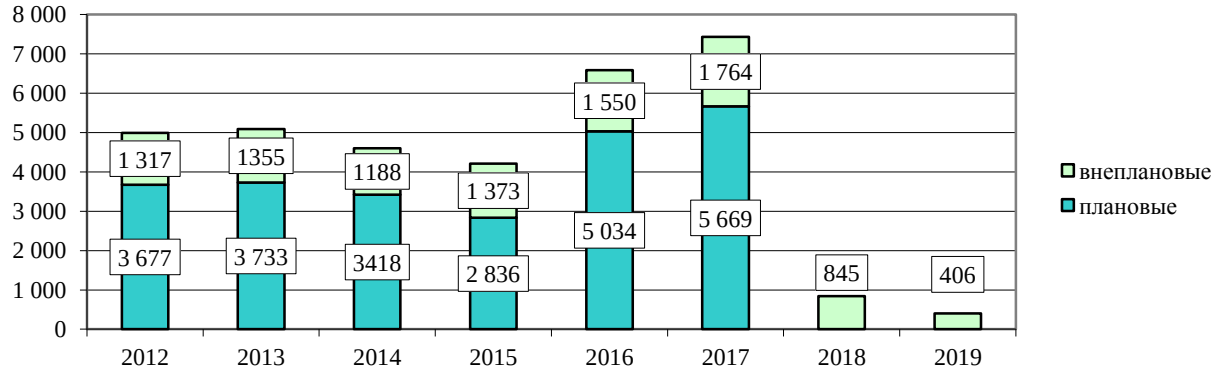


Рис. 3.8.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, по Российской Федерации за 8 лет с 2012 по 2019 г.

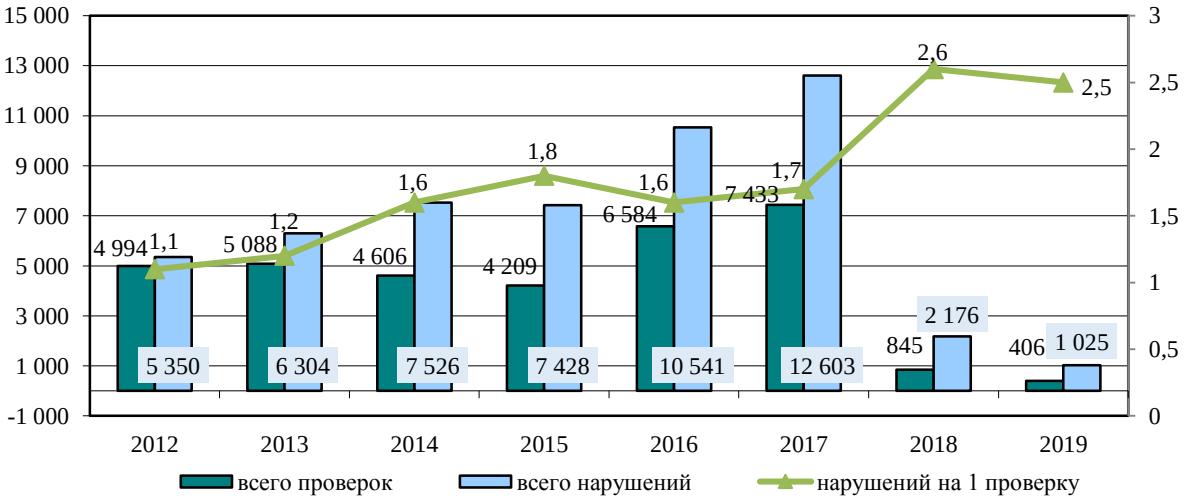


Рис. 3.8.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей образовательных услуг по Российской Федерации за 8 лет с 2012 по 2019 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг. представлена в табл. 3.8.2.

Таблица 3.8.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2019 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 350	6 304	7 526	7 428	10 541	12 603	2176	1025
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	3 386	4 071	4 506	4 493	6 481	8 049	1 141	654
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	286	376	461	312	261	350	25	31
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	17	24	6	16	95	76	3	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114	7	27
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 982	2 300	2 880	2 799	4 462	5 092	643	378
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	124	60	50	59	146	17	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	546	622	522	520	592	1 032	117	65
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	431	476	493	689	939	1 239	329	149

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2019 г. составлено 612 протоколов об административном правонарушении (в 2018 г. – 1 209).

В 2019 г. вынесено 677 постановлений о привлечении к административной ответственности (в 2018 г. – 1 186) в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 2 257,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 2 858).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 3,3 тыс. руб. (в 2018 г. – 2,4 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы

штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг. представлена на рис. 3.8.4.

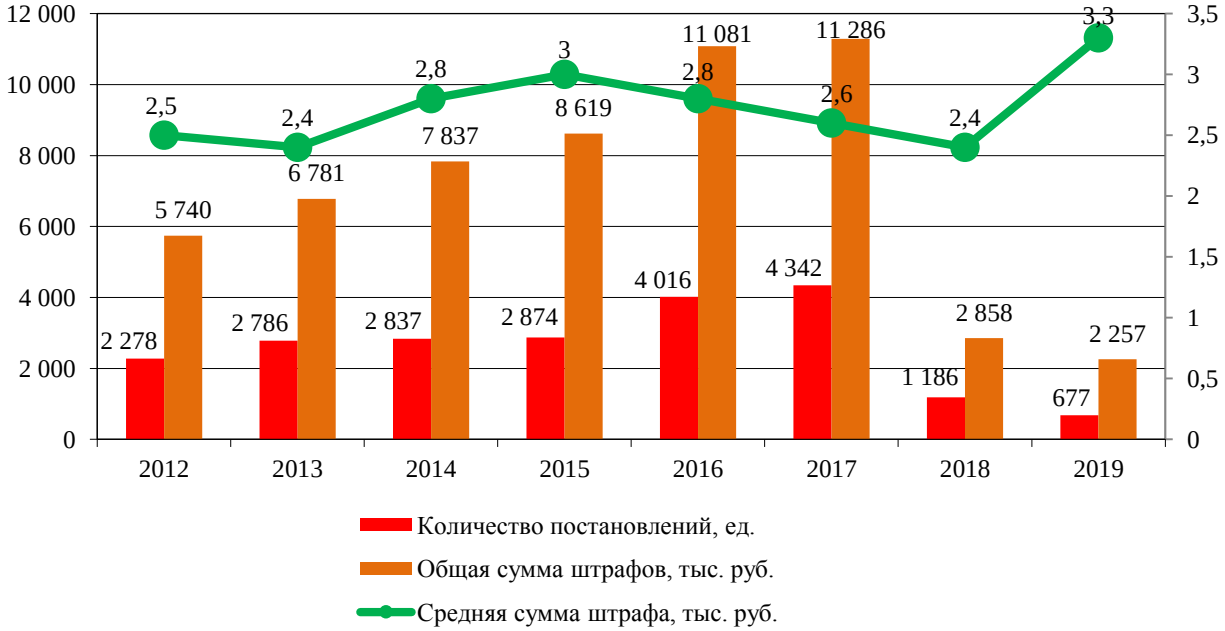


Рис. 3.8.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2019 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2019 г. направлено 39 дел об административных правонарушениях (в 2018 г. – 99).

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2019 г. всего подано 183 исковых заявления в защиту нарушенных прав потребителей образовательных услуг в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (из них в защиту неопределенного круга потребителей – 152 заявления, в защиту прав конкретных потребителей – 31 заявление). По сравнению с 2018 г. количество поданных исковых заявлений (170) в целом возросло на 7 %.

4. Судебная защита прав потребителей

4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2019 г. как и прежде судебная практика продолжала формироваться с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации[102], изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». При этом с 2017 года (когда вопрос о национальной системе защиты прав потребителей рассматривался на заседании Президиума Государственного Совета Российской Федерации) наблюдается изменение основных тенденций соответствующих показателей.

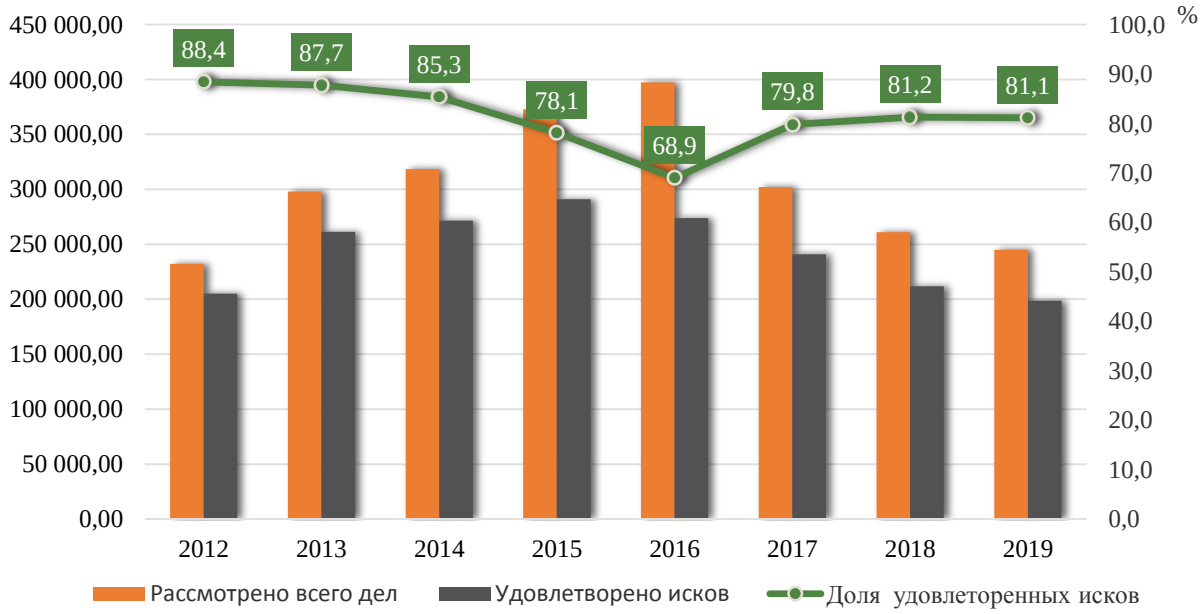


Рис. 4.1.1. Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей[103]

Вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы: количество рассмотренных дел данной категории увеличилось за пять лет на 71 % и достигло в 2016 г. показателя почти 400 000 дел. В 2017 году этот показатель снизился до уровня 2013 года (на 24 % по сравнению в 2016 годом) и составил чуть более 300 тыс. дел, а в 2019 году снизился на 38 % по сравнению с 2016 годом.

Анализируя причины такого существенного снижения (на 38 % за 3 года) можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах (рис. 4.1.2). Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу перевозок (–270 %), финансовых услуг (–142 %, со 150 тыс. до 62 тыс. споров). В сфере торговли и строительства снижение произошло на 16 % и 20 % соответственно. По спорам, касающимся сферы оказания услуг связи произошел прирост на 20 %, в сфере ЖКХ на 15 %, туризма на 23 %. Самый большой рост оказался в сфере оказания медицинских услуг – 51 %.

[102] Далее также – ВС РФ.
[103] По данным Судебного департамента при ВС РФ.

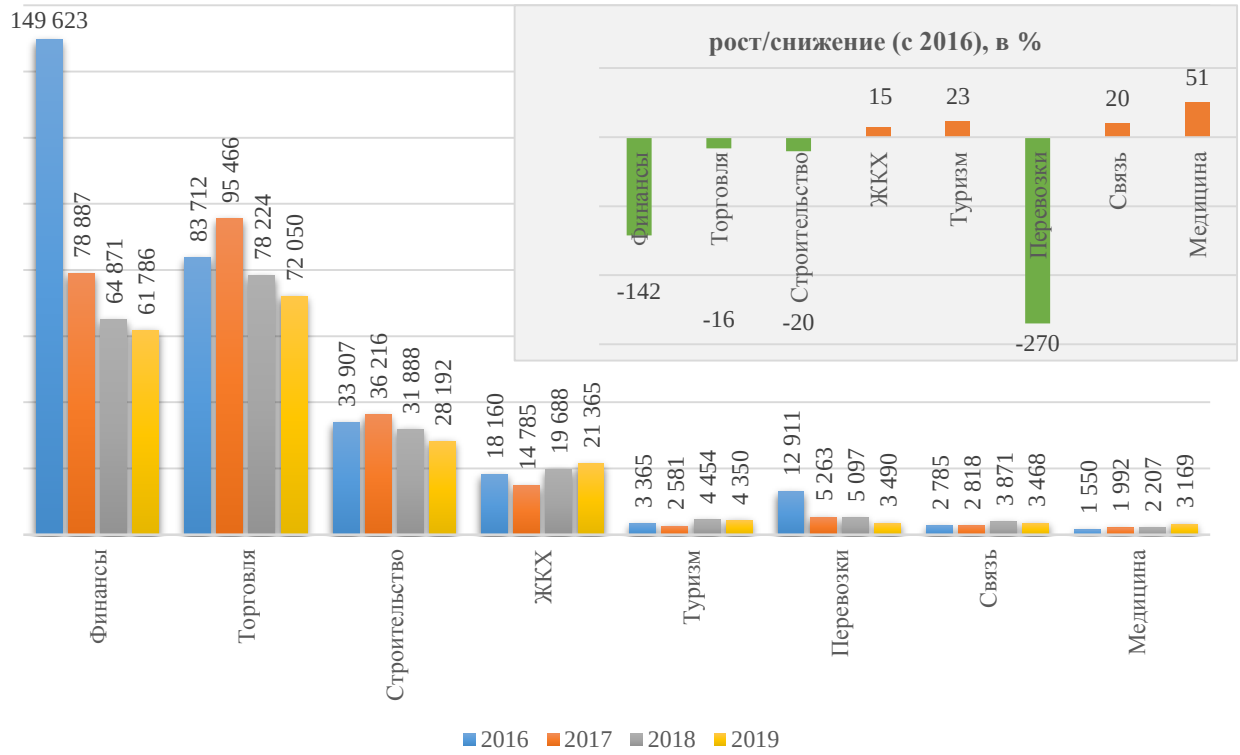


Рис. 4.1.2. Сведения о приросте (уменьшении) количества рассмотренных в 2019 году судебных дел по различным сферам (в соотношении с 2016 годом)[104]

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2017 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне 80 %. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 г. их доля снизилась до 78 %, в 2016 г. составила 68,9 %, в 2017 г. вновь вернулась на уровень 2015 года и составила почти 80 %, а в 2018 и 2019 годах сохранялась на уровне 81 %.

Существенное ухудшение данного показателя произошло в 2016 году из-за резкого увеличения количества судебных исков к кредитным организациям и значительного сокращения доли удовлетворенных исков данной категории. В 2016 году было удовлетворено 38 %, в 2017 году показатель вырос до 60 %, в 2018 году составил уже 71 %, а в 2019 – 73,8 %.

В табл. 4.1.1 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя в динамике за пять лет.

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2019 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (95 %), образования (87 %), жилищных услуг (86 %), услуг связи (87 %), и туристских услуг (84 %), розничной торговли (83 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (69 %), финансовых услуг, оказываемых некредитными организациями (65 %), санаторно-оздоровительных услуг (73 %).

Наибольший прирост в 2019 году по анализируемым показателям произошел в сфере оказания медицинских услуг.

В 2019 году снижение показателей зафиксировано в 7 сферах из 16, в 2018 году – в 5 сферах из 16 (как и в 2017 году).

[104] По данным Судебного департамента при ВС РФ.

Отметим, что за период с 2014 года по 2019 год наиболее стабильной с точки зрения прогнозируемости вынесения положительного судебного решения является строительная сфера, сфера оказания жилищных услуг, услуг отдыха, культуры и спорта, розничная торговля. Стабильный рост доли положительных судебных решений наблюдается только в двух сферах: оказания услуг связи, где этот показатель за 5 лет вырос с 62 до 87 процентов и в сфере предоставления образовательных услуг (рост с 71 до 87 %).

Таблица 4.1.1

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)[105]

Категория дел	Доля, %					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Всего	85	78	69	80	81	81
Из договоров в сфере						
услуг торговли	87	86	85	87	84	83
услуг связи	62	68	71	82	86	87
коммунальных услуг	83	84	83	78	79	79
жилищных услуг	90	86	86	86	86	86
бытовых услуг	85	84	80	83	81	82
строительных и связанных с ними инженерных услуг	93	93	94	95	95	95
туристских услуг	84	84	85	80	86	84
услуг отдыха, культуры и спорта	85	87	89	89	86	83
санаторно-оздоровительных услуг	73	86	73	84	82	73
медицинских услуг	58	62	67	65	65	76
транспортных услуг	94	94	88	81	81	77
услуг в области образования	71	78	79	84	87	87
иных услуг	75	54	83	81	80	79
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере						
услуг кредитных организаций	79	81	38	61	64	69
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85	78	68	64	66	65
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48	67	83	83
Из договоров в иных сферах деятельности	91	86	87	85	82	77
Иски, поданные						
от общественных объединений в интересах физических лиц	84	77	78	82	83	87

Во всех иных сферах потребительских правоотношений наблюдаются периодические спады или всплески подачи немотивированных, с точки зрения судей, исков.

Из табл. 4.1.1 также видно, что, если в интересах потребителей обращаются общественные объединения – шансы на положительное судебное решение возрастают

[105] По информации Судебного департамента при ВС РФ.

до 87 %. Всего общественными объединениями было подано 4717 исков (в 2018 году – 4352 иска, что в два раза ниже, чем в 2017 году (8,5 тыс. исков)).

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, в 2019 г. составило почти 30 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей (в 2016 г. – 21 %). В 2019 г. на споры с кредитными организациями приходится порядка 25 % всех рассмотренных дел (в 2016 г. – 30 %, подробнее см. табл. 4.1.2).

Топ-5 самых конфликтных с точки зрения защиты прав потребителей сфер выделены в табл. 4.1.2 оранжевым цветом.

Таблица 4.1.2

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах с 2016 по 2019 г.[106]

Категория дел	Доля, %			
	2016	2017	2018	2019
Из договоров в сфере				
услуг торговли	21,08	31,6	30	29,4
услуг связи	0,7	0,9	1,5	1,4
коммунальных услуг	4,57	4,9	5,4	6,2
жилищных услуг	1,38	2	2,1	2,5
бытовых услуг	0,72	0,9	1	1,0
строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54	12	12,2	11,5
туристских услуг	0,85	0,9	1,7	1,8
услуг отдыха, культуры и спорта	0,32	0,4	0,4	0,3
санаторно-оздоровительных услуг	0,04	0,1	0,1	0,0
медицинских услуг	0,39	0,7	0,8	1,3
транспортных услуг	3,2	1,7	2	1,4
услуг в области образования	0,19	0,3	0,4	0,3
иных услуг	13,21	9,5	10,5	10,5
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере				
услуг кредитных организаций	29,71	20	14,9	15,3
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89	0,9	0,8	0,9
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07	5,2	9,1	9,0
Из договоров в иных сферах деятельности	7,14	8	7,1	7,1

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 4.1.3.

106 По информации Судебного департамента при ВС РФ.

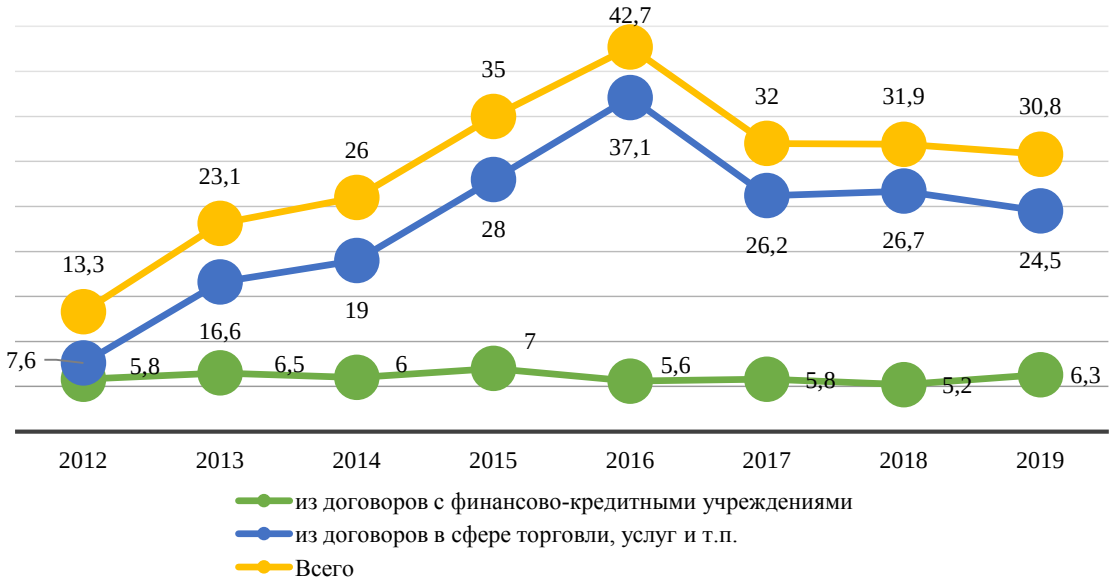


Рис. 4.1.3. Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб. [107]

В 2019 году общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам немного снизилась, что объясняется небольшим сокращением и количеством поданных исков. При этом если на пике, в 2016 году она составляла 42,7 млрд руб., то в 2019 г. – 30,8 млрд руб.. Такое снижение на 25 % соответствует снижению более чем на четверть количества рассмотренных судами исков.

В табл. 4.1.3 указаны сведения о средней сумме, присужденной судом потребителям по различным сферам спорных правоотношений.

При этом средняя сумма, взысканная в пользу потребителей по решению суда составляет в среднем 120–130 тыс. руб.

Таблица 4.1.3

Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в зависимости от сферы спорных правоотношений (руб.)[108]

Категория дел	Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.					
	2015	2016	2017	2018	2019	Среднее за 5 лет
1	2	3	4	5	6	7
Из договоров в сфере						
услуг торговли	82 750	81 051	71 373	85 005	94 064	82 849
услуг связи	17 344	54 218	34 469	11 248	23 116	28 079
коммунальных услуг	26 348	25 551	24 549	25 614	33 869	27 186
жилищных услуг	134 084	143 444	132 259	147 373	115 170	134 466
бытовых услуг	105 661	105 563	84 701	139 291	113 119	109 667
строительных и связанных с ними инженерных услуг	410 783	304 793	293 179	298 661	294 925	320 468
туристских услуг	123 123	107 989	84 694	124 677	146 343	117 365
услуг отдыха, культуры и спорта	26 679	38 856	32 732	67 456	36 712	40 487

[107] По данным Судебного департамента при ВС РФ.

[108] По информации Судебного департамента при ВС РФ.

Продолжение табл. 4.1.3

1	2	3	4	5	6	7
санаторно-оздоровительных услуг	61 664	69 154	45 882	78 499	44 283	59 896
медицинских услуг	191 042	147 015	69 013	130 722	90 671	125 693
транспортных услуг	110 915	135 237	99 066	92 948	134 687	114 571
услуг в области образования	50 363	66 708	46 090	75 864	43 215	56 448
иных услуг	114 565	130 662	134 618	146 508	154 943	136 259
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере						
услуг кредитных организаций	81 457	102 470	67 209	76 871	82 002	129 371
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	217 724	199 703	138 609	151 206	176 811	181 641

По требованию общественных объединений потребителей в 2019 году в среднем по одному иску было присуждено 86 тыс. руб. (в 2018 г. – 110 тыс. руб., в 2017 году этот показатель составлял 61 тыс. руб.).

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей осуществляется в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе путем дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращения в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Всего за прошедший год Роспотребнадзором подано 6 429 исков в защиту прав потребителей, при этом в 2018 г. было направлено в суды 7 302 исковых заявления. Анализируя представленные на диаграмме данные, следует отметить, что на протяжении последних пяти лет этот показатель варьируется незначительно (рис. 4.1.4).

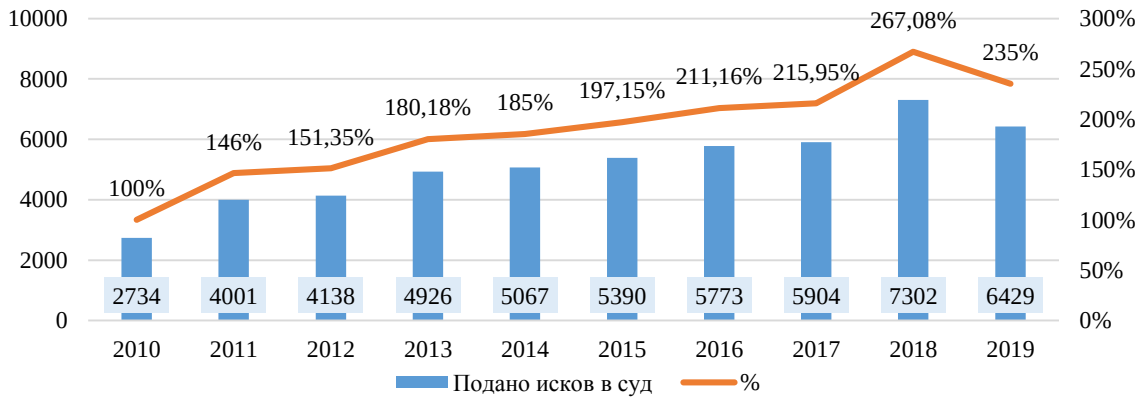


Рис. 4.1.4. Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд, 2010–2019 гг.

В 2019 г. судебными органами рассмотрено 5 372 иска в защиту прав потребителей или 83,6 % от общего количества поданных исков. По сравнению с 2018 г. этот показатель снизился на 15,6 % (рис. 4.1.5).

Доля удовлетворенных исков в 2019 г. от общего количества рассмотренных составила 97 % (5 208 исков), что соответствует уровню 2018 года 97,3 % или 6 194 исковых заявления (рис. 4.1.5).

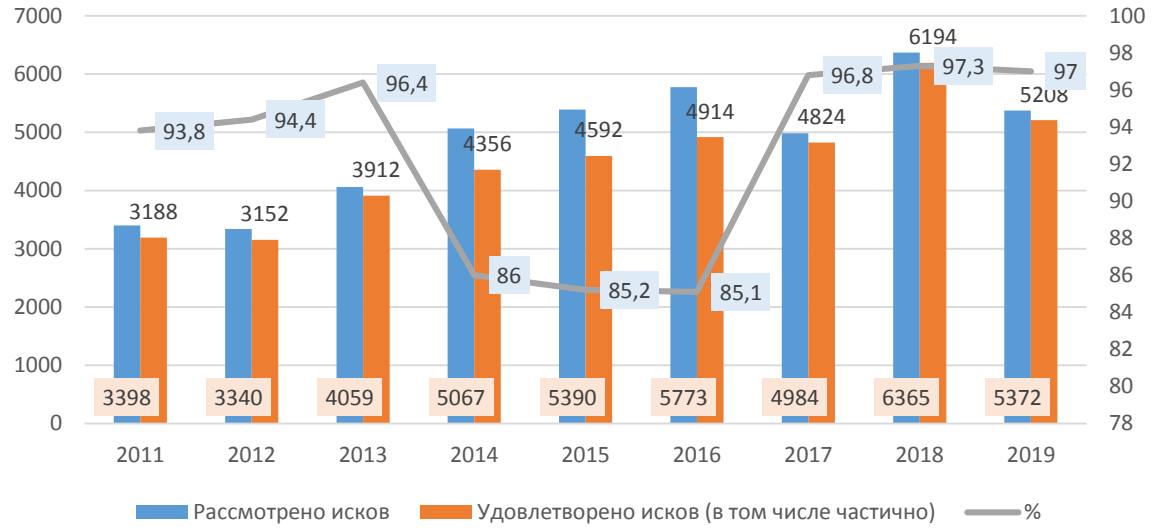


Рис. 4.1.5. Динамика рассмотрения исков судами, 2011–2019 гг.

При этом от общего количества поданных исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей направлено 3 248 исков или 51 % от числа поданных, аналогичный показатель в 2018 г. составил 3 680 исковых заявления. Доля удовлетворенных судебными органами исков в 2019 г. составила 78 %, в то время как в 2018 г. – 84 %, в 2017 г. – 81,3 %, в 2016 г. – 82,2 %, в 2015 г. – 82,4 %, в 2014 – 83,5 %, соответственно данный показатель в течение последних 6 лет практически остается неизменным.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 2 053 исковых заявления (63 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 36,8 % – в сфере оказания услуг (рис. 4.1.6).

Рис. 4.1.6. Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2010–2019 гг.

Также в 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 3 138 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что выше показателей 2017, 2016 и 2015 гг. (2 492, 2 389, 2 144 исковых заявлений соответственно). По сравнению с 2018 г. этот показатель снизился на 11,6 % (рис. 4.1.7).

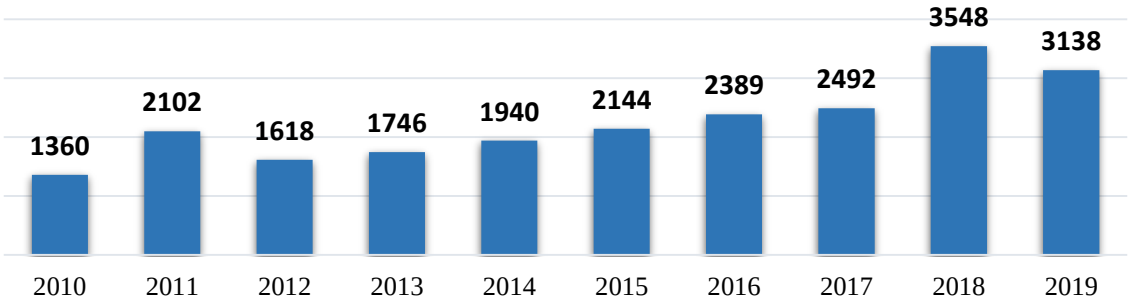


Рис. 4.1.7. Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей

При этом следует отметить, что участие Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной такого участия в судебной защите потребителей.

В 2019 г. территориальными органами Роспотребнадзора дано 10 312 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, что на 7,5 % больше, чем за период 2018 г. (9 543 заключения) и на 12 % больше, чем в 2017 г. (9 078 заключений).

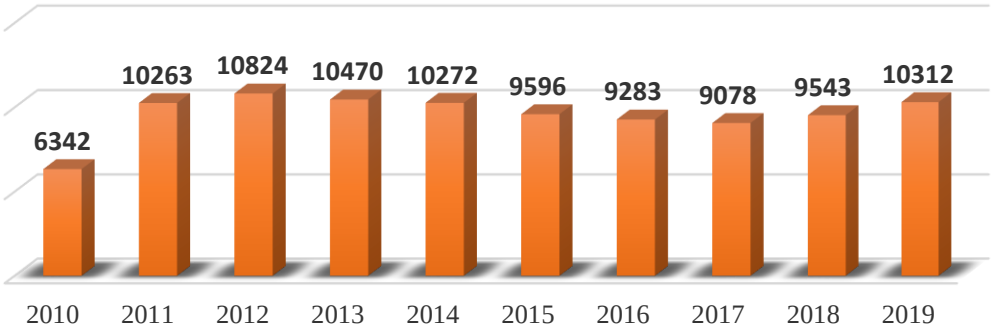


Рис. 4.1.8. Динамика количества заключений

Анализируя статистические данные, приведенные на рис. 4.1.8, можно сделать вывод, что, начиная с 2011 года общее число заключений по делу в целях защиты прав потребителей изменяется незначительно, оставаясь стабильно в количестве 9–10 тыс. заключений в год. При этом за последний год прирост заключений по сравнению с 2018 г. составил 7,5 % (рис. 4.1.8).

Больше всего заключений от общего количества в 2019 г. дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже четвертый год удерживает лидерство по данному показателю (8,7 % от общего количества заключений). Также можно отметить управления Роспотребнадзора по г. Москве и Омской области с долями 4,4 % и 3,7 % от общего количества заключений соответственно.

Только в 3 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя (на 17 % в Ямало-Ненецком автономном округе, на 5 % в Омской области и в Красноярском крае на 3 %). Остальные территории увеличили свои прошлогодние показатели по данному показателю: г. Москва на 30 %, Республика Татарстан и Саратовская область на 18 %, Тюменская область на 8 %, Самарская область на 1 %.

Также следует отметить, что в десятку лидирующих территориальных органов по количеству данных заключений вошла Нижегородская область, в то время как в Алтайском крае данный показатель снизился, и в 2019 году данный субъект не вошел в десятку лидирующих регионов (см. данные в табл. 4.1.4).

Таблица 4.1.4

Количество заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах			Доля от общего показателя по России в 2019 г., %
		2017	2018	2019	
	Всего по Российской Федерации	***9 078***	***9543***	***10312***	***100,0***
1	Республика Татарстан	611	735	895	8,7
2	г. Москва	235	314	451	4,4
3	Омская область	402	398	377	3,7
4	Ямало-Ненецкий автономный округ	320	447	371	3,6
5	Нижегородская область	187	187	351	3,4
6	Красноярский край	260	358	346	3,4
7	Саратовская область	204	267	325	3,2
8	Тюменская область	245	261	283	2,7
9	Самарская область	245	250	253	2,5
10	Московская область	254	224	245	2,4

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 4.1.5), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (45 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится около 14,4 % всех заключений, а в интересах потребителей бытовых и жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 9 % и 7 % соответственно.

Таблица 4.1.5

Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2019 гг.

Категория дел	Количество заключений			
	2016	2017	2018	2019
Из договоров в сфере:				
розничной торговли	4 266	4 212	4247	4622
в том числе по образцам	567	670	705	622
услуг связи	72	103	217	225
коммунальных услуг	758	721	558	689
бытовых услуг	860	828	919	917
долевого строительства жилья	584	536	523	535
туристских услуг	258	209	315	381
медицинских услуг	131	170	206	235
транспортных услуг	76	94	152	110
услуг в области образования	63	69	60	48
финансовых услуг	1 682	1 330	1480	1481

Анализ статистических данных за последние 4 года показывает, что наблюдается неуклонный рост количества заключений в семи проанализированных сферах потребительских правоотношений из одиннадцати. По отношению к 2016 г. практически в 2 раза увеличилось количество заключений в судах, данных в целях защиты потребителей медицинских услуг, в 3 раза – услуг связи, в 1,8 раз – медицинских услуг и в 1,5 раза – туристских услуг.

Всего в 2019 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей около 760 млн руб., что незначительно ниже показателя прошлого года, при чем сумма компенсаций морального вреда снизилась на 12 % (рис. 4.1.9).

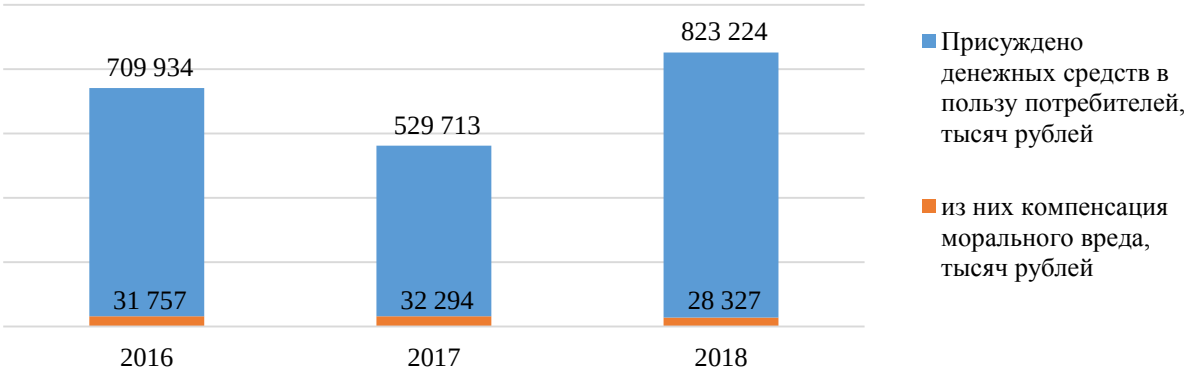


Рис. 4.1.9. Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу)

Лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей является г. Москва (на долю данного территориального органа приходится 11,5 %), Ямало-Ненецкий автономный округ (7,1 %), Приморский край (6,3 %), Тюменская область (5 %), Ленинградская область и Республика Татарстан (4 %).

Наибольшие суммы компенсаций морального вреда присуждались потребителям в г. Москве, Тюменской и Ленинградской областях (см. табл. 4.1.6).

Таблица 4.1.6

Количество присужденных денежных средств в пользу потребителей в судах при участии Роспотребнадзора в целях дачи заключения по делу (данные по регионам)

Субъект Российской Федерации	Присуждено денежных средств в пользу потребителей (участие в судах в целях дачи заключения по делу)		из них компенсация морального вреда (участие в судах в целях заключения по делу)	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
г. Москва	86 914,8	11,5	1 913,5	6,2
Ямало-Ненецкий автономный округ	53 359,5	7,1	648,4	2,1
Приморский край	47 761,1	6,3	1 101,8	3,5
Тюменская область	37 499	5,0	1 260,4	4,1
Ленинградская область	30 496,9	4,0	1 240	4,0
Республика Татарстан	30 197,2	4,0	1 154,9	3,7
Красноярский край	26 145,2	3,5	1 340,8	4,3
Ставропольский край	23 938,9	3,2	370	1,2
Московская область	22 954,1	3,0	1 143,4	3,7
Амурская область	22 856,2	3,0	684	2,2

По искам, поданным непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2019 г. 210 млн руб. По сравнению с 2018 г. этот показатель остался практически на прежнем уровне. Компенсации морального вреда взыскано на 15 % больше, чем в 2018 году.

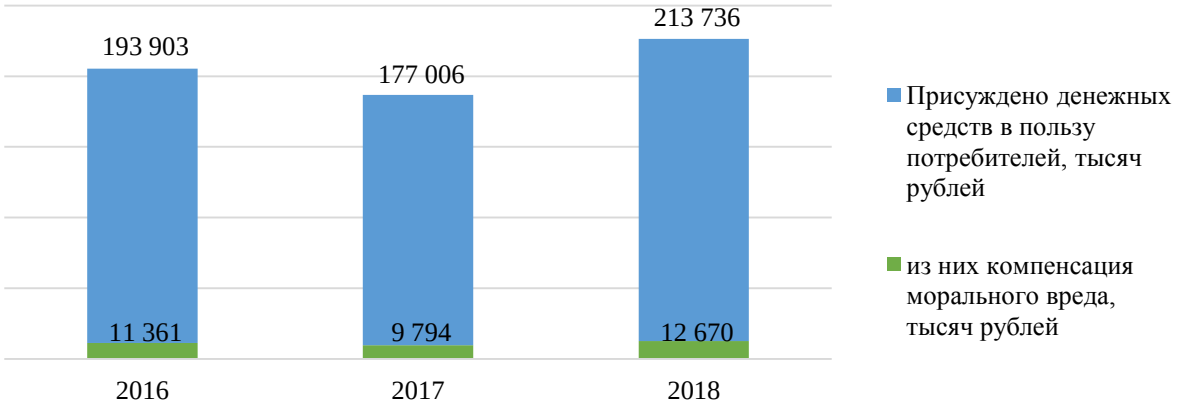


Рис. 4.1.10. Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора

Регионами-лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей по искам, поданным территориальными органами являются г. Москва, Тульская область, Тюменская область, Пермский край и Нижегородская область (табл. 4.1.7).

Таблица 4.1.7

Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора (данные по регионам)

Субъект Российской Федерации	Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс. руб.		из них компенсация морального вреда, тыс. руб.	
	абс.	%	абс.	%
г. Москва	49668,5	23,7	1818,2	12,2
Тульская область	12330,1	5,9	314,1	2,1
Тюменская область	10179,3	4,8	272,1	1,8
Пермский край	7688,6	3,7	578,1	3,9
Нижегородская область	7140,8	3,4	776,5	5,2
Краснодарский край	5923,1	2,8	287,1	1,9
Республика Башкортостан	5812,9	2,8	324	2,2
Московская область	5579,2	2,7	380,5	2,6
Красноярский край	5535,8	2,6	120,6	0,8
Ямало-Ненецкий автономный округ	5377,1	2,6	142,7	1,0

Согласно данным ведомственной статистической отчетности Федеральной службы судебных приставов России (ФССП), в 2019 году на исполнении находилось 3,8 млн исполнительных производств о взыскании задолженности с физических лиц и индивидуальных предпринимателей в пользу физических лиц на общую сумму взыскания более 1,1 трлн руб. (в 2018 году – 3,7 млн исполнительных производств на сумму 1 трлн руб.).

Окончено и прекращено в 2019 г. 1,5 млн исполнительных производств указанной категории (40 %) на общую сумму взыскания 280,4 млрд руб. (25 %). В 2018 г. – 1,5 млн исполнительных производств на сумму 258,8 млрд руб.

Общее количество исполнительных производств о взыскании задолженности с юридических лиц в пользу физических лиц в 2019 году составило 804,8 тыс. исполнительных производств на общую сумму 255,6 млрд руб. (в 2018 г. – 824,2 тыс. исполнительных производств на сумму 256,7 млрд руб.).

Окончено и прекращено в 2019 г. 569,2 тыс. исполнительных производств рассматриваемой категории (70 %) на общую сумму взыскания 125,2 млрд руб. (49 %). В 2018 г. – 558 тыс. исполнительных производств на сумму 119,5 млрд руб. ФССП России осуществляет сбор и обобщение сведений по исполнению требований исполнительных документов о взыскании задолженности в пользу физических лиц.

4.2. Иски в защиту прав и законных интересов группы лиц как новая формы защиты прав потребителей

Иски в защиту прав и законных интересов группы лиц (групповые иски) предназначены для рассмотрения в рамках одного судебного дела однородных (похожих) требований большой группы истцов, например, требований потребителей в случае массового нарушения их прав. Групповой иск как новая формы защиты прав потребителей в России появился в связи с принятием Федерального закона от 18 июля 2019 № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Федеральный закон № 191-ФЗ вступил в силу с 1 октября 2019 года.

Принятие указанного закона стало еще одним важным результатом практического исполнения поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18.04.2017.[109]

Знаменательно, что первая статья Федерального закона № 191-ФЗ вносит изменения в Закон «О защите прав потребителей», поскольку защита прав потребителей в мировой практике – сфера общественных отношений, где групповые иски наиболее востребованы.

Внесенное изменение касается, в том числе полномочий Ропотребнадзора на предъявление исковых заявлений в суд в интересах потребителей.

В Гражданском процессуальном кодексе Российской Федерации (ГПК РФ) появилась новая Глава 22.3 «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц».

Ключевые признаки группового иска установлены нормами части 1 статьи 244.20 ГПК РФ. Гражданин или организация вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц при наличии совокупности следующих условий:

– имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;

– предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;

– в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;

– использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.

[109] https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12304

Для рассмотрения иска группа должна быть не менее 20 человек (часть 5 статьи 244.20 ГПК РФ). Присоединение члена группы лиц к требованию о защите прав и законных интересов этой группы лиц осуществляется путем подачи в письменной форме заявления о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц (часть 6 статьи 244.20 ГПК РФ).

Требования к иску стандартный (статья 131 ГПК РФ). Иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются только по адресу ответчика (часть 4 статьи 30 ГПК РФ).

В исковом заявлении, поданном в защиту прав и законных интересов группы лиц, должно быть указано лицо, которому поручено ведение соответствующего гражданского дела в интересах группы лиц (часть 1 статьи 244.22 ГПК РФ). Наконец разрешается вопрос – при представительстве в делах такого рода специальная доверенность не требуется. Но лицо, которое ведет дело в интересах группы лиц, должно быть членом данной группы лиц. В определенных законом случаях в защиту прав и законных интересов группы лиц также могут обратиться орган, организация и гражданин, не являющиеся членами этой группы лиц (часть 4 статьи 244.20 ГПК РФ) – именно такие случаи определяет Закон «О защите прав потребителей» в отношении процессуальных прав Роспотребнадзора, его территориальных органов и общественных объединений потребителей.

Хорошо продумана системная защита от злоупотреблений со стороны представителя. Суд наделен широкими полномочиями для пресечения подобных злоупотреблений, в том числе по инициативе других участников группы (части 3, 4 статьи 244.22 ГПК РФ). Представитель также может быть заменен (статья 244.24 ГПК РФ).

Более того, прекращение производства по делу о защите прав и законных интересов группы лиц не лишает лиц из этой группы права обратиться в суд за защитой своих нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов в порядке, установленном ГПК РФ (часть 7 статьи 244.24 ГПК РФ).

Дело о защите прав и законных интересов группы лиц рассматривается судом в срок, не превышающий восьми месяцев со дня вынесения определения о принятии искового заявления к производству суда (часть 2 статьи 244.25 ГПК РФ).

Предложение о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц должно быть сделано в публичной форме путем опубликования сообщения в средствах массовой информации (часть 3 статьи 244.26 ГПК РФ).

Законом подробно регламентирован порядок принятия, рассмотрения и вынесения решения по групповому иску, включая распределение судебных расходов (по расходам соглашение если заключается, то только в нотариальной форме).

Решение суда по групповому иску (статья 244.28 ГПК РФ) аналогично решениям по искам в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (статья 46 Закона «О защите прав потребителей»). Но представляется очень важным, что теперь эти нормы устанавливаются непосредственно основным процессуальным кодексом (для гражданских дел) – ГПК РФ.

Решение суда по групповому иску имеет преюдициальную силу: обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением суда по ранее рассмотренному делу о защите прав и законных интересов группы лиц, не доказываются вновь при рассмотрении судом другого дела по заявлению члена этой группы лиц, который ранее не присоединился либо, отказался от заявления о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц, предъявленному к тому же ответчику, о том же предмете, за исключением случаев, если указанные обстоятельства оспариваются этим членом группы лиц (часть 2 статьи 244.28 ГПК РФ).

В решении по делу о защите прав и законных интересов группы лиц, состоявшемся в пользу группы лиц, суд может указать на обязанность ответчика довести информацию о принятом решении до сведения всех членов группы лиц в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом (часть 3 статьи 244.28 ГПК РФ).

Поскольку, в отличие от исков и решений в отношении неопределенного круга потребителей, групповые иски могут иметь материальный характер, в резолютивной части решения по делу о защите прав и законных интересов группы лиц должны содержаться выводы в отношении каждого из членов группы, присоединившихся к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц (часть 4 статьи 244.28 ГПК РФ).

В 2019 году Роспотребнадзором уже было подано 2 исков в защиту прав и законных интересов группы лиц, несмотря на то, что подготовка документов и сбор сведений о пострадавших лицах занимает, как правило, значительное время.

Один из примеров применения такой новой формы судебной защиты – ситуация с массовым отравлением людей, которое произошло в городе Гае Оренбургской области в 2019 году[110]. В период с конца февраля до начала марта 2019 года, с жалобами на отравление после обеда в одном из суши-баров в медицинские учреждения обратились 35 человек.

24 человека, в том числе семеро детей, были госпитализированы в инфекционное отделение с острым отравлением, остальным пришлось лечиться на дому.

По факту массового отравления территориальным органом Роспотребнадзора была проведена проверка в точке общественного питания, где было выявлено большое число нарушений. Тогда же следственными органами Следственного комитета РФ по Оренбургской области по факту госпитализации с острой кишечной инфекцией и пищевым отравлением посетителей суши-бара было возбуждено уголовное дело по ч. 1 ст. 238 УК РФ (производство, хранение или перевозка в целях сбыта, либо сбыт товаров и продукции, оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей). В итоге точку общественного питания закрыли на 70 суток.

Групповой иск (21 пострадавший) подан Управлением Роспотребнадзора по Оренбургской области в суд Магнитогорска – по месту регистрации ответчика.

Также в производстве Якутского городского суда Республики Саха (Якутия) находится дело 2-2161/2020 по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) к обществу с ограниченной ответственностью «Сеул» о защите интересов группы лиц, возмещении убытков и компенсации морального вреда.

Групповой иск подан в связи с тем, что в 2019 года данным обществом был оказаны некачественные услуги общественного питания. Заболевание потребителей было обусловлено употреблением пищи на организованных свадебных мероприятиях.

На момент обращения в суд к исковому заявлению присоединились 24 лица.

4.3. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей

Документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации: постановления Пленума ВС РФ, обзоры судебной практики, подготавливаемые ВС РФ, и другие результаты деятельности ВС РФ, имеют ключевое значение в правильной

[110] https://www.verstov.info/news/society/83308-poeli-zhi-shi-sushi-chastnomu-predprinimatelyu-iz-magnitogorska-pridetsya-vozmestit-vred-21-postradavshemu.html

квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке.

В 2019 году Верховным Судом Российской Федерации проводилось изучение и обобщение практики рассмотрения споров, связанных с защитой прав потребителей по следующим вопросам:

– о недопустимости установления специального комиссионного вознаграждения в качестве меры противодействия легализации доходов, полученных преступным путем[111];

– о праве доступа управляющей компании (иного исполнителя коммунальных услуг), работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ – по мере необходимости, а для ликвидации аварий – в любое время[112];

– о личном банкротстве[113];

– о возможности применения национального законодательства о защите прав потребителей к покупкам в зарубежных Интернет-магазинах[114];

– заключения договора личного страхования при предоставлении потребительского кредита[115].

В Обзоре практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита, утвержденном Президиумом ВС РФ 05.06.2019[116] отмечается, что отдельные правовые позиции по разным вопросам отношений потребителей и исполнителей финансовых услуг излагались в периодических обзорах ВС РФ. Однако, поскольку к 2019 году была накоплена значительная практика применения судами правовых норм, регулирующих добровольное личное страхование, связанное с предоставлением потребительского кредита, в целях обеспечения эффективной защиты нарушенных прав и законных интересов страхователей, выгодоприобретателей и страховщиков, правильного и единообразного применения законов при рассмотрении дел соответствующей категории был подготовлен специальный обзор.

В контексте рассматриваемой темы наибольший интерес вызывает описанный в Обзоре судебный прецедент, в котором ВС РФ выступил в защиту интересов потребителей финансовых услуг, вынужденных участвовать в банковских схемах так называемого «коллективного страхования».

При этом ВС РФ высказал позицию, что «вследствие присоединения к программе страхования с внесением заемщиком соответствующей платы застрахованным является имущественный интерес заемщика, а следовательно, страхователем по данному договору является сам заемщик».

Немаловажно, что после утверждения указанного обзора последовало принятие Федерального закона от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11

---

[111] Пункт 2 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2019), утвержденного Президиумом ВС РФ 25.12.2019.

[112] Там же, пункт 11.

[113] https://vsrf.ru/documents/practice/28477/, https://vsrf.ru/documents/practice/28477/

[114] Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 года № 24 «О применении норм международного частного права судами Российской Федерации.

[115] Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита, утвержденный Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 05.06.2019.

[116] https://vsrf.ru/documents/thematics/27947/

Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», который вступает в силу 01.09.2020.

Федеральный закон № 483-ФЗ снял вопрос о несоответствии фактически имевшей место банковской практики «коллективного страховании» заемщиков базовым правилам договорного права. Теперь по Закону и в логике, выраженной в Обзоре позиции ВС РФ, заемщик при присоединении к программе «коллективного страхования» становится участником договора, изначально заключенного банком-страхователем и страховщиком, а, следовательно, он может нести обязанности по такому договору.

При этом Федеральный закон № 483-ФЗ не снял другую системную проблему, до последнего времени препятствующей институализации «коллективного страхования» в кредитном страховании: страховую премию выплачивает строго страхователь (пункт 1 статьи 11 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»). Заемщик, имеющий в схеме «коллективного страхования» статус исключительно застрахованного лица, даже после принятия Федерального закона № 483-ФЗ, не может нести бремя выплаты страховой премии по причине отсутствия у него статуса страхователя.

В отношении других регулярных анализов и обобщений судебной практики в сфере защиты прав потребителей, в том числе по делам финансовых услуг, проводившихся ВС РФ в 2019 году, следует отметить следующие.

В Обзоре судебной практики ВС РФ № 3 (2019)[117] на примере конкретного дела (Определение Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ от 03.06.2019 № 305-ЭС18-26429 по делу № А41-20557/2016) сделаны выводы общего характера, касающиеся защиты интересов гражданина-заемщика, вынужденного пойти на личное банкротство под бременем многочисленных кредитных обязательств.

В Обзоре указывается, что основной задачей института потребительского банкротства является социальная реабилитации гражданина – предоставление ему возможности заново выстроить экономические отношения, законно избавившись от необходимости отвечать по старым обязательствам, что в определенной степени ущемляет права кредиторов должника. Вследствие этого к гражданину-должнику законодателем предъявляются повышенные требования в части добросовестности, подразумевающие помимо прочего честное сотрудничество с финансовым управляющим и кредиторами, открытое взаимодействие с судом.

Банки, являясь профессиональными участниками кредитного рынка, имеют широкие возможности для оценки кредитоспособности гражданина, в том числе посредством разработки стандартных форм кредитных анкет-заявок для заполнения их потенциальным заемщиком на стадии обращения в кредитную организацию с указанием сведений о его имущественном и социальном положении, ликвидности предлагаемого обеспечения и т. п., а также проверки представленного им необходимого для получения кредита пакета документов. Одновременно банки вправе запрашивать информацию о кредитной истории обратившегося к ним лица в соответствующих бюро. По результатам проверок в каждом конкретном случае кредитная организация принимает решение по вопросу о выдаче денежных средств.

В случае положительного решения о выдаче кредита, основанного на достоверной информации, представленной гражданином, последующая ссылка банка на неразумные действия заемщика, взявшего на себя чрезмерные обязательства в отсутствие соответствующего источника погашения кредита, не может быть принята во внимание для целей отказа в освобождении гражданина от долгов в рамках процедуры банкротства.

[117] https://vsrf.ru/documents/practice/28477/

При этом последовательное наращивание гражданином кредиторской задолженности путем получения денежных средств в различных кредитных организациях может быть квалифицировано как его недобросовестное поведение, влекущее отказ в освобождении гражданина от обязательств, лишь в случае сокрытия им необходимых сведений (размер дохода, место работы, кредитные обязательства в других кредитных организациях и т. п.) либо представления заведомо недостоверной информации.

В Обзоре судебной практики ВС РФ № 4 (2019)[118] рассмотрен ряд вопросов, относящихся к сфере защиты прав потребителей, а также отдельные вопросы банкротства граждан. Наибольший интерес представляет вывод, сделанный на примере конкретного судебного дела (Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 02.04.2019 № 16-КГ18-57): соглашение о возможности изменения условий банковского обслуживания, в том числе и установление иных размеров банковских комиссий или новых комиссий, должно быть достигнуто до оказания клиенту (физическому лицу) финансовой услуги в форме, позволяющей однозначно установить его согласие на обслуживание на этих условиях и добровольный выбор им объема оказанных услуг. Действующее законодательство не предусматривает право банков устанавливать специальное комиссионное вознаграждение в качестве меры противодействия легализации доходов, полученных преступным путем.

Что касается вопроса о возможности применения национального законодательства о защите прав потребителей к покупкам в зарубежных Интернет-магазинах, отметим, что Роспотребнадзор ранее в своих разъяснениях неоднократно подчеркивал, что в спорной ситуации, связанной с вступлением граждан в правоотношения по приобретению товаров (услуг) у лица, находящегося на территории иностранного государства, её разрешение предполагает предварительное достоверное установление права, подлежащего применению к соответствующему договору.

В связи с этим при наличии признаков осуществления иностранным продавцом своей деятельности на территории Российской Федерации, т. е. в стране места жительства потребителя (российского гражданина), либо обстоятельств, подтверждающих, что продавец любыми способами направляет свою деятельность на территорию Российской Федерации (наряду с территориями других стран), к отношениям с участием потребителей должно применяться законодательство Российской Федерации (пункт 1 статьи 1212 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ)).

Критерии направленности деятельности иностранного лица на территорию Российской Федерации в настоящее время детально не определены, однако деятельность продавца (исполнителя) может рассматриваться таковой в случае, если:

– продавцом (исполнителем) используется русскоязычная версия Интернет-сайта или исходя из содержания такого сайта следует, что информация о товарах (услугах) предназначена для потребителей, владеющих русским языком или языком народов Российской Федерации;

– продавцом (исполнителем) используется доменное имя сайта, связанное с Россией или субъектом Российской Федерации (.ru, .рф, .su, .москва, moscow и т. п.);

– обеспечена возможность осуществления расчетов в российских рублях или с использованием платежных инструментов, доступных только российским потребителям;

– эквайринг продавца (исполнителя) осуществляется российским банком или небанковской кредитной организацией;

[118] https://vsrf.ru/documents/practice/28646/

– предусмотрена возможность исполнения заключенного на Интернет-сайте продавца (исполнителя) договора на территории России (доставка товара, оказание услуги или пользования цифрового контента на территории России);

– размещена реклама на русском языке, отсылающая к соответствующему Интернет-сайту продавца;

– имеются иные обстоятельства, явно свидетельствующие о намерении продавца заключить договор купли-продажи (возмездного оказания услуг) с российским потребителем.

На сайте Верховного Суда Российской Федерации 10 июля опубликовано постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 года № 24 «О применении норм международного частного права судами Российской Федерации». Этот документ затрагивает, в том числе последствия осуществления россиянами покупок через Интернет в иностранных юрисдикциях.

Верховный Суд Российской Федерации разъяснил, что в таких ситуациях можно применять нормы российского права о защите прав потребителей. Это значит, например, что потребитель в российском суде освобожден от государственной пошлины (по искам до 1 млн руб.), а с продавца можно взыскать штраф за невыполнение добровольно законных требований покупателя (суд начислит ещё 50 % сверх суммы иска в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Сайт в сети Интернет может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта у российских пользователей сети Интернет).

Немаловажно, что в данном постановлении Пленума указано также и то, что суд, рассматривающий дело, вправе по своей инициативе обеспечить защиту прав потребителя, предоставляемую императивными нормами права страны места жительства потребителя.

Постановление подробно разъясняет судам нижестоящих инстанций, на что ориентироваться при рассмотрении дел, в которых российские потребители подают иск против иностранного Интернет-магазина или онлайн-площадки, оказывающей трансграничные услуги.

Аналитические обзоры и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации имеют практическое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с исполнителями финансовых услуг для потребителей. В свою очередь, правовая позиция Роспотребнадзора и его территориальных органов по тем или иным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг часто определяет формирование региональных тенденций в судебной практике, как правило, через институт дачи заключений по делам о защите прав потребителей.

5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих в соответствии с уровнем развития экономики и общества сформировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей.

Составляющие эту систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

Наиболее эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей для всех участников национальной системы защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий в рамках программных документов по защите прав потребителей.

Разработка комплекса соответствующих мероприятий с точки зрения их первоочередности и значимости именно для конкретного региона позволяет обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество их исполнителей – участников системы защиты прав потребителей, которыми являются территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и институты гражданского общества, для решения конкретных задач и достижения общей цели – повышения качества и уровня жизни населения в регионе и в целом в стране.

Практика принятия и реализации региональных программ по защите прав потребителей, сложившаяся в настоящее время в Российской Федерации, свидетельствует о необходимости дальнейшего применения и развития заложенного указанными программами принципа организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан на региональном уровне.

В 2019 г. продолжена работа по исполнению подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений. В соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, и пунктом 2 статьи 42.1 Закона «О защите прав потребителей».

В **60 субъектах** Российской Федерации разработаны и реализуются региональные программы по обеспечению прав потребителей, а именно: в Республиках Адыгея, Алтай, Башкортостан, Дагестан, Калмыкия, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Саха (Якутия), Северная Осетия – Алания, Хакасия, Чеченской республике, Алтайском, Камчатском, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Хабаровском

краях, Амурской, Белгородской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Костромской, Курской, Ленинградской, Липецкой, Магаданской, Мурманской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской, Свердловской, Тамбовской, Тверской, Томской, Тульской, Тюменской, Ульяновской, Челябинской, Ярославской областях, Еврейской автономной области, Ненецком, Ямало-Ненецком автономном округах и городе Москве.

В **15 субъектах** Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ, в том числе: в Республиках Бурятия, Ингушетии, Кабардино-Балкарской и Карачаево-Черкесской республики, Татарстане, Тыве, Удмуртской и Чувашской республиках, Астраханской, Калужской, Курганской, Московской, Ростовской, Самарской областях, г. Санкт-Петербурге.

В **9 субъектах** Российской Федерации – г. Севастополе и Ханты-Мансийском автономном округе, Республике Мордовия, Забайкальском крае, Архангельской, Воронежской, Кировской, Рязанской, Смоленской областях – вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ.

В целом на сегодняшний день программные документы по защите прав потребителей утверждены и реализуются на территории **84 субъектов** Российской Федерации. При том, что в 2016–2017 гг. программные документы по защите прав потребителей реализовались лишь в 53 субъектах Российской Федерации.

Следует отметить, что при выполнении пунктов программ по защите прав потребителей возникает ряд проблем, связанных с возможностями финансирования программных мероприятий.

Разработанные Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, направленные письмом от 20 октября 2017 г. № 01/14363-1715 руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предусматривали, что финансирование на реализацию мероприятий программных документов предусмотрено в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственных исполнителей, соисполнителей и участников программ, за счет финансирования в рамках иных государственных и муниципальных программ регионов, а также за счет средств федеральных, областных, местных бюджетов и внебюджетных источников.

Вместе с тем, только в **21 субъекте** Российской Федерации предусмотрено финансовое обеспечение программных документов (программ, подпрограмм), направленных на защиту потребительских прав, а именно, в:

г. Москве – общий объем финансирования программы на период 2020–2024 гг. составляет 437 790 200,0 тыс. руб.;

Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 213 190,9 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 587 472,6 тыс. руб.);

Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 376 499,1 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 62 765,1 тыс. руб.);

Тюменской области – общий объем финансирования программы на период 2015–2020 гг. составляет 245 606,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 39 346 тыс. руб.);

Свердловская область – общий объем финансирования программы на период 2019–2023 гг. составляет 99 300 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 22 700 тыс. руб.);

Ульяновская область – общий объем финансирования программы на период 2018–2021 гг. составляет 5 800 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 1 300 тыс. руб.);

Нижегородская область – общий объем финансирования на период 2019–2023 гг. составляет 5 453,9 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 2 420 тыс. руб.);

Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2020 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

Алтайском крае – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 000,0 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 500 тыс. руб.);

Республике Северная Осетия – Алания – общий объем финансового обеспечения программы на период 2018–2020 гг. составляет 100,0 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 50 тыс. руб.);

Чувашской Республике – общий объем финансирования подпрограммы составляет на период 2019–2035 гг. составляет 33 931 231,2 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования подпрограммы составил 1 551 471,6 тыс. руб.).

г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2023 гг. составляет 818 609,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 75 800 тыс. руб.);

Чеченской Республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2019 гг. составляет 57 942,451 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 8 768,7 тыс. руб.);

Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 33 200 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 4 900 тыс. руб.);

Ростовской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 20 670,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 2 072,8 тыс. руб.);

Республике Ингушетия – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2018–2020 гг. составил 4 000,0 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

Липецкой области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 2 917,6 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 205,6 тыс. руб.);

г. Севастополе – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 651,6 тыс. руб.);

Калужской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 810 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 270 тыс. руб.);

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

Рязанской области – общий объем финансирования программных мероприятий на период 2018–2020 гг. составляет 500 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 150 тыс. руб.);

В рамках реализации программных документов по защите прав потребителей с целью достижения целей и решения задач предусмотрен достаточно широкий комплекс программных мероприятий, исполнителями которых выступают органы государственной власти и органы местного самоуправления субъектов Российской Федерации, а также территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

Территориальные органы Роспотребнадзора в рамках выполнения задачи по повышению уровня соответствующего взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей реализовывали на практике одно из основных направлений деятельности Роспотребнадзора на 2019 г. «Совершенствование практики организации и осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей».

В 2019 году запланированные мероприятия в рамках программных документов по защите прав потребителей в ряде субъектов Российской Федерации участниками и соисполнителями (в числе которых определены территориальные органы Роспотребнадзора) были выполнены эффективно.

Постановлением Правительства **Свердловской области** от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», объем финансирования которой в 2019 г. составил 22 700 тыс. руб.

Разработчиками и заказчиками программы являются Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», иные органы и учреждения, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, а также органы местного самоуправления.

Программные мероприятия в Свердловской области реализовались по 6 основным направлениям: укрепление системы защиты прав потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в регионе, профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей, мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области, повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей, совершенствование механизмов защиты прав потребителей в регионе.

В 2019 г. в рамках направления по укреплению системы защиты прав потребителей реализовывались мероприятия по обеспечению деятельности Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области, специальной межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка, коллегии Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», координационной комиссии по взаимодействию исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и иных органов (организаций) по решению вопросов, связанных

с защитой прав граждан, денежные средства которых привлекались для строительства многоквартирных домов и чьи права были нарушены на территории Свердловской области, а также рабочей группы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Свердловской области, межведомственного координационного совета по повышению финансовой грамотности населения в Свердловской области.

По направлению информационного обеспечения потребителей Свердловской области проведены мероприятия по разработке методических материалов, направленных на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей (конкурсы, обучающие уроки, олимпиады, семинары), для общеобразовательных организаций, оздоровительных лагерей, добровольческих (волонтерских) объединений, трудовых коллективов подведомственных организаций, социально уязвимых категорий населения; по разработке и тиражированию памяток для потребителей по вопросам защиты прав потребителей (финансовые услуги, туристские услуги, жилищно-коммунальные услуги, платные образовательные услуги, платные медицинские услуги, услуги связи, бытовые услуги, продовольственные и непродовольственные группы товаров, долевое строительство, транспортные услуги), также проведены мероприятия по распространению и размещения памяток для потребителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, медицинских организациях, образовательных организациях, учреждениях социального обслуживания населения, объектах транспортной инфраструктуры, помещениях органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, торговых объектах, через молодежные организации, добровольческие (волонтерские) объединения и библиотечную сеть. Организовано проведение семинаров, круглых столов, конференций, лекций, вебинаров, совещаний по разъяснению норм, охватывающих сферу защиты прав потребителей, в том числе с привлечением добровольческих (волонтерских) объединений.

По направлению профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области включены мероприятия по проведению адресной работы с недобросовестными хозяйствующими субъектами (изготовителями, продавцами, исполнителями), в том числе в форме совещаний и круглых столов; конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке товаров.

В рамках мониторинга состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области проведены независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, предусматривающая оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

Финансовое обеспечение программных мероприятий в размере 22 700 тыс. руб. освоено в полном объеме.

Кроме того, постановлением Правительства Свердловской области от 29 ноября 2018 г. № 846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы».

Программа предусматривала проведение в 2019 г. образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы выступили органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

Общий объем финансирования программных мероприятий составил 81 000 тыс. руб., при этом в 2019 г. на проведение программных мероприятий было выделено и освоено 15 000 тыс. руб. из средств областного бюджета.

Региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в **Тюменской области** на период с 2018 по 2020 годы» утверждена распоряжением Правительства Тюменской области от 27 апреля 2018 г.
№ 451-рп, целью которой является создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы обеспечения и защиты прав потребителей, минимизации рисков нарушения законных прав и интересов потребителей.

В перечень программных мероприятий включено восемнадцать мероприятий: взаимодействие исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, общественных организаций в рамках Координационного совета по защите прав потребителей Тюменской области, утвержденного распоряжением Губернатора Тюменской области от 17 апреля 2018 г. № 35-р, а также в рамках иных совещаний, коллегий, советов, рассматривающих вопросы защиты прав потребителей; формирование и ведение реестра органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертиз товаров (работ, услуг); проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Тюменской области, или ввозимых из-за её пределов; проведение независимых экспертиз продовольственных и непродовольственных товаров (работ, услуг) на соответствие требований законодательства по защите прав потребителей; проведение контрольных (надзорных) мероприятий, направленных на соблюдение обязательных требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ потребителям в курируемых сферах деятельности; разработка информационно-справочных материалов (брошюр, памяток, буклетов) по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности; работа единой региональной горячей линии, обеспечивающей учёт поступающих обращений граждан, направление их по подведомственности в соответствующие органы и организации, в чью компетенцию входит решение вопросов по защите прав потребителей и других.

Финансирование мероприятий, предусмотренных указанной программой, осуществляется за счет средств, выделяемых на реализацию соответствующих государственных программ, а также за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти

Тюменской области и органов местного самоуправления Тюменской области, общий объем которого составил 245 606,4 тыс. руб., при этом в 2019 году на проведение программных мероприятий освоено 39 346 тыс. руб.

Региональной программой **Новосибирской области** «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 годы» с общим объемом финансирования 2 213 190,9 тыс. руб. на реализацию программных мероприятий в 2019 году было выделено из бюджета Новосибирской области 587 472,6 тыс. руб.

В ходе реализации региональной программы её участниками осуществлялись мероприятия, направленные на улучшение уровня и качества жизни населения Новосибирской области.

Для выполнения мероприятия «Государственная поддержка организаций пассажирского автомобильного транспорта (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) в форме создания условий в целях приобретения (обновления) автобусов для работы по регулируемым тарифам на муниципальных маршрутах регулярных перевозок в границах муниципальных районов и межмуниципальных маршрутах регулярных перевозок в виде субсидий из областного бюджета Новосибирской области», министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области заключило в 2019 году с перевозчиками 16 соглашений о предоставлении субсидий в целях возмещения части затрат на приобретение автобусов (в 2018 году – 38). В результате за счет предоставленных субсидий в 2019 году было приобретено ещё 77 единиц автобусов (в 2018 году количество приобретенных автобусов составило 59 единиц).

В рамках мероприятия по «оказанию консультационной, методической и информационной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям (СО НКО), в связи с проведением конкурсов для предоставления субсидий и грантов в виде субсидий из областного бюджета Новосибирской области на реализацию социально значимых проектов и программ деятельности в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина», Министерством регионального развития Новосибирской области проводились консультации для СО НКО. Была оказана поддержка в форме субсидии из областного бюджета Новосибирской области Новосибирскому областному общественному фонду защиты прав потребителей «Гражданский патруль» на реализацию проекта «Я знаю свои права».

По итогам 2019 г. с целью дальнейшего развития и укрепления системы защиты прав потребителей Новосибирской области, а также улучшения качества жизни потребителей, Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области были направлены Губернатору Новосибирской области и координатору программы Министерству промышленности и торговли Новосибирской области предложения о корректировке отдельных показателей программы и внесения в нее актуальных дополнений.

В ноябре 2019 года Министерством промышленности и торговли Новосибирской области при участии Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области проведено рабочее совещание, по итогам которого всеми участниками поддержаны предложения Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области, в том числе:

– об отнесении к целевым индикаторам Программы показателя, характеризующего уровень судебной защиты прав потребителей «Удельный вес исковых заявлений в защиту прав потребителей, удовлетворенных в судебном порядке, от общего числа рассмотренных», разработке методики расчета данного целевого индикатора и определения его планового значения;

– о разработке и открытии информационно-аналитического портала по вопросам защиты прав потребителей;

– о проведении на территории Новосибирской области конкурса среди учащихся образовательных учреждений на лучшее знание прав потребителей.

Кроме того, Министерством промышленности и торговли Новосибирской области направлены предложения в Министерство регионального развития о возможности участия общественных объединений потребителей в конкурсах для предоставления субсидий и грантов из областного бюджета на реализацию социально значимых проектов и программ деятельности в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина для осуществления ими деятельности, направленной на оказание практической помощи гражданам по защите их прав потребителя на безвозмездной основе (в том числе малообеспеченным гражданам).

С целью повышения правовой грамотности москвичей и для профилактики и предупреждения возможных нарушений Управлением Роспотребнадзора **по городу Москве** в тесном взаимодействии с Департаментом торговли и услуг города Москвы разработана Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве на период с 2020 по 2024 год, которая утверждена распоряжением Мэра Москвы С.С. Собяниным от 17 декабря 2019 г. № 720-РП. Размер общего финансирования программы составил 437 790 200,0 тыс. руб.

Мероприятиями программы предусмотрен максимальных охват жителей города разных возрастных категорий с ориентацией на социально незащищенные слои населения.

Программой предусмотрена организация оказания правовой помощи гражданам на базе управ районов города Москвы. На территории 25 районных управ будет организовано выездное консультирование потребителей. По заявлениям граждан в 125 районных управах города планируется оказание помощи в подготовке исковых заявлений и претензий к субъектам предпринимательской деятельности, нарушающим права потребителей.

Предполагается проведение выездных семинаров, фестивалей, создание и тиражирование рекламных роликов и иной информационной продукции для потребителей.

Запланировано создание специального проекта «Защита прав потребителей» на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы и создание единого городского контакт-центра по вопросам защиты прав потребителей. Для реализации данных мероприятий будет выделено 250 000 тыс. руб. и 165 000 тыс. руб. соответственно.

Онлайн-проект «Защита прав потребителей» будет включать разделы по формированию претензий к продавцам (исполнителям услуг), исковых заявлений в суд, онлайн-приемную, статьи и материалы по актуальным вопросам в области защиты прав потребителей. Ресурс предполагает возможность онлайн-взаимодействия потребителей непосредственно с продавцами товаров и исполнителями услуг, зарегистрированными на указанном сайте, что позволит оперативно и без направления жалоб в контролирующие органы или в досудебном порядке разрешать возникающие проблемы. Здесь же предполагается анонсирование и проведение обучающих вебинаров как для потребителей, так и предпринимательского сообщества.

К апрелю 2021 года запланировано внедрение системы взаимодействия посредством данного ресурса с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве, судами и службой судебных приставов с потребителями в электронном виде.

Постановлением Правительства **Нижегородской области** от 28 февраля 2019 г. № 109 утверждена государственная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области» на период 2019–2021 года.

Мероприятия программы реализуются Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области совместно с министерством промышленности торговли и

предпринимательства, Государственным центром стандартизации, метрологии и испытаний, Торгово-промышленной палатой Нижегородской области, Государственной жилищной инспекцией Нижегородской области, органами местного самоуправления и другими заинтересованными структурами.

В целях повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей в рамках мероприятий программы в 2019 году выпущен цикл телепрограмм «Знак качества» (71 телепрограмма) и «Экспертиза» (29 телепрограмм), подготовлены около 15 000 информационных памяток для граждан и предпринимателей по различной тематике. Информационные материалы распространялись через многофункциональные центры и на просветительских мероприятиях, в том числе проводимых в образовательных учреждениях.

В рамках мероприятий программы предусмотрено проведение бесплатных консультаций для всех категорий граждан в целях обеспечения доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей. В течение отчетного года оказано 13 440 консультаций, организовано 42 горячих линии, проведено 236 просветительских мероприятий для учащихся.

В целях повышения юридической грамотности предпринимателей проведено 12 обучающих семинаров.

Всего на реализацию мероприятий программы в 2019 г. было направлено 2 420 тыс. руб.

Анализ реализации мероприятий программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области» свидетельствует о ее выполнении в 2019 г. в полном объеме, ожидаемые целевые показатели программы достигнуты.

В целях реализации подпрограммы 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей **в Республике Татарстан** на 2014–2022 годы», утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16 июня 2013 г. № 764 (далее – Подпрограмма – 6) в 2019 г. были проведены мероприятия, направленные на обеспечение взаимодействия всех органов, входящих в республиканскую систему защиты прав потребителей как на федеральном, так и на региональном уровне, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по защите прав потребителей.

По инициативе Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в Подпрограмму – 6 в соответствии с методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей внесены изменения, согласно которым в перечень целевых показателей включены: «Количество мероприятий по защите прав потребителей, проведенных для социально уязвимых групп населения», «Количество потребителей, относящихся к социально уязвимой группе населения, получивших помощь по вопросам защиты прав потребителей и (или) принявших участие в мероприятиях по повышению потребительской грамотности». Кроме того, в связи с наделением органов местного самоуправления правами на осуществление мероприятий по защите прав потребителей добавлен новый индикатор «количество мероприятий по защите прав потребителей, проведенных органами местного самоуправления». Также включен новый показатель «Доля удовлетворенных судами исков в защиту конкретного потребителя, неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, а также исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, в общем количестве исков».

За отчетный период в целях реализации программных мероприятий проведена следующая работа по направлениям Подпрограммы – 6:

– во исполнение мероприятия «Организация и выпуск периодических печатных изданий, научно-методической литературы, рекомендаций, материалов в целях

повышения потребительской грамотности и распространения среди граждан представителей хозяйствующих субъектов» с Акционерным обществом «Татмедиа» заключен государственный контракт по разработке и размещению материалов по вопросам защиты прав потребителей в периодических печатных изданиях (газетах).

В рамках государственного контракта изданы 3 номера газеты «Вестник потребителя Татарстана», тиражом 30 000 экземпляров. В газетах «События недели», «Казанские Ведомости», «Атна вакыйгалары», «Шахри Казан» в рубриках «Вестник потребителя» (на русском языке) и «Кулланучы хәбәрләре» (на татарском языке) публиковались материалы с периодичностью 2 раза в месяц, касающиеся вопросов защиты прав потребителей, общим тиражом более 1 млн 800 тыс. экземпляров.

В рамках текущей деятельности исполнителями целевой программы для средств массовой информации в 2019 г. было подготовлено свыше 5 000 материалов, касающихся вопросов защиты прав потребителей (статьи в республиканских, районных, городских печатных изданиях, передачи на республиканских и районных теле-, радиоканалах, публикации в интернет-изданиях).

С начала учебного года в Республике Татарстан стартовала 7-я республиканская олимпиада по теме «Защита прав потребителей» среди учащихся 8–11 классов общеобразовательных организаций, в которой приняли участие свыше 9 500 учащихся, что превышает в 1,5 раза аналогичный показатель прошлого года.

В 2019 г. внедрен новый формат проведения информационно-просветительских мероприятий – лекции-экскурсии. Данные мероприятия проводились на базе Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан для студентов Казанского (Приволжского) государственного университета и студентов Казанского инновационного университета им. В.Г. Тимирясова. Информация, полученная в ходе подобных мероприятий, позволила студентам подкрепить теоретические знания и повысить свой профессиональный уровень, а также выработать активную гражданскую позицию по предупреждению нарушения прав потребителей Татарстана.

В течение года исполнителями программных мероприятий проведено порядка 645 лекций, семинаров и круглых столов в образовательных учреждениях Республики. Тематика лекционных занятий затрагивала наиболее актуальные и проблемные вопросы, в частности: общие вопросы защиты прав потребителей, защита прав потребителей при оказании платных медицинских и образовательных услуг, особенности продажи сложно-технических товаров, «подводные камни» потребительского кредита, займы в микрофинансовых организациях и т. д.

В целях повышения грамотности социально уязвимых групп населения и оказания профессиональной юридической, консультационной, судебной и практической помощи потребителям из числа социально незащищенных слоев населения по вопросам защиты их потребительских прав проведено свыше 245 мероприятий, в которых приняли участие порядка 6 600 граждан, при этом особое внимание уделялось защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Ежемесячно проводились лекции-встречи с пенсионерами (инвалидами) в социально-реабилитационном отделении Комплексного центра социального обслуживания населения «Балкыш», в Центрах дневного пребывания пенсионеров, домах-интернатах и клубах ветеранов, в группе «Школа правовых знаний» Университета третьего возраста, в том числе приуроченные к Международному дню пожилых людей, к Всемирному дню качества.

В рамках образовательного проекта «Благопредприниматель» для 87 воспитанников детских домов в 14 регионах Приволжского федерального округа Благотворительным фондом «АК БАРС СОЗИДАНИЕ» организовано проведение цикла лекций на тему «Личное финансовое планирование».

В рамках реализации программного мероприятия «Увеличение количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг)» за 2019 г. проведены сравнительные потребительские испытания 397 наименований продукции, из которых 93 образца или 23,4 % признаны несоответствующими установленным требованиям по показателям безопасности (микробиологическим критериям) и физико-химическим показателям.

По результатам лабораторных исследований из 30 образцов мясных полуфабрикатов в 15 образцах (50 %) выявлены отклонения, связанные с несоответствием заявленному на этикетке составу, по результатам проведения гистологического исследования в 20 образцах (26,3 %) колбасных изделий из 76 проверенных обнаружены изолированный соевый белок, наличие крахмала, каррагинана (влагоудерживающий компонент), камеди, костных включений. В 4 образцах сыров (9 % от общего количества) из 48 исследованных выявлено наличие бактерий группы кишечных палочек, фальсификация жирами немолочного происхождения, в 11 образцах масла сливочного из 66 проверенных (16,7 %) были установлены отклонения по микробиологическим показателям (наличию бактерий группы кишечной палочки) и физико-химическим показателям (по жирно-кислотному составу жировой фазы, выявлены растительные стерины). Принятые меры.

В рамках исполнения мероприятия Подпрограммы-6 «Создание и ведение единой республиканской базы данных об изготовителях (продавцах, исполнителях), в отношении которых имеются неоднократные обоснованные претензии потребителей. Создание доступного банка судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям в сфере законодательства о защите прав потребителей» продолжена работа по совершенствованию портала по защите прав потребителей (www.tatzpp.ru). В Банке данных судебных решений по потребительским спорам, по состоянию на 30 декабря 2019 г. было размещено около 2 500 судебных решений, кроме того информация об изготовителях (продавцах, исполнителях) в отношении которых имеются неоднократные обоснованные претензии потребителей внесена в Реестр нарушителей (единую базу данных), по состоянию на 30 декабря 2019 г. в реестр занесены сведения о 364 фактах нарушений.

Информация о выявленных нарушениях неоднократно освещалась в средствах массовой информации, на республиканском телевидении и радио, в печатных изданиях, на портале по защите прав потребителей «TATZPP.RU».

На финансирование мероприятий целевой программы в 2019 г. освоены денежные средства в размере 4 900 тыс. руб. из средств республиканского бюджета.

Освоенные средства направлены на следующие мероприятия целевой программы:

– организация выпуска периодических печатных изданий, научно-методической литературы, рекомендаций, материалов в целях повышения потребительской грамотности и распространения гражданам и представителям хозяйствующих субъектов – 2 200 тыс. руб.;

– организация и проведение мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности учащихся, в том числе проведение республиканских олимпиад по основам потребительских знаний – 600 тыс. руб.;

– проведение потребительских дегустаций продовольственных товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Татарстан, сравнительных экспертиз и лабораторных исследований по идентификации продукции, выявлению контрафактных и фальсифицированных товаров, наличия генетически модифицированных организмов в продовольственных товарах с последующим освещением результатов в средствах массовой информации – 1 800 тыс. руб.;

– создание единой республиканской базы данных об изготовителях (продавцах, исполнителях), о товарах (работах, услугах), в отношении которых имеются

неоднократные обоснованные претензии потребителей и создание доступного банка судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям в сфере законодательства о защите прав потребителей – 200 тыс. руб.;

– проведение ежегодного отраслевого профессионального рейтингового конкурса, связанного с вопросами защиты прав потребителей – 100 тыс. руб.

По итогам 2019 г. выполнение мероприятий Подпрограммы-6 привело к увеличению:

количества мероприятий по защите прав потребителей, проведенных органами местного самоуправления, на 8,0 %;

доли удовлетворенных судами исков в защиту конкретного потребителя, неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, а также исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, в общем количестве исков – на 6,2 %;

количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 17,0 %;

увеличению количества учащихся образовательных учреждений республики, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей, на 17,3 %;

количества хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, на 16,0 %;

удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 13,6 %;

количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, интернет-), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 15,4 %;

количества мероприятий по защите прав потребителей, проведенных для социально уязвимых групп населения, на 10,3 %;

количества потребителей, относящихся к социально уязвимым группам населения, получивших помощь по вопросам защиты прав потребителей и (или) принявших участие в мероприятиях по повышению потребительской грамотности, на 15,0 %;

количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке республики, с последующим размещением результатов в средствах массовой информации – на 21,0 %.

В г. **Санкт-Петербурге** реализуются мероприятия, направленные на укрепление системы защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности товаров и услуг, предусмотренные подпрограммой «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге», утвержденной постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30 июня 2014 г. № 554.

Подпрограммой «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» определены основные задачи и направления деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, механизм их взаимодействия по укреплению системы защиты прав потребителей в г. Санкт-Петербурге и созданию условий для повышения качества и безопасности товаров и услуг, а также утвержден перечень мероприятий, направленных на достижение поставленных задач.

В 2019 г. решение поставленных задач, указанных в подпрограмме, осуществлялось в рамках реализации мероприятий, направленных на: развитие и внедрение различных форм и методов защиты прав потребителей в досудебном порядке;

обеспечение оказания помощи в защите прав потребителей, в том числе среди социально уязвимых групп населения; развитие информационного обеспечения потребителей; просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей; развитие механизмов правового и административного воздействия, направленных на предупреждение и профилактику нарушений в сфере обеспечения качества и безопасности товаров и услуг.

Общий объем финансирования проведенных в 2019 г. мероприятий, направленных на создание условий для обеспечения защиты прав потребителей и повышение качества и безопасности товаров и услуг, включенных в Перечень мероприятий подпрограммы «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге», составил 75 800 тыс. руб.

Кроме того, специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу приняли участие:

– в заседании рабочей группы по подготовке к Всемирному дню прав потребителей при участии представителей Комитета по образованию, общественных организаций «Союз потребителей Российской Федерации», «Общественный контроль», «Региональный центр по соблюдению прав потребителей», «Центр независимой потребительской экспертизы», муниципальных образований, сетевых предприятий торговли;

– пресс-конференции, организованной Управлением в пресс-центре Санкт-Петербургского регионального информационного центра ТАСС, на тему «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»;

– конференции «Формирование потребительской культуры как неотъемлемое условие развития потребительского рынка товаров и услуг», при участии представителей Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка, Законодательного собрания, Союза потребителей Российской Федерации, Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы», Государственного бюджетного учреждения «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», государственного учреждения «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр», региональной общественной организации «Региональный центр по соблюдению прав потребителей», государственного экономического университета;

– заседании круглого стола в пресс-центре Издательского Дома «Комсомольская правда в Санкт-Петербурге» на тему «Противодействие продаже нелегальных сигарет в Северо-Западном регионе – совместная работа государства и ритейла», при участии представителей Законодательного собрания, администрации Санкт-Петербурга и Ленинградской области, правоохранительных органов, торгово-промышленной палаты, делового сообщества и общественных организаций;

– региональной конференции по финансовой грамотности и финансовой доступности «ФИНФИН Регион-2019: Северо-Запад», при участии представителей финансового сектора и органов государственной власти Северо-Западного федерального округа, руководителей общественных организаций и инициативных групп в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, экспертов в сфере финансовой грамотности, финансовой доступности и финансовых технологий, преподавателей и студентов экономических вузов и журналистов ведущих средств массовой информации региона;

– межрегиональной научно-методической конференции «Практика внедрения финансовой грамотности в образовательных учреждениях: российский и международный опыт», при участии представителей Комитетов и органов государственной власти Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Минфина, Центрального Банка Российской Федерации, экспертов и педагогов Санкт-Петербурга,

Ленинградской и Псковской областей. На конференции обсуждены актуальные проблемы внедрения финансовой грамотности в образовательных учреждениях, обмен накопленным опытом между регионами, формирование педагогического сообщества в области финансовой культуры и совершенствование профессионального мастерства педагогов, развитие платформы для обсуждения актуальных вопросов финансового просвещения населения;

– выездных консультациях граждан по всему спектру оказания услуг и торговли в Многофункциональных центрах (МФЦ) и муниципальных образованиях Центрального, Адмиралтейского, Петроградского и Московского районов;

– выездных консультациях по вопросам защиты прав потребителей и дистанционной торговли в крупных торговых центрах;

– в издании и распространении информационных памяток «Электронный полис ОСАГО», «Покупки через интернет», «Рекомендации гражданам, приобретающим товар в интернет-магазине», «Порядок возврата товара, приобретенного через Интернет» в количестве более 1700 штук.

Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей **в Камчатском крае** достигается при осуществлении комплексного и системного подхода, основу которого составляют мероприятия, обеспечивающие защиту потребительских прав граждан, и укрепление всех уровней системы защиты прав потребителей в регионе.

Распоряжением Губернатора Камчатского края от 15 июня 2018 г. № 662-Р утверждена региональная программа Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы», программные мероприятия которой направлены на укрепление региональной системы защиты прав потребителей, информационное обеспечение потребителей, а также профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Реализация основных мероприятий, предусмотренных программой, планируется в пределах финансовых средств, предусмотренных краевым бюджетом на соответствующий финансовый год и на плановый период в рамках объемов и источников финансирования государственных программ Камчатского края, а также в рамках основной деятельности исполнительных органов государственной власти Камчатского края, а также по согласованию территориальных федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

Взаимодействие всех ветвей власти в Камчатском крае позволяет выявить наиболее актуальные проблемы, с которыми приходится сталкиваться потребителям, обозначить перспективные направления деятельности, что способствует снижению количества правонарушений на потребительском рынке и наибольшей защищенности всех потребителей, повышение потребительской грамотности граждан.

В целях повышения качества и безопасности товаров на потребительском рынке Камчатского края, создания благоприятных условий для реализации потребителями своих законных интересов в рамках реализации мероприятий, предусмотренных региональной программой, Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю и органами исполнительной власти Камчатского края осуществлялись следующие мероприятия.

В рамках проведения мониторинга в сфере незаконного оборота промышленной продукции установлено, что в отчетном периоде объем нелегального оборота рыбной продукции различного вида составил 212,80 т (2018 год – 836,88 т), икры – 65,0 т (2018 год – 136,67 т), алкогольной продукции – 1023,0 дал (2018 год – 124,0 дал).

Сокращение объема водных биологических ресурсов, выявленного в незаконном обороте в отчетном периоде, относительно аналогичного периода прошлого года связано

с эффективным применением превентивных мер контрольно-надзорными органами в рамках межведомственного взаимодействия.

В ходе проведения мероприятий по повышению уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей информация о действующем законодательстве в пределах установленных полномочий, в том числе по вопросам защиты прав потребителей, а также о недобросовестных участниках потребительского рынка и правонарушениях, выявленных уполномоченными органами государственного контроля и надзора в сфере обеспечения качества и безопасности пищевой продукции размещена на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет. Кроме того, в течение 2019 года на базе многофункциональных центров представителями соответствующих органов власти в плановом порядке предоставлялись консультационные услуги по защите прав потребителей.

Кроме того, принятые в Камчатском крае государственные программы: «Развитие внутреннего и въездного туризма в Камчатском крае на 2014–2020 годы», «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края на 2014–2020 годы», «Физическая культура, спорт, молодежная политика, отдых и оздоровление в Камчатском крае», «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае», «Энергоэффективность, развитие энергетики и коммунального хозяйства, обеспечение жителей населенных пунктов Камчатского края коммунальными услугами», «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Камчатского края», «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Камчатского края», «Развитие транспортной системы в Камчатском крае», «Развитие здравоохранения Камчатского края», «Стратегия развития торговли Камчатского края на период до 2025 года» включают мероприятия по обеспечению механизма эффективной и доступной защиты прав потребителей, содействию повышения правовой грамотности и информированности населения Камчатского края в вопросах защиты прав потребителей, повышению эффективности судебной защиты прав потребителей, формированию навыков рационального потребительского поведения, в том числе за счет проведения мероприятий по оценке качества продуктов питания камчатских товаропроизводителей, реализуемых на потребительском рынке региона.

На уровне субъектов Российской Федерации большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений с целью координации работы по защите прав потребителей на региональном уровне в **82 субъектах** Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы) с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учётом прав потребителей.

Распоряжением Правительства **Свердловской области** от 12 августа 2010 г. № 1018-РП утверждено Положение о координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области, основной целью работы которой является организация взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, общественных объединений по защите прав потребителей, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

На рассмотрение комиссии по защите прав потребителей выносятся наиболее актуальные вопросы, требующие координации со стороны Правительства области.

В 2019 г. в ходе проведенных заседаний были рассмотрены вопросы, касающиеся реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» и комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», заключения соглашений о консультировании граждан на базе государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», соблюдения лицензионных требований при осуществлении деятельности частными медицинскими организациями, функционирования системы обращения с твердыми бытовыми отходами, обеспечения защиты прав потребителей в туристской сфере.

По итогам рассмотрения вопросов был принят ряд основных решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе в соответствии с которыми:

– Главному Управлению Министерства внутренних дел по Свердловской области рекомендовано в рамках своих полномочий усилить меры, направленные на профилактику и пресечение нарушений прав социально уязвимых категорий граждан, связанных с навязыванием дорогостоящих товаров, работ и услуг, путем обмана и злоупотребления доверия, в том, числе при реализации товаров, работ и услуг на дому, в ходе, так называемых, «презентаций» и в медицинских салонах;

– рассмотрена возможность финансирования мероприятий, направленных на оказание правовой помощи социально уязвимым категориям населения Свердловской области, в рамках комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»;

– Министерству агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках своих полномочий рекомендовано оказывать содействие органам местного самоуправления в разработке комплексных муниципальных программ (комплексных планов работ) по обеспечению защиты прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг с применением методических рекомендаций по формированию проектов муниципальных программ по защите прав потребителей;

– Министерству социальной политики Свердловской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области рекомендовано проработать вопрос об организации социального патронажа одиноко проживающих пожилых граждан и людей с ограниченными возможностями, в целях профилактики нарушений, связанных с навязыванием дорогостоящих товаров, работ и услуг путем обмана и злоупотребления доверием социально уязвимой категории потребителей.

Координация деятельности в сфере защиты прав потребителей на территории **Вологодской области**, в том числе обеспечение взаимодействия в указанной сфере

Управления Роспотребнадзора по Вологодской области, иных контролирующих органов, отраслевых департаментов и инспекций области, курирующих отдельные сферы потребительского рынка товаров, работ, услуг, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей и предпринимателей, осуществляется через работу Координационного совета по защите прав потребителей, созданного постановлением Губернатора Вологодской области от 11 января 2017 г. № 12 «О Координационном совете по защите прав потребителей».

Кроме того, Координационным советом по защите прав потребителей разработаны и направлены в органы местного самоуправления области рекомендации по разработке муниципальных программ, на основании которых в 18 из 26 муниципальных территорий городского и районного уровней разработаны и реализуются муниципальные программы и планы мероприятий по защите прав потребителей.

Постановлением Губернатора **Еврейской автономной области** от 14 ноября 2017 г. № 300 создан Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей Еврейской автономной области.

Для координации деятельности всех звеньев комплексной системы защиты прав потребителей в состав Межведомственного координационного совета вошли представители органов исполнительной власти области, формируемые правительством области, федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований области, Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и бизнес-сообщества области.

В 2019 г. проведено 5 заседаний Межведомственного Координационного Совета, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

– о состоянии и развитии комплексной системы защиты прав потребителей на территории Еврейской автономной области;

– о соблюдении требований законодательства о защите прав потребителей при оказании банковских услуг;

– качество и безопасность предоставления транспортных услуг населению общественным транспортом;

– о качестве оказания услуг водоснабжения населению Еврейской автономной области;

– оказания услуг по сбору и транспортировке твердых бытовых отходов на территории Еврейской автономной области;

– организация государственного ветеринарного надзора за обеспечением безопасности пищевой продукции согласно требованиям Технических регламентов Таможенного союза;

– организации оформления ветеринарных сопроводительных документов в электронном виде;

– оказания услуг по теплоснабжению на территории Еврейской автономной области.

В рамках работы координационного органа выработаны общие подходы всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей по решению проблем, связанных с защитой прав потребителей,

Под председательством Губернатора **Ставропольского края** с участием Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в 2019 г. продолжена работа комиссии по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в Ставропольском крае, утвержденная постановлением Губернатора Ставропольского края от 21 марта 2018 г. № 93 «О комиссии по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в Ставропольском крае».

В 2019 г. состоялось два заседания комиссии, на которых рассмотрено десять вопросов: «О реализации мероприятий краевой программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 годы», «Практика реализации законодательства в сфере защиты прав потребителей органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», «Об организации питания в общеобразовательных организациях Ставропольского края», «Итоги рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Ставропольскому краю за 2019 год», «Роль общественных объединений потребителей в защите прав потребителей», «О проведении разъяснительной работы для субъектов туристической индустрии и санаторно-курортных учреждений Ставропольского края по вопросам соблюдении прав потребителей при оказании туристических услуг» и др.

Управление Роспотребнадзора **по городу Санкт-Петербургу** в целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, направленных на информирование граждан о потребительских правах и механизмов их защиты, совместно с представителями общественных организаций потребителей приняло участие в заседании Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга при участии представителей органов исполнительной и законодательной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, на котором обсуждены вопросы реализации подпрограммы «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге», организации работы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг.

5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

Органы местного самоуправления занимают особое место в национальной системе защиты прав потребителей, так как в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[119] решают вопросы местного значения, в том числе используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», обеспечивают оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

Решение вопросов местного значения способствует созданию условий для эффективной и действенной защиты прав и законных интересов граждан, а также развитию добросовестного бизнеса на потребительском рынке.

Несмотря на внесенные Федеральным законом от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» изменения в Федеральный закон № 131-ФЗ, осуществление функций по защите прав потребителей на муниципальном уровне остается исключительно в качестве права органов местного самоуправления, а не их безусловной обязанностью, в настоящее время указанная функция реализуется ими в добровольном порядке при наличии собственных материальных ресурсов и финансовых средств.

В рамках представленных полномочий органы местного самоуправления вправе:

[119] далее – Федеральный закон № 131-ФЗ.

– рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

– обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

– разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Как следует из представленной информации территориальных органов Роспотребнадзора, в 2019 г. в органы местного самоуправления поступило 372 439 обращений (2018 г. – 326 298) по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них письменные обращения составляют 52 % (193 668), а устные – 48 % (178 771).

Наибольшее количество обращений поступило в органы местного самоуправления в Челябинской области (60 790), Новосибирской области (38 024), Ульяновской области (27 366), Курской области (25 000), Белгородской области (21 135), Саратовской области (20 003) и Краснодарском крае (13 261).

По сравнению с 2018 г. количество обращений, поступивших в 2019 г., увеличилось на 46 141.

Увеличение количества обращений потребителей вызвано появлением и развитием новых упрощенных форматов заключения потребительских договоров, в том числе в сфере электронной коммерции, с использованием дистанционного способа продажи товаров и оказания услуг посредством сети интернет-ресурсов.

В соответствии с общероссийской тенденцией наибольшая часть обращений, поступивших в органы местного самоуправления, приходится на сферу услуг – 206 535 обращений, из которых на долю жилищно-коммунальных услуг приходится 41 % или 84 428 обращений (в 2018 г. количество обращений, приходящихся на долю жилищно-коммунальных услуг составляла 46 % или 108 124 обращений), доля обращений в сфере бытовых услуг составляла 15,6 % или 32 586 обращений (в 2018 г. доля обращений в сфере бытовых услуг составляла 24,5 % или 56 793 обращения) (рис. 5.2.1).

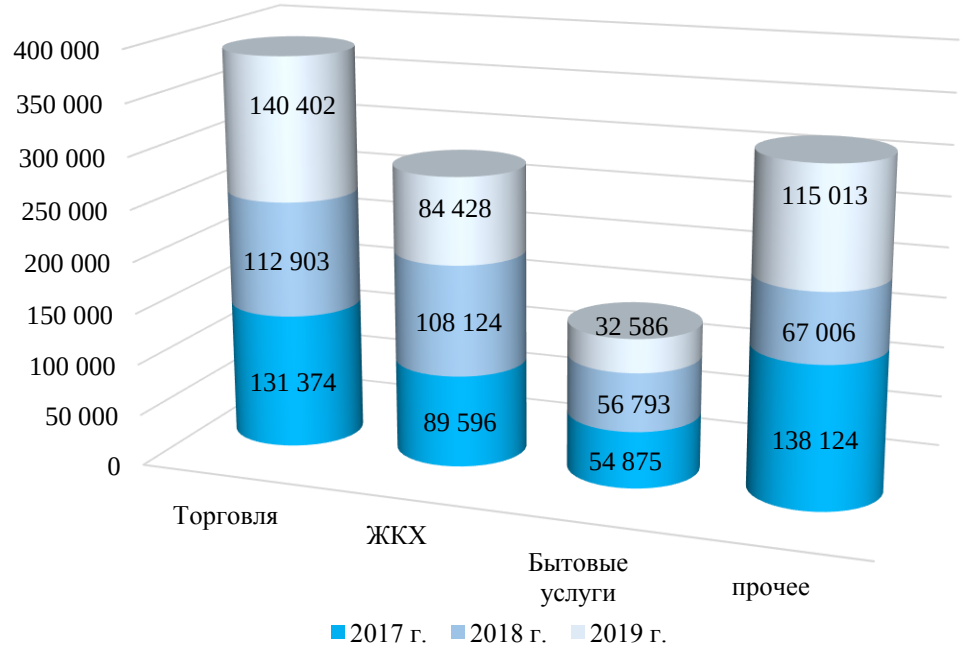


Рис. 5.2.1. Структура рассмотренных обращений органами местного самоуправления муниципальных образований

В 2019 г. сохранилась тенденция повышения количества обращений в сфере торговли, доля которых от общего числа поступивших обращений составила 37,7 % или 140 402 обращения (в 2018 г. доля обращений в сфере торговли составляла 34,6 % или 112 903 обращения).

Из оставшихся 115 013 обращений – 16 682 обращения приходится на медицинские услуги, 18 814 на образовательные услуги, 18 005 на услуги связи, 10 487 на финансовые услуги, 8 180 на транспортные услуги, 6 893 на услуги общественного питания, 5 077 – туристские услуги, 3 383 – долевое строительство, 2 000 на услуги страхования.

Для обеспечения широкой пропаганды законодательства о защите прав потребителей в 2019 г. органами местного самоуправления во взаимодействии со средствами массовой информации публикуются постоянные рубрики на страницах периодической печати, организовывались регулярные выступления или специальные передачи на радио и телевидении, проводились прямые линии.

Огромное значение в просвещении населения приобрели встречи специалистов органов местного самоуправления с коллективами предприятий, населением по месту жительства. Эти встречи позволили непосредственно проинформировать население по вопросам защиты прав потребителей, оперативно проконсультировать потребителей по конкретным нарушениям их прав, рассказать о работе органов местного самоуправления по осуществлению защиты законных интересов потребителей в муниципальном образовании.

Наиболее распространенной формой обращения являются обращения по телефону. Как правило, телефоны специалистов в органах местного самоуправления работают в режиме горячей линии, и если вопрос не требует дополнительных уточнений и запросов, то гражданин получает консультацию сразу же.

Если для правильной консультации требуется более детальное изучение имеющихся у потребителя документов либо необходимо содействие со стороны специалиста, к примеру, в составлении письменной претензии, то потребитель приглашается на личный прием либо предлагается направить документы по каналам связи (факсом, по электронной почте).

Благодаря специалистам органов местного самоуправления в 2019 г. устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы торговли, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых, образовательных, строительных и иных услуг (при личной беседе, по телефону, по телефону горячей линии) получили 195 260 человек (в 2018 г. – 158 601 человек), что на 36 659 или 18,8 % консультаций больше по сравнению с 2018 годом.

Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты органов местного самоуправления Ульяновской (25 308), Калужской (21 373), Иркутской (11 050) областей.

В 2019 г. потребители, обратившиеся в органы местного самоуправления за консультациями и разъяснениями законодательства о защите прав потребителей интересовали вопросы, затрагивающие в первую очередь жилищно-коммунальные и бытовые услуги, сферу торговли: на получение достоверной информации о цене товара, качество продовольственных товаров, ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за продажу товаров ненадлежащего качества, сферу туристских услуг, в том числе ответственность туроператоров (турагентов) по ненадлежащему исполнению договора о реализации туристского продукта и другие вопросы.

При этом специалистами органов местного самоуправления в целях снижения правонарушений на потребительском рынке и разрешения потребительских споров в добровольном порядке, проведено более 26 176 тематических мероприятий, что

практически в 2 раза больше, чем в 2018 г. (13 850 мероприятий), включающие в себя выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления.

Специалистами органов местного самоуправления Новосибирской области в 2019 г. проведены мероприятия по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей посредством проведения 4 «прямых линий» в общественной приемной мэрии г. Новосибирска с участием специалистов Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области, представителей общественных объединений потребителей и администраций районов г. Новосибирска на темы: «Цифровой мир: надежные смарт-устройства. Актуальные вопросы потребителей в преддверии Всемирного Дня защиты прав потребителей», «Проблемные вопросы горожан в защите прав потребителей», «Актуальные вопросы защиты прав потребителей», «Проблемные вопросы горожан в защите прав потребителей в сфере услуг».

Кроме того, 38 лекций, из которых 8 лекций проведены для волонтеров «серебряного возраста», воспитанников детских домов, лиц пенсионного возраста.

Также специалистами органов местного самоуправления Новосибирской области проведено 3 выездных информационно-просветительских мероприятия с участием Управления Центрального банка Российской Федерации по Новосибирской области в рамках «Декады пожилого человека» и в рамках проведения «Декады инвалидов».

Большое внимание по информированию и консультированию социально уязвимых потребителей уделяется органами местного самоуправления Республики Татарстан.

В течение 2019 г. сотрудниками органов местного самоуправления Республики Татарстан принято участие в 1 500 информационно-просветительских мероприятиях для потребителей, в том числе в 412 мероприятиях для социально уязвимых категорий граждан.

В средствах массовой информации, в том числе на официальных сайтах муниципальных районов Республики Татарстан, органами местного самоуправления опубликовано 2 000 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей и распространено свыше 37 000 памяток и буклетов по различным тематикам прав потребителей.

Также большая работа по просвещению потребителей пожилого возраста проводилась специалистами органов местного самоуправления Тюменской области.

Для групп населения старшего поколения на базе учреждений культуры в течение 2019 г. специалистами органов местного самоуправления Тюменской области проведено 5 семинаров с числом участников 171. В рамках взаимодействия с библиотечной системой среди групп старшего поколения было распространено более 1 300 информационных материалов (памяток) по актуальным вопросам сферы торговли и услуг, в том числе в сфере финансовых услуг.

Кроме того, специалисты органов местного самоуправления Тюменской области приняли участие: в обучении финансовой грамотности учеников 1–9 классов, в организации и проведении экскурсий с целью формирования знаний и умений грамотного поведения потребителя, в том числе финансовых услуг на базе ПАО Сбербанк России, услуг связи на базе ФГУП «Почта России», знаний в сфере торговли на безе магазина «Пятерочка», в проведении классных часов («Семейный бюджет») и внеклассных мероприятий (квест «Финансовая пирамида»).

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления в 2019 г. проводилась

работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано 14 250 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям), что на 1 820 больше по сравнению с 2018 годом (2018 г. – 12 430 консультаций).

Многие конфликтные ситуации, возникающие между потребителями и продавцами (исполнителями) разрешаются в добровольном порядке только при письменном предъявлении претензии к продавцу (исполнителю). Трудности при разрешении некоторых споров возникают тогда, когда потребители пытаются самостоятельно составить заявление, в котором выставляются необоснованные требования, нечетко сформулированные.

Между тем, положениями действующего законодательства по защите прав потребителей даются четкие формулировки возможных требований, отказ от удовлетворения, которых в добровольном порядке может, во-первых, послужить в суде основанием для возмещения морального вреда, а во-вторых, повлечь для продавца (исполнителя) неблагоприятные последствия в виде уплаты неустойки и штрафа.

Многолетний опыт работы с потребителями подтверждает, что другой действенной формой в работе с потребителями наряду с консультированием является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий: специалисты либо предоставляют шаблоны претензий, разработанные ими для аналогичных случаев, либо составляют претензии от имени потребителя применительно к конкретной ситуации.

С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2019 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 60 463 претензии, что почти в 3 раза больше по сравнению с 2018 г. (22 247 претензий), а также подготовлено 5 413 проектов исковых заявлений (в 2018 г. – 5 734 проекта исковых заявлений).

При этом работа специалистов органов местного самоуправления по консультированию и оказанию содействия в предъявлении требований к продавцам (исполнителям) свидетельствуют о том, что она необходима и востребована населением, так как помогает гражданам восстанавливать нарушенные права в досудебном порядке, учит потребителей самостоятельно отстаивать свои права и грамотно выстраивать взаимные отношения всеми участниками потребительского рынка.

Вместе с тем, с целью содействия досудебному урегулированию споров специалистами органов местного самоуправления проводились встречи и беседы с хозяйствующими субъектами, в ходе которых разъяснялись требования норм действующего законодательства по защите прав потребителей, в том числе и правовые последствия в случае несоблюдения законодательства, в результате чего конфликтные ситуации в большинстве случаев были разрешены в досудебном порядке, а требования потребителей удовлетворены. По итогам этой работы по 32 478 обращениям, что составляет около 8,7 % от общего количества поступивших обращений, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2018 г. – 35 % или 114 204 обращений).

В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 48 850,0 тыс. руб. (2018 г. – 272 906, 96 тыс. руб.) (рис. 5.2.2).

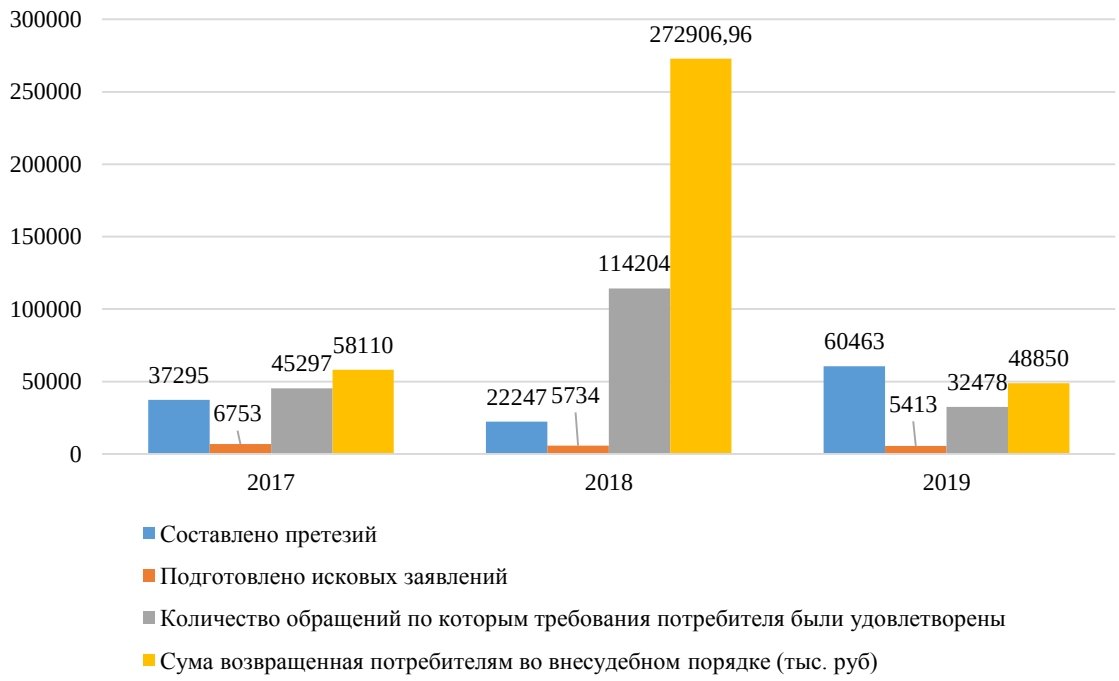


Рис. 5.2.2. Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

Наибольшее количество денежных средств, возвращенных органами местного самоуправления в досудебном порядке, составило в Краснодарском крае – 12 389,8 тыс. руб., Волгоградской области – 11 500,00 тыс. руб., Ульяновской области – 11 500,00 тыс. руб., Белгородской области – 8 990,00 тыс. руб., Оренбургской области – 4 770,00 тыс. руб. и Калининградской области – 2 500,00 тыс. руб.

По-прежнему наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным специалистам органов местного самоуправления в соответствии со статьёй 44 Закона «О защите прав потребителей», является возможность обращаться в суды за защитой нарушенных прав.

За 2019 г. органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 783 исковых заявлений (в 2018 г. – 1 284).

Наибольшее количество поданных исковых заявлений органами местного самоуправления в защиту конкретного потребителя Мурманской области – 228 исковых заявлений, Волгоградской области – 213 исковых заявлений, Ханты-Мансийского автономного округа – Югра – 95 исковых заявлений, Тамбовской области – 94 исковых заявления и Свердловской области – 83 исковых заявлений.

При этом, судебными органами удовлетворено 376 исковых заявлений (в 2018 г. – 992 исковых заявлений), 67 исковых заявления находятся на стадии рассмотрения (в 2018 г. – 62), 32 исковых заявления не принято судебными органами (в 2018 г. – 63 исковых заявления), по 72 исковым заявлениям заключено мировое соглашение (в 2018 г. – 67), по 7 исковым заявлениям был отказ от исковых требований по причине их добровольного исполнения (рис. 5.2.3).

В свою очередь судами присуждено в пользу потребителей в 2019 г. – 21 238,00 тыс. руб. (в 2018 г. – 78 550,24 тыс. руб.).

Рис. 5.2.3. Результаты судебной практики по работе муниципальных образований

Также органами местного самоуправления было подано 153 исковых заявления в защиту прав неопределенного круга потребителей.

Органами местного самоуправления **Мурманской области** в защиту прав неопределенного круга потребителей подано 149 исковых заявлений о понуждении управляющих организаций к производству работ по текущему ремонту общего имущества многоквартирных домах, поскольку управляющие компании в нарушение постановления Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» не обеспечивали в срок содержание мусоропроводов, контейнерных площадок и придомовой территории, входящей в общее имущество многоквартирного дома, а также ремонт конструктивных элементов многоквартирного дома.

При этом, по 141 исковому заявлению судами вынесены решения об удовлетворении исковых требований потребителей, большая часть из которых, вступившая в законную силу, исполнена в полном объеме и управляющими компаниями требования потребителей были удовлетворены, был произведен текущий ремонт подъездов и придомовой территории дома.

По 7 исковым заявлениям производство по гражданским делам были прекращены в связи с добровольным исполнением ответчиком (в данном случае управляющими компаниями) заявленных требований потребителей по ремонту кровли, фасаду и межпанельных швов.

С целью содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в 2019 г. специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления принято участие в 116 судебных заседаниях: Ульяновской области – участие в 112 судебных заседаниях и Ханты-Мансийского автономного округа – Югра – участие в 4 судебных заседаниях.

Во исполнение ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» в части информирования контролирующих (надзорных) органов, за 2019 г. в территориальные органы Роспотребнадзора органами местного самоуправления направлено 381 извещение о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего

качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Помимо прочего, прием обращений от потребителей осуществляется и через многофункциональные центры (далее – МФЦ), взаимодействие которых с органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

С учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также в соответствии с разделом III Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 годы в 81 субъекте Российской Федерации (за исключением Ивановской и Сахалинской областях, Приморского края и Чукотского автономного округа) территориальными органами Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в целях просвещения и информированию потребителей, а также их консультирование, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей.

С учетом подписанных соглашений на площадках 4 967 МФЦ специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было предоставлено 24 630 консультации, распространено более 12 000 памяток, буклетов и печатных материалов потребителям для дальнейшего получения правовой помощи, оказана помощь в составлении 4 482 претензий и подготовлено 603 проекта исковых заявлений.

На территории **Кемеровской области** во всех муниципальных и городских округах осуществляют деятельность 34 многофункциональных центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также три дополнительных офиса. Между Государственным казенным учреждением Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» и Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области (далее – Управление) подписано соглашение о взаимодействии, в рамках которого в 2019 г. специалистами Управления и консультационных центров ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» на базе 9 МФЦ осуществлялась работа по безвозмездному консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Всего в отчетном периоде на площадках МФЦ консультативную помощь получили 513 потребителей, в том числе по вопросам, относящимся к розничной торговле – 352 или 68,6 %, а также по вопросам оказания разного рода услуг – 161 или 31,4 %.

Особое внимание в работе уделялась гражданам из социально уязвимых категорий (пенсионеры, многодетные, малообеспеченные и др.).

В ходе консультирования потребители получили тематические памятки, буклеты и иные печатные материалы. Всего распространено более 5000 экземпляров.

Кроме того, обратившимся потребителям оказана практическая помощь в составлении 198 претензий в адрес изготовителей, исполнителей или продавцов об устранении нарушений прав потребителей и исполнении обязательств в досудебном порядке; составлено 8 исковых заявления в судебные органы.

При участии специалистов Управления в досудебном порядке удовлетворены имущественные требования 23 потребителей, на общую сумму свыше 700 тыс. руб.

В **Краснодарском крае** действует 57 офисов МФЦ. На постоянной основе ежемесячно консультирование проводится в 26 офисах МФЦ, в том числе: город Краснодар (6), город Анапа (1), город Армавир (1), город Геленджик (1), город Горячий Ключ (1), город Новороссийск (7), город Сочи (4); 36 в районах края на основании ежемесячной информации «Об организации устного консультирования в выездных консультационных пунктах на базе МФЦ», направляемой в адрес директора ГАУ КК «МФЦ КК».

В рамках заключенного соглашения о взаимодействии между ГАУ КК «МФЦ КК» и Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в 2019 г. специалистами Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» на площадках МФЦ проконсультирован 251 потребитель по вопросам качества товаров и услуг, составлено 43 досудебные претензии и 8 проектов исковых заявлений.

Специалистами территориального органа Роспотребнадзора распространено 2 600 памяток и буклетов обратившимся за консультацией потребителям по наиболее актуальным темам, затрагивающих вопросы защиты прав потребителей при продаже им некачественных технически-сложных товаров, мебели, одежды и обуви, продовольственных товаров, а также некачественное оказание финансовых, медицинских, юридических и туристских услуг и услуг ЖКХ.

Несмотря на внесенные изменения в Федеральный закон – 13-ФЗ, предусматривающий возможность органами местного самоуправления по организации подразделений по защите прав потребителей, по информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления функционируют в 22 субъектах Российской Федерации (в 2018 г. – в 13) или в 138 муниципальных образованиях т. е. в каждом 11-ом муниципальном образовании. При этом на территории Российской Федерации общее количество муниципальных образований, сформированных в субъектах Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ на 31 декабря 2019 г. составило 21 501[120].

Безусловным лидером по организации самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях в 2019 г. являлась **Ростовская область,** в которой самостоятельные отделы по защите прав потребителей организованы в 55 муниципальных образованиях.

Во всех муниципальных образованиях Ростовской области действуют структурные подразделения по защите прав потребителей, где население может получить бесплатную профессиональную консультационную помощь у специалистов администраций. По состоянию на 31 декабря 2019 г. защиту потребителей в муниципальных образованиях области осуществляли 122 специалиста. Специалистами муниципальных образований в 2019 г. были проконсультированы 50 737 потребителей, в досудебном порядке урегулировано 20 % потребительских споров от общего количества поступивших письменных обращений, что соответствует прогнозным

120 https://www.gks.ru/storage/mediabank/munst.htm

показателям государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».

Чаще всего потребители в 2019 г. обращались в администрации муниципальных образований области для получения консультаций по вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства (29 % обращений), на втором месте обращения потребителей, связанные со сферой торговли: приобретение некачественных товаров (20 %), 18 % жителей жаловались на транспортные услуги, 7,5 % на медицинские услуги и оставшиеся 25,5 % обращений связано со сферами общественного питания, бытовыми услугами, услугами связи, строительства, туризма, финансовыми вопросами, ОСАГО, риэлтерскими и другими.

В этих условиях важной задачей является работа по созданию в области условий для эффективной защиты установленных прав потребителей, которая проводится как на региональном, так и на муниципальном уровнях.

В целях определения эффективности работы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях области, департаментом проведена рейтинговая оценка деятельности администраций городов и районов области в 2019 г.

При формировании рейтинга, в том числе учитывались вопросы организации работы межведомственных комиссий по защите прав потребителей; число данных консультаций; количество потребительских споров, урегулированных во внесудебном порядке; число составленных претензий; подготовленных исковых заявлений в суд; организация просветительской работы, ключевые показатели по эффективности работы по популяризации системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» и пр.

По итогам проведенной рейтинговой оценки работа 22 муниципальных образований признана «эффективной», 32 муниципальных образования сработали «удовлетворительно» и в 1 муниципальном образовании работа по обеспечению защиты прав потребителей ведется «не эффективно».

Наилучшие результаты по обеспечению защиты прав потребителей по итогам 2019 года отмечаются в городах Таганрог, Волгодонск, Новочеркасск, Новошахтинск, Шахты, Батайск, Ростов-на-Дону, Зверево, Каменск-Шахтинский, а также Аксайском, Цимлянском, Орловском, Сальском, Азовском, Усть-Донецком, Зерноградском, Мясниковском, Октябрьском, Константиновском, Мартыновском, Неклиновском и Шолоховском районах.

Минимальные баллы рейтинговой оценки получил Заветинский район. Соответственно его работа признана «не эффективной».

Также показателен эффективный опыт работы органов местного самоуправления в **Ставропольском крае**, в котором функционируют 20 самостоятельных отделов по защите прав потребителей. В Воронежской области функционируют 7 таких отделов.

В **Республике Татарстан** осуществляют деятельность 956 органов местного самоуправления, их них 2 городских округа, 43 муниципальных района, 39 городских поселения и 872 сельских поселений.

По состоянию на 31 декабря 2019 г. в 6 муниципальных образованиях Республики Татарстан имеются самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей (Зеленодольский, Елабужский, Нижнекамский, Альметьевский муниципальные районы, г. Казань и Набережные Челны).

45 органов муниципального самоуправления (2 городских округа и 43 муниципальных района) реализуют полномочия по защите прав потребителей в порядке ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» через специалистов по защите прав потребителей, в количестве 45 человек.

В 2019 г. на сайтах всех 45 муниципальных образований республики в специально созданных разделах по защите прав потребителей размещены актуальные комплексные планы по защите прав потребителей.

Для органов местного самоуправления на заседании Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей в Республике Татарстан, состоявшемся 1 февраля2019 г., были определены следующие направления этой работы: распространение информационной продукции (памяток, буклетов, публикации статей в СМИ) среди потребителей, проведение консультаций и информационно-просветительских мероприятий для потребителей, судебная защита.

В остальных 19 субъектах Российской Федерации: республиках Башкортостан и Якутия, Чувашской Республике, Амурской, Белгородской, Владимирской, Вологодской, Ивановской, Курской, Нижегородской, Новосибирской, Пензенской, Смоленской, Оренбургской и Ярославской областях, Забайкальском и Хабаровском краях, Ханты-Мансийском и Ямало-Ненецком автономных округах работа органов местного самоуправления по организации самостоятельных отделов по защите прав потребителей незначительна и в лучшем случае составляла от 1 до 3 таких отделов.

В **Краснодарском крае** в отсутствие самостоятельных отделов в 17 муниципальных образованиях организованы комплексные отделы (например: отдел потребительской сферы и защиты прав потребителей), в 3 органах местного самоуправления (г. Анапа, г. Сочи, Белореченский район) организованы комплексные управления (например: управление торговли потребительского рынка, управление потребительского рынка и услуг, управление торговли и защиты прав потребителей); в 4 муниципальных образованиях вопросами защиты прав потребителей занимаются специалисты секторов потребительской сферы.

В 14 субъектах Российской Федерации: республиках Марий Эл, Татарстан, Карелия, Краснодарском, Красноярском, Пермском и Приморском краях, Чукотском автономном округе, Иркутской, Кемеровской, Курской, Ленинградской, Сахалинской, и Свердловской областях, городе Санкт-Петербурге или в 260 муниципальных образованиях указанных республик функции по защите прав потребителей осуществлялись 332 специалистами по защите прав потребителей.

В 50 субъектах Российской Федерации (в 2018 г. – 63) в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в основном осуществлялись специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами, общая численность которых составила 2 456 человек.

Работа по защите прав потребителей проводилась в 2019 г. во всех муниципальных образованиях.

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей, что будет способствовать полноценному участию органов местного самоуправления в защите прав потребителей, и, прежде всего, в ситуациях, имеющих прямое отношение к непосредственному обеспечению повышения качества жизни населения муниципального образования.

В 2019 г. в 21 субъекте Российской Федерации: Саратовской области (40), Свердловской области (26), Кемеровской области (27), городе Санкт-Петербурге (23), Ульяновской области (22), Республике Башкортостан (20), Республике Марий Эл (17), Белгородской области (14), Амурской области (13), Новгородской области (12), Волгоградской области (7), Воронежской области (4), Ленинградской области (4), Вологодской области (3), Курской области (3), Республике Крым (1), Тюменской области (1), Самарской области (1), Тамбовской области (1), Иркутской области (1) и Чукотском

автономном округе (1) приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей. (прил. 6).

При этом в 4 субъектах Российской Федерации: городе Санкт-Петербурге, Республике Марий Эл, Воронежской и Иркутской областях принятые муниципальные программы, имеющие финансовое обеспечение за счет средств местного бюджета муниципальных образований.

Вместе с тем, в отсутствие муниципальных программ по защите прав потребителей в 64 субъектах Российской Федерации в целях реализации полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления разработаны комплексные планы по защите прав потребителей и подпрограммы в рамках иных муниципальных программ, включающие в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей.

5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и способствовать росту правосознания граждан являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только и не столько личных, сколько общественных интересов.

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» и соответствующими уставами.

Кроме того, согласно положениям статьи 45 Закона «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров

(работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, по информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации (далее – Минюст России), постепенно увеличивается. В реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2020 г. содержатся сведения о 1 939 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (в 2018 г. – 1 656).

Практически половина от всех общественных объединений потребителей (976 организаций) зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах, в Сибирском федеральном округе находятся 215 организаций, в Северо-Западном 195 организаций, в Уральском федеральном округе 117 организаций, в Дальневосточном федеральном округе 253 организации, в Южном федеральном округе 123 организации и в Северо-Кавказском федеральном округе 60 организаций.

Взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) в субъектах Российской Федерации обеспечивается через функционирование консультативно-совещательных органов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, а также посредством заключенных территориальными органами Роспотребнадзора соглашений о взаимодействии с общественными объединениями потребителей.

Анализ информации о деятельности территориальных органов Роспотребнадзора по организации взаимодействия с общественным объединениям потребителей (их ассоциациями, союзами) показал, что в субъектах Российской Федерации соответствующими территориальными органами Роспотребнадзора общественным

объединениям потребителей оказывается информационно-методическая и организационная помощь.

Кроме того, ведется информационно-пропагандистская работа среди населения, направленная на увеличение числа действующих общественных объединений потребителей, а также создание указанных неправительственных учреждений в субъектах Российской Федерации, где такие не зарегистрированы.

По состоянию на конец 2019 г. на территории Российской Федерации действовали 36 Консультативных советов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора, в состав которых входят представители различных общественных объединений потребителей, а также в 42 субъектах Российской Федерации взаимодействие между территориальными органами Роспотребнадзора и общественными объединениями потребителей обеспечивалось через заключенные соглашения.

Следует отметить, что в таких субъектах Российской Федерации, как Сахалинская и Псковская области, Республика Карелия, Чукотский и Ненецкий автономные округа, общественные объединения, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей, отсутствуют. В Красноярском и Пермском краях территориальными органами Роспотребнадзора с общественными объединениями по защите прав потребителей проводятся совместные мероприятия по взаимодействию только по отдельным направлениям их деятельности.

В целях координации деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей **в Нижегородской области**, Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области создан консультационный совет по защите прав потребителей. Основными задачами которого являются систематическая реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со средствами массовой информации, проведения различных публичных мероприятий (семинаров, совещаний, конференций, горячих линий и т. д.).

В 2019 году в ходе заседаний Консультативного совета по защите прав потребителей были рассмотрены вопросы: «Практика защиты прав потребителей образовательных услуг», «Рассмотрение обращений граждан по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги», «Защита прав потребителей финансовых услуг».

Кроме того, в 2019 г. Управлением было заключено 12 соглашений о взаимодействии с общественными объединениями потребителей, в рамках которых осуществлялась координация деятельности общественных объединений, оказывалась информационно-методическая помощь.

В г. **Санкт-Петербурге** зарегистрировано более 70 общественных организаций потребителей, из них активно занимаются вопросами защиты прав потребителей порядка 25 таких организаций. Основной формой сотрудничества Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу с общественными объединениями потребителей являются соглашения о сотрудничестве, которые направлены на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите, так в 2019 г. такие соглашения заключены с 16 общественными организациями.

В рамках заключенных соглашений Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу с общественными объединениями потребителей в 2019 г. проведены такие совместные мероприятия как Дни открытых дверей к Всемирному дню защиты

прав потребителей, европейской недели качества, 60 информационно-обучающих и методических семинаров по темам: «Как потребителю коммунальных услуг защитить свои права», «Оценим работу управляющей компании», «Порядок начисления платы за отопление», «Актуальные проблемы защиты прав потребителей», «Включение комиссии банка в квитанции ЖКХ», «Проблемы обманутых дольщиков», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Права потребителей туристских услуг».

В средствах массовой информации Управлением совместно с представителями общественных объединений потребителей подготовлено 32 публикации в газете «Петербургское качество», осуществлено 13 выступлений на радио «Россия Санкт-Петербург», 15 выступлений на телеканалах: «Санкт-Петербург» – в программе «Полезная консультация»; «78» – в программах «Барышня, Смольный!» «Горожанин», «Новости»; «Россия-1» – в программах «Вести недели», «Вести Санкт-Петербург», «Гражданское общество».

Специалистами общественных организаций организована работа горячей линии, где жители Санкт-Петербурга могли бесплатно получить консультации по вопросам защиты прав потребителей. В 2019 г. дано 7 837 консультаций по телефону, для социально незащищенных категорий горожан бесплатно проведено 327 экспертиз товаров и услуг.

Совместно с Ассоциацией региональных общественных организаций «Выбор потребителя», Санкт-Петербургской региональной общественной организацией «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей», Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» проведены практические семинары, факультативные занятия, лекции, уроки-практикумы для учащихся общеобразовательных учреждений, студентов высших учебных заседаний по актуальным аспектам обеспечения защиты прав потребителей, в том числе в сфере предоставления финансовых услуг.

Также специалистами Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и представителями общественных организаций, специализирующихся на защите прав потребителей, в течение 2019 г. на постоянной основе продолжилось проведение тематического консультирования граждан по всему спектру потребительских услуг, актуальным вопросам защиты прав потребителей, при этом особое внимание уделялось социально незащищенным гражданам и лицам пожилого возраста.

На территории **Иркутской области** по состоянию на конец 2019 г. зарегистрировано 18 общественных объединений потребителей, уставной целью которых является защита прав потребителей.

В 2019 г. общественными объединениями потребителей было рассмотрено 654 обращения граждан, оказана помощь в составлении 122 претензий и 19 исковых заявлений, подано в суды 55 исковых заявлений, из них по 50 (91 %) требования удовлетворены.

Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области заключено 9 соглашений с общественными объединениями по защите прав потребителей о сотрудничестве и взаимодействии, основные направления которых определяются как:

– обмен актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей;

– совместное участие в анализе действующего законодательства в защите прав потребителей;

– проведение совместных горячих линий для потребителей;

– совместная подготовка информационных материалов по актуальным вопросам защиты прав потребителей;

– совместное проведение круглых столов, совещаний по вопросам потребительской тематики;

– проведение совместных мероприятий, направленных на широкое информирование населения по основам потребительских знаний.

Кроме того, между Управлением и Ассоциацией по защите прав инвалидов как потребителей и прав инвалидов на доступную среду «БезБарьерный Альянс» подписан Меморандум о сотрудничестве в области защиты прав потребителей – маломобильных граждан (инвалидов), основными целями которого являются обеспечение равного доступа инвалидов и маломобильных граждан к качественным товарам, работам и услугам, оказываемых организациями любых форм собственности, к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры; оказание содействия в выявлении и пресечении нарушения прав инвалидов-потребителей, включая применение к нарушителям мер административного воздействия.

Далее приведены примеры деятельности в 2019 г. крупнейших общественных объединений потребителей Российской Федерации.

Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)

Целью деятельности Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) в 2019 г., как и в предыдущие годы, была определена защита интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом, а также продвижение институтов по защите прав потребителей в странах Содружества Независимых Государств (СНГ). Членами КонфОП по состоянию на конец 2019 г. явились 36 ведущих региональных и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и в странах СНГ.

В 2019 г. деятельность КонфОП проводилась по приоритетным направлениям, определенным X Конгрессом КонфОП, среди которых: гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей.

Реализация приоритетных направлений деятельности КонфОП осуществлялась, в том числе и в рамках работы Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. В 2019 г. представители КонфОП принимали участие в работе очередного 16-го заседания Консультативного совета по защите прав потребителей стран СНГ.

Важным компонентом работы КонфОП также явилось участие в деятельности Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) по вопросам безопасности потребительской продукции, и по защите прав потребителей в электронной торговле.

Одним из направлений работы КонфОП является информирование государственных органов о лучших международных практиках в сфере защиты прав потребителей. Совместно с Роспотребнадзором КонфОП принимала активное участие в подготовке и проведении 30 октября 2019 г. в г. Москве Международной конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг. Акцент на социально уязвимые группы населения». 22 ноября 2019 г. на заседании Экспертного совета по защите прав

потребителей финансовых услуг при Центральном Банке Российской Федерации КонфОП представила лучшие международные практики защиты прав потребителей в финансовой сфере и результаты мониторинга финансовых услуг, проводимого КонфОП в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В целях актуализации наиболее важных проблем и продвижения передовых международных практик в сфере защиты прав потребителей КонфОП принимала участие в крупнейших российских мероприятиях регуляторов и бизнеса. 17 мая 2019 г. представитель КонфОП выступил на дискуссионной сессии «Банкротство граждан» в рамках Петербургского международного юридического форума. Результаты независимого мониторинга соблюдения прав потребителей финансовых услуг, проводимого КонфОП, были представлены на Московском финансовом форуме 13 сентября 2019 года.

Одно из направлений деятельности КонфОП – информирование об актуальных проблемах и передовых международных практиках в сфере защиты прав потребителей цифровых услуг, включающее проблематику защиты персональных данных и нарушений законодательства в данной сфере. Позиция КонфОП по данному вопросу была представлена 28 февраля 2019 г. на Первой конференции, посвященной защите приватности и персональных данных «Privacy Day 2019». Сотрудниками КонфОП подготовлены предложения по внесению поправок в Закон «О защите прав потребителей» в части защиты прав потребителей цифровых товаров и услуг; внедрения упрощенной системы выплаты неустоек; информирования потребителей о цене за единицу товара; усиления защиты прав потребителей товаров, купленных дистанционным способом, которые были озвучены 10 декабря 2019 г. на XV международной конференции «Предприниматель и потребитель – шаги навстречу».

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» КонфОП проводит независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг. В 2019 г. в 20 регионах – Волгоградская область, Калининградская область, Ленинградская область, Московская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область. Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край, Челябинская область, Краснодарский край, Республика Татарстан, Астраханская область, Рязанская область – были проведены исследования состояния системы защиты прав потребителей сберегательных и кредитных услуг.

В рамках проекта по финансовой грамотности КонфОП провел в Москве 2 экспертных круглых стола для обсуждения итогов независимого мониторинга и презентации отчетов по сберегательной и страховой волнам. В мероприятиях приняли участие представители Банка России, Роспотребнадзора, Минфина России, Евразийской экономической комиссии, банковского и страхового бизнеса, некоммерческих организаций, эксперты в сфере финансовых услуг.

30 октября 2019 г. КонфОП в рамках международной конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг. Акцент на социально уязвимые группы населения» представила результаты мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России». Специалисты КонфОП проанализировали предложения банков по вкладам и инвестиционным продуктам (ИСЖ, ИИС и пр.), вложения в микрофинансовые организации (МФО), а также деятельность финансовых пирамид и доступность отделений банков для маломобильных

групп потребителей и людей с инвалидностью. Результаты исследования показали, что для потребителей риск получить сложный инвестиционный продукт вместо надежного вклада до сих пор велик. При этом сотрудники отделений большинства банков не предупреждают потребителей о рисках вложения средств в гибридные инвестиционные продукты, а именно: об отсутствии гарантии доходности, гарантии сохранности средств (инвестиционная часть не подлежит государственному страхованию); о невозможности досрочного расторжения договора без потери части денежных средств. Также мониторинг показал, что МФО на своих сайтах активно продвигают инвестиционные продукты, не предупреждая потребителей о рисках подобных вложений. При личном общении с менеджерами МФО ситуация не меняется: ни один из них не предупредил «тайных покупателей» о том, что средства, вложенные в МФО, не подлежат государственному страхованию. Для решения проблем мисселинга инвестиционных продуктов и недостаточного информирования потребителей о сберегательных продуктах КонфОП считает необходимым установление более строгого контроля за соблюдением существующих требований к финансовым организациям, а также нормативное закрепление требований к информированию потребителей на сайтах и запрет на мисселинг.

Исследование доступности финансовых услуг для маломобильных групп потребителей и людей с инвалидностью показало, что пандусы для инвалидных колясок отсутствуют в 53 % офисов, широкие дверные проемы или автоматические двери – в 50 % офисов, кнопка вызова сотрудника – в 61 % офисов. Банкоматы также плохо приспособлены к нуждам потребителей с инвалидностью: клавиши с шрифтом Брайля есть на банкоматах только в 19,5 % офисов, разъем для наушников – в 14 % офисов, низкие банкоматы, адаптированные для людей в инвалидных колясках, – лишь в четверти исследованных офисов. Такое положение требует нормативного закрепления требований к финансовым организациям по обеспечению физической доступности отделений для людей с инвалидностью, пожилых и маломобильных потребителей.

11 февраля 2019 г. на площадке Общероссийского гражданского форума (ОГФ) состоялась презентация результатов независимого мониторинга «Состояние защиты прав потребителей на рынке страховых услуг в России». КонфОП представила результаты мониторинга 27 страховых компаний и 20 банковских организаций, предлагающих страховые продукты заемщикам. Результаты мониторинга подтвердили признаки дискриминации социально уязвимых категорий граждан: треть компаний не принимают на страхование СПИД/ВИЧ-инфицированных потребителей и/или не признают страховыми случаями события, наступившие в результате СПИД/ВИЧ-инфицирования; 5 из 27 компаний отказывают в страховании людям с онкологическими заболеваниями; 4 из 27 компаний не признают страховыми случаями осложнения, возникшие в результате онкологических заболеваний без дополнительных оговорок и условий; больше четверти компаний не принимают на страхование лиц с инвалидностью. При этом было отмечено, что в течение года (тему дискриминации в страховании КонфОП подняла в 2018 году) произошли определенные положительные изменения в данной сфере: 5 страховых компаний из 27 приняли унифицированные правила страхования ипотечных заемщиков и полностью удалили дискриминационные условия из правил страхования.

Одной из проблем остается навязывание услуг потребителям: анализ показал, что во всех исследованных банках при получении кредита в том или ином виде потребителю предлагалось приобрести страхование. По итогам мониторинга КонфОП подготовила рекомендации для регуляторов и предложила:

– увеличить для определенных видов добровольного страхования «период охлаждения» с 14 до 30 дней, распространить действие «периода охлаждения» на договоры коллективного страхования;

– проводить на постоянной основе мониторинг исполнения Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (далее – Базовый стандарт) участниками страхового рынка;

– дополнить Базовый стандарт требованием по заблаговременной передаче страховщиком (агентом, организатором страхования) потребителю (по крайней мере за несколько дней до заключения договора) краткой информации о ключевых условиях страхования в доступной текстово-графической форме (памятки) и утвердить типовой макет памятки;

– дополнить Базовый стандарт требованием обязательной проверки предлагаемого страховщиком или страховым агентом продукта на соответствие требованиям и потребностям потребителя.

Результаты независимого мониторинга КонфОП были также представлены 29 мая 2019 г. в г. Санкт-Петербурге на круглом столе с участием организаций-членов КонфОП по теме: «Актуальные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации».

4 июня 2019 г. в офисе Всемирного банка в Москве представители КонфОП приняли участие в обсуждении проекта доклада «Задолженности домашних хозяйств в России» по исследованию закредитованности граждан, проведенного при участии КонфОП. Также КонфОП приняла участие в дискуссии «Цифровизация финансовых услуг: актуальные вызовы и решения» в рамках Всероссийской недели сбережений в МИА «Россия сегодня» 31 октября 2019 года.

По тематике проекта по финансовой грамотности в 2019 г. участие КонфОП было отражено более чем в 80 публикациях в СМИ.

КонфОП является одним из учредителей основанной в 2015 г. Автономной некоммерческой организация «Российская система качества» (Роскачество). В 2019 г. КонфОП были подготовлены публикации по лучшим практикам в сфере информирования потребителей по питательной ценности пищевых продуктов. Проводимые Роскачеством исследования, в частности определение содержания йода в йодированной соли, были представлены КонфОП в целях поддержки законопроекта Минздрава России по закреплению обязательного йодирования поваренной соли в целях популяционной профилактики йододефицитных состояний.

В 2019 г. КонфОП продолжила вести рабочую группу «Права потребителей» в рамках Общероссийского гражданского форума, посвященную вопросам защиты прав потребителей. В рамках проекта по финансовой грамотности прошло обсуждение проблем правовой дискриминации социально уязвимых групп населения при оказании финансовых услуг. КонфОП были подготовлены материалы и комментарии для сайта Общероссийского гражданского форума (ОГФ). В декабре 2019 г. представители КонфОП приняли участие в мероприятиях ОГФ и предоставили участникам форума информационные материалы по результатам независимого мониторинга состояния системы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации.

Одним из приоритетов КонфОП является разработка Кодекса по защите прав потребителей. При поддержке КонфОП 3 апреля 2019 г. с целью обсуждения перспектив кодификации была организована рабочая встреча с участием ведущих экспертов мирового уровня г-на Робина Симпсона (Consumers International) и профессора Терри Бургуани (члена рабочей группы по обновленной версии Потребительского Кодекса Франции).

В 2019 г. продолжилось сотрудничество КонфОП с крупнейшими международными потребительскими организациями. Ключевым событием 2019 г. для потребительских организаций всего мира стал Всемирный Саммит потребителей Consumers International (CI), состоявшийся 29 апреля-2 мая 2019 г. в г. Эшторил (Португалия). Саммит CI, проводимый раз в четыре года, – площадка для формирования будущей повестки потребительского движения и определения основных направлений для совместных усилий по повышению уровня защиты потребителей. В 2019 г. Саммит был посвящен защите прав потребителей в быстроменяющемся цифровом мире. Среди ключевых тем Саммита: влияние цифровых инноваций, Интернета вещей, искусственного интеллекта на сферу защиты прав потребителей, защита данных пользователей, доступ к цифровым услугам.

В рамках Саммита была проведена встреча представителей потребительских организаций стран СНГ, Великобритании, США, Германии. Представитель КонфОП выступил на Саммите с презентацией об опыте защиты прав потребителей финансовых услуг на сессии Financial services – empowering consumers with research, literacy and better services (Финансовые услуги – повышение грамотности потребителей и предоставление лучших услуг).

В течение года КонфОП были подготовлены предложения к обновленной Стратегии Consumers International, которые представлены на заседании Совета CI 17-19 сентября 2019 г. в Лондоне (Великобритания), на телеконференциях с членами Совета.

КонфОП были подготовлены и размещены на вебсайте www.konfop.ru русскоязычные версии материалов Всемирной организации потребителей – Consumers International (CI). Переведены на русский язык и опубликованы материалы Consumers International: «Потребительские IOT (интернет вещей)-устройства: Доверие по замыслу-2019», а также «День прав потребителей 2019: Цифровой мир – надежные смарт-устройства». КонфОП перевела русскую справочную брошюру Всемирной организации потребителей Consumers International, посвященную смарт-устройствам, информацию о том, что такое смарт-устройства, каковы их возможности и каковы риски использования, какие меры позволят обеспечить высокий уровень доверия потребителей.

Развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона остается одним из приоритетных направлений деятельности КонфОП. Так же, как и в предыдущие годы, КонфОП выступала одним из организаторов международной конференции «Потребитель-предприниматель: шаги навстречу» в Москве.

По инициативе КонфОП при участии Белорусского общества защиты потребителей (БОЗП) в 2019 г. в Республике Беларусь (города Минск, Гомель, Могилев) был проведен мониторинг состояния защиты прав потребителей финансовых услуг, включая оценку доступности финансовых услуг уязвимым группам потребителей.

В целях продвижения лучших мировых практик в сфере борьбы с табаком, КонфОП оказывал экспертную поддержку проекту по контролю за табаком в Таджикистане. На постоянной основе проводилось информирование потребительских организаций-членов Всемирной организации потребителей о мерах по снижению уровня потребления табака: рассылка периодического (2 раза в месяц) англоязычного информационного листка с новостями об антитабачных мерах в различных странах мира.

Одним из приоритетных направлений работы КонфОП в 2019 г. явилось продвижение здорового образа жизни, включая законодательные инициативы в данной сфере: обеспечение достоверного информирования потребителей в части маркировки продуктов питания остается насущной задачей в связи с высоким уровнем потребления нездоровой еды, что является причиной развития сердечно-сосудистых заболеваний,

артериальной гипертонии, сахарного диабета. КонфОП предлагает включить в требования к маркировке в обязательном порядке информацию о количестве насыщенных жиров, трансизомеров жирных кислот (трансжиров), соли (натрия) и суммарный объем сахаров с дополнительной цветовой маркировкой продуктов с высоким содержанием данных пищевых компонентов.

В рамках деятельности общественно-делового совета по национальному проекту «Демография» при Министерстве труда Российской Федерации были подготовлены предложения по целевым показателям в паспорт федерального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» в рамках нацпроекта «Демография». В Общественный совет при Роспотребнадзоре были направлены подготовленные КонфОП предложения по изменению и дополнению проекта Санитарно-эпидемиологических требований к организации питания детей в целях сокращения потребления детьми продуктов, которые содержат повышенное количество сахара, соли, жиров, а также трансизомеров жирных кислот.

В целях продвижения нормативного закрепления обязательного йодирования поваренной соли для обеспечения популяционной профилактики йододефицитных состояний были подготовлены предложения в законопроект Минздрава Российской Федерации «О профилактике заболеваний, связанных с дефицитом йода», которые были представлены на совещаниях по законопроекту, а также на круглом столе «Нормативно-правовое регулирование профилактики заболеваний, вызванных дефицитом йода», организованном Общероссийским народным фронтом 26 августа 2019 года.

В 2019 г. продолжена поддержка деятельности по снижению распространения антимикробной резистентности. По методике потребительской организации Consumer Reports (США) КонфОП было проведено анкетирование международных сетевых компаний, оказывающих услуги общественного питания по политикам закупок мяса/птицы и практикам применения антибиотиков.

В течение более чем 10 лет КонфОП оказывает содействие исполнению Рамочной конвенции Всемирной организации здравоохранения по борьбе против табака и российскому антитабачному законодательству, поддержку Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака и иной никотиносодержащей продукции в Российской Федерации на период до 2035 года и дальнейшую перспективу, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2019 г. № 2732-р. Среди значимых антитабачных публикаций КонфОП можно выделить материал «Медицинские эксперты: электронные сигареты – троянский конь табачных компаний», в котором эксперты по здравоохранению предупреждают: табаконагревательные девайсы – та же табачная продукция, потребление которой не только не помогает людям побороть опасную привычку, но и может ее вызвать. Позиция КонфОП была представлена на XIX Московской городской научно-практической конференции «Современные методы и формы профилактики табакокурения, бездымного табака и электронных средств доставки никотина» 22 мая 2019 г. и на Всероссийской научно-практической конференции «Неинфекционные заболевания и здоровье населения России», прошедшей 17 мая 2019 года.

КонфОП в рамках осуществления своей деятельности поддерживает лучшие международные практики в сфере защиты прав потребителей, озвучивает свою позицию в публикациях СМИ, на ТВ и радио.

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)

В 2019 г. члены Союза потребителей Российской Федерации (СПРФ) – общественные объединения потребителей общероссийского, межрегионального, регионального и местного уровней продолжили работу по оказанию правовой и экспертной помощи потребителям, общественному контролю соблюдения прав потребителей, их просвещению и распространению важной для них информации, представлению их интересов перед соответствующими органами власти. Также СПРФ в соответствии со своим уставом продолжил работу по повышению уровня защищенности российских потребителей и развитию потребительского движения в России.

За отчетный период организации – члены СПРФ рассмотрели свыше 46 тыс. обращений потребителей (42 % из них это претензии по качеству непродовольственных товаров, 15 % – по качеству жилищно-коммунальных услуг, по 5 % – по нарушениям сроков исполнения услуг и правил торговли), по которым дали порядка 40 тыс. консультаций (из них 59 % бесплатно), составили 4,3 тыс. претензий (65 % бесплатно) и 1,3 тыс. исковых заявлений. Кроме того, члены СПРФ являлись представителями в судах по 944 гражданским делам, в том числе по 249 делам в защиту неопределенного круга потребителей. В 90 % завершенных в 2019 г. дел решения были вынесены в пользу потребителей, однако исполнено было за этот период только 53 % таких решений. Всего возмещено потребителям свыше 34 000 тыс. руб., в том числе по решениям судов общей юрисдикции 23 000 тыс. руб. В пользу процессуальных истцов – членов СПРФ судами было взыскано в соответствии с пунктом 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» 203 штрафа на сумму 4 300 тыс. руб.

Представляя и защищая интересы потребителей, представители СПРФ работают в общественных и консультативных советах при Роспотребнадзоре, Банке России, Минпромторге, Минздраве и Минтрансе, в советах потребителей при государственных корпорациях (Ростелеком, РЖД, Газпром, Транснефть и других), комиссиях РСПП и совете Торгово-промышленной палаты Российской Федерации по вопросам потребительского рынка, Межотраслевом экспертном совете по развитию потребительского рынка и его Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров.

В 2019 г. Экспертный совет по регулированию потребительского рынка и защите прав потребителей при комитете по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству Государственной Думы Российской Федерации, в котором СПРФ представлен координатором и 4 членами, регулярно обсуждал на своих заседаниях проекты законодательных актов, затрагивающих интересы широкого круга потребителей. Важнейший из них – законопроект «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», подготовленный с участием СПРФ, одобренный Экспертным советом, и в декабре 2019 г. внесенный в Государственную Думу группой депутатов (https://sozd.duma.gov.ru/bill/865095-7).

Данным проектом предложено внести в Закон «О защите прав потребителей» следующие важные изменения, направленные на повышение защищенности российских потребителей:

– дополнить преамбулу закона определением понятия «национальная система защиты прав потребителей», получившего широкое применение, в том числе в

документах высших органов государственной власти, но не имеющего единого правового толкования;

– уточнить положения о праве потребителей на просвещение, дополнив их нормами, направленными на формирование в системе школьного образования ценностей, знаний и навыков рационального выбора товаров и услуг, способов их приобретения и использования путем включения в федеральные государственные образовательные стандарты, соответствующие федеральные государственные требования и образовательные программы по основным предметам среднего образования медико-биологических, физико-химических, товароведческих, финансово-экономических, правовых и обществоведческих знаний, способствующих формированию ценностей и навыков рационального потребления;

– дополнить норму о штрафе, взыскиваемом судом с ответчика за отказ от добровольного удовлетворения законного требования потребителя, отсутствующим в нем условием об адресации данного штрафа, определив его получателем государство;

– наделить уполномоченный федеральный орган в сфере защиты прав потребителей полномочиями по организации и проведению профессионально-общественной аттестации организаций, предлагающих юридические услуги в области защиты прав потребителей, а общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) – полномочиями проводить их общественную аттестацию, что позволит обеспечить потребителей ориентирами для надежного выбора исполнителей юридических услуг в сфере защиты прав потребителей;

– обязать изготовителей, исполнителей, продавцов, импортеров, уполномоченных ими лиц доводить до сведения потребителей адреса своего сайта в информационно-коммуникационной сети Интернет и электронной почты (при их наличии);

– наделить потребителей, заключивших договор купли-продажи или договор на выполнение работы (оказание услуги) посредством сети Интернет, правом направлять претензии тем же способом, каким был заключен соответствующий договор.

В 2019 г. издательством «Российская газета» выпущена книга «Права потребителя в мире финансов» в двух частях: «Что нужно знать плательщику, вкладчику, заемщику» и «Что нужно знать страхователю, должнику и каждому, кто рассчитывает на помощь», содержащая как разъяснения и советы потребителям финансовых услуг, так и предложения СПРФ по развитию законодательства и правоприменительной практики в этой сфере.

В октябре 2019 г. СПРФ выиграл конкурс, объявленный Евразийской экономической комиссией (ЕЭК), на выполнение научно-исследовательской работы (далее – НИР) по теме: «Исследование международного опыта и практики в сфере защиты прав потребителей, разработка концептуальных и методических основ внедрения и реализации национальной (региональной) программы по защите прав потребителей, создания механизмов внесудебного урегулирования потребительских споров, в том числе трансграничных, правовой поддержки потребителей». В соответствии с техническим заданием СПРФ разработан проект Рекомендации ЕЭК государствам – членам ЕАЭС по нормативному правовому обеспечению, разработке и реализации программ по защите прав потребителей, включающий 76 задач. Проект планируется предложить компетентным органам государств – членов ЕАЭС для выбора состава разделов, подразделов, задач и показателей, которые могут быть положены в основу разработки программы конкретного государства. Следующей задачей данной НИР будет является разработка проекта региональной программы защиты прав потребителей на территории ЕАЭС.

21 ноября 2019 г. в Москве прошла отчетно-выборная конференция СПРФ, на которой ее участники – руководители общероссийских, межрегиональных, региональных и местных общественных объединений потребителей из большинства регионов России подвели итоги четырех лет работы и приняли резолюцию «О приоритетных задачах обеспечения и защиты прав российских потребителей» (https://yadi.sk/i/8JvIxz70nmyFkQ), выражающую понимание приоритетных задач государства и гражданского общества по обеспечению и защите прав потребителей в России.

СПРФ уверен, что высокая защищенность потребителей – не следствие, а необходимое условие эффективной экономики и справедливого общества.

Общероссийская общественная организация потребителей
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»

Защита потребителей
«ФинПотребСоюз»
Общероссийская Общественная Организация

В 2019 г. региональные отделения ОООП «ФинПотребСоюз» функционировали в 48 субъектах Российской Федерации.

Всего ОООП «ФинПотребСоюз», начиная с 2015 г., заключила 23 соглашения (из них 5 соглашений заключено в 2019 г.) о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе с Ассоциацией развития финансовой грамотности, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, Государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов», Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Лигой ломбардов и другими организациями.

Кроме того, в 2019 году ОООП «ФинПотребСоюз» заключены соглашения по организации и проведению Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг, организации и проведению мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации с 15 высшими учебными заведениями.

Целью деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» является формирование в России современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, оказание юридической помощи гражданам, попавшим в сложную финансовую ситуацию, повышение финансовой грамотности подрастающего поколения, начиная со школьной скамьи.

В 2019 г. ОООП «ФинПотребСоюз» активно проводила работу по защите прав граждан – потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоёв населения.

Было проведено 6 круглых столов в городах России (Москва, Краснодар, Уфа, Челябинск, Ижевск, Владивосток) по вопросам защиты прав потребителей и социальной ответственности финансовых институтов, в работе которых приняло участие свыше 316 человек. Среди участников круглых столов были представители региональных органов власти, Банка России, страховых компаний, банковских ассоциаций, территориальных органов Роспотребнадзора, Уполномоченных по правам человека, преподаватели высших учебных заведений.

В 2019 году стартовал новый проект в рамках Президентского гранта «Викторина по финансовой математике, финансовой грамотности и финансовым технологиям».

Проект разработан для учащихся 6–9 классов и направлен на выявление школьников, имеющих склонности к формально логическому, абстрактному мышлению, проявляющих интерес к формализации социальных, управленческих, экономических ситуаций. Первоначально планировалось участие 10 регионов с количеством участников 1 400 человек. Фактически зарегистрировано для участия более 17 регионов Российской Федерации с участием более 3 500 учащихся, что свидетельствует о высокой востребованности проекта.

В 2019 г. 15 год подряд проводилась Всероссийская Олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг. Для участия в Олимпиаде зарегистрировалось более 82 000 человек, при этом в 2018 году количество участников составило 46 000 человек.

Наряду с проведением мероприятий для учащихся среднеобразовательных и высших учебных заведений ОООП «ФинПотребСоюз» в отчетном периоде проводилась разъяснительная работа для граждан пенсионного возраста.

Для этого было разработано 3 программы проведения вебинаров и программа проведения видеоконференции для различных социальных групп по следующим темам:

– «Банковские карты: мошеннические действия»;

– «Потребительский кредит: за и против?»;

– «Микрофинансовые организации: Оправдан ли высокий процент?»;

– «Долевое строительство: на что обратить внимание потребителю при заключении договора с застройщиком?»;

– «Ответы гражданам на заданные проблемные вопросы по теме финансовых услуг в режиме онлайн».

Всего было проведено 7 бесплатных вебинаров и 1 видеоконференция для различных социальных групп, подготовлены и размещены информационные материалы и рекламные материалы в средствах массовой информации об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

За 2019 г. в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 9 400 различных жалоб и обращений, из них 8 113 по телефону бесплатной горячей линии 8-800-707-05-21.

Жалобы и обращения потребителей касались следующих вопросов:

– 23 % – потребительские кредиты микрофинансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);

– 21 % – услуги рынка Форекс;

– 19 % – банкротство физических лиц;

– 12 % – кредитные кооперативы;

– 11 % – банковские карты;

– 4 % – недобросовестные действия коллекторов;

– 3 % – долевое строительство (нарушение сроков предоставления жилых помещений гражданам в рамках договоров долевого участия);

– 1 % – платежи и переводы;

– 2 % – продажа автомобилей в автосалонах;

– 4 % – другие услуги (ценные бумаги, «финансовые пирамиды»).

В основном по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и как результат предоставленной бесплатной консультации.

За указанный период состоялось 28 судебных разбирательств, из которых в судах первой инстанции удовлетворены требования потребителей по 24 исковым заявлениям и 1 исковое заявление в суде второй инстанции. Количество удовлетворенных исков составило 85 % от общего количества поданных исковых заявлениях.

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» и пункта 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в связи с неудовлетворением требований потребителей в добровольном порядке в 2019 г. взыскано штрафных санкций в пользу ОООП «ФинПотребСоюз» и потребителей на общую сумму 1 076,4 тыс. руб.

В 2019 г. ОООП «ФинПотребСоюз» проводила активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Эта деятельность по совершенствованию финансового законодательства велась в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека, общественными организациями по защите прав потребителей.

В истекшем году ОООП «ФинПотребСоюз» неоднократно обращалась в Банк России по вопросам усиления роли Наблюдательных советов в части осуществления надзора над операциями по сделкам репо, stock-lending при проведении которых профессиональные участники распоряжаются активами клиентов без прямого их поручения, чем нарушают права розничных инвесторов.

Представители ОООП «ФинПотребСоюз» в 2019 г. принимали участие в работе экспертных советов Государственной Думы Российской Федерации по разработке законодательных проектов важнейших с точки зрения зашиты прав потребителей финансовых услуг. Руководители и эксперты ОООП «ФинПотребСоюз» также входят в состав Экспертных советов Банка России по защите потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг.

Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива»

Общественная Потребительская инициатива

Организация по защите прав потребителей

Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из немногих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

Организация видит свои задачи в защите прав и интересов граждан, противодействии недобросовестным участникам потребительского рынка, совершенствовании действующего законодательства.

Представители ОПИ участвовали в работе экспертных советов и рабочих групп при органах государственной власти, в том числе с целью выработки предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей.

Основные результаты деятельности ОПИ в 2019 г. достигнуты по следующим направлениям.

1. Исследование интернет-магазинов. В 2019 г. продолжено исследование популярных интернет-магазинов на предмет соответствия их деятельности обязательным требованиям законодательства и определение наличия потребительских рисков при приобретении товаров через интернет.

Исследование проводилось путем непосредственного изучения специалистами ОПИ сайтов интернет-магазинов. Информация о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях проверялась на достоверность с помощью портала egrul.nalog.ru.

Выявленные отклонения фиксировались с помощью скриншотов, которые загружались в облачное хранилище.

По-прежнему, в числе самых популярных нарушений остается сокрытие реквизитов продавца и увеличение цены при оплате товаров по безналичному расчету. Компании также оценивались на предмет соблюдения требований о приеме к оплате карт национальной системы «МИР».

Благодаря широкому освещению указанной проблематики посредством публикации результатов исследования на специализированном государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП) и акцентированию внимания в средствах массовой информации удалось значительно снизить количество нарушений в сфере интернет-торговли.

В 2019 г. сфера проекта была расширена и в зону безопасных покупок были включены не только магазины, но и другие компании, оказывающие потребителям различные услуги с помощью сети Интернет (финансовые услуги, продажа билетов, образование, медицина и пр.).

2. Исследование электронных сигарет и расходных материалов к ним. В 2019 г. ОПИ проведено исследование электронных систем доставки никотина, систем нагревания табака и расходных материалов к ним.

Эксперты ОПИ изучили более 80 устройств разных производителей и типов: закрытые картриджные вейп-системы, открытые вейп-системы, заправляемые жидкостью, стики и устройства для нагревания табака. Электронные устройства оценивались на предмет соблюдения установленных требований: предоставление потребителю предусмотренной законом информации на русском языке об изготовителе, стране производства, правилах эксплуатации, сроке службы товара и гарантийном сроке, наличие декларации о соответствии, единый знаком обращения продукции на рынке государств – членов Евразийского экономического союза, информации о сервисном обслуживании. Продукция также изучалась на предмет наличия предупреждений о возрастных ограничениях, содержании и уровне никотина. В результате исследования было установлено, что обязательным требованиям соответствует только 12 % продаваемой в рознице продукции.

Наибольшее количество нарушений было выявлено у вейп-систем открытого типа: 86 % устройств не имеют декларации соответствия, подтверждающей соблюдение обязательных требований к безопасности продукции, у 80 % изделий отсутствует обязательная информация об изготовителе и стране производства и не установлен гарантийный срок или срок службы, маркировка более 60 % продукции не содержит информации о правилах безопасной эксплуатации девайсов и условий их хранения. Около 90 % производителей не обеспечивают условия для сервисного обслуживания и ремонта устройств. О вызываемом никотином привыкании предупреждают только три производителя. При этом почти половина производителей жидкостей для открытых систем доставки никотина (49 %) не указывают информацию о составе продукции или содержании в ней никотина.

3. Предупреждение нарушения прав потребителей. В 2019 г. был выявлен ряд интернет-магазинов, использующих недобросовестные практики, направленные на введение потребителей в заблуждение: под видом фирменной одежды, обуви, смартфонов, аксессуаров потребителям реализовывались поддельные товары. Денежные средства за приобретаемые товары принимались исключительно на условиях предоплаты, а после получения заказов вернуть их было нельзя, поскольку адреса хозяйствующих субъектов отсутствовали или были недостоверными.

За счет широкого освещения веб-адресов недобросовестных продавцов с помощью средств массовой информации, а также на ресурсах ОПИ и в социальных

сетях, удалось проинформировать потребителей и предостеречь их от покупок на данных сайтах. Некоторые магазины вследствие падения посещаемости были закрыты.

В 2019 г. представителями ОПИ совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области была пресечена реализация изделий из меха без обязательных сведений о продукции, ее изготовителе, продавце, а также без контрольных (идентификационных) знаков.

Исследование транспортных компаний. В 2019 г. ОПИ была выявлена масштабная недобросовестная практика крупнейших транспортных компаний – «Энергия», «Байкал-Сервис», «Возовоз».

Благодаря мероприятиям, организованным ОПИ и региональными органами ФСБ, ФНС, прокуратуры и Ространснадзора, удалось установить, что к отправке под видом косметики, игрушек, книг и прочего принимались грузы, обладающие опасными свойствами (перцовые баллончики, сжиженный газ, жидкость для розжига, пиротехника, муляжи пистолета, взрывных устройств и пр.). Свойства грузов работниками транспортных компаний не проверялись, все записывалось со слов отправителя. Во многих случаях в офисах отсутствовали вывески, а потребителями при оплате услуг не выдавали чеки, что значительно затрудняло восстановление нарушенных прав.

Таким образом, созданная указанными транспортными компаниями инфраструктура, не отвечая установленным обязательным требованиям, не только свидетельствовала об оказании услуг ненадлежащего качества и создавала угрозу имуществу потребителей, но и без труда могла использоваться злоумышленниками для организации и осуществления преступной деятельности.

Совместные с надзорными органами усилия позволили пресечь данную противоправную практику. Компании получили предписания и штрафы и привели свою деятельность в соответствие с требованиями законодательства.

4. Развитие информационных ресурсов ОПИ. В 2019 г. продолжил функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях (http://buyprotect.ru/). Ведутся бесплатные консультации потребителей по электронной почте, в социальной сети ВКонтакте (https://vk.com/public112453097) и Facebook (https://www.facebook.com/potrebin/).

В заключении следует отметить, что общественное движение потребителей играет важнейшую роль в национальной системе защиты прав потребителей. Будучи сложившимся институтом, выступает одним из драйверов определения основных, в том числе глобальных, потребительских проблем, а также путей и направлений развития правового регулирования отношений с участием потребителей.

6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей

В условиях цифровизации и информационного развития в Российской Федерации, большое значение уделяется формированию института массового информирования населения. В этой связи огромную значимость в работе по реализации федеральной государственной политики в области защиты прав потребителей приобретает организация системы правового образования потребителей. Основной задачей такой системы является привитие и формирование у населения способности грамотного поведение на потребительском рынке.

В настоящее время в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в структуре которых действует 474 консультационных пункта для потребителей (2018 г. – 551). В работе консультационных центров и пунктов занято 710 сотрудников (2018 г. – 789).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2019 года была продолжена работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей; всего проведено 454 588 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2018 г. – 447 270), в том числе:

– оказано 361 680 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2018 г. – 353 167);

– проведено 35 043 консультации, в ходе которых были подготовлены проекты документов (2018 г. – 34 120);

– подготовлено 20 992 публикации в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей (2018 г. – 16 290);

– проведено 7 632 горячих линии (2018 г. – 7 309);

– организовано 25 360 (2018 г. – 23 498) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 2 632 (2018 г. – 2 918) круглых стола, конференций, общественных акций, 22 280 (2018 г. – 21 158) семинаров и других форм обучения;

– разработано 8 881 методический материал, предназначенный для распространения среди потребителей (2018 г. – 12 886);

– проведено 6 300 (2018 г. – 4 192) экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 529 (2018 г. – 615) сравнительных оценок продукции.

Показатель количества проведенных консультаций за 2019 г. (361 680) увеличился на 2,4 % по сравнению с аналогичными данными за 2018 г. (353 167). Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 6.1.1.

Рис. 6.1.1. Структура мероприятий по консультированию потребителей

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2019 г., наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продовольственных товаров, обувь, финансовые и бытовые услуги. Сведения о количестве проведенных консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка приведены в рис. 6.1.2.

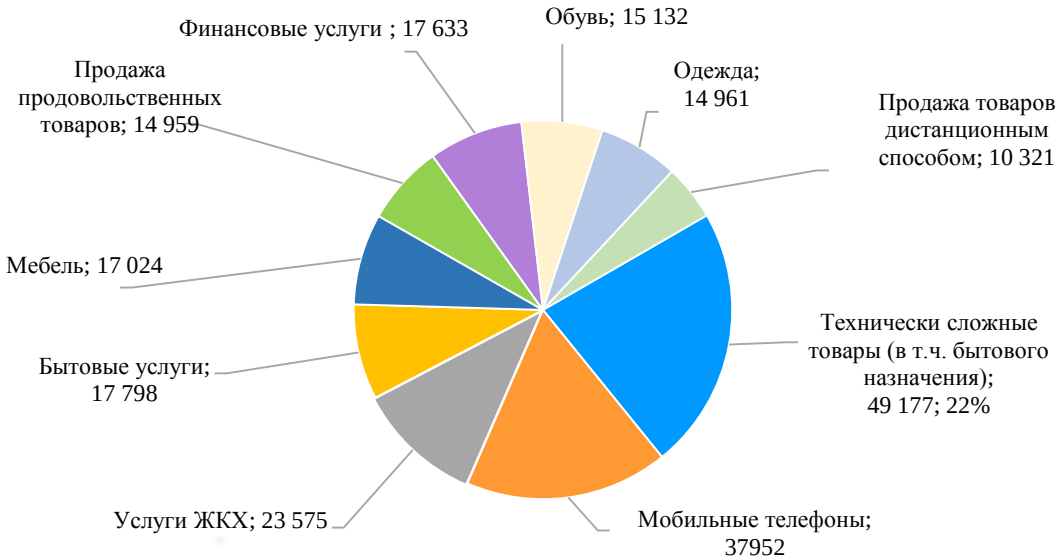


Рис. 6.1.2. Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

В Российской Федерации 50,8 % от общего числа консультаций потребителей оказано в 20 консультационных центрах. Сведения о данных консультационных центрах приведены в прил. 4.

Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 6 821 мероприятие. На рис. 6.1.3–6.1.4 представлена информация по проведенным мероприятиям по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.

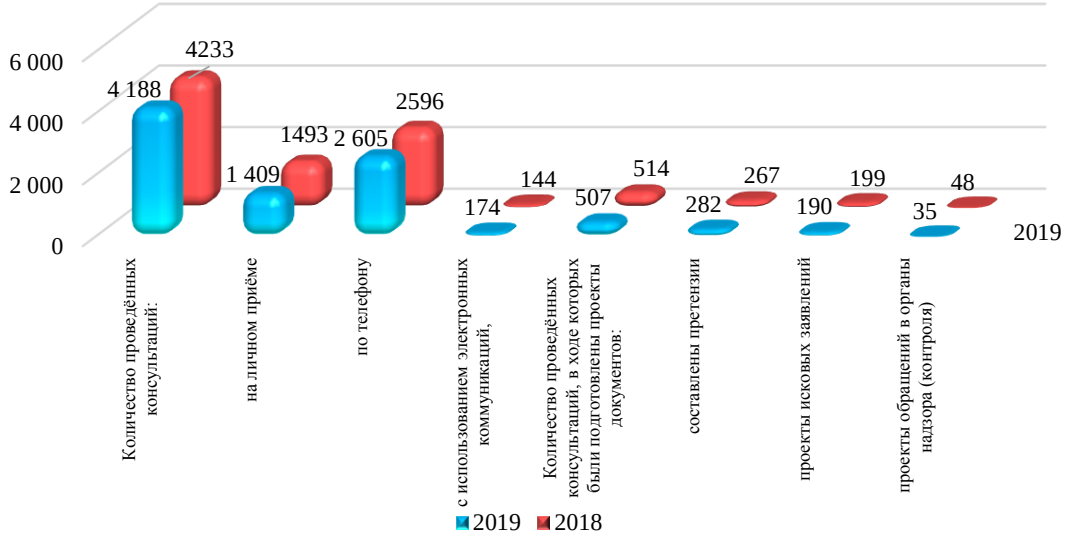


Рис.6.1.3. Структура мероприятий по консультированию в сфере туристских услуг, реализованных территориальными органами

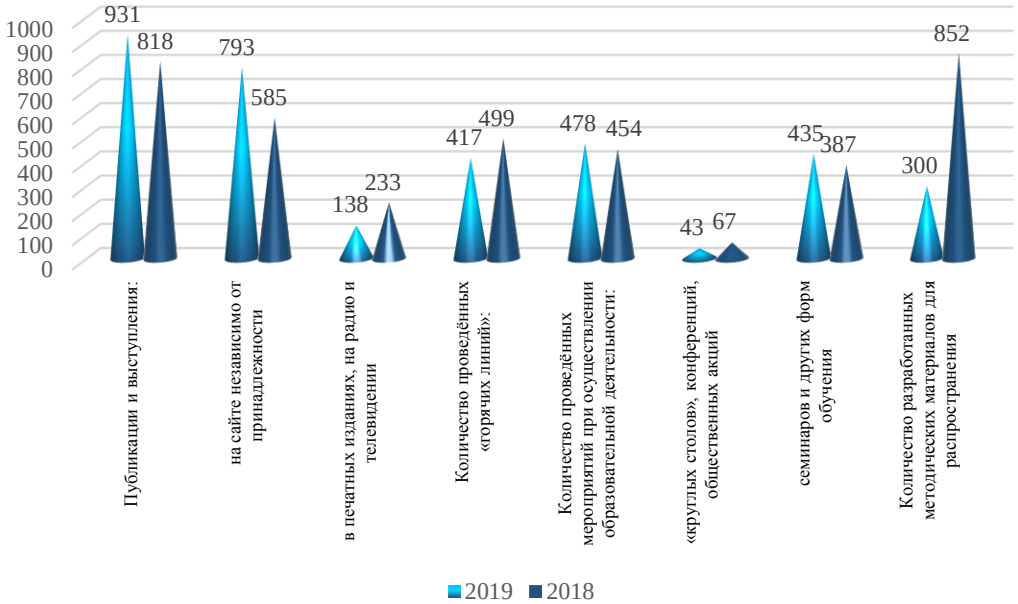


Рис. 6.1.4. Структура мероприятий, по информированию, реализованных территориальными органами, в сфере туристских услуг

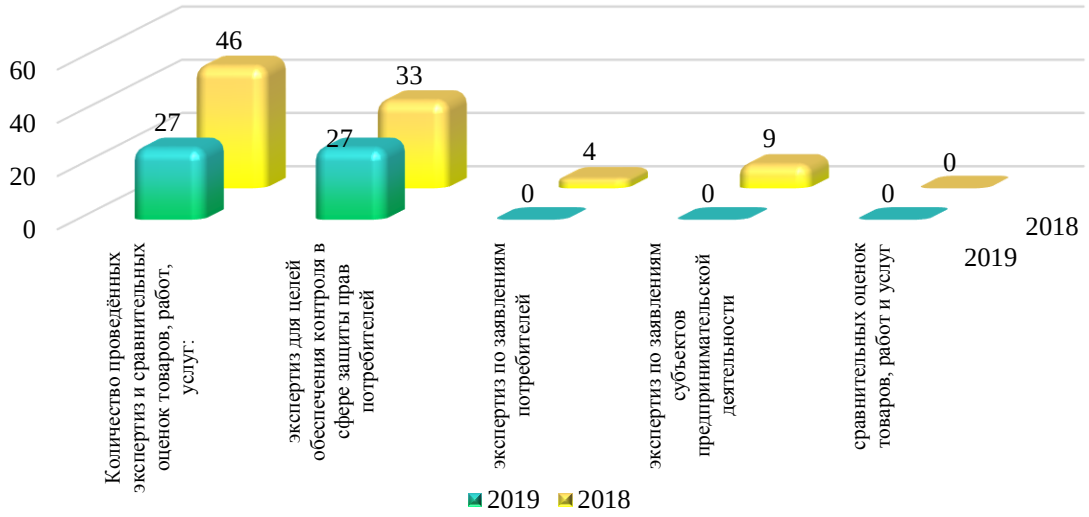


Рис. 6.1.5. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами, в сфере туристских услуг

За отчетный период проведено 27 экспертиз договоров, связанных с оказанием туристских услуг, в 2018 г. аналогичный показатель составил 46.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии.

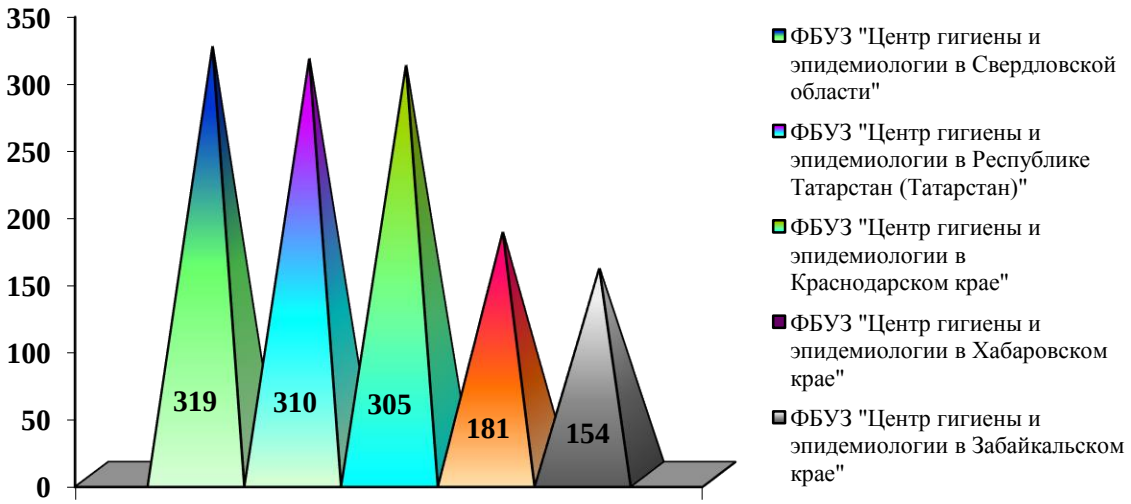


Рис. 6.1.6. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

Жилищно-коммунальные услуги

В условиях продолжающегося реформирования жилищного сектора экономики особое место занимает консультирование и информирование потребителей по

актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг. В 2019 г. продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей, всего проведено 30 862 мероприятия. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2019 г. было проведено 25 548 консультаций. На рис. 6.1.7, 6.1.8 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.

Рис. 6.1.7. Структура мероприятий по консультированию реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

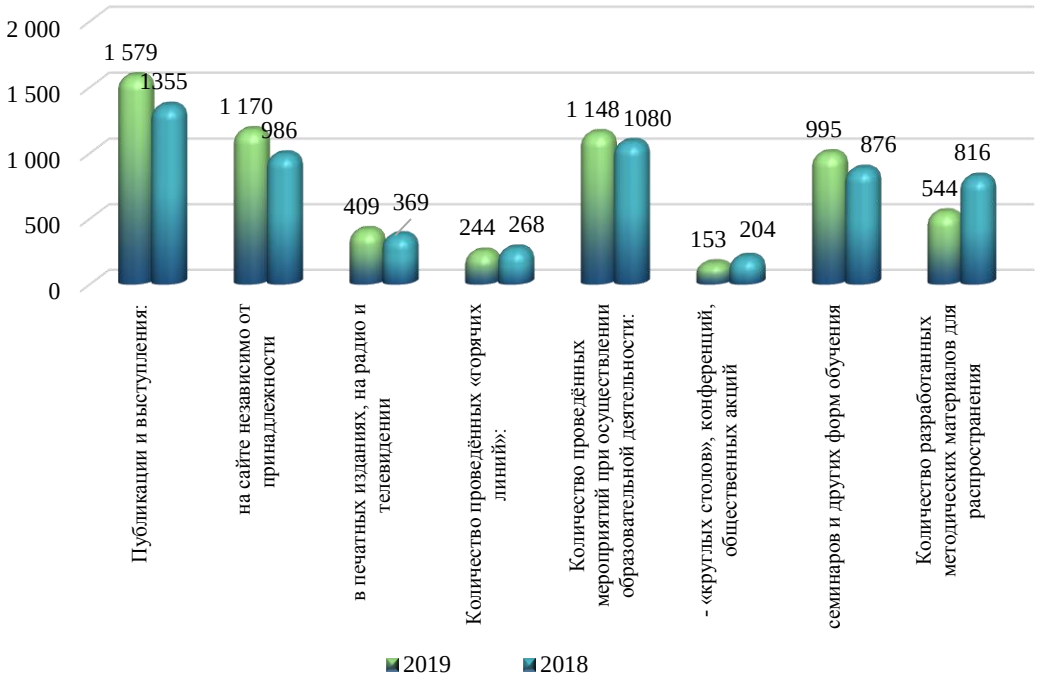


Рис. 6.1.8. Структура мероприятий по информированию реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

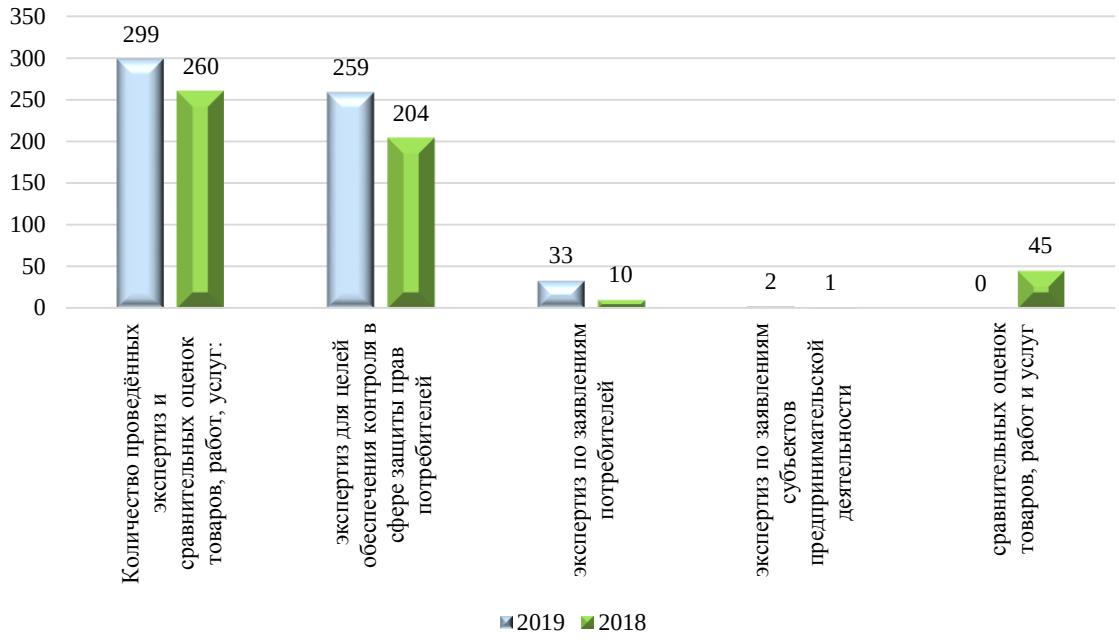


Рис. 6.1.9. Структура экспертиз, проведенных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

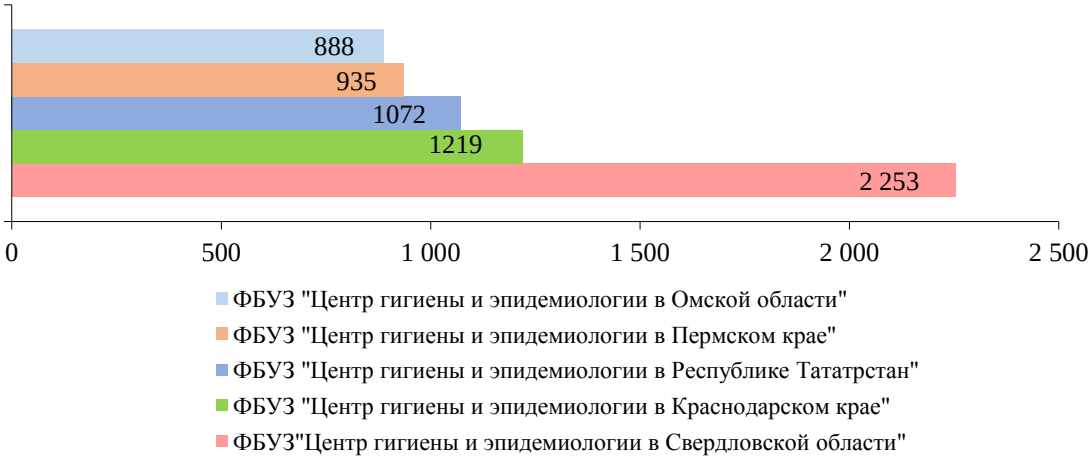


Рис. 6.1.10. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

В сфере жилищно-коммунального хозяйства консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период было проведено 299 экспертиз и сравнительных оценок.

Услуги связи

В 2019 г. проведено 7 978 мероприятий по консультированию и информированию потребителей по вопросам оказания услуг связи. Консультативная помощь была оказана потребителям в 7 063 случаях обращений. Аналогичный показатель в 2018 г. составил 6 133. На рис. 6.1.11, 6.1.12. представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания услуг связи.

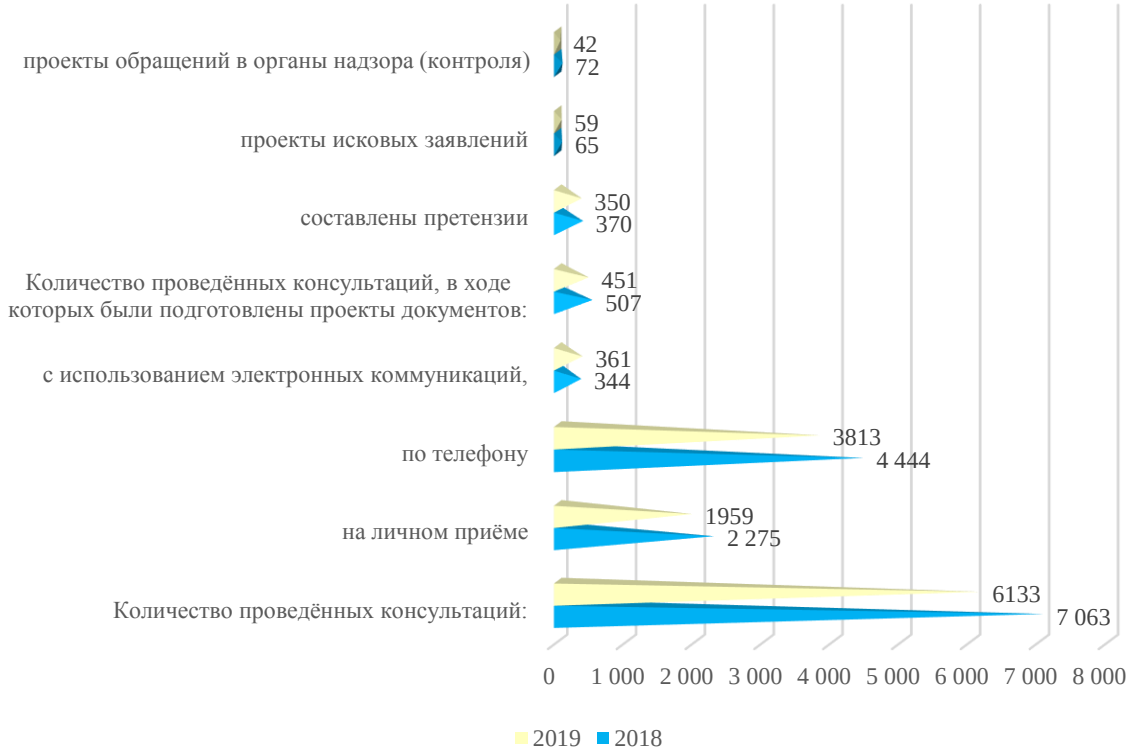


Рис. 6.1.11. Структура мероприятий по консультированию реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

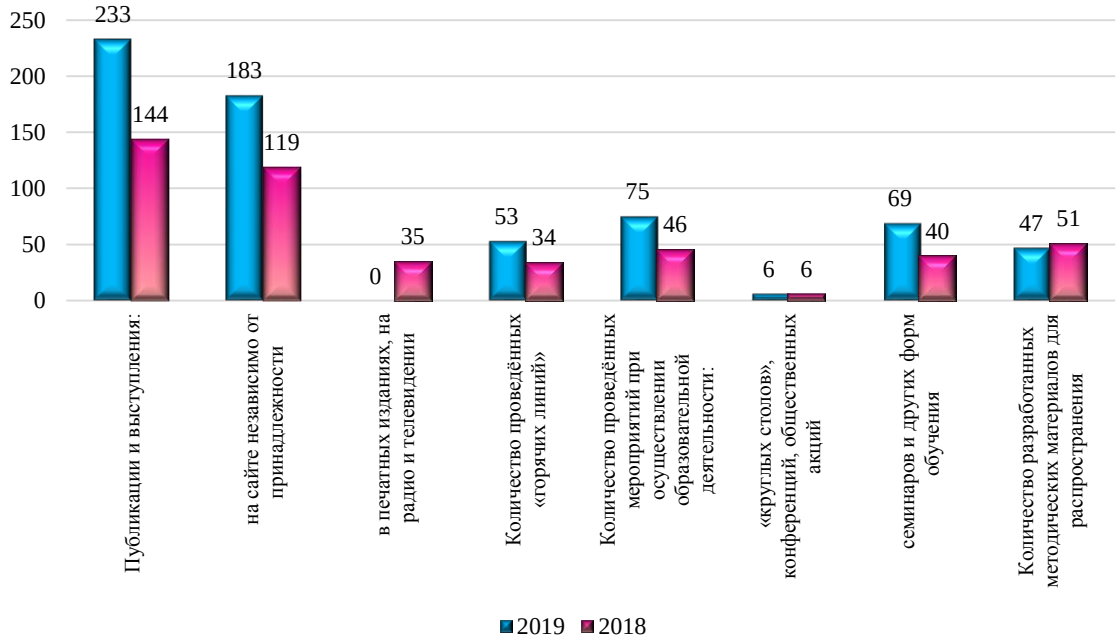


Рис. 6.1.12. Структура мероприятий, по информированию, реализованных территориальными органами, по вопросам оказания услуг связи

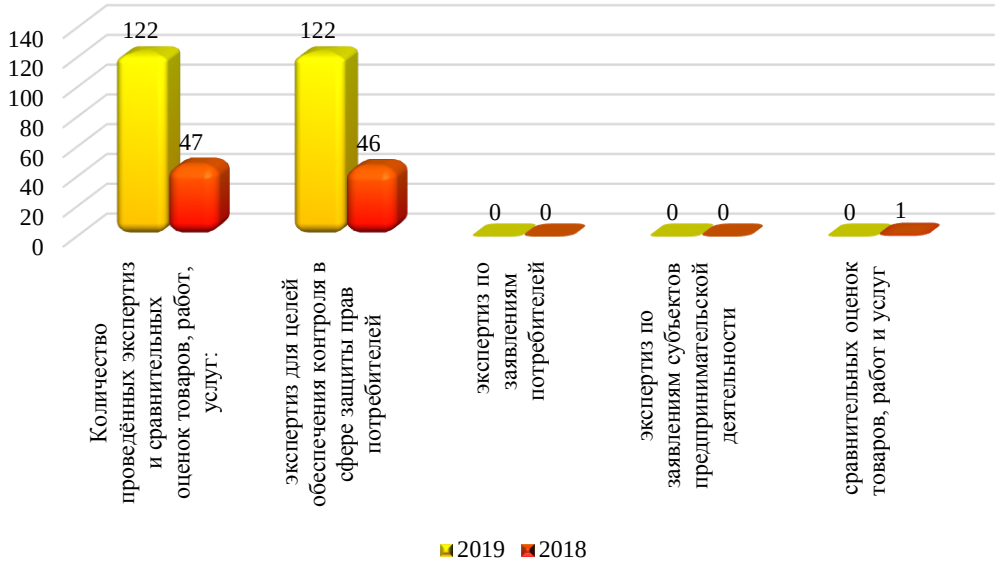


Рис. 6.1.13. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами, по вопросам оказания услуг связи

В 2019 г. проведено 122 экспертизы в рассматриваемой области потребительского рынка.

Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 8 263 мероприятия. На рис. 6.1.14, 6.1.15 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.

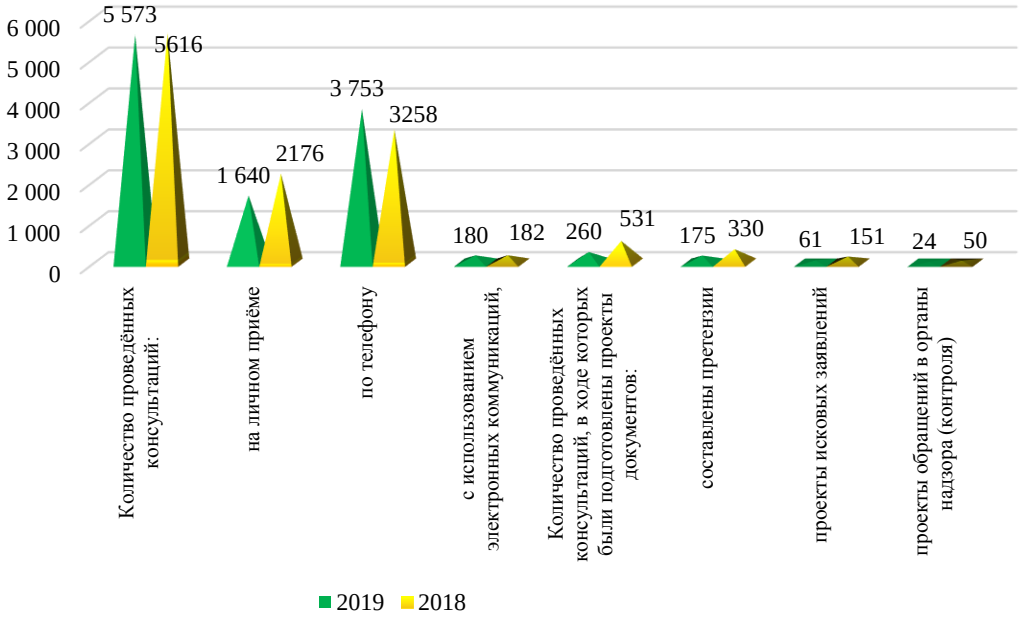


Рис. 6.1.14. Мероприятия по консультированию реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

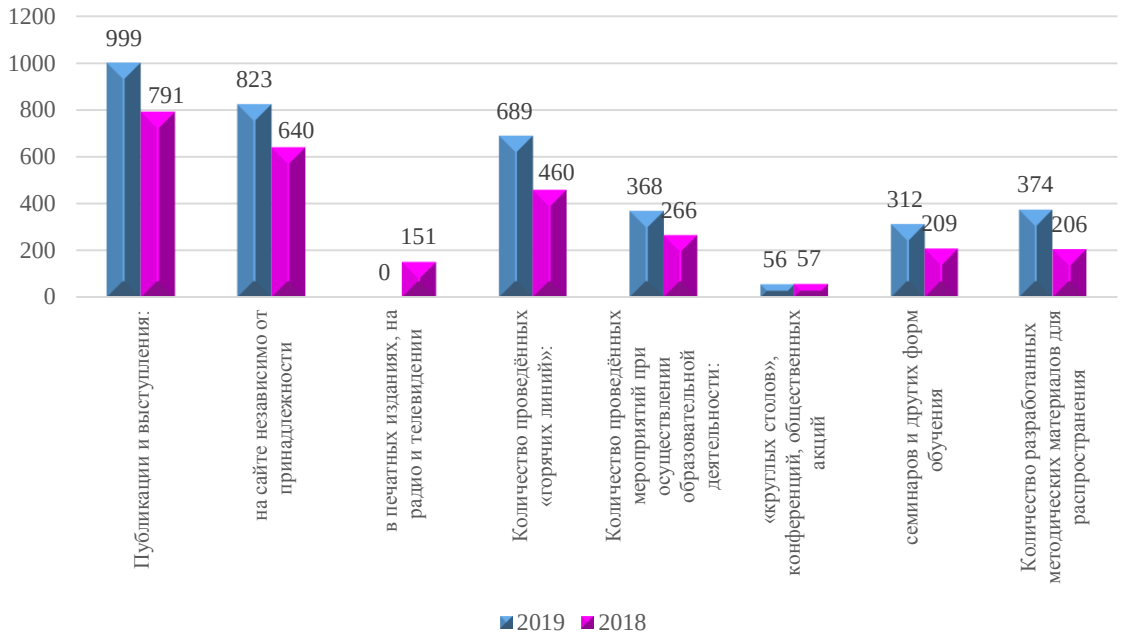


Рис. 6.1.15. Мероприятия по информированию реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

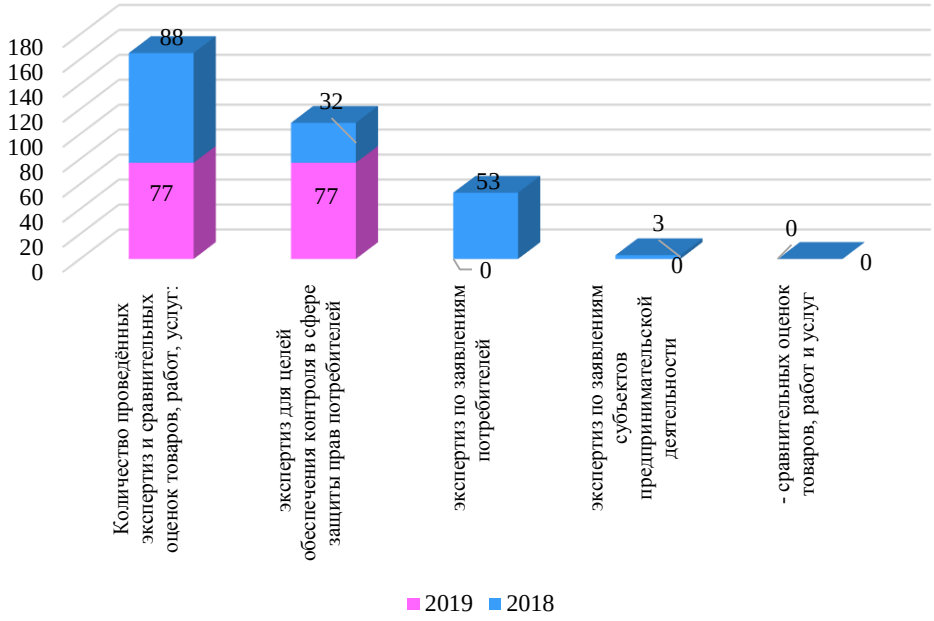


Рис. 6.1.16. Мероприятия по экспертизам реализованные территориальными органами в сфере оказания транспортных услуг

На рис. 6.1.17 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.

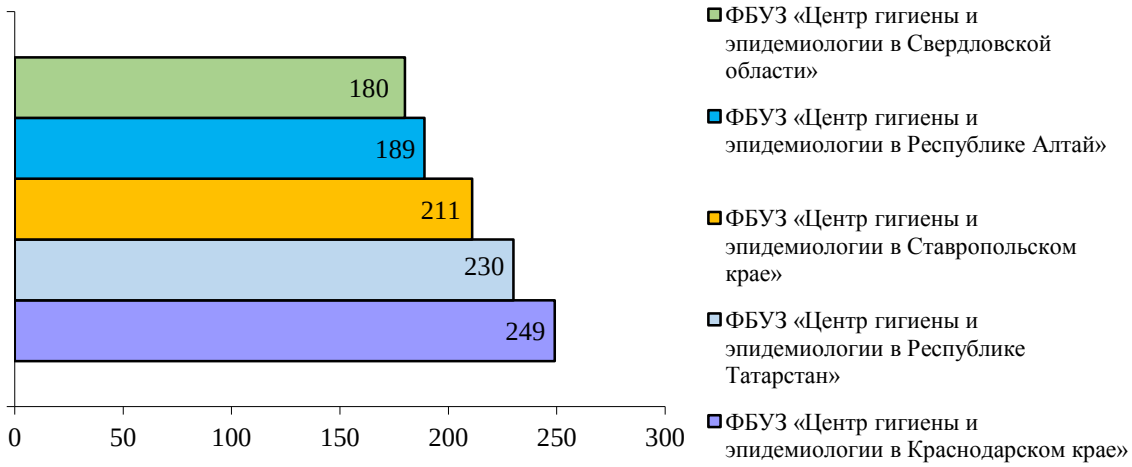


Рис. 6.1.17. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

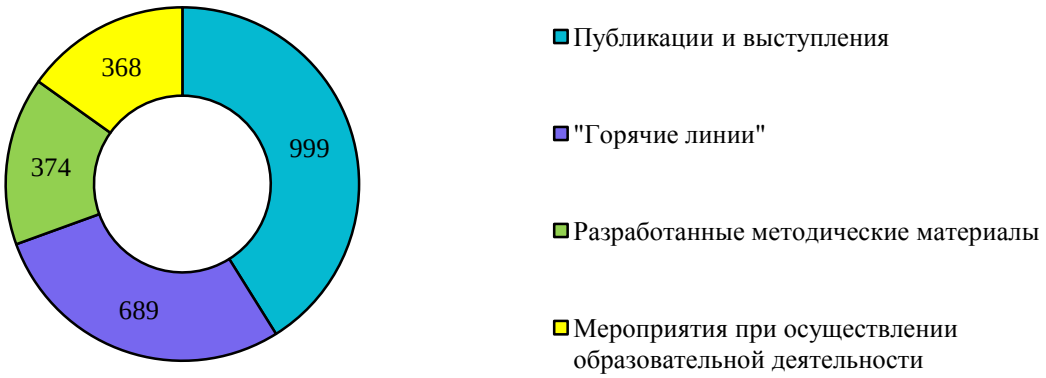


Рис. 6.1.18. Структура мероприятий по информированию граждан, по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2019 год

Образовательные услуги

Еще одним приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 4 087 мероприятий. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2019 г. по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.19 и 6.1.20.

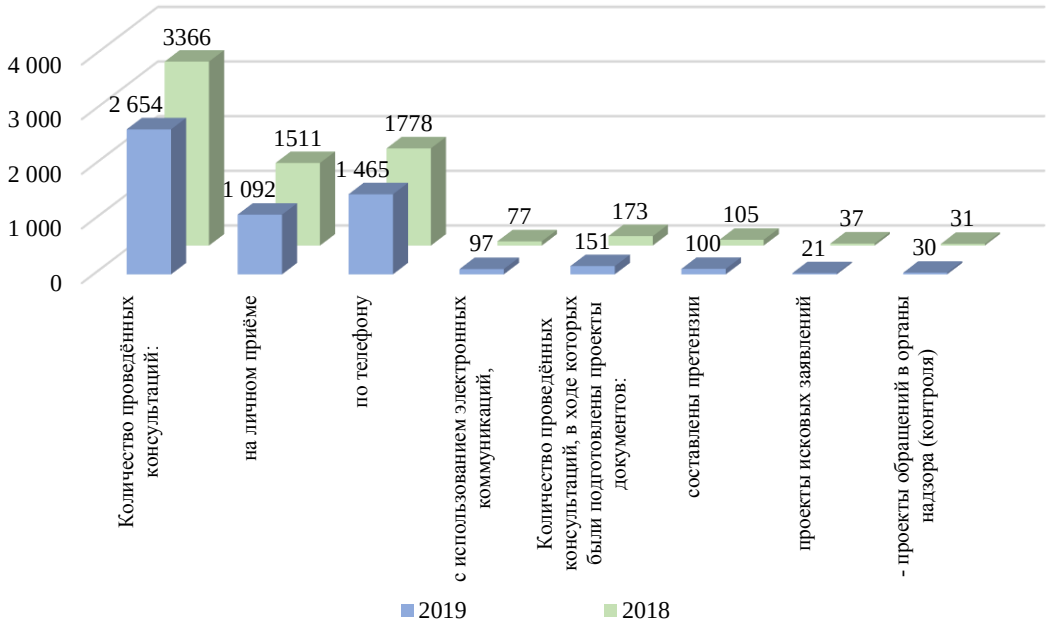


Рис. 6.1.19. Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

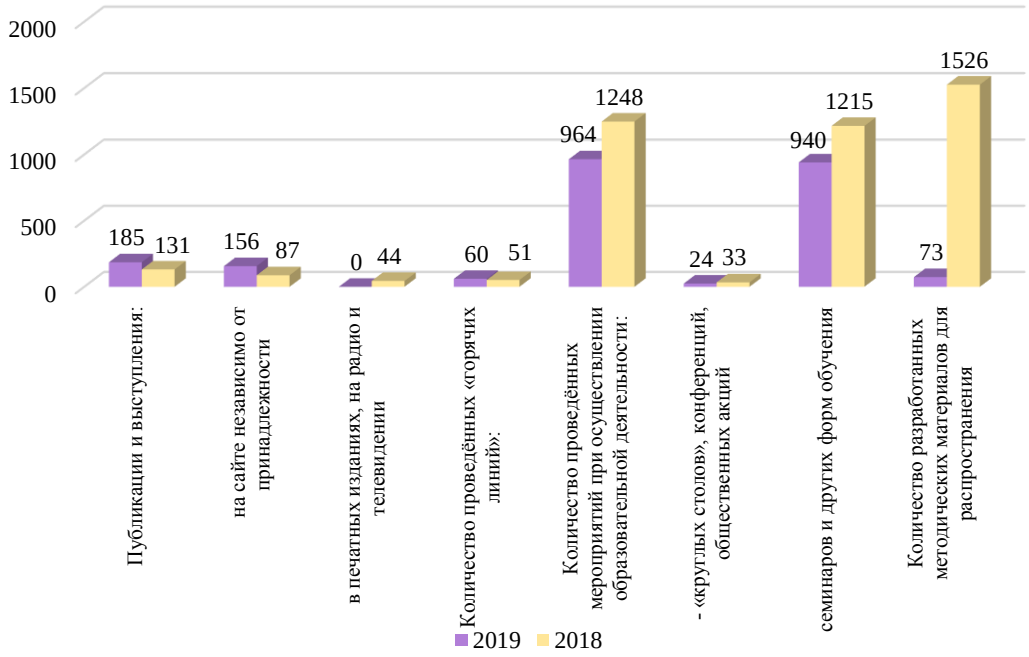


Рис. 6.1.20. Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

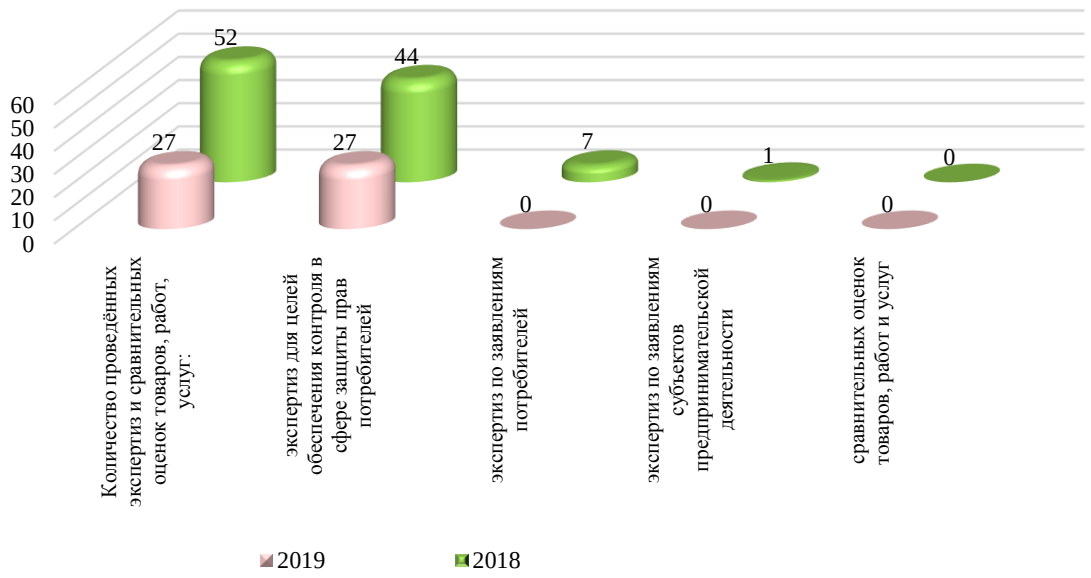


Рис. 6.1.21. Структура мероприятий по экспертизам по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 6.1.22 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

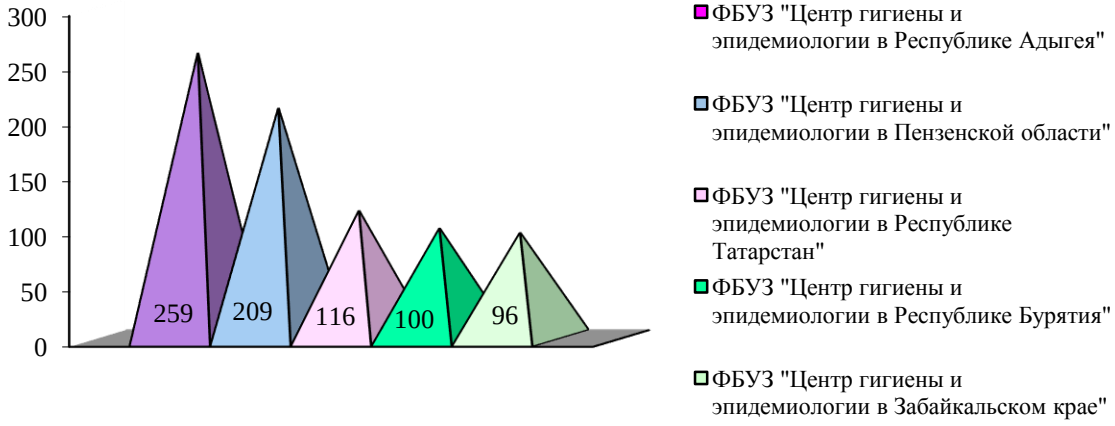


Рис. 6.1.22. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2019 г. консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 22 228 мероприятий по консультированию и информированию в рассматриваемой области. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2019 г. по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.23 и 6.1.24.

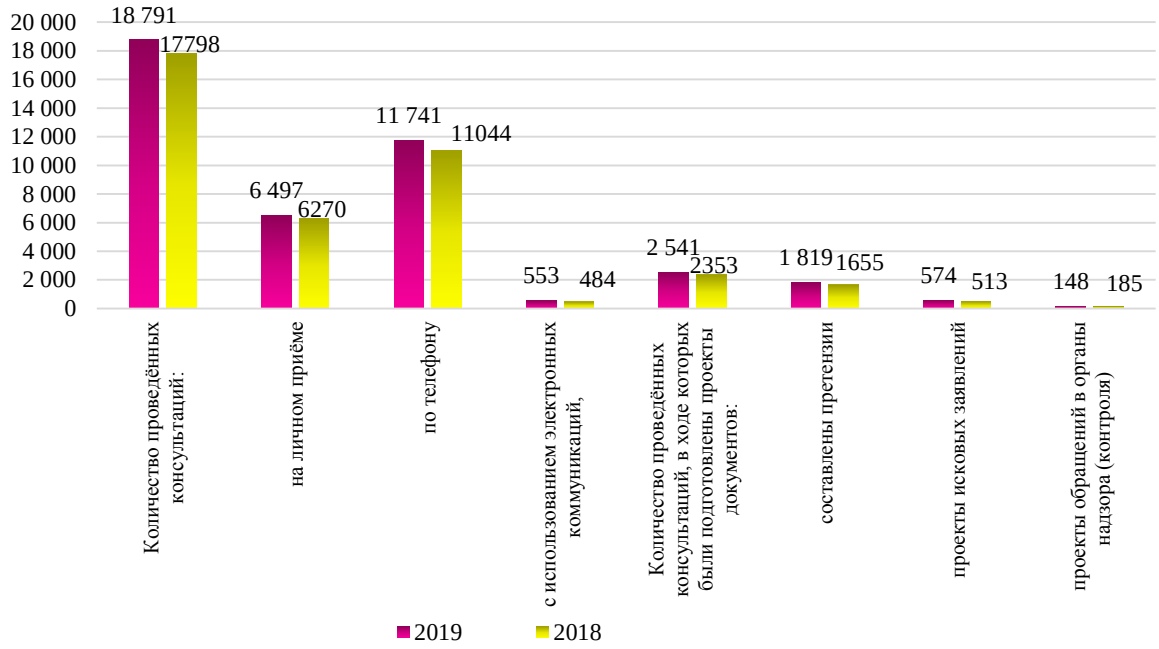


Рис. 6.1.23. Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

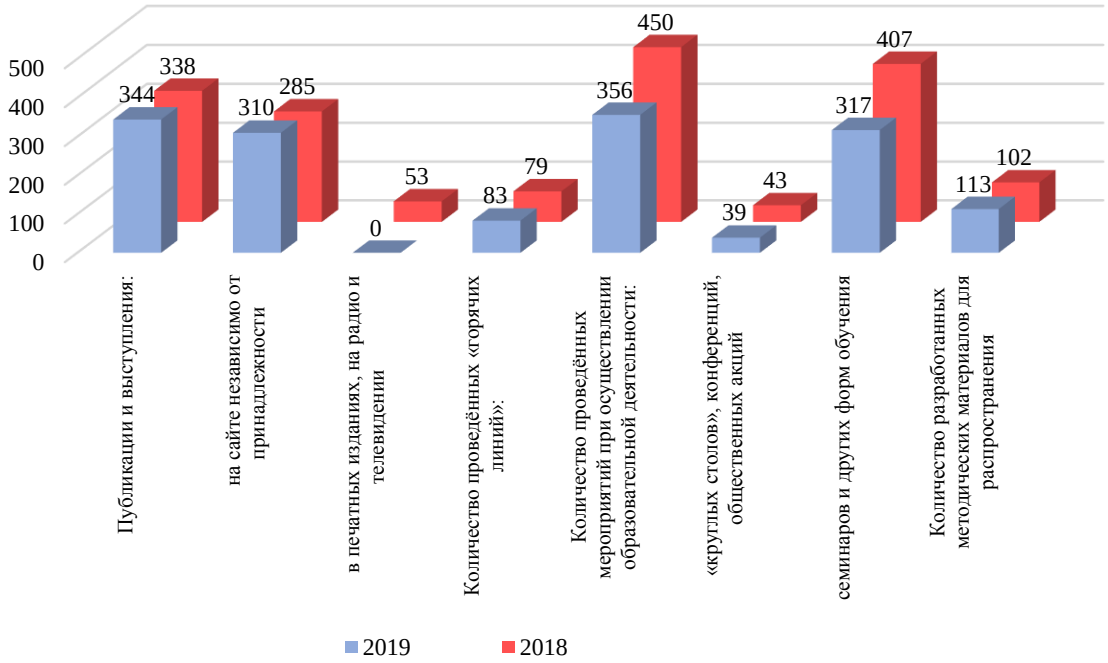


Рис. 6.1.24. Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2019 г. консультационными центрами и пунктами было реализовано 174 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара.

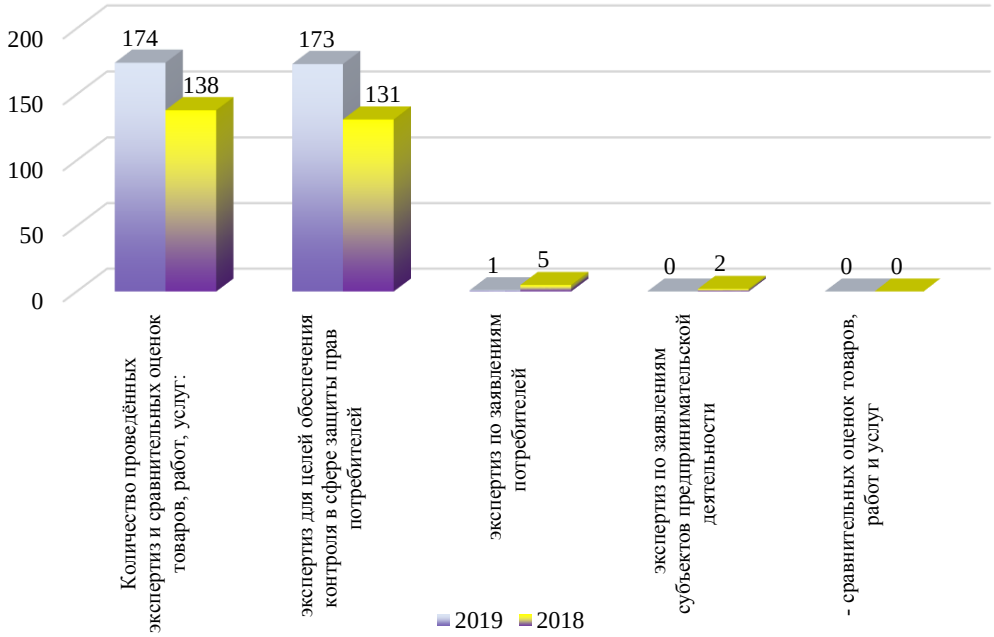


Рис. 6.1.25. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте представлены на рис.6.1.26.

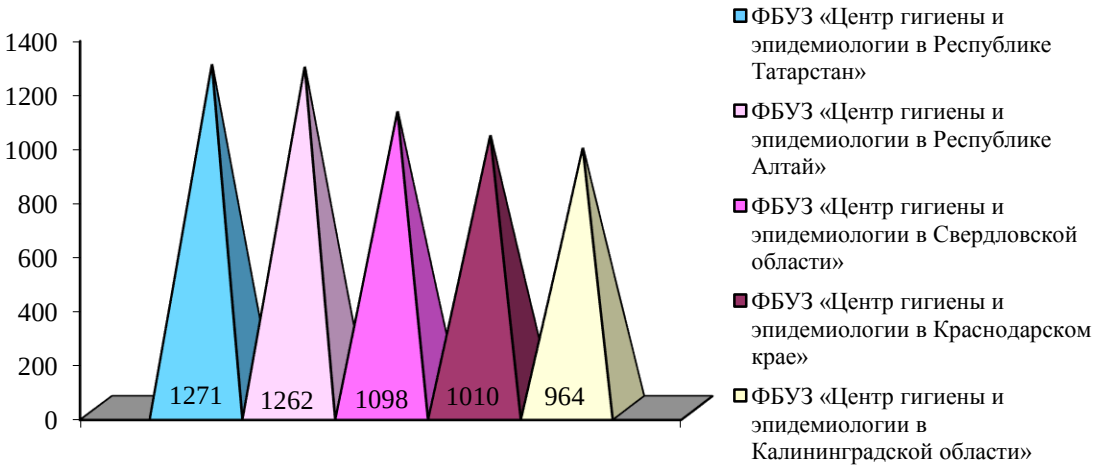


Рис. 6.1.26. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

Медицинские услуги

Одно из важных мест занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере медицинских услуг. В 2019 г. продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей, с проведением 9 398 мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2019 г. было проведено 7 429 консультаций. На рис. 6.1.27, 6.1.28

представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации медицинских услуг, проведенных за отчетный период.

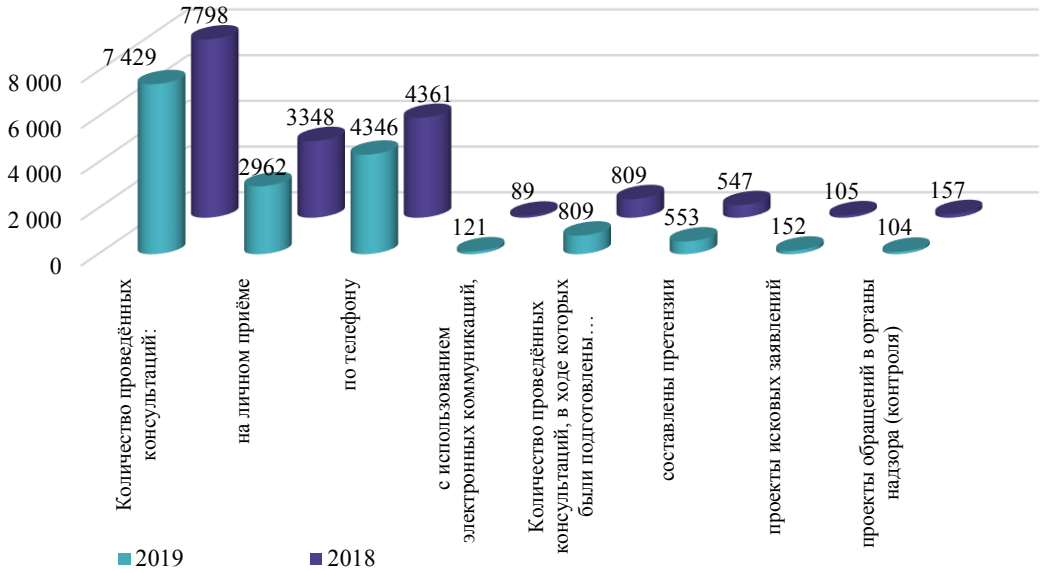


Рис. 6.1.27. Мероприятия по консультированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами

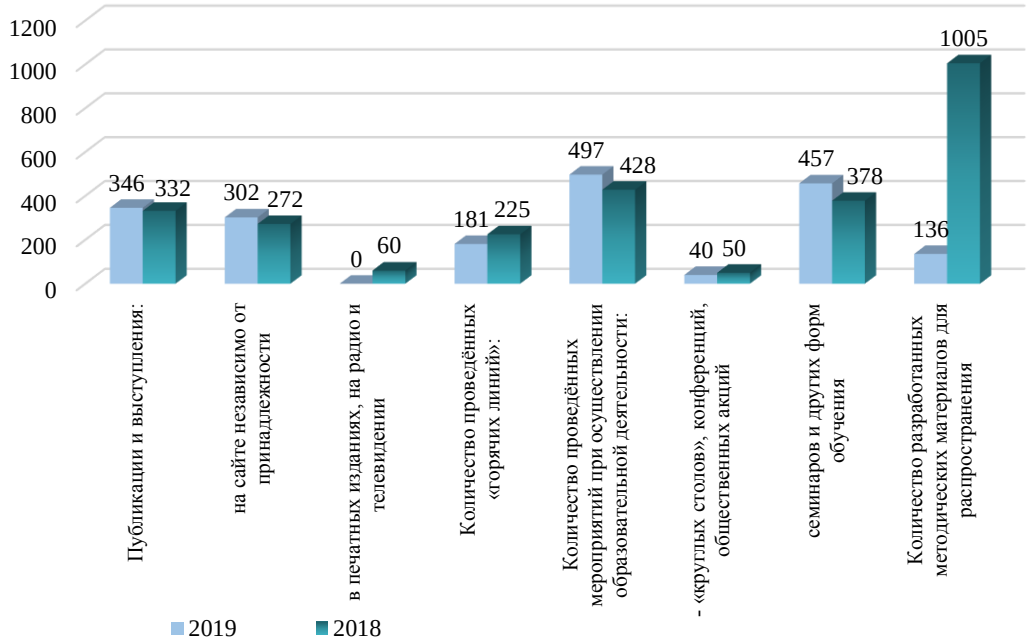


Рис. 6.1.28. Мероприятия по информированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами

В сфере медицинских услуг консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период было проведено 45 экспертиз. На рис. 6.1.30 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания медицинских услуг за 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для

потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

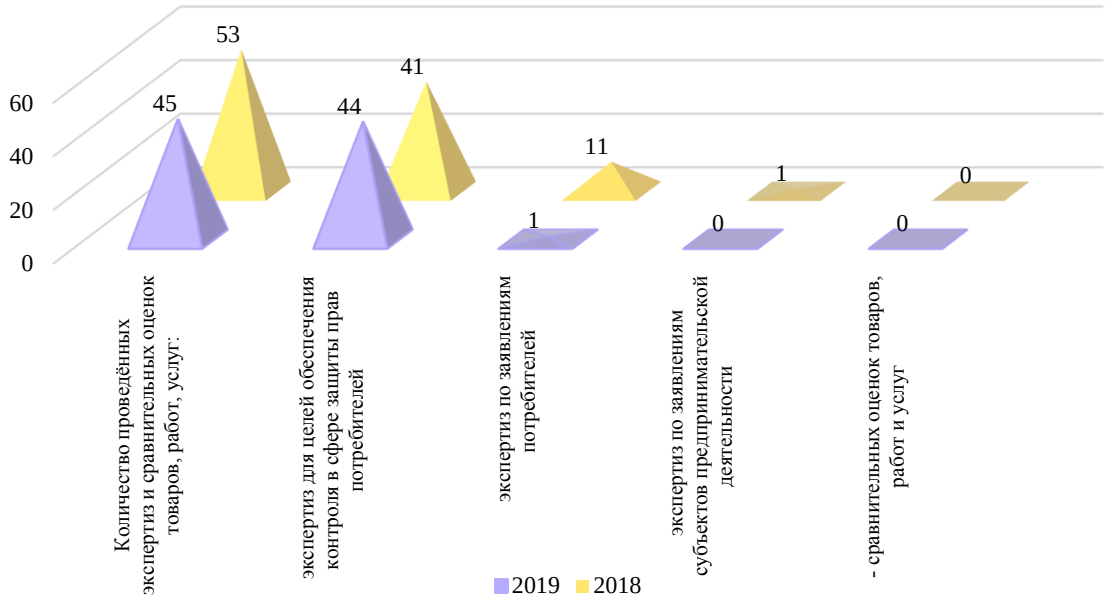


Рис. 6.1.29 Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере медицинских услуг

На рис. 6.1.30 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания медицинских услуг за 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

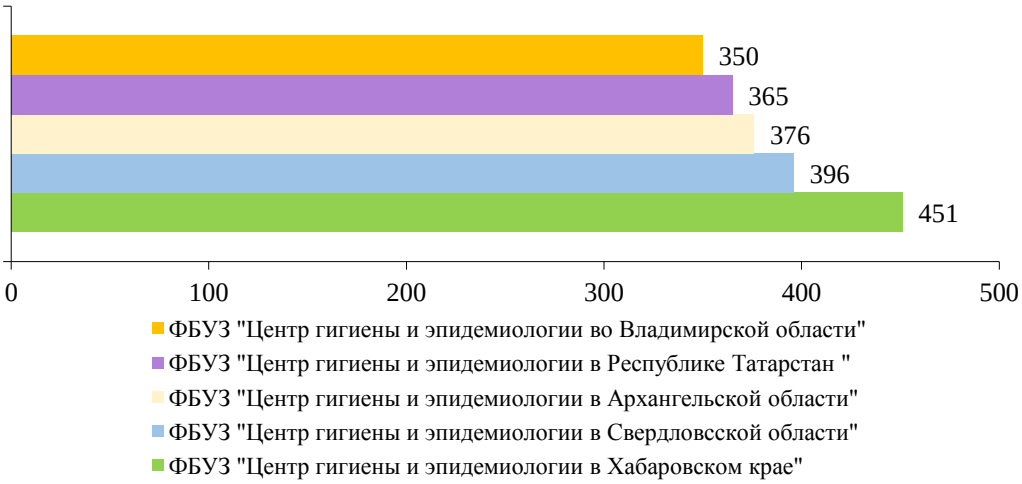


Рис. 6.1.30 Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению медицинских услуг

Государственный информационный ресурс

В соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 декабря 2015 г. № 1375 «О вводе в эксплуатацию ГИС ЗПП», функционирует подсистема «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей», состоящая из 9 модулей.

За 2019 год в подсистеме ГИС ЗПП размещено (опубликовано) 26 783 материала в 7 основных модулях:

– модуль 1 «Нормативно-правовые акты»: 278 (1,1 %) материалов;

– модуль 2 «Информационно-аналитические материалы»: 926 (3,5 %) материалов;

– модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 2 (0,01 %) материала;

– модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 14 325 (53,5 %) материал;

– модуль 6 «Судебная практика»: 3 894 (14,5 %) материала;

– модуль 7 «Справочник потребителя»: 21 (0,1 %) материал;

– модуль 8 «Новости»: 7 337 (27,4 %) материалов.

Таблица 6.1

Информация о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП в 2019 году

Наименование модуля	2016	2017	2018	2019
модуль 1 «Нормативно-правовые акты»	1 807	425	408	278
модуль 2 «Информационно-аналитические материалы»	753	542	1 015	927
модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	441	135	36	2
модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	336	10 254	12 798	12 881
модуль 6 «Судебная практика»	14 162	4 654	4 295	3 895
модуль 7 «Справочник потребителя»	275	45	16	21
модуль 8 «Новости»	4 958	7 443	8 450	7 337
Итого	22 732	23 498	27 018	25 341

За 2019 год в закрытой части модуля 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» размещено 28 817 уведомлений, из них 19 313 (67 %) находятся в статусе «документ», 9 504 (33 %) – в статусе «черновик».

Наибольшее количество уведомлений в статусе «документ» размещено территориальными органами Роспотребнадзора по следующим субъектам Российской Федерации: Красноярский край – 1 477; Свердловская область – 1 131; г. Москва – 806; Республика Крым и г. Севастополь – 743; Московская область – 659; Республика Татарстан – 657; Пермский край – 524; Кировская область – 448; Челябинская область – 448; Тульская область – 441.

6.2 Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг, в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Роспотребнадзор с 2011 года участвует в Проекте «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемом Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком, рассматривая повышение финансовой грамотности потребителей как часть большой практической работы по реализации права

потребителей на просвещение, закрепленного в статье 3 Закона «О защите прав потребителей».

Одним из важных результатов совместного Проекта Российской Федерации и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» стало принятие Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы. Это первый документ подобного масштаба в сфере финансовой грамотности в Российской Федерации, который нацелен на развитие финансовой культуры в стране и на увеличение численности финансово образованных граждан.

У Роспотребнадзора накоплен обширный опыт по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг и их консультированию (информированию) в целях повышения правовой и финансовой грамотности как одной из форм, призванной, в том числе, минимизировать риски возможных имущественных потерь граждан.

В рамках Стратегии повышения финансовой грамотности активность Роспотребнадзора сосредоточена на информировании и просвещении населения. Для её решения предусмотрены различные инструменты, в том числе непосредственное участие специалистов территориальных органов и консультационных центров в субъектах Российской Федерации в просветительских мероприятиях для населения.

Всего за отчетный период по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг Роспотребнадзором и его подведомстенными учреждениями проведено порядка 65 000 мероприятий в сфере просвещения потребителей финансовых услуг.

При реализации указанного направления успешно функционируют специализированные ресурсы для потребителей финансовых услуг, прежде всего стоит отметить официальный информационный ресурс Роспотребнадзора – сайт zpp.rospotrebnadzor.ru, а также созданные в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» специализированные сайты хочумогузнаю.рф, вашифинансы.рф.

В 2019 году на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзором размещено 27 119 информационных материалов, в том числе по вопросам финансовой грамотности в таких модулях, как «Информационно-аналитические материалы», «Судебная практика», «Справочник потребителя», «Новости». Кроме того, для потребителей финансовых услуг доступны материалы в подразделах «Ответы на вопросы» (12), «Видеоматериалы» (11), «Примерные формы документов» (18), «Памятки» (31), «Актуальная информация» (20) модуля «Справочник потребителя); в модуле «Новости» (27). Всего в 2019 году государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей воспользовалось порядка 1 млн. посетителей.

С осени 2017 г. функционирует созданная в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» круглосуточная горячая линия для потребителей финансовых услуг, работающая по бесплатному номеру 8-800-100-29-26. В отчетном периоде на телефонную горячую линию для потребителей финансовых услуг поступило порядка 17 500 обращений потребителей финансовых услуг, также специалистами Роспотребнадзора проведено свыше 17 000 консультаций.

Большинство звонков поступило от жителей Москвы и Московской области – 33 %, а также Санкт-Петербурга и Ленинградской области – 10 %.

Лидерами по обращениям (после столичных регионов) стали Краснодарский край (3,7 %), Республика Башкортостан (3 %), Республика Татарстан (1,7 %), Ростовская область (1,5 %).

Большинство звонков по финансовому профилю (75,7 %) пришлось на темы судебной защиты, потребительского кредитования, проблем в платежной сфере, а также в сфере страхования.

В 81 субъекте Российской Федерации территориальными органами Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в целях просвещения, информирования и консультирования потребителей. При этом в 2019 г. на площадках 4 967 МФЦ специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было проведено свыше 24 600 консультаций, в том числе по вопросам защиты прав потребителей порядка 1 200 консультаций (или 5 % от общего количества).

Подведомственными Роспотребнадзору консультационными центрами и пунктами для потребителей, созданными на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения – центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, в 2019 г. традиционно принималось активное участие в информировании потребителей финансовых услуг и проведении просветительской работы, направленной на повышение финансовой грамотности и оказание поддержки потребителям в досудебном решении возникающих проблем путем подготовки проектов юридически значимых документов.

В 2019 г. в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте осуществляли деятельность 85 консультационных центров и 474 консультационных пункта для потребителей. В работе консультационных центров и пунктов занято 710 сотрудников (в 2018 г. было 551 консультационных пункта и 789 занятых в них специалистов, в 2017 г. было 557 и 809, занятых, в 2016 г. – 564 и 795 соответственно).

Справочно:

Консультационные центры для потребителей, созданные на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения[121]*, призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям финансовых услуг.*

С 2019 г. консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется также в многофункциональных центрах (МФЦ).

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2019 г. составили 5,4 % от общего числа мероприятий, или 24 908 мероприятий (в 2018 г. было проведено 22 248 мероприятий, или 5 %, в 2017 г. – 22 248 или 5 %, в 2016 г. – 24 544, или 5,3 %). Из них 17 165 консультаций, в том числе 1 966 – с подготовкой проектов документов (заявлений, претензий, исков и т. д.); 1 948 публикаций и выступлений, 481 горячая линия, 1 901 мероприятие в рамках образовательной деятельности, 729 разработанных методических материалов и 268 экспертных оценок. Структура мероприятий представлена на рис. 6.2.1, по сравнению с предыдущим периодом она осталась практически без изменений.

[121] Приказ Роспотребнадзора от 06.04.2009 № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей».

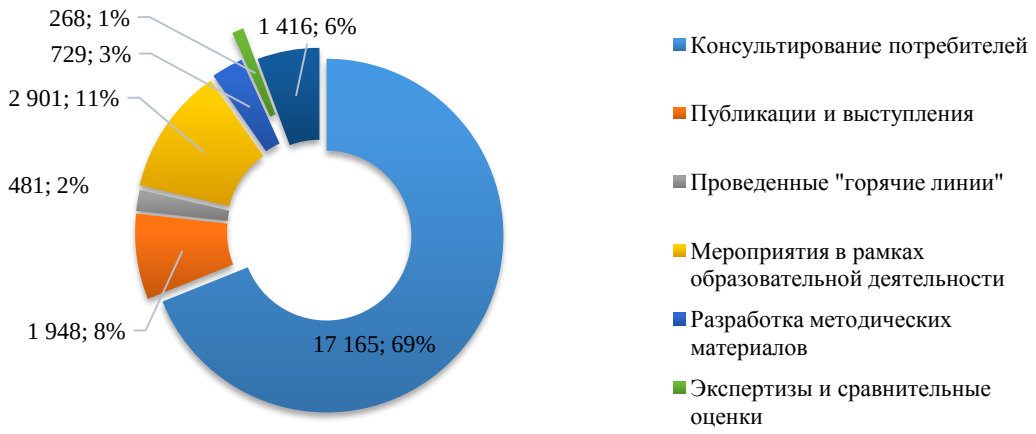


Рис. 6.2.1. Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2019 году

Как и в прошлые годы, большую часть мероприятий занимают консультации. В 2019 г. их доля составила 69 % от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг (в 2018 г. – 70 %, в 2017 г. – 74,4 %, в 2016 г. – 81,7 %). ТОП-10 субъектов Российской Федерации по консультациям приведен в табл. 6.2.1, на их долю пришелся 42,3 % консультаций (7 270 из 17 165, для сравнения в 2018 г. – 41 %). Два первых места с числом консультаций больше 1 000, как и в прошлом году, удерживают консультационные центры на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (1 725) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» (1 136). Республика Алтай (588 консультаций) заменила в ТОПе Алтайский край, удержались в лидерах Хабаровский край (731), Саратовская область (666), Республика Татарстан (552) и Новосибирская область (499). Вошли в ТОП-10 Тюменская и Челябинская области с 470 и 465 консультациями соответственно.

Таблица 6.2.1

Наилучшие показатели консультирования потребителей финансовых услуг в 2019 году

№	Консультационный центр для потребителей на базе регионального учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций в сфере оказания населению финансовых услуг	Доля в общем объеме консультаций, проведенных соответствующим учреждением Роспотребнадзора	Доля в общем объеме проведенных консультаций в сфере финансовых услуг по Российской Федерации
1	2	3	4	5
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	1 725	9,6%	10%
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	1 136	5,9%	6,6%
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	731	10,6%	4,3%
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	666	11,1%	3,9%

Продолжение табл. 6.2.1

1	2	3	4	5
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	588	4,1%	3,4 %
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	552	4,1%	3,2%
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	499	6,8%	2,9%
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	470	7,6%	2,7%
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	465	5,5%	2,7
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	438	3,3%	2,6%

По всей Российской Федерации 54,1 % консультаций было проведено в консультационных центрах, 49,9 % – в консультационных пунктах.

На личном приеме было оказано 7 715 консультаций, из них 47,9 % специалистами консультационных центров, 52,1 % – консультационных пунктов. По телефону было оказано 8 662 консультации, из них 57,9 % специалистами консультационных центров; 42,1 % – консультационных пунктов. С использованием электронных коммуникаций было предоставлено 693 консультации, из них 71 % специалистами консультационных центров, 29% – консультационных пунктов.

Справочно:

05.12.2019 руководителем Управления Роспотребнадзора по Кировской области Е.А. Белоусовой проведен приём граждан в приёмной Президента Российской Федерации в Кировской области.

В ходе проведения приема граждан поступило 6 обращений от жителей региона по вопросам соблюдения обязательных требований санитарного законодательства, а также защиты прав потребителей.

На все поступившие обращения, с согласия заявителей, даны устные детальные разъяснения по урегулированию спорных ситуаций.

На личный контроль руководителем Управления Роспотребнадзора по Кировской области взято решение наиболее проблемного обращения в целях проведения мероприятий в отношении хозяйствующего субъекта.[122]

При этом потребителям финансовых услуг в 2019 г. была предоставлена 1 966 консультация с подготовкой проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования. Из них 49,3 % подготовлены специалистами консультационных центров, 50,7 % – консультационных пунктов, то есть пропорции прошлых лет, примерно 50/50, сохранились. Структура распределения документам по видам представлена на рисунке 6.2.2. Она также не сильно изменилась по сравнению с предыдущими отчетными периодами.

[122] https://rpnkirov.ru/news/detail.php?ID=8834

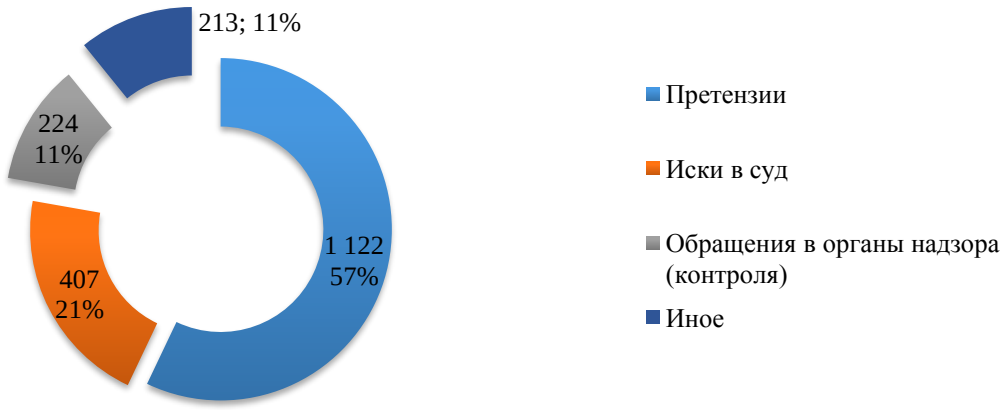


Рис. 6.2.2. Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, в ходе которых были подготовлены проекты документов, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2019 году, по видам документов

В 2019 г. из 1 948 публичных мероприятий 1 583 было реализовано через публикации в сети Интернет (на сайтах) или 81,3 %, в печатных изданиях, на радио и телевидении состоялось 363 мероприятия или 18,7 % (рис. 6.2.3). Популярность публикаций на собственных сайтах территориальных органов и организаций Роспотребнадзора продолжает расти по очевидным причинам: удобство управления контентом и его хранения. Интернет также очень удобен как средство популяризации и освещения работы государственных органов в социальной среде. Традиционные СМИ (радио, телевидение, печать и т. д.) сохраняют свою эффективность. Некоторое сокращение публикаций в последней категории может быть связано с тенденцией перехода многих печатных СМИ исключительно в «цифровой» формат (то есть в форму медиа-канала сети Интернет, сайта, блога в социальных сетях).

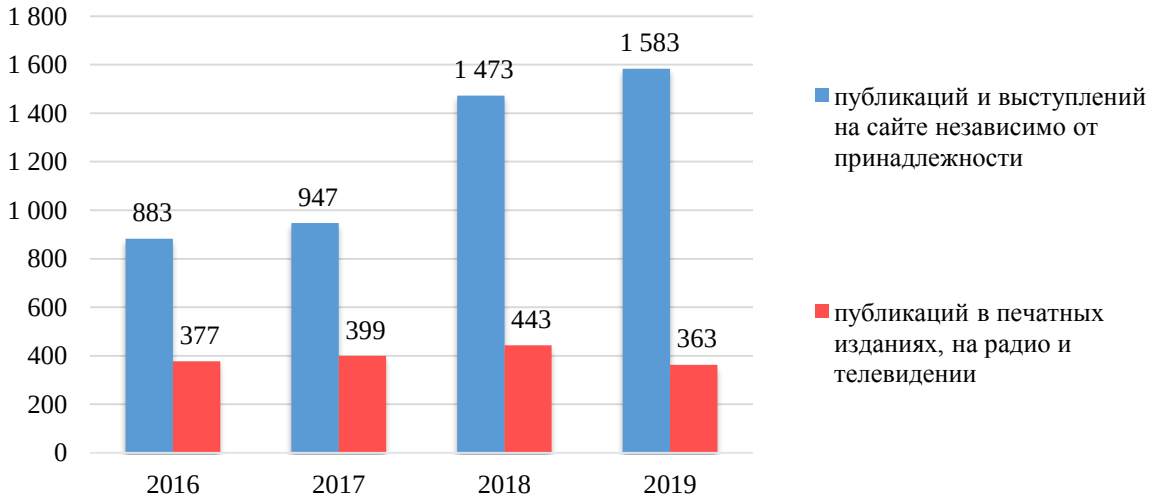


Рис. 6.2.3. Динамика публикаций и выступлений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовленных специалистами консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора, 2016–2019 гг.

В 2019 г. было проведена 481 горячая линия, в том числе 67,6 % – в консультационных пунктах (в 2018 г. – 68,2 %, в 2017 г. – 68 %, в 2016 г. – 64,2 %).

Количество проведённых мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, всего по Российской Федерации составило 2 901 (для сравнения в 2018 г.

– 2 148 мероприятий). Этот вид мероприятий интересен тем, что объединяет в себе несколько целеполаганий. Это работа с молодежью, направленная на повышение их уровня знаний в области защиты прав потребителей и финансовой грамотности, а также пропаганда работы Роспотребнадзора, что очень важно с точки зрения подготовки кадров и развития волонтерского движения. Кроме того, рассматриваемая форма работы совместима с научно-преподавательской деятельностью, разрешенной для госслужащих, позволяет повышать уровень специалистов Роспотребнадзора и подведомственных организаций. Немаловажным фактором является то, что образовательные учреждения часто становятся площадками межведомственного взаимодействия и проведения различных публичных мероприятий.

Справочно:

Томская область уже более 10 лет реализует программу повышения финграмотности населения и является лидером в этом направлении. Регион входит в число пилотных регионов, отобранных Минфином России для апробации проекта повышения финграмотности.

08.02.2020 в селе Кожевниково, в школе № 2, состоялся Сельский семейный финансовый фестиваль. Он собрал более 250 человек самых разных возрастов – от дошкольников до пенсионеров. Параллельно здесь прошел межмуниципальный отбор на I Всероссийский чемпионат по финансовой грамотности. Организовал событие областной Департамент финансов Томской области совместно с Региональным центром финансовой грамотности (РЦФГ).

Взрослые смогли не только посетить бесплатные семинары от экспертов РЦФГ, Роспотребнадзора и Банка России, но и получить консультации специалистов Пенсионного фонда и федеральной налоговой службы по широкому кругу финансовых вопросов. Работали сразу несколько тематических детских площадок. Ребята выполняли задания по ходу квестов, мастер-классов и деловых игр, зарабатывая условные деньги. Их в конце фестиваля обменивали на призы и сувениры.

В 2019 г. консультационные центры и пункты подготовили 729 методических материалов и провели 268 экспертных оценок. Для обеих категорий характерно, что большинство из них приходится на консультационные пункты – 66,8 % и 73,1 % соответственно. Также общим качеством является то, что это кропотливая работа, которая не может носить массового характера. Тем не менее, число методических материалов и экспертных оценок имеет положительную динамику.

Структура экспертиз и сравнительных оценок по сравнению с 2018 г. претерпела изменения, поскольку сократилось число экспертиз по заявкам потребителей (с 7 до 1). Как и в прошлом периоде, не зафиксировано исследований (экспертиз) по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности. Таким образом, абсолютное большинство экспертиз и сравнительных оценок, было проведено для целей обеспечения государственного надзора в сфере защиты прав потребителей (часть 3 статьи 16 Закона № 294-ФЗ).

Структура консультаций, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг с использованием разных видов коммуникаций по отношению к прошлым годам не претерпела существенных изменений (рис. 6.2.4). По-прежнему самым востребованными у потребителей являются личный прием и телефон, поскольку эти виды коммуникаций имеют свою специфику: личный контакт, возможность оперативного консультирования с изменением существа вопросов непосредственно в ходе консультации и т. п. В то время как «электронное» консультирование требует от потребителя умения внятно формулировать вопросы и, среди прочего, грамотности.

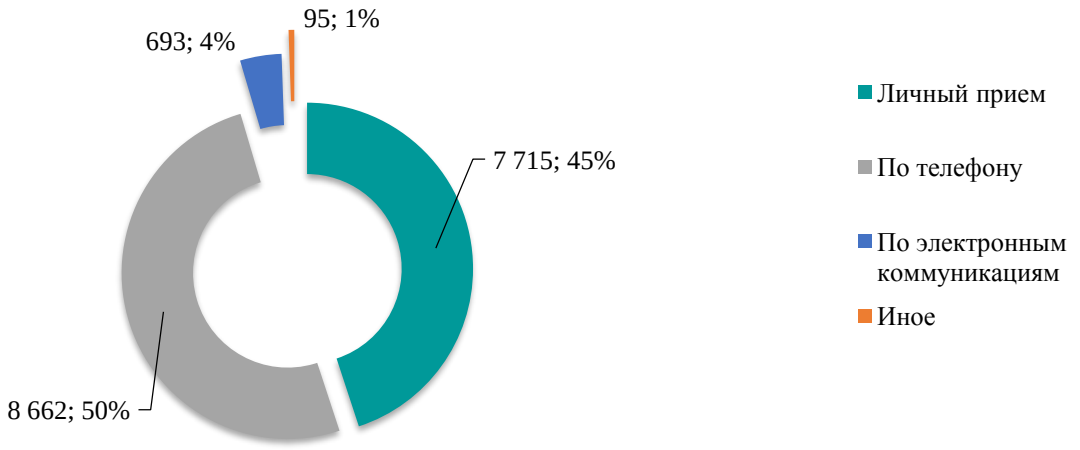


Рис. 6.2.4. Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2019 году, по видам коммуникации с потребителями

Основные результаты деятельности консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации по работе с потребителями финансовых услуг по отдельным направлениям информирования и консультирования приведены в табл. 6.2.2.

Таблица 6.2.2

Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации в 2019 году[123]

Направление просветительской деятельности	Комментарий
1	2
Консультирование потребителей финансовых услуг	Первое место по количеству консультаций в сфере финансовых услуг по-прежнему занимает Свердловская область (1 8725 консультаций) и Краснодарский край (1 136 консультаций). Третье место занял Хабаровский край с 731 консультациями. Также выделяются Саратовская и Новосибирская области с 147 и 141 консультациями с использованием электронных коммуникаций.
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	Больше всего документов было подготовлено в Свердловской области (248), Краснодарском крае (147), Хабаровском крае (142) и Республике Татарстан (100). ТОП-4 по претензиям: Свердловская область (153), Республика Татарстан (86), Республики Бурятия (78) и Алтай (77). ТОП-3 по проектам исков: Свердловская область (52), Хабаровский край (49), Краснодарский край (21).
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	В 2019 г. больше 100 публикаций КЦ и КП по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг отмечены в Чувашской Республике (154), Тверской области (140), Московской области (131), Краснодарском край (117), Свердловской области (108), Красноярском крае (106).

[123] По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // Официальный сайт ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора http://fcgie.ru.

Продолжение табл. 6.2.2

1	2
	В категории публикаций на сайтах наибольшую активность проявили ФБУЗы в Чувашской Республике (136 публикаций) и Московской области (119). По количеству публикаций/выступлений в печатных изданиях, на радио и телевидении отличились безусловным лидером является Тверская область (60).
Проведение горячих линий	Топ-3 в данной категории: Саратовская, Оренбургская и Тверская области с 80, 52 и 49 горячими линиями соответственно. Можно отметить, что тройка лидеров не поменялась с прошлого года, хотя количество горячих линий несколько уменьшилось во всех трех перечисленных регионах.
Проведение мероприятий при осуществлении образовательной деятельности («круглых столов», конференций, семинаров и иных видов обучения)	Значительно выделяются Республика Адыгея и Саратовская область с 495 и 415 мероприятиями рассматриваемой категории. Также отличились Краснодарский край (175 мероприятий), Оренбургская область (142) и Владимирская область (138). Больше других было организовано круглых столов, конференций, общественных акций в Белгородской области (53) и Республике Бурятия (51). В Краснодарском крае, Саратовской области и Ульяновской области в 2019 г. было организовано по 39 круглых столов. В области организации семинаров и других форм обучения стабильно лидируют Саратовская область – (376), Владимирская область (138), и Краснодарский край (133). Также необходимо отметить Оренбургскую область с 123 мероприятиями данного типа.
Разработка методических материалов	В 2019 году больше всех в области разработки методических материалов отличились Республика Адыгея (120 материалов), Саратовская область (75) и Оренбургская область (51).
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	Как отмечалось в предыдущих докладах, практика проведения экспертиз и сравнительных оценок остается исключительной. Такого рода деятельность отмечена в 2019 году в Свердловской области (180), Оренбургской области (30), Красноярском крае (18), Камчатском крае (14), Республике Адыгея (11), Тверской области (9) и Забайкальском крае (3). Из них экспертиз(оценок) проведено в консультационных центрах: Свердловской области – 23, Камчатского края – 14, Республики Адыгея – 11, Оренбургской области – 11, Тверской области – 9, Забайкальского края – 2, Красноярского края – 2. Остальные экспертизы проведены в консультационных пунктах.

Специалисты территориальных органов Роспотребнадзора и благополучия человека и консультационных центров и пунктов федеральных бюджетных учреждений здравоохранения приняли активное участие в организации и проведении мероприятий по повышению финансовой грамотности населения во всех субъектах Российской Федерации.

Управлением Роспотребнадзора по Курской области в рамках V Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи, Дня финансиста совместно с Региональным центром финансовой грамотности проведено свыше 35 просветительских семинаров и лекций, в которых приняли участие порядка 2 500 слушателей. Особое

внимание уделялось информированию социально уязвимых групп населения, в частности студентов и граждан старшего поколения.

В рамках Дня пенсионной грамотности обеспечено взаимодействие с Комитетом социального обеспечения, материнства и детства Курской области и его подведомственными учреждениями. Для формирования понимания о способах мошенничества в сфере финансовых услуг лицам пожилого возраста специалистами Управления Роспотребнадзора по Курской области разъяснены такие вопросы как: грамотное общение с сотрудниками банковского сектора, использование платежных карт, а также правила финансовой безопасности по предотвращению мошеннических действий злоумышленников.

В рамках Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи, VI Всероссийской недели сбережений Управлением Роспотребнадзора по Белгородской области проведено свыше 45 информационно-просветительских мероприятий, в том числе через интернет-портал «вашифинансы.рф», в которых приняли участие порядка 3 000 граждан. Для потребителей финансовых услуг были организованы 5 тематических горячих линий.

В целях повышения качества освещения в средствах массовой информации вопросов в сфере финансовых услуг в большинстве территориальных органов Роспотребнадзора проведена целенаправленная работа в указанном направлении путем проведения конференций, форумов, презентаций, круглых столов и других мероприятий для представителей средств массовой информации субъектов Российской Федерации.

Кроме того, такого рода мероприятия с участием представителей Роспотребнадзора проводятся довольно часто: например, в рамках Проекта Минфина России журналистам и экспертам регулярно представляют ежегодный публичный доклад Роспотребнадзора о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере.

Ниже приведены примеры такой работы, проведенной территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю в семинаре по финансовой грамотности для журналистов, организованном в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», выступило с докладом по тематики семинара. В семинаре приняли участие представители более 20 средств массовой информации Красноярского края.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия проведен круглый стол по вопросам финансовой грамотности для представителей средств массовой информации, в ходе проведения которого освещены вопросы, касающиеся изменений в законодательстве, регламентирующем предоставление финансовых услуг гражданам, и основные моменты, требующие внимания при заключении договоров об оказании финансовых услуг.

В рамках повышения квалификации представителей средств массовой информации в сфере финансовой грамотности Управлением Республика Саха (Якутия) на официальном сайте ведомства опубликованы информационные материалы по темам: «Об институте уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг», «Об особенностях расторжения договора личного страхования при заключении кредитного договора с потребителями», а также разнообразные информационные памятки по финансовой грамотности.

В течение 2019 г. на систематичной основе Управлением Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу осуществлялось информирование представителей средств массовой информации по тематическим вопросам: «Как стать грамотным потребителем», «Защита прав потребителей финансовых услуг» и другим. По каналам информационной связи специалистами Управления для средств массовой информации было дано свыше 40 разъяснений потребителям по тематике: «Изучение

условий кредитования, правовые последствия неисполнения банком договорных обязательств по своевременному предоставлению кредита», «Типы кредитов и финансовые риски», «Страхование банковских вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», «Банковские пластиковые карты, порядок их использования», «Защита прав потребителей при незаконном списании денежных средств», «Порядок заключения договора потребительского кредита (займа)», «Защита прав граждан-заемщиков при заключении договора потребительского кредита», «Порядок процедуры банкротства гражданина и последствия».

Также следует отметить, что практически в 70 % территориальных органов Роспотребнадзора в рамках проведения Всероссийских недель сбережений проведены брифинги и радиоэфиры для представителей средств массовой информации по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Trusted Smart Products» – Цифровой мир: надежные смарт-устройства»

Цифровые технологии уже третий год подряд формируют тематику Всемирного дня прав потребителей. В 2018 г. этот день проходил под девизом «Making digital marketplaces fairer» – «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», в 2017 г. в качестве девиза был предложен слоган «Consumer Rights in the Digital Age» – «Потребительские права в цифровую эпоху».

Новая цифровая, технологическая реальность ведет к изменению большинства экономических отношений, создает наиболее благоприятные условия коммерческой деятельности в цифровой среде для значительной части населения, перемещает многие товары и услуги в виртуальное пространство, требует разработки новых законодательных норм, ориентированных на физических лиц и нематериальные транзакции.

Смарт-устройства (смартфоны, игровые приставки, смарт-телевизоры, приборы слежения за состоянием здоровья (трекеры), термостаты, игрушки и подключенные автомобили) предлагают потребителям гарантированный комфорт, результативность и персонализированный сервис.

Смартфоны – одни из самых популярных смарт-устройств, так как они позволяют переписываться и осуществлять звонки, могут мониторить (отслеживать) действия пользователя, локацию (местоположение) и даже пульс. Кроме того, они могут выступать в качестве основного центра коммуникации, соединяющего пользователя с другими смарт-устройствами, такими как принтеры, динамики, домашние системы безопасности.

По данным исследований, в настоящее время в мире имеется 23,1 миллиарда подключенных устройств. При этом ожидается, что к 2025 г. эта цифра увеличится втрое. Количество смартфонов за несколько лет также стремительно выросло: сегодня в мире насчитывается около 4 миллиардов функционирующих смартфонов, что почти в 2 больше, чем три года назад.

Все большее внедрение смарт-устройств в жизнь людей требует понимания проблем безопасности и конфиденциальности, и означает разработку механизмов защиты потребителей, способствующих укреплению их доверия к продукции.

Для Роспотребнадзора, как органа, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики, нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей и осуществляющего федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, защита прав потребителей в сфере электронной коммерции объективно является одним из приоритетных направлений деятельности,

учитывая её динамичное развитие и постоянный рост числа потребителей, приобретающих товары и услуги посредством сети Интернет и различных мобильных сервисов.

В 2019 г. информация о проведении Всемирного дня прав потребителей была представлена всеми 85-ю территориальными органами Роспотребнадзора (далее – управления). Управлениями были разработаны и утверждены соответствующие планы действий по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей в свете определенной CI тематики. Тематика проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах управлений.

Всего управлениями было проведено более 6 400 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей. Из них:

– выступления по телевидению 550;

– выступления по радио – 434;

– опубликовано более 5 400 материалов в прессе.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, управлениями были разработаны и изданы более 102 500 печатных материалов (памяток, буклетов, листовок).

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей в том числе в отношении прав потребителей в области «умных» технологий и дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов. Управлениями в 85 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 9 100 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 4 500 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы), аудитория составила более 356 000 учащихся (общеобразовательные школы – 293 341, лицеи, колледжи – 43 597, вузы – 19 990).

Во всех территориальных органах Роспотребнадзора было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных горячих линий, в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей центров гигиены и эпидемиологии.

Всего проведено:

– горячих линий по телефону – 5 715, в процессе проведения которых дано 26 353 консультаций;

– выездных консультаций для потребителей – дано 18 513;

– консультации в общественные приемные управления и консультационных центрах – 32 575.

В рамках проведения консультаций подготовлено 2 007 проектов претензий и 217 проектов исковых заявлений.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 72 029 человек разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 1 992 совместных мероприятия, в том числе 4 348 тематических выставок и 756 конкурсов.

Подводя итоги проведенных управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации 15 марта 2019 г. мероприятий можно отметить высокий уровень организации такой масштабной работы, которая проводилась с применением новых форм и средств привлечения внимания населения к вопросам защиты прав потребителей. Очень важно, что указанная работа осуществляется в тесном взаимодействии территориальными органами и организациями Роспотребнадзора с региональными властями и общественными объединениями потребителей, что, безусловно, способствует укреплению взаимодействия всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей и обеспечению реализации и защиты потребительских прав населения.

Управлением по городу Санкт-Петербургу была организована пресс-конференция по теме Всемирного дня прав потребителей в пресс-центре Санкт-Петербургского регионального информационного центра ТАСС. В пресс-конференции приняли участие представители таких общественных организаций, как Союз потребителей России, Региональный центр по соблюдению прав потребителей в Санкт-Петербурге, Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Диалог», а также ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

Также к этому Дню было приурочено проведение:

– конференции «Формирование потребительской культуры как неотъемлемое условие развития потребительского рынка товаров и услуг», при участии представителей Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка, Законодательного собрания, Союза потребителей Российской Федерации, Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы», ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», ГУ «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр», РОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей», государственного экономического университета, на которой представитель Управления выступил с докладом и обсуждены вопросы обеспечения защиты прав потребителей в условиях цифровизации рынка потребительских товаров и услуг;

– региональной конференции по финансовой грамотности и финансовой доступности «ФИНФИН Регион-2019: Северо-Запад», при участии представителей финансового сектора и органов государственной власти Северо-Западного федерального округа, руководителей общественных организаций и инициативных групп в сфере защиты прав финансовых услуг, экспертов в сфере финансовой грамотности, финансовой доступности и финансовых технологий, преподавателей и студентов экономических вузов и журналистов ведущих СМИ региона. Целью конференции являлось повышение осведомленности и объединения усилий участников финансового рынка Северо-Западного федерального округа в вопросах финансовой доступности, финансовой грамотности и защиты прав потребителей для обеспечения стабильного развития отрасли, совершенствования регулирования финансового рынка, а также повышения доступности и качества финансовых услуг для населения региона;

– межрегиональная научно-методическая конференция «Практика внедрения финансовой грамотности в образовательных учреждениях: российский и международный опыт», при участии представителей Комитетов и органов государственной власти Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Минфина, ЦБ РФ, экспертов и педагогов Санкт-Петербурга, Ленинградской и Псковской областей.

Управлением по Республике Татарстан в рамках заседания Консультативного совета был проведен «круглый стол» по теме «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» для операторов связи и организаций, индивидуальных предпринимателей, реализующих технически сложные товары. При обсуждении проблемных вопросов было

акцентировано внимание на соблюдении законодательства о защите прав потребителей при реализации технически сложных товаров, о нарушениях прав потребителей при оказании услуг связи, электромагнитной безопасности при использовании гаджетов.

Кроме того, организациям, реализующим технически-сложные товары и операторам связи было рекомендовано провести обучающие семинары по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей среди продавцов, менеджеров и пр. с участием представителей Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан.

Непосредственно 15 марта специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан провели консультирование в многофункциональном центре государственных и муниципальных услуг, а также презентовали новый способ подачи заявления о нарушении потребительских прав через МФЦ, расположенные в шаговой доступности. Данная услуга стала доступна для жителей Республики с марта 2019 года.

В ходе консультирования специалисты Управления познакомили посетителей с интерактивными системами помощи – веб-ресурсами «Виртуальная справочная система для потребителей» (help.rospotrebnadzor.ru), «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (zpp.rospotrebnadzor.ru), которые размещены на стойках с компьютерным оборудованием, с помощью которых можно узнать о своих правах, о возможностях досудебного урегулирования спора, составить и направить претензию, подготовить иск для самостоятельной защиты своих интересов в суде.

Специалисты ознакомили граждан с возможностью получения консультации специалистами Управления через Skype. Консультации с помощью Skype ежедневно доступны в 10 МФЦ г. Казани.

В **Республике Марий Эл** прошла, ставшая уже традиционной, «Декада безопасного Интернета» по обеспечению защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) психическому, физическому, духовному и нравственному развитию, которая представляла собой комплекс мероприятий, направленных на развитие безопасной информационной среды для детей и молодежи, формирование культуры ответственного, этического и безопасного использования новых телекоммуникационных технологий.

Перечень мероприятий включал: марафоны по поиску информации в сети Интернет, уроки медиаграмотности и медиабезопасности, конкурсы педагогических разработок «Безопасность в Интернете», родительские собрания по вопросам безопасности детей в сети Интернет и т. д.

Республика Марий Эл поддержала Всероссийскую акцию «Урок Цифры», инициированную Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации совместно с АНО «Цифровая экономика» и ведущими технологическими компаниями: фирмой «1С», «Яндексом», «Лабораторией Касперского» и Благотворительным фондом Сбербанка «Вклад в будущее». Первый такой открытый урок информатики в республике на тему «Искусственный интеллект и машинное обучение» прошел на базе ГБОУ Республики Марий Эл «Политехнический лицей-интернат» с привлечением Управления Сбербанка по Республике Марий Эл и ОАО «Цифровые технологии», в рамках которого ребята совместно со специалистами разбирались в понятии «искусственный интеллект», обсудили вопросы использования искусственного интеллекта и нужно ли человеку бояться «умных» машин, узнали о технологии блокчейн и об использовании искусственного интеллекта в работе Сбербанка.

Управлением по городу Москва в рамках празднования Всемирного дня потребителей в 12 Центрах госуслуг «Мои документы» города Москвы (в специально организованных и оформленных по этому случаю местах) проведены циклы просветительских мероприятий с информированием и консультированием граждан по различным вопросам в сфере защиты прав потребителей, в том числе как правильно

отстаивать свои законные интересы перед субъектами предпринимательской деятельности.

Благодаря предварительно размещенному на сайте Управления графику проведения безвозмездного консультирования в Центрах города, жители и гости столицы приезжали для получения консультаций сразу с необходимыми документами, получали образцы претензий в адрес продавца (исполнителя услуг) и исковых заявлений. Проведенная акция позволила сэкономить время и оперативно получить необходимые сведения по вопросам: дистанционная продажа товаров; покупки смарт-устройств и технически сложных товаров; некачественное оказание коммунальных услуг; возврат товара при обнаружении его недостатков; интернет-торговля: поставка товара, не соответствующего заказанному; отсутствие информации о продавце товара в интернет-магазинах, соцсетях; некачественная установка окон и проч. Всего в Центрах госуслуг города Москвы проконсультировано 367 человек, оказана помощь в оформлении 21 претензии в адрес продавца товара (исполнителя услуг), 7-х исковых заявлений (туристские услуги, культурно-зрелищные мероприятия).

Так, 14 марта 2019 года специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Москве совместно с представителями газеты «Вечерняя Москва» провели консультирование посетителей во Флагманском офисе ЦАО «Мои документы» в ТЦ «АФИМОЛЛ».

Всем обратившимся посетителя МФЦ даны квалифицированные разъяснения. По итогам полученных консультаций посетители данного Центра (МФЦ) оставили благодарности в книге отзывов и предложений, отметив, что получили ответы на большее количество вопросов, чем задавали.

Управлением Тверской области по установившейся традиции 15 марта в городах и районах области проводилась единая горячая линия, в которой, наряду со специалистами Управления, приняли участие представители территориальных органов Федеральной антимонопольной службы, Росздравнадзора, Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, Россельхознадзора, а также Главного управления «Государственная жилищная инспекция Тверской области», Главного управления «Государственная инспекция по ветеринарии Тверской области», Главного управления «Региональная энергетическая комиссия» Тверской области, различные Министерства Тверской области (промышленности и торговли, здравоохранения, образования, по обеспечению контрольных функций), Тверская областная общественная организация «Качество жизни». Кроме того, в Тверской области в проведении горячей линии приняли участие органы местного самоуправления – как самостоятельно, так и совместно с территориальными отделами Управления.

Горячая линия, как и в прошлом году, была организована Управлением на базе Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области». В районах Тверской области в ее проведении также принимали участие территориальные отделы Управления и 6 консультационных пунктов для потребителей при филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области».

Управлением по Воронежской области с целью повышения потребительской грамотности населения в сфере цифровой торговли проведена научно-познавательная экскурсия «Как смартфон влияет на человека» в лабораторию физических факторов ФБУЗ для студентов Воронежского государственного медицинского университета им. Н.Н. Бурденко. В мероприятии приняло участие 20 студентов. Участники мероприятия с интересом отнеслись к вопросам воздействия смарт-устройств на организм человека, безопасности использования данных товаров в повседневной жизни.

Для повышения правовой грамотности социально уязвимых слоев населения среди обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в КОУ Воронежской области Воронежская школа-интернат № 3 и КОУ «Землянская школа-интернат» проведена интерактивная игра «Как стать правоведом в цифровую эпоху». В игре

приняли участие 65 школьников в возрасте от 8–16 лет. В управлениях социальной защиты населения г. Воронежа и Воронежской области в рамках социального проекта «Школа безопасности для пожилых людей и инвалидов» проведены правовые часы на темы: «Как оплатить услуги ЖКХ с помощью смарт-устройств?», «Онлайн-покупки в интернет-магазинах: как обезопасить себя от мошенников» среди социальных работников, пенсионеров, количество участников составило 217 человек.

15 марта в Управлении и его территориальных отделах, на площадках Автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» проведен «День открытых дверей для потребителей» совместно с представителями Воронежского областного отделения общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России», Торгово-промышленной палаты Воронежской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области». Данное мероприятие посетило 157 потребителей, которым даны разъяснения по вопросам защиты их прав по дистанционной торговле, представляемым услугам посредством сети Интернет, финансовым услугам, при приобретении опасной и фальсифицированной продукции, а также о возможностях досудебного урегулирования споров, составить и направить претензию, подготовить иск для самостоятельной защиты своих интересов в суде.

В ходе консультирования специалисты Управления довели до сведения посетителей информацию об интерактивных системах помощи потребителям-веб-ресурсах: «Виртуальная справочная система для потребителей (help.rospotrebnadzor.ru), «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru), на которых можно ознакомиться с основными правами потребителя, с многочисленными памятками по часто возникающим вопросам у населения области, а также с судебной практикой в сфере защиты прав потребителей.

Управлением по Орловской области особое внимание было уделено проведению информационно-просветительской работы среди социально уязвимых категорий граждан. На базе «Центра пожилых людей» Орловского регионального отделения общественной организации «Красный Крест» проведены мероприятия по обучению пожилых людей и волонтеров. Всего в мероприятиях приняло участие 160 пенсионеров и 30 волонтеров, которым в доступной форме рассказали об основных правах потребителей, реализуемых в рамках законодательства в области защиты прав потребителей, полномочиях Управления в различных сферах потребительских правоотношений, даны практические рекомендации как избежать приобретения ненужных товаров и услуг, какие действия предпринять, если такие договоры уже заключены.

В центрах социального обслуживания населения Верховского, Краснозоренского, Покровского, Залегощеского районов, а также в «Домах ветеранов» Дмитровского, Даниловского, Верховского районов проведены встречи с пенсионерами. Всего в мероприятиях приняло участие 108 человек, которым в доступной форме было рассказано об основных правах потребителей, даны ответы на поставленные вопросы.

Для членов Орловской региональной общественной организации инвалидов «Всероссийское Общество слепых» проведено лекционное занятие среди инвалидов по зрению. В ходе встречи обсуждались вопросы защиты прав потребителей при покупке товаров продовольственной и промышленной группы, выполнения работ, оказания бытовых услуг, услуг связи и ЖКХ ненадлежащего качества.

С представителями Орловской областной организации «Всероссийское общество инвалидов» проведен семинар, темами обсуждений стали: «Приобретение товаров и оплата услуг через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет», «Качество жилищно-коммунальных услуг», «Условия страхования жизни и здоровья при заключении кредитных договоров».

Управлением по Новосибирской области по темам, предусмотренным методическими материалами, направленными в Министерство образования Новосибирской области, проведено в различных форматах 3 160 тематических занятий, в том числе 480 факультативных уроков с одновременным просмотром слайдов и роликов, 380 викторин, 390 конкурсов. Занятия организовывались, главным образом, в общеобразовательных учреждениях, являющихся участниками федеральных и региональных программ в области цифровизации и информатизации, которых на территории Новосибирской области 236, при этом было охвачено 69 568 обучающихся, задействовано более 4 500 педагогических работников. В проведении факультативных уроках наряду со специалистами Управления принимали также участие представители Управления Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу, Межрегиональной общественной организации «Защита прав потребителей Сибири».

По информации, представленной **Управлением по Ульяновской области**, 15 марта в областном центре прошел региональный Форум «За права потребителей!». Организаторы этого события Ульяновское отделение Ассоциации юристов России совместно с региональным Правительством и Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области. В мероприятии приняли участие более 500 человек, среди них – известные ульяновские и московские правозащитники, адвокаты, общественники, студенты и обычные горожане.

В ходе регионального форума по защите прав потребителей также были организованы площадки с бесплатными консультациями для граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной торговли в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в жилищно-коммунальной и финансовой отраслях, в сфере защиты прав заемщиков, мастер-классы по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли и предоставления финансовых услуг, выставка продукции региональных товаропроизводителей. Темы для площадок были выбраны наиболее актуальные: алгоритм действий потребителя при получении интернет-услуг, права потребителей финансовых услуг.

В рамках дискуссионной сессии «Общественный контроль в сфере защиты прав потребителей» Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области доведена информация «Административно-правовые аспекты защиты прав потребителей при осуществлении надзора за соблюдением соответствия продовольственных товаров обязательным требованиям». Важной темой Форума стала презентация новой структуры – отдела Госюрбюро. Это специальный отдел, высококлассные специалисты которого планируют заниматься системной защитой прав потребителей – оказанием бесплатной юридической помощи потребителям, чьи права были нарушены.

На Форуме Администрацией Губернатора Ульяновской области была презентована «Стратегия Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года». Ульяновская площадка заинтересовала другие регионы. В качестве модераторов на форуме приняли участие члены Общественной палаты России Александр Бражко (координирует известный федеральный проект «За честные продукты!») и Владимир Винницкий.

Итоги Всемирного дня прав потребителей, проведенного в 2019 году, подтверждают необходимость продолжения последовательной совместной работы органов государственной власти и общественных объединений в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, гармоничного решения проблемы взаимодействия и поддержания баланса интересов всех участников потребительского рынка.

7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

В 2019 г. Роспотребнадзор продолжил развивать международное сотрудничество в правоприменительной сфере и активно обмениваться опытом в деле защиты интересов потребителей, в том числе в рамках органа отраслевого сотрудничества – Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Совет), председательство в котором осуществляет Россия.

Очередное 16-е совместное заседание Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ и Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС состоялось 26 сентября 2019 г. в Бишкеке (Республика Кыргызстан) на площадке IV Международного выставочного форума «Евразийская неделя – 2019».

В заседании приняли участие представители органов исполнительной власти и общественных организаций и объединений потребителей 6 государств – участников СНГ и членов ЕАЭС (республик Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Узбекистан, Российской Федерации), а также представители международных организаций – Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД) и Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

В рамках повестки дня были обсуждены вопросы развития интеграционных процессов в сфере защиты прав потребителей в ЕАЭС и СНГ, проблемы обеспечения прав потребителей в электронной коммерции, в сфере финансовых услуг, а также основные направления реализации политики в сфере защиты прав потребителей в контексте реализации целей устойчивого развития ООН.

На заседании представители государств-участников подробно осветили опыт и практику своей работы, в том числе направленной на дальнейшее совершенствование и развитие потребительского законодательства.

В докладе Республики Кыргызстан была представлена информация о проводимой системной работе по защите прав и законных интересов потребителей, гармонизации законодательства в соответствии с международными нормами, реализации программы «Чистая вода», установлении справедливых тарифов на услуги водоснабжения в республике.

Особый интерес у участников заседания вызвал доклад представителя Национального банка Кыргызской Республики о передовых практиках, применяемых для защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг, развитию их информирования о своих правах и популяризации потребительских знаний.

В ходе заседания Роспотребнадзор представил две презентации: «Защита прав потребителей и достижение Целей устойчивого развития на период до 2030 года» и «Об актуальных вопросах защиты прав потребителей в Российской Федерации». В первом докладе было акцентировано внимание участников заседания на работе, проводимой Роспотребнадзором по реализации 2 компонентов ЦУР: цели 6 «Обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов и санитарии для всех» и цели 12 «Рациональное производство и потребление». Дальнейшие выступления представителей ЮНКТАД и ВОЗ также были посвящены таким приоритетным направлениям в работе этих международных организаций, как достижение Целей устойчивого развития и реализация Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей. При этом подчеркивалось, что меры по ликвидации бедности должны приниматься параллельно с усилиями по наращиванию экономического роста и решению целого ряда вопросов в области образования, здоровья и благополучия, социальной защищенности населения стран, что неразрывно связано с вопросами защиты прав потребителей во всем мире.

Практически всеми выступающими было отмечено, что в современных условиях значение всестороннего взаимодействия государств в области защиты прав потребителей неуклонно возрастает, при этом широкий круг вопросов, рассмотренных на совместном заседании, позволит объединить накопленный опыт стран-участников и станет очередным шагом для выработки общих механизмов и подходов в решении проблем в этой сфере общественных отношений в целях выстраивания цивилизованного потребительского рынка на пространстве СНГ и ЕАЭС.

В рамках подготовки к Всемирному дню защиты прав потребителей, который в 2019 г. проходил под девизом «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», 28 февраля 2019 г. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека совместно с Евразийской экономической комиссией (далее – Комиссия) проведен совместный круглый стол «Защита потребителя в эпоху умных устройств».

В круглом столе приняли участие представители государственных органов, научных, общественных организаций и бизнеса стран ЕАЭС, Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), российского центра компетенций ОЭСР, представительства Европейского союза в России.

В рамках повестки дня обсуждены проблемы и механизмов защиты прав потребителей на рынке цифровых технологий, в том числе особенности, связанные с защитой прав уязвимых потребителей в цифровом мире, проблематика обеспечения информационной безопасности потребителя.

Отдельное внимание было уделено вопросам защиты интересов потребителей финансовых услуг на пространстве Союза, в связи с чем участниками круглого стола принято решение просить Комиссию изучить опыт внедрения института финансового примирителя, представленный Российской Федерацией в целях его распространения в государствах – членах ЕАЭС.

Принятые в рамках круглого стола решения нашли свое отражение в «Обзоре практики внедрения альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров, на примере деятельности института финансового омбудсмена (уполномоченного) в государствах – членах Евразийского экономического союза», одобренном на заседании Консультативного комитете по вопросам защиты прав потребителей государств-членов ЕАЭС 26 сентября 2019 году.

В 2019 г. Роспотребнадзор принимал активное участие в подготовке рекомендации Коллегии Комиссии № 15 «Об Общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей», которая была принята 21 мая 2019 г. Применение положений рекомендации позволит государствам-членам ЕАЭС установить сходное регулирование во всех странах ЕАЭС и повысить социальные гарантии особо подверженных потребительскому риску граждан, усилить ответственность недобросовестных продавцов за умышленный обман уязвимых потребителей (пожилых, детей, инвалидов), или отказ от доступа к товарам и услугам из-за особенностей таких потребителей.

В соответствии с планом работ Консультативного совета центральных (национальных) банков ЕАЭС по защите прав потребителей финансовых услуг и финансовой доступности (далее – Консультативный совет) на 2019 год Банк России принимал участие в проводимых членами Консультативного совета исследованиях в области защиты прав потребителей финансовых услуг, финансовой грамотности и финансовой доступности. На заседании Консультативного совета в 2019 году обсуждались вопросы эффективности применения мотивированного суждения в странах ЕАЭС, а также применения регуляторами санкций в случае нарушения финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг, вопросы регулирования в области защиты прав потребителей финансовых услуг, принятые центральными (национальными) банками меры по повышению финансовой грамотности и финансовой доступности.

В 2019 году Банк России совместно с Национальным банком Республики Беларусь разработал план гармонизации регулирования в части защиты прав потребителей финансовых услуг, который в конце 2019 года был утвержден руководителями Банка России, Национального банка Республики Беларусь и Министерства финансов Республики Беларусь.

В 2019 г. была продолжена работа на международных площадках по вопросам зашиты прав потребителей. Роспотребнадзор принял активное участие в заседаниях ряда рабочих органов G20, ОЭСР и ЮНКТАД.

Так, 3 апреля 2019 г. Роспотребнадзор принял участие в работе Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг (далее – рабочая группа), в ходе заседаний которой обсуждались новые подходы к регулированию сектора финансовых услуг, представленные в докладе CGAP – организации, занимающейся проблемами доступности финансовых услуг для потребителей с низкими доходами.

В указанном докладе был сделан акцент на том, что модель нормативного регулирования, основанная на принципах предотвращения вреда, не позволяет в полной мере реагировать на проблемы своевременно, поскольку реагирует на негативные проявления, которые уже нанесли вред потребителям финансовых услуг. По мнению CGAP новые подходы должны закладывать такие принципы регулирования, которые могли бы обеспечить максимальный уровень доверия потребителей к финансовым организациям, справедливое отношение к потребителю, высокую культуру корпоративного управления и наличие необходимых стимулов к этому со стороны финансового сектора. Предоставление финансовых услуг должно в первую очередь учитывать потребности потребителей, в том числе из числа уязвимых слоев населения.

Рабочей группы была одобрена новая редакция Рекомендаций ОЭСР по потребительскому кредиту, в подготовке которой активное участие принимал Роспотребнадзор, направив еще в 2018 году в её секретариат развернутые комментарии к данному документу.

На одном из заседаний участники рабочей группы с интересом выслушали доклад Роспотребнадзора о национальном опыте защиты прав потребителей финансовых услуг, в котором была дана оценка наиболее распространенным проблемам, с которыми сталкиваются российские потребители при оказании банковских услуг, в сфере страхования и микрокредитования, а также мерам, принимаемым в этой связи в области регулирования, повышения финансовой грамотности, судебной защиты.

Также был озвучен опыт и позитивные результаты судебной защиты интересов потребителей при участии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей. Несмотря на то, что уже третий год подряд наметилась тенденция сокращения количества судебных споров по искам потребителей, общественных организаций потребителей, количество дел, в которых участвует Роспотребнадзор с каждым годом растет, что свидетельствует о чрезвычайной востребованности такого полномочия, особенно со стороны потребителей социально уязвимых категорий.

В докладах ряда стран сообщалось о том, что в настоящее время ведется активная работа по разработке и улучшению альтернативных механизмов разрешения потребительских споров. В Канаде в рамках пересмотра законодательства приняты обязательные требования, вводящие обязанности для финансовых организаций создавать внутренние подразделения, которые будут отвечать за реализацию политики защиты прав потребителей при оказании им услуг. Также регулятору впервые предоставлено право по раскрытию информации о нарушении прав потребителей конкретной финансовой организацией. В свою очередь организации, участвующие в разрешении потребительских споров, обязываются раскрывать статистическую информацию о результатах такой деятельности. Кроме того, ведется активная общественная дискуссия о необходимости сокращения сроков рассмотрения претензий потребителей.

Представители Евросоюза представили свои результаты исследования поведения потребителей при приобретении финансовых услуг дистанционным способом, еще раз подтвердившие, что продажи в сети Интернет часто не предоставляют потребителю достаточно возможностей по получению всей необходимой информации и формированию осознанного выбора.

В докладе Португалии был освещен опыт создания специального веб-ресурса по сравнению стоимости и условий различных финансовых продуктов.

В рамках отдельного специального семинара, организованного на полях ОЭСР, широко обсуждалась проблема особенностей предоставления финансовых услуг пожилым людям, поскольку по независимым оценкам к 2050 году на планете будет проживать более 2 миллиардов людей в возрасте более 65 лет. Потребительское поведение таких людей объективно отличается от тех моделей, которые сегодня лежат в основе продаж финансовых услуг: они, как правило, намного меньше вовлечены в цифрофизацию, не используют дистанционные каналы обслуживания, отличаются консервативным выбором, им требуется больше времени для принятия решения, а информация, в которой без труда разбирается молодежь (таблицы, графики, формулы, термины) для них, зачастую, не подходит. При этом независимые исследования показывают, что пожилые потребители, как правило, уверены в своих действиях, восприятии условий сделки, оценке рисков финансовых продуктов и в сделанном выборе, не всегда обоснованно полагаясь на свой жизненный опыт. Кроме того, пожилые потребители весьма уязвимы при использовании практик злоупотребления, а также перед мошенниками, использующими высокие технологии и приемы социальной инженерии.

С 8 по 11 апреля 2019 г. Роспотребнадзор принял участие в заседаниях Комитета по политике в сфере потребления и Рабочей группы по безопасности потребительской продукции на площадке Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). Насыщенная повестка заседаний была связана с обсуждением тем, касающихся развития цифровых технологий, определяющих обновление подходов к регулированию рынков продукции и услуг с точки зрения защиты прав потребителей.

Одна из главных дискуссий развернулась вокруг темы голосовых помощников, популярность которых возрастает с каждым годом, поскольку совершенствуются технологии распознавания речи. Помимо существенной пользы для потребителей, о которой рассказали представители компании Google и Amazon (например, уже сегодня использование голосовых помощников позволяет без обращения к экрану компьютера или мобильного устройства искать нужные товары, добавлять их в корзину и оплачивать покупки, при этом в несколько раз сокращается время на покупку), появляются и новые риски для потребителей. Алгоритмы поиска и покупок могут не учитывать изменившиеся предпочтения потребителей или продвигать определённые виды товаров и услуг, описание товара или услуги доводится в самом сжатом виде, при таких способах покупки не видны отзывы потребителей, невозможно сделать сравнение товаров и услуг по цене и иным характеристикам, что может приводить к неправильному выбору и необоснованным тратам.

В своем выступлении с обзором российского опыта защиты прав потребителей Роспотребнадзором была представлена информация о наиболее проблемных с точки зрения российских потребителей сферах потребительских правоотношений, к которым относятся сектор финансовых услуг, дорогостоящих покупок в традиционной рознице (мебель, бытовая техника и электроника), а также качество жилищно-коммунальных услуг. Практические подходы к решению этих и ряда других проблем уже заложены в национальной стратегии совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей. На это направлены принятие «закона об агрегаторах», разработка законов об онлайн-урегулировании споров, о создании института коллективных исков, запуск единого колл-центра по вопросам защиты прав потребителей, реализация программы финансовой грамотности, обновление информационых ресурсов и создание

новых цифровых сервисов, принятие региональных программ по обеспечению прав потребителей. Также был представлен российский опыт использования технологий искусственного интеллекта в целях защиты прав потребителей.

На заседании Комитета по потребительской политике впервые началось обсуждение крайне важного вопроса о возможных подходах к оценке эффективности потребительской политики, реализуемой разными государствами, о ее влиянии на устойчивое экономическое развитие экономики и снижение издержек потребителей.

Отдельной проблемой многих стран является сложность и недостаточная точность оценки ущерба, причиняемого потребителям. В выступлении делегатов от Японии был озвучен их опыт подобных измерений, основанных на построении аналитических моделей, учитывающих результаты статистических опросов потребителей. По подсчетам Японского Агентства по защите прав потребителей и подведомственной организации «Национальный центр по делам потребителей Японии» ежегодный ущерб потребителей составляет почти 5 трлн. йен, или почти 1 % ВВП.

По прежнему повышенное внимание уполномоченных органов стран ОЭСР приковано к проблеме персональных данных, в связи с чем Комитет готовит рекомендации по этому вопросу, которые базируются на признании применимости основных подходов, используемых при защите прав потребителей к защите их персональных данных (доведение информации о целях и способах использования персональных данных, обеспечение безопасного хранения и защиты данных, недопустимость одностороннего изменения договорных условий, запрет на использование недобросовестных практик в этой сфере).

Учитывая, что еще одна тема – персональное ценообразование – активно обсуждалась на прошлых заседаниях Комитета по потребительской политике, в 2019 г. будет проведен большой исследовательский проект, призванный определить, как индивидуальные ценовые предложения будут восприниматься потребителями, насколько справедливой им покажется такая практика и как она повлияет на результаты выбора товаров и услуг.

В свою очередь усилия Рабочей группы по безопасности потребительской продукции в настоящее время сосредоточены на пересмотре 6 базовых документов ОЭСР, разработанных еще в 40–50 лет назад, с целью подготовки новых Рекомендаций Совета ОЭСР по безопасности потребительской продукции. Роспотребнадзор входит в состав неформальной рабочей группы, участвуя в подготовке ключевых положений новых рекомендаций. Роспотребнадзором предложено в числе базовых рекомендаций более последовательно описать всю цепочку необходимых практических действий уполномоченных органов по обеспечению безопасности продукции, начиная от сбора и учета информации о причиненном потребителям вреде, далее переходя к проверке полученных сигналов на основе риск-ориентированных моделей контроля, принятию адекватных мер, направленных на добровольное и принудительное (при необходимости) изъятие опасной продукции из оборота и заканчивая развитием информационных систем, ориентированных на трансграничное сотрудничество и оповещение заинтересованных лиц о существующей опасности.

При обсуждении вопроса о приоритетах Рабочей группы Россия поддержала подходы по расширению понятия «продукция», к которому, помимо традиционных товаров, также необходимо относить цифровые товары, умные устройства, продукцию, относящуюся к развивающемуся сегменту «Интернета вещей», и иные технологические инновации. В этой связи меняются также подходы к пониманию того, что безопасность товаров – это не только их способность не причинять вред жизни и здоровью потребителей при непосредственном их использовании. С развитием технологий решающее значение приобретает также кибербезопасность выпускаемой продукции, программного обеспечения, облачных решений. Сохранность персональных данных и защита программной начинки товаров от взлома напрямую влияет на личную и имущественную безопасность людей.

Работа, направленная на реализацию в России лучшего международного опыта защиты прав потребителей, будет продолжена. В настоящее время рекомендации ОЭСР уже нашли отражения в ряде законопроектов, в подготовке которых участвует Роспотребнадзор.

Делегация Роспотребнадзора 8–9 июля 2019 г. приняла участие в 4-м заседание Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей, состоявшемся на площадке Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД).

Первостепенное внимание на заседании было уделено вкладу защиты прав потребителей в устойчивое потребление, видению защиты прав потребителей в XXI веке, созданию всемирной карты защиты прав потребителей и виртуального каталога передовой международной практики в области защиты прав потребителей.

Устойчивое потребление – это использование потребителем товаров и услуг, удовлетворяющих его основные потребности, при минимальном использовании природных ресурсов и токсичных материалов и минимальных выбросах отходов в окружающую среду. Делегаты отметили необходимость проведения просветительской работы с потребителями и консультирования бизнеса в целях содействия продвижению данного принципа.

В своем выступлении в рамках обсуждения имплементации Руководящих принципов ООН по защите интересов потребителей Роспотребнадзор представил национальный опыт по практической реализации основных положений указанного документа ООН, поделился информацией о ходе реализации Стратегии государственной политике в области защиты прав потребителей до 2030 года, ведущейся работе по просвещению потребителей и повышению уровня их осведомленности о своих правах, а также о законодательных инициативах, связанных с защитой социально уязвимых категорий потребителей.

Отдельно, в контексте постоянного интереса участников Межправительственной группы экспертов к теме развития альтернативных способов разрешения споров сообщили о начале работы с 1 июля 2019 года в Российской Федерации института финансового уполномоченного по разрешению споров в сфере финансовых услуг.

По итогам мероприятия были приняты согласованные выводы 4-го заседания Межправительственной группы экспертов.

Ожидается, что в 2020 г. вместо регулярного заседания Межправительственной группы экспертов пройдет 8-е заседание Конференции ЮНКТАД по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практике, на котором могут быть внесены изменения в мандат Межправительственной группы экспертов.

5 сентября 2019 года в провинции Токушима (Япония) прошла третья международная конференция Группы двадцати (G20) по вопросам защиты прав потребителей в которой приняли участие делегаты из 37 стран, а также представители ОЭСР, ЕС и международных организаций потребителей.

Ключевая тема обсуждения была связана с влиянием цифровизации на потребление.

В своем приветственном слове глава Министерства по делам потребления и продуктовой безопасности Японии отметил, что наибольший вред развитие цифровых технологий наносит уязвимым потребителям и в этом направлении должны быть сосредоточены значительные усилия регуляторов. Этой теме также была посвящена отдельная сессия, на которой были затронуты вопросы уязвимости детей перед влиянием современной рекламы и интернет-контента, которые ослабляют родительский контроль или эксплуатируют неопытность детей. Одной из тенденций развития цифровых технологий становится дискриминация людей старшего поколения, поскольку продажи через Интернет предлагают более выгодные цены и люди, не владеющие такими навыками покупок, существенно переплачивают.

Также представители органов, осуществляющих защиту прав потребителей в различных странах обсудили возможности трансграничного сотрудничества. С интересом была выслушана российская инициатива разработать усилиями страновых регуляторов пошаговые инструкции для наиболее актуальных ситуаций, в которых могут оказаться потребители в связи с приобретением товаров и услуг в другой стране. Такой подход помог бы оперативно определить объем прав потребителя, пострадавшего от действий иностранного продавца или исполнителя, получить информацию о способах и сроках рассмотрения претензий, о наличии цифровых сервисов по разрешению споров, контактные данные контролирующих органов.

В рамках сессии, посвященной онлайн-урегулированию споров и цифровым сервисам, Роспотребнадзор представил доклад о развитии таких инноваций в России. Помимо поддержки традиционных механизмов дистанционного консультирования потребителей (по телефонам круглосуточной горячей линии Роспотребнадзора, при помощи популярных мессенджеров Skipe, WhatsApp, Viber, которые используются специалистами консультационных центров для консультирования жителей удаленных регионов) в настоящее время ведется разработка новой цифровой платформы для потребителей, которая будет включать в себя множество полезных сервисов для потребителей, таких как умный поиск необходимой информации, пошаговое консультирование по вопросам защиты своих прав в различных ситуациях, голосовые сервисы, в том числе для людей с ограниченными возможностями, информирование о небезопасных покупках, поиск сервисов разрешения споров, электронная книга жалоб и многое другое. Огромный интерес вызвала информация о разработках российской IT-индустрии в области роботизации процесса консультирования потребителей по вопросам защиты их прав. Российская Федерация также выступила с конкретными инициативами по развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей и призвала принять совместную декларацию стран-членов Группы 20 по защите прав потребителей на следующем заседании в Саудовской Аравии.

Чрезвычайно полезным в связи с разработкой в России законопроекта об онлайн-урегулировании споров оказался и диалог об особенностях работы таких платформ в разных странах. Подробно был представлен опыт работы таких платформ в Португалии и Бразилии. В Португалии любая компания, обязана иметь «книгу жалоб», а интернет-компании должны зарегистрироваться в ее «электронной версии», которая также позволяет потребителю довести до продавца или исполнителя свои претензии, а если они не удовлетворены, то воспользоваться одной из 15 интернет-площадок по разрешению споров. В Бразилии платформа по разрешению споров, напротив, для бизнеса является добровольным механизмом, однако более 80 % рассмотренных жалоб удовлетворяют потребителей своим результатом, поскольку система работает максимально прозрачно и бизнес стремится сохранить репутацию.

Активно обсуждались вопросы эффективности мер, связанных с отзывом продукции в условиях развития электронной торговли и развития механизмов прослеживаемости. Во всех странах существует проблема информирования потребителей об отозванной (небезопасной) продукции, которая уже реализована на рынке и даже в тех случаях, когда продажа товара сопровождается специальной регистрацией продукта, многие потребители не доверяют такой процедуре, поскольку опасаются использования контактной информации для рассылки рекламных предложений и спама. В то же время, как отметили представители ЕС, в тех случаях, когда компания признает ошибки и проводит процедуру отзыва товара, доверие потребителей к таким брендам существенно возрастает.

На одной из сессий конференции была обсуждена роль национальных органов по защите потребителей в достижении целей устойчивого развития ООН. Делегаты из Швеции, Аргентины, Англии, выступая на сессии, подчеркнули большое значение

развития и внедрения разумного потребления, здорового питания, экологических стандартов, повторной переработки упаковки и потребительской продукции.

На полях конференции представители Роспотребнадзора встретились со своими японскими коллегами, обсудили возможности сотрудничества, учитывая высокую популярность в России товаров, имеющих японское происхождение, включая пищевую продукцию, портативную электронику, смартфоны, фото- и видеоаппаратуру, косметику и бытовую химию, автомобили.

Также в рамках работы конференции японские коллеги поделились информацией о том, как в Японии реализуется программа потребительского образования. К 2020 году во всех школах будут внедрены образовательные программы по вопросам потребления в старших классах. В состав программы войдут вопросы защиты прав потребителей в сфере торговли и оказания финансовых услуг, а также примеры разумного потребления.

Затронутые на конференции темы и ход их обсуждения еще раз подтвердили высокую степень сближения международных подходов к решению проблем в области защиты прав потребителей, готовность стран предоставить защиту экономических интересов потребителей невзирая на их гражданство и место жительства.

21 октября 2019 г. Роспотребнадзор принял участие в работе Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг. Одной из главных тем для обсуждения стала доступность финансовых услуг в условиях старения населения и разработкой комплекса мер, связанных с защитой прав потребителей, относящихся к социально уязвимым категориям. Исследование этих вопросов, в котором приняли активное участие 27 стран, в том числе Россия в лице Минфина России и Роспотребнадзора, показало, что для многих государств характерны похожие проблемы и подходы к их решению.

По данным ООН, к 2050 г. число людей в возрасте 60 лет и старше приблизится к показателю 2,1 млрд, в то время как в 1980 г. их число составляло всего 382 млн, а в настоящее время проживает около 1 млрд человек указанного возраста.

Как показывают исследования у пожилых людей по всему миру наблюдаются более низкие цифровые возможности, им сложнее ориентироваться в правилах цифровой безопасности, в новых технологиях, связанных с развитием дистанционного банкинга, бесконтактных платежей. Также люди в возрасте имеют более низкий уровень финансовой грамотности, у них чаще наблюдаются проблемы со здоровьем, в том числе влияющие на возможности принимать правильные финансовые решения. По данным ООН, более 46 % людей в возрасте 60 лет имеют инвалидность. В развитых странах только около 20 % пожилых людей живут вместе с детьми. Социальная изоляция препятствует приобретению и поддержке многих навыков, связанных с рациональным потреблением и получением доступа к цифровым услугам.

Общемировая тенденция к сокращению количества банковских отделений обусловлена цифровизацией банковского бизнеса, но для людей старшего поколения несет определенную угрозу, повышая недоступность финансовых услуг. Многие пожилые люди часто отдают предпочтение традиционным формам совершения сделок, таким как очное обслуживание, бумажные документы, непосредственное общение с банковским персоналом. В этой связи на площадке ОЭСР продолжается работа по разработке общих рекомендаций на основе результатов представленного исследования.

Также на заседании рабочей группы были затронуты темы ипотечного кредитования, строительства и приобретения жилья. Роспотребнадзор представил доклад о российском опыте защиты прав потребителей, приобретающих жилье, и об усилиях, которые принимаются Правительством Российской Федерации, Роспотребнадзором, Минфином России, Банком России, Минстроем России и направлены на защиту финансовых интересов граждан. К числу таких мер относятся переход к проектному финансированию строительства многоквартирных домов,

создание фонда защиты участников долевого строительства, софинансирование государством расходов на жилье семей, в которых рождается второй и третий ребенок, развитие программ финансовой грамотности, создание Единой информационной системы жилищного строительства (ДОМ.РФ) и цифровых сервисов на ее основе в целях максимального информирования потребителей об особенностях покупки и строительства жилья. Отдельно была отмечена высокая вовлеченность Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в процессы судебной защиты пострадавших потребителей. Только за последние два года около полумиллиарда рублей было возвращено покупателям жилья при непосредственной поддержке Роспотребнадзором потребителей в судах.

В докладе секретариата рабочей группы были представлены результаты исследований, свидетельствующие о том, что бизнес-циклы и проблемы в экономике всегда влияют на стоимость жилья. При этом рост цен на жилье подрывает его доступность и замедляет развитие финансовой системы.

Представители Канады в своем докладе рассказали об особенностях и проблемах ставшей популярной возобновляемой кредитной линии для потребителей под залог недвижимости (HELOC). Как показали опросы, многие потребители не до конца понимают специфику такого финансового продукта, а значительная часть заемщиков вносит платежи только в счет погашения начисленных процентов, откладывая погашение основной части долга.

Интересен для внедрения в рамках предстоящей систематизации и кодификации российского законодательства в сфере защиты прав потребителей опыт Великобритании, где потребителю, оформившему долгосрочную ипотеку, предоставлено право каждые два года в течение всего срока договора требовать пересмотра ее условий, если банком в этот период были улучшены условия для новых клиентов. Такой подход представляется справедливым для долгосрочных контрактов, поскольку потребители уже заключившие договоры с исполнителями различного рода услуг (финансовые, услуги связи, образовательные и т. п.) зачастую оказываются в менее выгодных условиях, чем новые клиенты, в том числе это касается цены таких услуг.

В рамках обмена опытом, связанного с вопросами защиты прав потребителей финансовых услуг, представители Аргентины поделились планами включить финансовое образование в школьную программу. Власти Гонконга приняли ряд решений, направленных на содействие возврату ошибочно переведенных денежных средств. В частности, банки плательщика и получателя денежных средств обязаны взаимодействовать между собой в целях содействия в возврате ошибочно переведенных денег и, в частности, должны содействовать получению согласия на возврат денег от получателя. Также в Гонконге до 7 лет увеличен срок розыска и предоставления оператором по переводу денежных средств электронных чеков и иных электронных документов по платежам потребителей.

Дополнительно в ходе заседания были обсуждены проблемы защиты персональных данных потребителей финансовых услуг, риски приобретения и владения криптовалютами и цифровыми активами. Отмечалось, что большинство потребителей в случае, когда они приобретали цифровые валюты не понимали, как работает данная технология, не осознавали свои риски. При этом в некоторых странах до четверти людей, вложившихся в криптовалюты, брали для этих целей кредиты. Представители Кореи сообщили, что в городе Пусан создана «регуляторная песочница» для криптовалют.

При рассмотрении вопроса о посредничестве в сфере страхования были представлены результаты специального исследования, которое показало, что во многих странах комиссии посредников (страховых агентов и брокеров) включены в страховую премию и их размер не доводится до сведения потребителей. В большинстве европейских стран (Германия, Франция, Австрия, Испания, Великобритания и др.) раскрытие такой информации является обязательным.

В период с 5 по 7 июня 2019 г. сотрудники Роспотребнадзора приняли участие в Международном «Улан-Баторском семинаре по обмену опытом в сфере защиты прав потребителей» (Монголия), в котором кроме представителей государственных органов России и Монголии выступили с докладами специалисты по защите прав потребителей различных ведомств Китая, Японии, Кореи, а также общественных объединений по защите прав потребителей Монголии. В Монголии 2019 г. явился Годом потребителя и Правительство Монголии было уделено большое внимание потребителю как главной движущей силе страны.

В докладе «Об организации защиты прав потребителей Китая» представитель Китайской ассоциации потребителей отметил, что Китайская ассоциация потребителей создана в 1984 г., по стране работают более 3 тыс. объединений от Ассоциации, кроме того, имеется более 134 тыс. первичных организаций, которые работают при предприятиях и организациях. Большая работа проводится над повышением уровня потребительских знаний в сельской местности, так как там уровень знаний у населения довольно низок и поэтому создается больше возможностей для обмана потребителей. Среди населения Китая есть добровольцы, которые помогают Ассоциации выявлять нарушения, при этом проводится работа по их поощрению.

О передовых технологиях с информацией для потребителей выступил представитель Агентства по защите прав потребителей Кореи, который довел до сведения участников семинара информацию о передовых технологиях (big data) в области защиты прав потребителей, об «Эпохе умственного искусственного ума», которая является большим автоматизированным ресурсом, где собрана полная информация по обращениям граждан с указанием правонарушителей, которых автоматически находит сама программа и анализирует деятельность в области защиты прав потребителей.

С докладом «Представление Японской организации по защите прав потребителей» выступила представитель Агентства по делам потребителей Японии, которая доложила, что Агентство по делам потребителей было создано в сентябре 2009 г., в год поступает и рассматривается около 900 обращений граждан. Деятельность осуществляется с помощью Программы «Планета». При поступлении обращения составляется Контракт с потребителем, который при необходимости можно «заморозить» либо продлить. Агентство работает в основном по возмещению ущерба потребителям.

В докладе представителя Роспотребнадзора была представлена информация о национальной системе защиты прав потребителей в Российской Федерации, структуре и функциях Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей, правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в Российской Федерации, структура обращений, поступающих в Роспотребнадзор, основные результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за последние 5 лет, участие Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей, работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, который создан на информирование и просвещение потребителей. Кроме того, акцент в докладе был сделан на исполнении поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Государственного Совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, отмечена роль Роспотребнадзора в международном сотрудничестве по защите прав потребителей.

После завершения выступлений состоялось обсуждение практической деятельности государственных ведомств по вопросам защиты прав потребителей каждой страны, о мерах ответственности при нарушении прав потребителей, об организации информирования потребителей по актуальным вопросам.

Приложение 1

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 28 августа 2017 г. № 1837-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в 6-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий по реализации Стратегии, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев

УТВЕРЖДЕНА распоряжением
Правительства
Российской Федерации
от 28 августа 2017 г. № 1837-р

С Т Р А Т Е Г И Я
государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

I. Общие положения

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации», нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

II. Оценка состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в данной области явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г. резолюцией 39/248.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке.

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;

по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы

по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет гарантировать со стороны государства в целом надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

В условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимы шаги, позволяющие не только не допускать ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать, в том числе за счет усиления кадрового потенциала полномочного органа государственной власти, укрепления его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

С учетом того, что в Российской Федерации гарантируется единство экономического пространства (свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности), принятие таких программ не должно способствовать региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, а также введению, в том числе в целях защиты своих потребителей, административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потре-

бителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось (в 2014 г. их насчитывалось 1 628, в 2015 г. – 1 754, в 2016 г. – 1 864). Серьезной проблемой для таких объединений является недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации. Появляется необходимость наличия в арсенале государства механизмов противодействия рискам, возникающим в условиях макроэкономической нестабильности.

В настоящее время наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманным и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям, осуществляемые при помощи сети Интернет) является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей (далее – социально уязвимые группы населения) и менее обеспеченных слоев населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети Интернет в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7 %, 2015 год – 0,9 %, 2016 год – 1,1 %).

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети Интернет.

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети Интернет являются:

реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям; непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору; нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);

реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);

целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;

сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);

уклонение от рассмотрения требований потребителя;

невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;

отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через Сеть интернет-продукции, оборот которой запрещен либо ограничен (применяемый судебный порядок пресечения деятельности сайтов продавцов, осуществляющих продажу такой продукции дистанционным способом, хоть и является действенным, однако сопряжен со значительными временными затратами, а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети Интернет стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети Интернет).

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей сети Интернет (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, умели находить в сети Интернет информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Кроме того, требует решения проблема злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении переуступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных посредников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей (повышение потребительской грамотности населения Российской Федерации не только органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, но и общественными институтами и бизнес-сообществом).

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимоувязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

В целях развития финансового рынка Российской Федерации требуется утверждение отдельной стратегии («дорожной карты») по повышению доступности российского финансового рынка для всех групп населения, предусматривающей конкретные шаги по повышению доступности таких услуг для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риэлтерские, платные медицинские услуги). В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг. Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети Интернет, вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется новыми положениями (за 25 лет внесено более 230 поправок). Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере, в сфере связи и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей, и его актуализации с учетом международного права.

III. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

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

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

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей; защита потребительских прав социально уязвимых групп населения; стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;

предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;

развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей; расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей. Для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается:

уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг;

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

проводить политику, направленную на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;

способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в этих областях;

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации;

обеспечить внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей;

продолжить обобщение судебной практики, в том числе по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа, в целях определения эффективности существующих норм законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и необходимости изменения данных норм;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

обеспечить тесное сотрудничество соответствующих государственных органов, производителей, продавцов, исполнителей общественных объединений потребителей по принятию мер против использования вводящей в заблуждение потребителей информа-

ции экологического характера в рекламе или маркетинге, а также способствовать разработке нормативных правовых актов в сфере рекламной деятельности в целях регулирования и проверки достоверности заявлений экологического характера;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

обеспечить реализацию проектов Всемирного банка, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации, направленных на обеспечение права потребителей на просвещение и получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами;

способствовать обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей, в том числе через введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях через соответствующую деятельность федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путем развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы они могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

стимулировать общественные объединения потребителей участвовать в просветительской работе социально уязвимых групп населения;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряженными со значительными расходами;

установить особые меры защиты прав социально уязвимых групп населения и административной ответственности за их нарушение;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к публичным услугам прежде всего потребителей социально уязвимых групп населения;

предусмотреть дополнительные меры защиты прав потребителей, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами;

разработать специальные правила реструктуризации кредиторской задолженности социально уязвимых групп населения, в том числе на период временной нетрудоспособности или отпуска по уходу за ребенком, до возобновления трудовой деятельности и восстановления размера доходов до уровня, имевшего место до момента возникновения временной нетрудоспособности;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о туризме в целях разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей.

Для стимулирования моделей производств и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предлагается:

проводить политику, четко определяющую ответственность производителя или продавца за то, чтобы товары отвечали предъявляемым требованиям и были пригодными для использования по назначению;

обеспечивать наличие возможности у потребителей, в том числе с помощью государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, получения информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам), а также об их качественных и технических характеристиках;

проводить политику, способствующую социальной ответственности производителей, в том числе в случаях, когда производителю стало известно о возникновении факторов риска, связанных с употреблением произведенной им некачественной продукции (после поступления товаров на рынок), незамедлительно уведомлять об этом соответствующие органы, общественность и потребителей;

обеспечить защиту потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли, в том числе в части расширения состава информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в сети Интернет (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», и о лице, предоставляющем в сети Интернет возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

поддерживать добросовестную предпринимательскую деятельность поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе при заключении договоров кредитования и реализации финансовых продуктов.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предлагается:

осуществлять контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, исключающих незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга или взимания долгов или иную деятельность, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб;

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг), в том числе путем разработки нормативных правовых актов, касающихся безопасности и качества товаров, которые должны периодически пересматриваться для обеспечения их соответствия общепризнанным международным нормам;

осуществлять контроль за предоставлением хозяйствующими субъектами понятной, легкочитаемой, достоверной и не вводящей в заблуждение потребителей информации о товарах (работах, услугах), требования к которой установлены положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и техническими регламен-

тами, а также об условиях их приобретения, конечной стоимости, предоставив тем самым потребителям возможность принимать обоснованные решения по приобретению товаров (работ, услуг);

принимать меры по предотвращению оборота продукции, содержащей заведомо недостоверные сведения в маркировке, и контрафактной продукции, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает доверие потребителей к рынку;

способствовать наличию механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

способствовать своевременному распространению достоверной информации,

позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а контролирующим и правоохранительным органам устанавливать местонахождение и идентифицировать их;

разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи (при необходимости);

определить перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

выявлять в сети интернет-сайты, используемые для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничивать доступ граждан к таким сайтам;

обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения;

ограничение по требованию Центрального банка Российской Федерации доступа к сайтам в сети Интернет, используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа), в с

лучае если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в соответствии с понятием, определенным Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Для развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах, предлагается:

способствовать разработке программ информирования потребителей в сельских районах через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам;

поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, не препятствующую международной торговле;

гарантировать, что проводимая политика в области защиты интересов потребителей не будет использована для защиты отечественных предприятий от конкуренции с импортируемыми товарами (услугами);

принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе граждан старшего поколения) об их правах и обязанностях на данном сегменте рынка;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять и укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся информирования потребителей данных услуг, урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг;

принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики по вопросам обеспечения общедоступности финансовых услуг за счет снижения их стоимости, надлежащего информирования о всех комиссиях и сборах и других расходах и применения иных мер.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, предлагается:

способствовать выработке политики рационального потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, совместно с бизнес-сообществом и общественными объединениями потребителей;

способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние их здоровья и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении (чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знающие свои права и обязанности), а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором; информировать потребителей о таких важных аспектах защиты их интересов, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, эффективное использование материалов, энергии и воды; побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования о рациональных моделях потребления;

способствовать разработке, производству и использованию таких товаров, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего цикла использования.

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей и делового сообщества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные организации потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомленности потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение;

содействовать общественным объединениям потребителей в проведении активной просветительской деятельности среди потребителей финансовых услуг, повышению финансовой потребительской компетентности региональных журналистов, освещающих данную тематику в местных средствах массовой информации;

привлекать общественные объединения потребителей к участию в реализации проектов Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации, способствующих повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

Для расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

развивать сотрудничество с государствами – членами Евразийского экономического союза, государствами – участниками Содружества Независимых Государств, содействуя свободному обмену достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров (работ, услуг);

продолжить работу по гармонизации национальных норм и нормативных актов, касающихся безопасности и качества товаров, с общепризнанными международными нормами (особенно в тех случаях, когда применяемые в Российской Федерации нормы являются менее жесткими);

способствовать разработке и применению международных стандартов, содержащих требования к безопасности товаров (работ, услуг);

укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также о товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, чтобы страны-импортеры имели возможность должным образом защитить потребителей от вреда, который может быть причинен такими товарами;

наладить межгосударственное сотрудничество в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей;

наладить международное сотрудничество по решению проблем, связанных с туризмом, в том числе по вопросам правоприменения и обмена информацией об услугах по организации поездок и размещению путешественников;

рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными органами и исполнение решения судов по трансграничным делам;

укреплять сотрудничество в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, новых и инновационных механизмов;

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества различных государств;

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей;

принимать участие в Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, работающей на площадке

Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, и в профильных комитетах и рабочих группах Организации экономического сотрудничества и развития.

IV. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:

обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;

своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;

повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей; защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей; защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей; обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;

содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления; обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.

Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Стратегии государственной
политики Российской Федерации
в сфере защиты прав потребителей
на период до 2030 года

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 г.	с 2018 по 2020 г. (ежегодно)	с 2021 по 2024 г. (ежегодно)	с 2025 по 2029 г. (ежегодно)	2030 г.
1	2	3	4	5	6
Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)		50 (не менее)	60 (не менее)	70 (не менее)	85 (не менее)
Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, от общего числа споров с участием потребителей (проценты)		10	20	30	50
Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (единиц)		1	5	8	10
Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	30	50	70	80	85
Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (проценты)		15	70	95	100
Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (проценты)		30	60	75	90

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 г.	с 2018 по 2020 г. (ежегодно)	с 2021 по 2024 г. (ежегодно)	с 2025 по 2029 г. (ежегодно)	2030 г.
1	2	3	4	5	6
Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (проценты)		25	50	75	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	82	82,5	83	84	85
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (проценты)	84	85	86	88	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (проценты)	89	89,5	90	90,5	91

Приложение 2

План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 23 марта 2018 г. № 481-р

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – план).

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти обеспечить реализацию плана.

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться планом при разработке и реализации региональных целевых программ и иных документов.

4. Реализация плана осуществляется соответствующими федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д. МЕДВЕДЕВ

Утвержден
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 23 марта 2018 г. № 481-р

ПЛАН
МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПЕРИОД ДО 2030 ГОДА

№ п/п	Наименование мероприятия	Вид документа	Срок выполнения мероприятия	Ответственные исполнители
1	2	3	4	5
I. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей				
1.	Разработка и утверждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере	Приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение «Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации»
2.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего установление особых мер защиты прав социально уязвимых групп потребителей и административной ответственности за их нарушение	Проект федерального закона	октябрь 2018 г.	Минтруд России, Роспотребнадзор, Минэкономразвития России
3.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей	Проект федерального закона	июнь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минюст России, Минфин России, Минпромторг России
4.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета	Проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
5.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт	Проект федерального закона	июнь 2019 г.	Минкомсвязь России, Минфин России, Роспотребнадзор, Банк России
6.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего определение перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей	Проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России
7.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию состава информации о продавце (изготовителе, исполнителе) и товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также о размещении такой информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в соответствующих мобильных приложениях) продавца, исполнителя, агрегатора	Проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России
8.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего дополнительные меры, направленные на более широкое распространение процедуры медиации в целях урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей	Проект федерального закона	июнь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России, Минфин России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
9.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание механизмов, направленных на обеспечение полноты и достоверности размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о продавце, исполнителе, агрегаторе с учетом возможности использования Единого государственного реестра юридических лиц (Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей)	проект федерального закона	октябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минэкономразвития России, Минфин России

Продолжение

1	2	3	4	5
10.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание и функционирование онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров	проект федерального закона	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минпромторг России, Минфин России, автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
11.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего систематизацию и актуализацию положений законодательных актов Российской Федерации в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг) и унификации правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам, а также положений о праве потребителя на отказ от исполнения договора купли-продажи товаров или договоров о выполнении работ или оказании различного вида услуг	проект федерального закона	октябрь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение «Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации»
12.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» в части уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа)	проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Минфин России, Банк России, Роспотребнадзор
13.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом	проект постановления Правительства Российской Федерации	сентябрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
14.	Подготовка рекомендаций по повышению профилактической роли системы мер административного и иного характера в целях устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям прав потребителей	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
15.	Проведение мероприятий, направленных на широкое публичное обсуждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, с участием научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества	приказ Роспотребнадзора	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
16.	Разработка нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей	проект федерального закона (кодекса)	ноябрь 2023 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
II. Мониторинг, анализ правоприменения, а также изучение международного опыта в сфере защиты прав потребителей				
17.	Проведение социологического опроса граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
18.	Проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, применяемых механизмов разрешения споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, вовлеченности экспертного сообщества и общественных объединений потребителей в работу консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, а также в обсуждении нормативных правовых актов, принимаемых в сфере защиты прав потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
19.	Подготовка предложений, направленных на развитие и совершенствование институциональных, организационных и правовых основ национальной системы защиты прав потребителей на основе обобщения	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Российский центр компетенций и анализа стандартов Организации экономического сотрудничества и развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российской

Продолжение

1	2	3	4	5
	судебной практики по защите прав отдельных потребителей, их групп и неопределенного круга потребителей и анализа лучших международных практик регулирования в сфере защиты прав потребителей, включая анализ стандартов и рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и лучшей практики стран – членов Организации экономического сотрудничества и развития, Содружества Независимых Государств, Евразийского экономического союза			академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
20.	Изучение и обобщение международного и национального опыта создания и функционирования онлайн-сервисов досудебного урегулирования споров	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	декабрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
III. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей				
21.	Разработка и утверждение концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – концепция создания цифровой платформы для потребителей), предусматривающей создание в том числе информационных сервисов для потребителей, направленных на решение типичных жизненных ситуаций, получение полной информации из государственных и иных ресурсов о лицензиях, разрешениях, документах о подтверждении соответствия продукции (работ, услуг), о воздействии товаров на здоровье человека и иной потребительской информации с учетом исключения дублирования функций существующих коммерческих сервисов	приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России
22.	Ввод в промышленную эксплуатацию цифровой платформы для потребителей, предусмотренной пунктом 21 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания цифровой платформы для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
23.	Разработка и утверждение концепции создания и развития мобильного приложения, объединяющего существующие сервисы по проверке маркировки товаров и хранению электронных кассовых чеков, а также новые сервисы получения информации об отраслевых рейтингах, отзывах потребителей, сведений о небезопасной и отозванной продукции, результатах общественной экспертизы товаров и другие сервисы (далее – концепция создания мобильного приложения для потребителей)	приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
24.	Запуск в промышленную эксплуатацию мобильного приложения для потребителей, предусмотренного пунктом 23 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания мобильного приложения для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
25.	Подготовка предложений по повышению цифровой грамотности потребителей в целях приобретения потребителями достаточных знаний и умений, необходимых для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет при приобретении товаров и услуг	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России, Банк России
26.	Создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, учитывающего развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей и проведение информационной кампании	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	июнь 2022 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минпромторг России, Минюст России, Минкомсвязь России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
IV. Развитие регионального и местного уровня национальной системы защиты прав потребителей, содействие деятельности общественных объединений потребителей				
27.	Реализация пилотного проекта для организации в многофункциональных центрах (МФЦ) консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на финансовых рынках	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России с участием высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации
28.	Обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор

Продолжение

1	2	3	4	5
29.	Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
30.	Формирование предложений о возможности обеспечения приема обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ) и федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
31.	Разработка и утверждение рекомендаций по внедрению процедур медиации в деятельность общественных организаций и центров консультирования и информирования потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
32.	Создание системы независимой экспертизы качества товаров и услуг, предусматривающей повышение вовлеченности экспертного сообщества в процессы защиты прав потребителей, формирование реестра и общественного рейтинга организаций, осуществляющих независимую экспертизу качества товаров и услуг, размещение результатов такой экспертизы в государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2022 г.	Роспотребнадзор, Росаккредитация, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России, Минпромторг России
V. Развитие рыночной конъюнктуры, направленной на обеспечение потребителей большим выбором товаров и услуг при более низких ценах и продвижение принципов рациональных моделей потребления				
33.	Подготовка рекомендаций, направленных на повышение безопасности сделок в сфере электронной торговли и связанных с ними расчетов	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июль 2020 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России
34.	Подготовка рекомендаций по дальнейшему повышению степени удовлетворения потребностей населения в товарах и услугах за счет рациональных моделей потребления и проведение информационной кампании	приказ Роспотребнадзора	июль 2026 г.	Роспотребнадзор, Минтруд России, Минпромторг России
35.	Разработка «дорожной карты» по стимулированию развития применяемых компенсационных механизмов (страхование, компенсационные фонды, институты саморегуляции и другие),	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2027 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России

Продолжение

1	2	3	4	5
	призванных гарантировать защиту имущественных интересов потребителей, возмещение имущественного и иного вреда			
VI. Развитие международного сотрудничества				
36.	Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России, Банк России
37.	Внесение в повестки Всемирной торговой организации, Группы G-20 вопросов о межгосударственном сотрудничестве в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, едином глобальном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, повышении цифровой грамотности потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации	декабрь 2018 г. (далее – по мере необходимости)	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России
38.	Включение в многосторонние и двусторонние международные договоры положений, направленных на укрепление международного сотрудничества между органами, уполномоченными на защиту прав потребителей, судебными органами, органами, исполняющими решения судов по трансграничным делам	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, МИД России
39.	Разработка рекомендаций по защите социально уязвимых потребителей на площадке Евразийского экономического союза	рекомендации Евразийской экономической комиссии	март 2020 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минтруд России, МИД России, Банк России
<*> Представляется в составе государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации»				

Приложение 3

Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации, 2016–2019 гг.

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6
Центральный федеральный округ					
1	Белгородская область	14	16	14	17
2	Брянская область	7	7	7	9
3	Владимирская область	9	9	10	11
4	Воронежская область	11	26	23	23
5	Ивановская область	9	10	10	11
6	Калужская область	8	9	8	9
7	Костромская область	13	9	8	6
8	Курская область	7	6	–	4
9	Липецкая область	13	11	11	13
10	Московская область	54	40	36	80
11	Орловская область	14	13	13	11
12	Рязанская область	12	6	6	10
13	Смоленская область	26	27	20	18
14	Тамбовская область	4	3	2	5
15	Тверская область	3	5	5	5
16	Тульская область	7	8	9	10
17	Ярославская область	13	12	10	15
18	город Москва	137	256	227	294
Всего		**461**	**473**	**419**	**551**
Северо-Западный федеральный округ					
19	Архангельская область	20	19	17	22
20	Вологодская область	52	54	45	51
21	Калининградская область	9	9	10	13
22	Республика Карелия	9	12	12	11
23	Республика Коми	14	14	12	13
24	Ленинградская область	20	10	7	8
25	Мурманская область	10	9	9	9
26	Ненецкий автономный округ	–	–	–	–
27	Новгородская область	7	9	8	6
28	Псковская область	4	2	2	3
29	город Санкт-Петербург	66	96	87	107
Всего		**211**	**234**	**209**	**243**
Сибирский федеральный округ					
30	Республика Алтай	2	3	3	2
31	Алтайский край	38	37	31	42
32	Республика Бурятия	11	10	10	12

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
33	Иркутская область	20	19	20	24
34	Кемеровская область	22	19	18	20
35	Красноярский край	44	42	39	34
36	Новосибирская область	36	31	32	43
37	Омская область	53	45	45	43
38	Томская область	11	8	7	9
39	Республика Тыва	1	1	1	4
40	Республика Хакасия	18	16	14	16
641	Забайкальский край	7	6	5	6
Всего		**263**	**237**	**225**	**255**
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	6	6	7	4
43	Еврейская автономная область	2	-	-	1
44	Камчатский край	3	3	2	4
45	Магаданская область	5	3	3	2
46	Приморский край	16	19	15	19
47	Сахалинская область	5	4	5	2
48	Хабаровский край	21	20	20	21
49	Чукотский Автономный округ	–	–	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	14	9	8	17
Всего		**72**	**64**	**60**	**70**
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	5	5	5	5
52	Астраханская область	17	11	10	17
53	Волгоградская область	24	19	17	14
54	Республика Калмыкия	1	1	1	2
55	Краснодарский край	72	69	70	85
56	Ростовская область	50	51	48	52
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	15	13	15	22
Всего		**184**	**169**	**166**	**197**
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	66	67	65	66
59	Кировская область	12	13	12	12
60	Республика Марий Эл	10	7	6	7
61	Республика Мордовия	8	10	10	11
62	Нижегородская область	29	22	26	29
63	Оренбургская область	22	23	22	25
64	Пензенская область	21	19	16	17
65	Пермский край	24	23	28	32
66	Самарская область	50	51	64	47
67	Саратовская область	55	44	39	35

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
68	Республика Татарстан	88	74	58	54
69	Удмуртская Республика	26	21	19	23
70	Ульяновская область	16	12	11	12
71	Чувашская Республика	27	26	24	25
Всего		**454**	**412**	**400**	**395**
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	17	1	11	11
73	Свердловская область	52	54	44	54
74	Тюменская область	28	24	24	25
75	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	8	8	10	8
76	Челябинская область	30	28	23	37
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	8	4	5	6
Всего		**143**	**119**	**117**	**141**
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	33	32	28	31
79	Республика Ингушетия	1	1	–	2
80	Кабардино-Балкарская Республика	4	3	3	3
81	Карачаево-Черкесская Республика	-	-	1	2
82	Республика Северная Осетия – Алания	8	9	9	8
83	Чеченская Республика	–	–	–	1
84	Ставропольский край	21	21	19	32
Всего		**67**	**66**	**60**	**79**

Приложение 4

Наиболее высокие показатели консультирования граждан в 2019 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии

2019			2018		
Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 394	5,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	17 237	4,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	18 019	5,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 164	4,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	14 265	3,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	14 752	4,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 616	3,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»»	14 650	4,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 085	3,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 338	3,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 447	2,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 073	2,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 951	2,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 718	2,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	8 455	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 752	2,2
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	8 206	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	7 448	2,1

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 594	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	7 299	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 350	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 950	1,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7 280	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 936	1,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 105	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	6 838	1,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	7 075	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	6 497	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 898	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 185	1,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 672	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	6 166	1,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	6 230	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	5 723	1,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	6 188	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	5 493	1,5
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	6 019	1,7	Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	5 442	1,5
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	19 394	5,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5 430	1,5
ИТОГО:	183 849	50,8	ИТОГО:	181 091	50,8

Приложение 5

Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу/подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	«Программа по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы»			Постановление Кабинета Министров Республики Адыгеи от 25.04.18 № 75 «О программе по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы»	Мероприятия программы реализуются без привлечения средств республиканского бюджета Республики Адыгея
Республика Алтай	«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы»			Постановление Правительства Республики Алтай от 20.04.2018 № 118 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы»	Реализация программы осуществляется за счет средств организаций – участников программы
Республика Башкортостан	«О защите прав потребителей в Республике Башкортостан на 2018–2023 годы»			Постановление Правительства Республики Башкортостан от 24.03.2017 № 107 «Об утверждении государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» и внесении изменений в государственную программу «Развитие торговли Республики Башкортостан	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Башкортостан 2018–2023 гг. составит 388 663,8 тыс. руб.
Республика Бурятия		Подпрограмма 5 «Создание условий для реализации потребителями своих прав» Государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли»		Постановление Правительства Бурятия от 27.04.2018 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 «Об утверждении государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Республика Дагестан	«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»			Постановление Правительства Республики Дагестан от 25.12.2018 № 191 «Об утверждении республиканской программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Республика Ингушетия		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» Государственной программы Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика»		Постановление Правительства Республики Ингушетия от 05.08.2014 № 145 «Об утверждении государственной программы Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика» (с изменением на 19.04.2018)	Объем финансового обеспечения подпрограммы 5 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» составит 4 000,0 тыс. руб.
Кабардино-Балкарская республика		Подпрограмма 3 «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской республике» Государственной программы Кабардино-Балкарской республике «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике		Постановление Правительства Кабардино-Балкарской республики от 14.08.2013 № 236-ПП «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике»	Финансирование не предусмотрено
Республика Калмыкия	«Региональная программа по защите прав потребителей в Республике Калмыкия на 2019–2021 годы»			Постановление Правительства Республики Калмыкия от 25.12.2018 № 410 «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Республике Калмыкия»	Региональная программа по защите прав потребителей в Республике Калмыкия не предполагает выделения средств на реализацию планируемых мероприятий из бюджетов всех уровней
Карачаево-Черкесская республика		Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей» государственной программы «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2018–2020 годы»		Постановление Правительства Карачаево-Черкесской республики от 30.01.2018 № 21 «Об утверждении государственной программы «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2018	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Республика Карелия	«Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»			Постановление Правительства Республики Карелия от 20.12.2018 № 477-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»	Реализация мероприятий программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Коми	«Обеспечение прав потребителей в республике Коми в 2018–2020 годах»			Распоряжение Правительства Республики Коми от 03.04.2018 № 168-р «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах»	Реализация мероприятий Программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы»			Постановление Совета Министров Республики Крым от 26.04.2018 № 207 «Об утверждении государственной программы республики Крым «Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы»	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым составит 3 000,0 тыс. руб.
Республика Марий Эл	«Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»			Постановление Правительства Республики Марий Эл от 16.10.2018 № 407 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия			Подпрограмма «Развитие потребительского рынка Республики Мордовия на 2018–2020 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия до 2020 года» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Республики Мордовия от 23.09.2013 № 417 «Об утверждении государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия до 2020 года»	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Республика Саха (Якутия)	Обеспечение прав потребителей в Республике Саха (Якутия) на 2019–2023 гг.			Распоряжение Главы Республики Саха (Якутия) от 20.12.2018 № 1067-рг «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Саха на 2019–2023 годы»	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
Республика Северная Осетия – Алания	«Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2018–2020 гг.»			Постановление Правительства Республике Северная Осетия – Алания от 17.04.2018 № 137 «О программе «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2018–2020 гг.»	Общий объем финансового обеспечения за счет средств республиканского бюджета составит: 100,0 тыс. руб.
Республика Татарстан		Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 гг. «Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2020 гг.»		Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2013–2020 гг.»	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 33 200 тыс. руб., в том числе: в 2019 г. – 4 900 тыс. руб.
Республика Тыва		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в Республике Тыва на 2018–2020 гг.» Государственной программы Республики Тыва «Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2017–2020 гг.»		Постановление Правительства Республики Тыва от 22.05.2018 № 271 «О внесении изменений в государственную программу Республики Тыва «Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2017–2020 гг.»	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Удмуртская республика		Подпрограмма 7 «Обеспечение прав потребителей в Удмуртской Республике. Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмурт-		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 17.08.2015 № 409 «Об утверждении государственной программы Удмуртской Республики «Развитие	Бюджетные ассигнования на реализацию подпрограммы за счет средств бюджета Удмуртской Республики не предусмотрены

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
		ской Республике» государственной программы «Развитие потребительского рынка»		потребительского рынка»	
Республика Хакасия	«О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)»			Постановление Президиума Республики Хакасия от 06.04.2018 № 54-П «Об утверждении региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)»	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика	Обеспечение защиты прав потребителей в Чеченской Республике на 2019–2021 гг.			Постановление Правительства Чеченской Республики от 06.06.2017 № 119 «О внесении изменений в постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330»	Общий объем финансирования за счет средств федерального и республиканского бюджетов составил: 57 942,451 тыс. руб.
Чувашская республика		Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы		Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 05.12.2018 № 496 «О государственной программе Чувашской Республике «Экономическое развитие Чувашской Республики»	Общий объем финансирования 16 428 485,1 тыс. руб. (в 2019 г. – 1 551 471,6 тыс. руб.
Алтайский край	«Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 гг.			Постановление Правительства Алтайского края от 19.04.2018 № 131 «Об утверждении государственной программы Алтайского края «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 гг.»	Общий объем финансирования составляет 2 000 тыс. руб. за счет средств краевого бюджета
Забайкальский край			Подпрограмма «Развитие малого и среднего предпринимательства» государственной программы «Экономическое развитие» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Забайкальского края от 24.04.2018 № 164 «О внесении изменений в государственную программу Забайкальского края «Экономическое развитие», утвержденную постановлением Правительства Забайкальского края от 23.04.2014 № 220	Финансовое обеспечение не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Камчатский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы»			Распоряжение Губернатора Камчатского края от 15.06.2018 № 662-Р утверждена региональная программа Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы»	Финансирование в пределах финансовых средств, предусмотренных краевым бюджетом на соответствующий финансовый год
Краснодарский край	«Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы»			Приказ Департамента потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края от 29.12.2018 № 160 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы»	Финансирование за счет краевого бюджета не предусмотрено
Красноярский край	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы»			Постановление Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-П»Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей»	Финансирование за счет краевого бюджета не предусмотрено
Пермский край	«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020–2022 годы»			Приказ Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309	Финансирование осуществляется в рамках государственных программ Пермского края, сметы на содержание исполнительных органов государственной власти Пермского края, а также за счет внебюджетных средств
Приморский край	«Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы».			Постановление Администрации Приморского края от 17.12.2018 № 617-па «Об утверждении региональной программы Приморского края «Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы»	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Ставропольский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг.»			Постановление Правительства Ставропольского края от 28.04.2018 № 170-п «О краевой программе «О защите прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Хабаровский край	«Обеспечению прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2021 годы»			Распоряжение Правительства Хабаровского края от 26.04.2019 № 335-рп «О региональной программе Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2022 годы»	Региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование по другим государственным программа, муниципальным программам
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области в 2019–2023гг			Постановление Правительства Амурской области от 29.12.2018 № 665 «Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019–2023 годы»	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область			Приложение № 2 подпрограммы дополнено «Задачей № 7 – формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей на потребительском рынке Архангельской области»	Постановление Правительства Архангельской области от 26.07.2018 № 278-пп «Изменения, которые вносятся в госпрограмму Архангельской области «Развитие торговли в Архангельской области (2014–2020 гг.)»	Финансирование не предусмотрено
Астраханская область		подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области», утверждена постановлением Правительства Астраханской области от 25.04.2018 № 165-П		Постановление Правительства Астраханской области от 10.09.2014 № 372-П «О государственной программе «Экономическое развитие Астраханской области»	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область	Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы			Постановление Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп «О стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 гг.»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Брянская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019–2024 гг.)			Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»	Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы
Владимирская область	«Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»			Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292 «Об утверждении региональной программы «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Волгоградская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018–2020 гг.»			Приказ комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12.04.2018 № 22-н «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2018–2020 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2018–2020 гг.»			Постановление Правительства Вологодской области от 20.08.2018 № 745 «Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2018–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Воронежская область			В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2021 годы» предусмотрены мероприятия: «Повышение качества и безопасности пищевых продуктов» и «Защита прав потребителей»	Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839 «Об утверждении государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Ивановская область	«Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг.»			Приказ Департамента экономического развития и торговли Ивановской области от 30.05.2018 № 42-п «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Иркутская область	Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2017–2019 годы			Распоряжение Правительства Иркутской области от 21.02.2017 № 85-рп «Об утверждении программы по защите прав потребителей Иркутской области на 2017–2019 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область	Программа по защите прав потребителей в Калининградской области на 2019–2022 годы			Постановление Правительства Калининградской области от 22.07.2019 № 490 «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Калининградской области»	Финансирование не предусмотрено
Калужская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области»		Постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 «Об утверждении государственной подпрограммы Калужской области «Экономическое развитие Калужской области»	Финансирование не предусмотрено
Кемеровская область	«Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 гг.			Постановление коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463 «Об утверждении программы «Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 годы	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Кировская область			Государственная программа Кировской области «Развитие предпринимательства и внешних связей на 2013–2020 годы» предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей	Постановление Правительства Кировской области от 10.12.2012 № 185/741 «Об утверждении государственной программы «Развитие предпринимательства и внешних связей на 2013–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Костромская область	План мероприятий («дорожная карта») по обеспечению прав потребителей в Костромской области на период 2018–2020 годов			Распоряжение Губернатора Костромской области от 18.06.2018 № 402-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожную карту») по обеспечению прав потребителей в Костромской области на период 2018–2020 годов	Финансирование не предусмотрено
Курганская область		Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Курганской области» государственной программы «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области на 2014–2020 годы»		Постановление Правительства Курганской области от 14.10.2013 № 505 «О государственной программе Курганской области «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области» на 2014–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Курская область	План совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы			Распоряжение Губернатора Курской области «Об утверждении Плана совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Ленинградская область		Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» Государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области»		Постановление Ленинградской области от 14.11.2013 № 399 «Об утверждении государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области»	Общее финансирование составляет 23 827,9 тыс. руб. (в 2019 г. – 2 520 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Липецкая область	«Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 гг.»			Постановление Администрации Липецкой области от 29.05.2018 № 381 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 годы»	Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках действующих государственных программ Липецкой области, а также участников региональной программы
Магаданская область	Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 гг.			Постановление Правительства Магаданской области от 20.12.2018 № 860-пп «Об утверждении программы Магаданской области «Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 годы»	Финансирование не предусмотрено
Московская область	«Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы»			Постановление Правительства Московской области от 03.09.2019 № 576/27 «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы»	В пределах финансовых средств на обеспечение деятельности участников программы, ответственных за исполнение мероприятий программы
Мурманская область	«Региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»			Постановление Правительства Мурманской области от 20.04.2018 № 178-ПП «Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»	Финансирование в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	«Обеспечение прав потребителей в Нижегородской области на 2019–2021 годы»			Постановление Правительства Нижегородской области от 28.02.2019 № 109 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»	Общий объем финансирования на период 2019–2023 гг. составляет 5 453,9 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 2 420 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Новгородская область	«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2021 годы»			Постановление Правительства Новгородской области от 23.02.2019 № 77 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2021 годы»	Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей
Новосибирская область	«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 гг.»			Постановление Правительства Новосибирской области от 22.08.2018 № 369 П «Об утверждении региональной программы Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 гг.»	Общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 213 190,9 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 587 472,6 тыс. руб.)
Омская область	«Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года»			Постановление Правительства Омской области от 21.05.2018 № 136-П «Об утверждении Региональной программы по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года»	Финансовое обеспечение Программы планируется осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расходов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Оренбургская область	«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»			Постановление Правительства Оренбургской области от 18.12.2019 № 945-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»	Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Орловская область	Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»			Распоряжение Правительства Орловской области от 22.03.2018 № 155-р «Об утверждении Стратегии «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Пензенская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы»			Постановление Правительства Пензенской области от 26.12.2019 № 837-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы»	Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и соисполнителей Программы
Псковская область	«Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы»			Постановление администрации Псковской области от 20.08.2018 № 274 «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы»	Финансирование не предусмотрено
Ростовская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014–2020 гг.» Программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014–2020 гг.»		Постановление Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 20 670,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 2 072,8 тыс. руб.)
Рязанская область		Подпрограмму 5 «Развитие торговли» государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2020 годах», в которую включены дополнительные мероприятия по защите прав потребителей:		Постановление Правительства Рязанской области от 29.10.2014 № 306 «Об утверждении государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2020 гг.»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
		введена новая задача «Создание условий для повышения качества реализуемых товаров и грамотности в сфере защиты прав потребителей»			
Самарская область		Подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2030 гг.» Государственной программы Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.»		Постановление Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области «на 2014–2030 гг.	Финансирование не предусмотрено
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.			Постановление Правительства Саратовской области от 19.07.2016 № 378-П «О комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Сахалинская область			Муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы», включает мероприятия по защите прав потребителей	Приложение к Постановлению администрации г. Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-па	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 гг.»			Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-пп «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Смоленская область			В государственную программу «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» включены мероприятия по защиты прав потребителей	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 «Об утверждении областной государственной программы «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области»	Финансирование не предусмотрено
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2020 годы»			Постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тверская область	«Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области»			Постановление Правительства Тверской области от 09.10.2018 № 300-пп «Об утверждении региональной программы Тверской области «Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области» на 2018–2022 гг.	Финансирование реализации мероприятий, предусмотренных настоящей Программой, осуществляется за счет бюджетных средств, выделяемых соответствующим органам власти в рамках бюджетного финансирования, участвующим в реализации мероприятий Программы
Томская область	«Обеспечение прав потребителей в Томской области» на 2018–2020 годы»			Распоряжение администрации Томской области от 25.06.2018 № 348-ра «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Томской области» на 2018–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»			Распоряжение администрации Тульской области от 25.06.2018 № 348-рп «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Тульской области» на 2018–2022 гг.	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Тюменская область	«Развитие потребительского ранка и защита прав потребителей» до 2020 года			Постановление Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-П «Об утверждении государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 г.	Общий объем финансирования программы составляет 245 606,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 39 346 тыс. руб.)
Ульяновская область	«Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2022 годы»			Постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П «Об утверждении программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей»	Общий объем финансирования программы составляет 5 800 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составило 1 300 тыс. руб.)
Челябинская область	«Обеспечение прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 гг.»			Приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 15.05.2018 № 81 «Об утверждении региональной программы (план мероприятий) по обеспечению прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 годы»	Финансирование отдельных подпрограммных мероприятий может осуществляться за счет основной деятельности соисполнителей программы
Ярославская область	«Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 гг.			Постановление Правительства Ярославской области от 25.04.2018 № 311-п «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 гг.	Финансирование не предусмотрено
г. Москва		Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве		Распоряжение Правительства Москвы от 17.12.2019 № 720-РП	
г. Санкт-Петербург		Подпрограмма «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»		Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»	Общий объем финансирования подпрограммы составляет 818 609,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 75 800 тыс. руб.

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
г. Севастополь		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в г. Севастополе»			Общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 651,6 тыс. руб.)
Еврейская автономная область	«Защита прав потребителей в Еврейской автономной области» на 2019–2023 годы»			Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2019 № 46-ПП «Об утверждении государственной программы «Защита прав потребителей в Еврейском автономном округе на 2019–2023 годы»	Финансирование не предусмотрено
Ненецкий автономный округ	«Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 гг.»			Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 годы»	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ		Подпрограмма 7 «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы «О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан, а также в вопросах обеспечения общественного порядка и профилактики экстремизма, незаконного оборота и потребления наркотических средств и психотропных веществ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018–2025 годах и на период до 2030 года		Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 09.10.2013 № 428-П	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
Чукотский автономный округ	Программный документ по защите прав потребителей не принят				
Ямало-Ненецкий автономный округ	«Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018–2020 годы в сфере торговли»			Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 20.04.2018 № 423-П «Об утверждении комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономной округе на 2018–2020 годы в сфере торговли»	Финансирование не предусмотрено

Приложение 6

Муниципальные программы по защите прав потребителей

Субъект Российской Федерации	Наименование муниципальной программ по защите прав потребителей	Документ, утверждающий муниципальную программу/	Объемы и источники финансирования программы /подпрограммы
1	2	3	4
Республика Башкортостан	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Бирский район Республики Башкортостан» на 2018–2023 гг. https://birsk.bashkortostan.ru/documents/active/170379/	постановление Администрации муниципального района Бирский район Республики Башкортостан от 23.10.2018 № 1748	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Татышлинский район Республики Башкортостан на 2018–2021 годы» https://tatyshlinski.bashkortostan.ru/documents/active/247688/, https://tatyshlinski.bashkortostan.ru/documents/active/247689/	постановление Администрации муниципального района Татышлинский район Республики Башкортостан от 06.04.2018 № 359	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Мишкинский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://mishkan.bashkortostan.ru/documents/active/113460/	постановление Администрации муниципального района Мишкинский район Республики Башкортостан от 12.12.2017 № 1431	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в Муниципальном районе Дюртюлинский район Республики Башкортостан» на 2019–2023 гг. https://durtuli.bashkortostan.ru/documents/projects/234230/, https://durtuli.bashkortostan.ru/upload/uf/007/865-ot-01.08.2019.pdf	постановление главы Администрации муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан от 01.08.2019 № 865	
	– муниципальная программа «О Защите прав потребителей в муниципальном районе Чекмагушевский район на 2019–2024 годы», утверждена https://chekmagush.bashkortostan.ru/documents/active/237487/	постановление Администрации муниципального района Чекмагушевский район Республики Башкортостан от 01.11.2018 № 574	
	– муниципальная программа «О Защите прав потребителей в муниципальном районе Бакалинский район на 2019–2024 годы», https://bakaly.bashkortostan.ru/documents/active/258367/	постановление Администрации муниципального района Бакалинский район Республики Башкортостан от 2.12.2019 № 1020	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Шаранский район Республики Башкортостан» на 2019–2024 гг. https://sharan.bashkortostan.ru/documents/active/249316/	постановление Администрации муниципального района Шаранский район Республики Башкортостан от 21.10.2019 № П-764/9	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Калтасинский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://kaltasin.bashkortostan.ru/documents/active/147972/	постановление Администрации муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан от 13.04.2018 № 381	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Альшеевский район Республики Башкортостан», на 2018–2023 гг. https://alshei.bashkortostan.ru/documents/active/133556/	постановление Администрации муниципального района Альшеевский район Республики Башкортостан от 09.11.2018 № 1164	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Миякинский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://miyaki.bashkortostan.ru/documents/active/246715/	постановление Администрации муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан от 05.10.2018 № 752	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Белебеевский район Республики Башкортостан», на 2018–2023 гг. http://www.belebey-mr.ru/rayon/o-rayone/zashchita-prav-potrebiteley/	постановление Администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан от 09.04.2018 № 312	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Кугарчинский район Республики Башкортостан», на 2019–2023 гг. https://admkugarchi.bashkortostan.ru/documents/active/274580/	постановление Администрации муниципального района Кугарчинский район Республики Башкортостан от 27.03.2019 № 267	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Куюргазинский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://kuyurgaza.bashkortostan.ru/documents/active/85625/	постановление Администрации муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан от 15.05.2018 № 461	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Кармаскалинский район Республики Башкортостан на 2019–2023 годы» https://admkarm.bashkortostan.ru/documents/active/185223/	постановление Администрации муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан от 21.12.2018 № 2564	
	– муниципальная программа «По защите прав потребителей муниципального района Салаватский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://admmaloyaz.bashkortostan.ru/documents/active/159257/	постановление Администрации муниципального района Салаватский район Республики Башкортостан от 15.05.2018 № 436	
	– муниципальная программа «По защите прав потребителей муниципального района Дуванский район Республики Башкортостан на 2018–2023 годы» https://duvan.bashkortostan.ru/documents/active/155191/	постановление Администрации муниципального района Дуванский район Республики Башкортостан от 6.04.2018 № 376	
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Белокатайский район Республики Башкортостан на 2019–2024 годы» https://belokatai.bashkortostan.ru/documents/active/221119/	постановление Администрации муниципального района Белокотайский район Республики Башкортостан от 22.04.2019 № 431	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «О защите прав потребителей в муниципальном районе Благовещенский район Республики Башкортостан на 2019–2024 годы» https://blagoveshensk.bashkortostan.ru/documents/active/176093/	постановление Администрации муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан от 16.12.2014 № 2432	
Республика Крым	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании Первомайский район Республики Крым»: https://pervmo.rk.gov.ru/ru/document/show/13655)	постановление администрации Первомайского района Республики Крым от 25.10.2018 № 304	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Раздольненский район Республики Крым на 2018–2020 годы»: https://rk.gov.ru/uploads/razdolnoe/attachments/documents/d4/1d/	постановление администрации Раздольненского района Республики Крым от 09.06.2018 № 273	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании городской округ Джанкой Республики Крым на 2018–2020 годы»: https://rk.gov.ru/uploads/dzhankoy/attachments/documents/d4/1d/8c/d98f00b204e9800998ecf8427e/5b894aa834e6b9.70055332.pdf?1.0.41)	постановление администрации города Джанкоя Республики Крым от 31.08.2018 № 393	
	– муниципальная программа «Об утверждении Программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании Красноперекопский район на 2018–2020 годы»: https://krpero.rk.gov.ru/document/show/2018_06_29_10_52_postanovlenie_176_ot_27_06_2018_ob_utverzhdenii_programmy_obespechenie_zashchity_prav_potrebitelei_v_munitsipalnom_obrazovanii_krasno)	постановление администрации Красноперекопского района Республики Крым от 27.06.2018 № 176	
	– муниципальная программа «Об утверждении Программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании городской округ Саки Республики Крым на 2018–2020 гг.» : https://saki.rk.gov.ru/ru/document/show/2263)	постановление администрации города Саки Республики Крым от 27.11.2018 № 1350	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании Советский район Республики Крым»: https://sovmo.rk.gov.ru/document/show/2019_12_02_12_10_postanovlenie_administratsii_sovetskogo_raiona_respubliki_krym_ot_22_11_2019_615_ob_utverzhdenii_munitsipalnoi_programmy_obespechenie)	постановление администрации Советского района Республики Крым от 22.11.2019 № 615	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании Черноморский район Республики Крым на 2020–2022 годы»: https://chero.rk.gov.ru/document/show/2019_12_16_13_31_postanovlenie_13_12_2019_1324_ob_utverzhdenii_munitsipalnoi_programmy_obespechenie_zashchity_prav_potrebitelei_v_munitsipalnom_obrazo)	постановление администрации Черноморского района Республики Крым от 13.12.2019 № 1324	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании Белогорский район Республики Крым на 2019–2020 годы»: https://belogorskiy.rk.gov.ru/ru/document/show/12708)	постановление администрации Белогорского района Республики Крым от 17.01.2020 № 18	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании городской округ Керчь Республики Крым»: https://kerch.rk.gov.ru/ru/index).	постановление администрации города Керчи Республики Крым от 27.12.2019 № 3247	
Республика Марий Эл	муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Городской округ «Город Козьмодемьянск» на 2019–2023 годы»		Финансирование предусмотрено
	муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Звениговский муниципальный район» на 2019–2023 годы»		

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
Амурская область	– комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2017–2020 годы» (http://www.бллаговещенск.рф/bank/admpost-1/2017-1/01--2/3085--201-27012017)	постановление Администрации города Благовещенска от 27.01.2017 № 201	Финансирование не предусмотрено
	– комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования город Свободный Амурской области на 2018–2021 годы» (www.svobnews.amur.ru/Zakons/post.php)	постановление Администрации города Свободного от 08.10.2018 № 1757	
	– комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Зеи на 2018–2022 годы» (http://www.admzeya.ru/doc/eco/2018/181.pdf)	постановление Администрации города Зеи от 28.02.2018 № 181	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории Михайловского района на 2019–2023 годы» (http://www.mihadmin28.ru/files/-30.08.2018---511.doc)	постановление главы Михайловского района от 30.08.2018 № 511	
	– комплексная программа «Защита прав потребителей на территории Шимановского района на 2019–2025 годы» (http://www.portal.shimraion.ru/organy-vlasti/administratsiya-rajona/normativnaya-baza/postahovleniya-i-rasporyazheniya-glavy-rajona/item/2788-postahovlenie-280-ot-08-08-2018-ob-utverzhdenii-munitsipalnoj-programmy-zashchita-prav-potrebitelej-na-territorii-shimanovskogo-rajona-na2019-2025-gody)	постановление главы Шимановского района от 08.08.2018 № 280 от 28.02.2018 № 181	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории Зейского района на 2018–2022 годы» (https://www.admzr.ru/index.php/dokumenty/munitsipalnye-programma-zashchita-prav-potrebitelej-na-territorii-zeiskogo-rajona-na2018-2022-gody)	постановление Администрации Зейского района от 29.09.2017 № 610	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Магдагачинский район на 2017–2020 годы» (http://www.magdagachi.ru/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=category&id=132:administratsiya-pgtmagdagachi&Itemid=2)	постановление главы Магдагачинского района от 11.08.2017 № 462	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Октябрьский район на 2017–2020 годы» (http://www.oktyabr-r.ru/regulatory/bills/)	постановление главы Октябрьского района от 25.08.2016 № 315	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории рабочего поселка (пгт) Прогресс на 2019–2023 годы» (http://admprogress.ru)	постановление главы (пгт) Прогресс от 07.05.2019 № 366	
	– комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования город Шимановск на 2019–2023 годы» (https://admshim.amurobl.ru/)	постановление Администрации города Шимановска от 15.03.2019 № 301	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовский район на 2020–2025 годы» (http://тамбр.рф/)	постановление главы Тамбовского района от 20.09.2019 № 783	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Мазановский район на 2018–2020 годы» (http://mazadm.amurobl.ru/)	постановление главы Мазановского района от 18.07.2018 № 428	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования г. Белогорск на 2019–2023 годы» (http://www.belogorck.ru/)	постановление главы МО г. Белогорскот 07.03.2019 № 305	
Белгородская область	– программа «Стратегия развития системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Красногвардейский район» на 2011–2020 годы»	постановление Администрации Красногвардейского района Белгородской обл. от 03.06.2011 № 28	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Борисовский район» Белгородской области на 2011–2020 годы»	распоряжение Администрации Борисовского района Белгородской обл. от 11.08.2011 № 1218-р	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «О Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в Корочанском районе на 2011–2020 годы»	постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» Белгородской обл. от 24.06.2011 № 459	
	– муниципальная программа «О стратегии развития системы защиты прав потребителей в Новооскольском районе на 2011–2020 годы»;	постановление главы Администрации муниципального района «Новооскольский район» Белгородской обл. от 16.06.2011 № 742	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей в Шебекинском районе на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации муниципального района «Шебекинский район и г. Шебекино» Белгородской обл. от 17.05.2011 № 696	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ровеньский район» на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации муниципального района «Ровеньский район» Белгородской обл. от 12.05.2011 № 226	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Яковлевском районе Белгородской области на 2011–2020 годы»;	постановление главы Администрации муниципального района «Яковлевский район» Белгородской обл. от 26.04.2011 № 225	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ракитянский район» на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации Ракитянского района Белгородской обл. от 12.04.2011 № 41	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Город Валуйки и Валуйский район» на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации муниципального района «Г. Валуйки и Валуйский район» Белгородской обл. от 08.04.2011 № 38	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей в Чернянском районе на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации муниципального района «Чернянский район» Белгородской обл. от 10.03.2011 № 165	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Вейделевском районе на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации Вейделевского района Белгородской обл. от 01.03.2011 № 37	
	– муниципальная программа «О Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей на 2011–2020 годы»;	постановление Администрации Белгородского района Белгородской обл. от 28.02.2011 № 21	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «О Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Алексеевский район и город Алексеевка» на 2011–2020 годы»	постановление Администрации муниципального района «Алексеевский район и г. Алексеевка» Белгородской обл. от 15.02.2011 № 144	
	– муниципальная программа «Об утверждении Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Губкинском городском округе на 2011–2020 годы»	постановление главы Администрации Губкинского городского округа Белгородской обл. от 16.12.2010 № 3021	
Волгоградская область	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Котовском муниципальном районе Волгоградской области» на 2020–2022 годы»	постановление Администрации Котовского муниципального района Волгоградской области от 23.09.2019 № 1300	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Ольховском муниципальном районе Волгоградской области на 2020–2022 годы»	постановление Администрации Ольховского муниципального района Волгоградской области от 29.10.2019 № 778	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Кумылженском муниципальном районе Волгоградской области» на 2020–2022 годы»	постановление Администрации Кумылженского муниципального района № 980 от 11.12.2019	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Руднянском муниципальном районе Волгоградской области» на 2019–2021 годы»	постановление Администрации Руднянского муниципального района Волгоградской области от 06.08.2019 № 433	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Октябрьского муниципального района Волгоградской области на 2020–2022 годы»	постановление Администрации Октябрьского муниципального района Волгоградской области от 25.09.2019 № 487	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Новониколаевском муниципальном районе» на 2019–2023 годы»	постановление Администрации Новониколаевского муниципального района Волгоградской области от 28.08.2019 № 934	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе» на 20209–2022 годы»	постановление Администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 24.12.2019 № 2620	
Вологодская область	– программа Шекснинского муниципального района «Обеспечение прав потребителей Шекснинского муниципального района на 2019–2020 годы» https://sheksnainfo.ru/dokumenty/5022/	постановление Администрации Шекснинского муниципального района от 22.11.2018 № 1392	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кичменгско-Городецком муниципальном районе в 2020–2025 годы» http://kichgorod.ru/inova_block_documentset/document/281207	постановление Администрации Кичменгско-Городецкого муниципального района от 21.10.2019 № 857	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей Харовского муниципального района на 2019–2021 годы» http://www.haradm.ru/municipalnye-proekty-i-programmy.html	постановление Администрации Харовского муниципального района от 05.06.2019 № 378	
Воронежская область	– муниципальная программа «Защита прав потребителей Острогожского муниципального района Воронежской области на 2020–2025 годы»	постановление Администрации Острогожского муниципального района Воронежской области от 25.12.2019 № 839	Средства муниципального бюджета в размере 20,0 тыс. руб. ежегодно
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей Поворинского муниципального района Воронежской области на 2020–2025 годы»	постановлением Администрации Поворинского муниципального района Воронежской области от 03.12.2019 г. № 697	Используются средства муниципального бюджета в размере 10,0 тыс. руб. ежегодно
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей Эртильского муниципального района Воронежской области на 2019–2024 годы»	постановление Администрации Эртильского муниципального района Воронежской области от 06.11.2019 № 999	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей Каширского муниципального района Воронежской области на 2019–2024 годы»	постановление Администрации Каширского муниципального района Воронежской области от 02.10.2018 № 692	Используются средства муниципального бюджета в размере 5,0 тыс. руб. ежегодно
Иркутская область	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории Казачинско-Ленского муниципального района в 2019–2022г.г.». https://adminklr.ru/?page_id=32138	постановлением врио мэра Казачинско-Ленского муниципального района от 03.09.2019 № 294	Финансирование не предусмотрено
Кемеровская область	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 гг.	постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Новокузнецком муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Новокузнецкого муниципального района от 13.12.2016 № 305	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей по Новокузнецкому городскому округу» на 2017–2019 гг.	распоряжение Администрации г. Новокузнецка от 31.08.2017 № 1410	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Ленинск-Кузнецком городском округе» на 2018–2020 гг.	постановление Администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа от 25.12.2017 № 2123	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Ленинск-Кузнецком муниципальном районе» на 2016–2020 гг.	постановление Администрации Ленинск-Кузнецкого муниципального района от 01.03.2016 № 187	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на территории Полысаевского городского округа» на 2016–2020 гг.	постановление Администрации Полысаевского городского округа от 09.01.2018 № 1	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Березовском городском округе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Березовского городского округа от 13.03.2017 № 159	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Краснобродском городском округе» на 2017–2019 гг.	постановлением Администрации Краснобродского городского округа от 03.02.2017 № 21-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Топкинском муниципальном районе» на 2016–2019 гг.	постановление Администрации Топкинского муниципального района от 29.12.2016 № 869-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Мариинском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Мариинского муниципального района от 19.12.2016 № 859-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Мысковском городском округе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Мысковского городского округа от 27.12.2016 № 2864-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Яйском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Яйского муниципального района от 27.12.2016 № 2153	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на территории Юргинского муниципального района на 2019 год и плановый период 2020–2021 годы»	постановление Администрации Юргинского муниципального района 03.10.2018 № 35-МНА	
	– муниципальная программа «Развитие торговли на территории г. Юрги» на 2016–2020 гг.	постановление Администрации города Юрги от 06.04.2016 № 410	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Междуреченском городском округе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Междуреченского городского округа от 29.12.2016 № 3556-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровском муниципальном районе» на 2018–2020 гг.	постановление Администрации Кемеровского муниципального района от 02.03.2018 № 328-п	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Промышленновском районе на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Промышленновского муниципального района от 27.12.2016 № 1157-П	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на территории Крапивинского муниципального района» на 2016–2021 гг.	постановление Администрации Крапивинского муниципального района от 25.08.2018 № 576	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Чебулинском муниципальном районе» на 2016–2019 гг.	постановление Администрации Чебулинского муниципального района от 24.08.2016 № 257-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании – Осинниковский городской округ» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Осинниковского городского округа от 21.11.2017 № 816-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Беловском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Беловского муниципального района от 01.09.2017 № 229	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Тисульском муниципальном районе» на 2016–2019 гг.	постановление Администрации Тисульского муниципального района от 27.09.2016 № 120-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Ижморском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Ижморского района от 29.12.2016 № 462-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Тяжинском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Тяжинского муниципального округа от 21.08.2017 № 128-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Яшкинском муниципальном районе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Яшкинского муниципального района от 12.12.2016 № 425-п	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Анжеро-Судженский городской округ» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Анжеро-Судженского городского округа от 29.12.2016 № 1964	
	– муниципальная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Калтанском городском округе» на 2017–2019 гг.	постановление Администрации Калтанского городского округа от 12.04.2017 № 82-П	
Курская область	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Черемисиновском районе Курской области на 2019–2024 годы»	постановление Администрации Черемисиновского района Курской области от 14.11.2019 № 662	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Конышевском районе Курской области на 2019–2023 годы»	постановление Администрации Конышевского района Курской области от 28.05.2019 № 264-па	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Большесолдатском районе Курской области»	постановлением Администрации Большесолдатского района Курской области от 10.07.2019 № 310	
Ленинградская область	– муниципальная программа «Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Лужский муниципальный район Ленинградской области на 2017–2020 годы» (http://www.luga.ru/msu/adm/docum/post2016)	постановление Администрации Лужского муниципального района от 19.10.2016 № 3479	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Приозерский муниципальный район Ленинградской области на 2017–2019 годы» (http://www.priozersk.lenobl.ru/DCP)	постановление Администрации Приозерский муниципальный район от 05.10.2016 № 3265	
	– муниципальная программа «Развитие системы защиты прав потребителей в Тихвинском районе на 2018–2020 годы»	постановление Администрации Тихвинского района от 12.10.2017 № 01-2760-а	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования Тосненский район Ленинградской области на 2019–2021 годы» (http://tosno-online.com/files/npa/2019/1481.doc)	постановление муниципального образования Тосненский район Ленинградской области от 30.08.2019 № 1481-па	
Новгородская область	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Батецком муниципальном районе на 2019–2021 годы». (http://www.batetsky.ru/programma.html)	постановление Администрации Батецкого муниципального района от 12.04.2019 № 264	Финансирование не предусмотрено
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Демянском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (https://dem-admin.ru)	постановление Администрации Демянского района от 22.05.2019 № 415, в разделе «Экономика» – «Программы»	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Крестецкого муниципального района на 2019–2021 годы» http://www.adm-krestcy.ru	постановление Администрации Крестецкого муниципального района от 17.05.2019 № 532	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Любытинском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (http://lubytino.ru)	постановление Администрации Любытинского района от 05.06.2019 № 492.	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Марёвском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (http://www.marevoadm.ru)	постановлением Администрации Маревского района от 05.07.2019 № 250	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Мошенском муниципальном районе на 2019–2021 годы» http://www.moshensk.ru/progr.html	постановление Администрации Мошенского района от 26.04.2019 № 301	
	– муниципальная программа – «Обеспечение прав потребителей в Маловишерском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (http://www.mvadm.ru)	постановление Администрации Маловишерского муниципального района 22.07.2019 № 753	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Поддорском муниципальном районе на 2020–2022 годы» (http://адмподдорье.рф/perechen-municipalnyx-programm-poddorskogo-municipalnogo-rajona-2)	постановление Администрации Поддорского муниципального района 08.05.2019 № 200	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Парфинском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (http://adm-pestovo.ru/index.php/economika/malyj-i-srednij-biznes/26-normativno-pr)	постановление Администрации Парфинского муниципального района 15.05.2019 № 397	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Солецком муниципальном районе» (http://adminsoltcy.ru/about)	постановлением Администрации Солецкого района от 13.12.2019 № 1747	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Хвонинском муниципальном районе на 2019–2021 годы» (http:// khvoinava.ru/documents/4225.html)	постановление Администрации Хвойнинского муниципального района от 11.07.2019 № 600	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Холмском муниципальном районе на 2020–2022 годы» (http:// www.holmadmin.net/prog.html)	постановление Администрации Холмского муниципального района от 23.07.2019 № 460	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Шимском муниципальном районе» (http:// www. шимский.рф)	постановление Администрации Шимского муниципального района от 27.11.2019 № 1248	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Чудовском муниципальном районе на 2019–2021 годах» (http://www.adminchudovo.ru/postanovleniya-administratcii-chudovskogo-munitcipal-nogo-rayona-za-2019-god.html).	постановление Администрации Чудовского муниципального района от 29.04.2019 № 466	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородском муниципальном районе на 2019–2021 годы».	постановление Администрации Новгородского муниципального района от 06.05.2019 № 161	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Волотовском муниципальном районе»	постановление Администрации Волотовского района от 23.04.2019 № 272	
	– муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Валдайском муниципальном районе на 2019–2020 годы»	постановление Администрации Валдайского района от 23.11.2015 № 1748 (с изм. от 20.06.2019 № 1041)	
Самарская область	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Большечерниговский Самарской области» http://chernig.samregion.ru/legislation_/lead_N1_/postanov2019/33154/	постановление Администрации Большечерниговского района Самарской области от 11.03.2019 № 95	Финансирование не предусмотрено
Саратовская область	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Озинском муниципальном районе на 2017–2020 гг.»	постановлением Администрации Озинского муниципального района от 17.08.2017 № 203	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Марксовском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановлением администрации Марксовского муниципального района от 10.12.2018 № 2258-н	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Дергачевском муниципальном районе на 2019–2020 гг.»	постановлением администрации Дергачевского муниципального района от 28.11.2018 № 517	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Ершовском муниципальном районе на 2017–2020 гг.»	постановлением администрации Ершовского муниципального района от 12.10.2017 № 735	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Аткарском муниципальном районе на 2019–2020 гг.»	постановлением администрации Аткарского муниципального района от 08.04.2019 № 267	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Екатериновском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановлением администрации Екатериновского муниципального района от 07.09.2018 № 488	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановлением администрации Петровского муниципального района от 14.12.2017 № 1396-П	
	– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Калининском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановлением администрации Калининского муниципального района от 30.01.2019 № 124	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Александрово-Гайском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановлением администрации Александрово-Гайского муниципального района от 16.11.2018 № 495	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Краснокутском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановлением администрации Краснокутского муниципального района от 05.10.2017 № 1456	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Питерском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановлением администрации Питерского муниципального района от 14.01.2019 № 10	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Новоузенском муниципальном районе на 2017–2020 гг.»	постановлением администрации Новоузенского муниципального района от 25.12.2017 № 172	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Саратовском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Саратовского муниципального района от 13.12.2018 № 2882	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Татищевском муниципальном районе на 2017–2020 гг.»	постановление администрации Татищевского муниципального района от 20.09.2017 № 1252	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории городского округа, ЗАТО Светлый на 2018–2020 гг.»	постановление администрации городского округа, ЗАТО Светлый от 09.06.2018 № 145	
	– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Лысогорском муниципальном районе на 2018–2021 гг.»	постановление администрации Лысогорского муниципального района от 15.11.2018 № 543	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Красноармейском муниципальном районе на 2019–2020 гг.»	постановление администрации Красноармейского муниципального района от 08.12.2018 № 790	
	– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Базарно-Карабулакском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление администрации Базарно-Карабулакского муниципального района от 18.01.2019 № 32	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Новобурасском муниципальном районе на 2019–2022 гг.»	постановление администрации Норвобурасского муниципального района от 01.02.2019 № 50	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Балтайского муниципального района на 2019–2021 гг.»	постановление администрации Балтайского муниципального района от 09.11.2018 № 428	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Пугачевском муниципальном районе на 2016–2020 гг.»	постановление администрации Пугачевского муниципального района от 01.06.2016 № 390	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019–2020 гг.»;	постановление администрации Краснопартизанского муниципального района от 27.12.2018 № 159	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Перелюбском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Перелюбского муниципального района от 18.08.2018 № 487	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Ивантеевском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Ивантеевского муниципального района от 03.09.2018 № 476	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории Балаковского муниципального района на 2019–2021 гг.»	постановление администрации Балаковского муниципального района от 18.02.2019 № 532	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Вольском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Вольского муниципального района от 05.12.2018 № 2406	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Духовницком муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Духовницкого муниципального района от 05.03.2018 № 110	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Хвалынском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление администрации Хвалынского муниципального района от 19.11.2018 № 1269	
	– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление администрации Воскресенского муниципального района от 13.02.2019 № 14н	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Балашовском муниципальном районе на 2019–2020 гг.»	постановление администрации Балашовского муниципального района от 05.12.2018 № 251–п	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Ртищевском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление администрации Ртищевского муниципального района от 26.11.2018 № 1324	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Турковском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление Администрации Турковского муниципального района от 07.11.2018 № 983	
	– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Аркадакском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление Администрации Аркадакского муниципального района от 08.04.2019 № 267	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Романовском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление Администрации Романовского муниципального района от 15.11.2018 № 537	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Самойловском муниципальном районе на 2018–2020 гг.»	постановление Администрации Самойловского муниципального района от 18.12.2018 № 809	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Ровенском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление Администрации Ровенского муниципального района от 08.11.2018 № 298	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Советском муниципальном районе на 2019–2021 гг.»	постановление Администрации Советского муниципального района от 31.08.2018 № 501	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Федоровском муниципальном районе на 2017–2020 гг.»	постановление Федоровского муниципального района от 28.08.2017 № 195	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей ЗАТО Михайловский на 2019–2021 гг.»	постановление Администрации городского округа ЗАТО Михайловский от 29.10.2018 № 73;	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в ЗАТО Шиханы 2018–2020 гг.»	постановление Администрации городского округа ЗАТО Шиханы от 18.09.2018 № 487.	
Сахалинская область	– муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «город «Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы»	постановлением Администрации города Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1838-па	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	– программа «Защита прав потребителей в ГО Верхнее Дуброво на 2018–2020 годы»	постановление администрации ГО Верхнее Дуброво от 05.09.2017 № 351	
	– программа «Защита прав потребителей в муниципальном образовании «посёлок Уральский» на 2018–2022 годы»	постановлением Главы Мо «посёлок Уральский» от 14.11.2017 № 259	Объем финансирования (тыс. руб.) – 2,00
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Асбестовского городского округа на 2020–2024 годы»	постановление администрации Асбестовского ГО от 06.12.2019 № 725-ПА	
	– муниципальная программа по защите прав потребителей на территории Бисертского городского округа на 2017–2020 годы»	постановление Администрации Бисертского городского округа от 11.05.2017 № 145	Объем финансирования (тыс. руб.) – 8,60
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в ГО Красноуральск на 2019–2024»	постановление Администрации ГО Красноуральск от 01.10.2018 № 1197	
	– муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019–2023 годы»	постановление Администрации ГО Качканар от 27.12.2018 № 1153	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в МО Байкаловский муниципальный район на 2018–2020 годы»	постановление Администрация МО Байкаловский муниципальный район от 21.12.2017 № 534	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Пышминском городском округе на 2018–2022 годы»;	постановление Администрации Пышминского ГО от 26.12.2017 № 758	Объем финансирования (тыс. руб.) – 13,00
	– муниципальная программа городского округа Пелым «Защита прав потребителей в ГО Пелым на 2017–2023 гг.»	постановление Администрации ГО Пелым от 03.07.2017 № 25	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в ГО Рефтинский на 2018–2020 годы»	постановление Администрации ГО Рефтинский от 09.01.2018 № 01	Объем финансирования (тыс. руб.) – 23,00

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Горноуральского городского округа на 2019–2023 годы»	постановление Администрации ГО Горноуральский от 29.12.2018 № 2309	
	– муниципальная комплексная программа «Защита прав потребителей в Березовском городском округе» на 2019–2024 годы	постановление Администрации Березовского городского округа от 20.05.2019 № 401	
	– муниципальная программа Махневского МО «Защита прав потребителей в Махневском МО на 2018–2024»	постановление Администрации Махневского МО № 508 от 05.07.2018, с изм. от 11.10.2019 № 752	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в МО Красноуфимский округ на 2019–2023»	постановление Главы Красноуфимского ГО от 03.10.2018 № 103	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в ГО Красноуфимск на 2018–2023»	постановление Администрации ГО Красноуфимск ГО № 1044 от 25.10.2017	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Слободо-Туринское сельское поселение на 2019–2021 годы»	постановление Администрации Слободо-Туринского с/п от 18.12.2018 № 347	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Усть-Ницинском сельском поселении на 2018–2020 годы»	постановление Администрации Усть-Ницинского сельского поселения от 28.12.2017 № 361	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории Сладковского сельского поселения на 2018–2022 годы»	постановление Администрации Сладковского сельского поселения № 20 от 25.01.2018	
	– муниципальная программа «Комплексная целевая программы по защите прав потребителей в Ницинском сельском поселении на 2019–2021 годы»	постановление Администрации Ницинского сельского поселения от 28.03.2019 № 20	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Михайловском муниципальном образовании на 2019–2023 гг.»	постановление Администрации Михайловского Мо от 18.12.2019 № 432	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе Верхние Серги на 2019–2023 гг.»;	постановление администрации ГО Верхние Серги от 27.12.2018 № 337	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в Кленовском сельском поселении на 2019–2021 гг.»	постановление Администрации Кленовского сельского поселения от 25.03.2019 № 44	
	– муниципальная программа Кировградского городского округа «Защита прав потребителей в Кировградском городском округе на 2019–2023 гг.»	постановление Администрации Кировградского городского округа от 19.03.2019 № 345	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободный на 2018–2020 годы»	Постановление Администрации городского округа ЗАТО Свободный от 06.02.2018 № 72	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном образовании «Обуховское сельское поселение» на 2020–2023 годы»	постановление Главы МО от 20.12.2019 № 309	
Тамбовская область	– муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе – город Тамбов на 2018–2020 годы» http://docs.cntd.ru/document/468001424	постановление Администрации г. Тамбова от 14.11.2013 № 9627	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	– муниципальная программа «Основные направления развития потребительского рынка и защита прав потребителей в Викуловском муниципальном районе на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов», https://vikulovo.admtyumen.ru/mo/Vikulovo/economics/more.htm?id=11572179@cmsArticle	распоряжение Администрации Викуловского муниципального района от 12.10.2018 № 918-р	Финансирование не предусмотрено
Ульяновская область	– муниципальная программа «Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2021 годы» (с изменениями на 11 ноября 2019 года) (https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/17853/ https://ulgov.ru/zashchita-prav-potrebiteley/организации-по-защите-прав-потребителей/ http://pretenziya24.ru/programma-ulyanovskoj-oblasti-po-obespecheniyu-prav-potrebitelej-na-2019-2021-gody	постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П	Финансирование не предусмотрено
	– «Об утверждении программы по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2020–2021 годы» (http://kugiz.ru/f/1901_ot_27092019_compressed_1.pdf);	постановление Администрации города Ульяновска 27.09.2019 № 1901	
	– муниципальная программа «Об утверждении программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области на 2020–2024 годы» (http://novulsk.ru/administraciya/ekonomicheskiy-otdel/torgovlya/1204?attempt=1)	постановлением Администрации города Новоульяновска Ульяновской области от 15.08.2019 № 934-П	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей на территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019–2021 годы» (http://inza.ulregion.ru/114/14656/ https://inza.ulregion.ru/20505/20503/19098.html)	постановление Администрации МО «Инзенский район» Ульяновской области от 01.08.2019 № 771	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей в муниципальном образовании «Павловский район» Ульяновской области на 2019–2021 годы» (http://pavlovka.ulregion.ru/13062/13065/13066.html);	постановление Администрации муниципального образования «Павловский район» от 19.07.2019 № 425	
	– муниципальная программа «Комплекс мероприятий по защите прав потребителей в муниципальном образовании «Карсунский район» Ульяновской области на 2019–2021 годы» (http://karsunmo.ru/zpr.html)	постановление Администрации муниципального образования «Карсунский район» Ульяновской области от 25.09.2019 № 168-вн	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Кузоватовский район» Ульяновской области» на 2020–2022 годы» (ttp://kuzovatovo.ulregion.ru/norma/16118/18854.html)	постановление Администрации муниципального образования «Кузоватовский район Ульяновской области» от 23.08.2019 № 470	
	– муниципальная программа «Об утверждении Программы по защите прав потребителей на территории муниципального образования «Майнский район» на 2020–2022 годы» (www.maina-admin.ru/regulatory/2019 09 02 post 879.php)	постановление Администрации муниципального образования «Майнский район» от 02.09.2019 № 879	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области» (http://adm-melekess.ru/files/285_selskoe_hozyaystvo_Compressed.pdf)	постановление Администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области от 27.03.2020 № 285	
	– муниципальная программа «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Новомалыклинский район» в 2019–2021 годы» (http://nmalykla.ulregion.ru/administaciya/16513.html)	постановление Администрации муниципального образования «Новомалыклинский район» Ульяновской области от 12.06.2019 № 376	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Новоспасский район» Ульяновской области на 2020–2022 годы» (http://novospasskoe.ulregion.ru/ekonomika/3338/8436.html)	постановлением Администрации муниципального образования «Новоспасский район» от 15.08.2019 № 790	
	– муниципальная программа «Об утверждении программы по обеспечению прав потребителей на 2019–2021 годы на территории муниципального образования «Сенгилеевский район» (http://сенгилеевскийрайон.рф/filemanager.aspx?fileid=10181)	постановление Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район» Ульяновской области от 29.10.2019 № 676-п	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы муниципального образования «Старомайнский район» «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Старомайнский район» на 2020–2022 годы» (http://stmaina.com/npa-info-zagita-pokup.html)	постановление Администрации муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области от 28.06.2019	
	– муниципальная программа «Об утверждении программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании «Старокулаткинский район» Ульяновской области на 2019–2021 годы» (https://stkulatka.ulregion.ru/economic/4409.html)	постановление Администрации муниципального образования «Старокулаткинский район» Ульяновской области от 28.06.2019 № 265	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей в муниципальном образовании «Сурский район» на 2020–2024 годы» (http://surskoe.ulregion.ru/ekonomika/7181/16273.html)	постановление Администрации муниципального образования «Сурский район» Ульяновской области от 31.10.2019 № 404-П-А	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании «Тереньгульский район» Ульяновской области на 2020–2022 годы» (http://www.terenga.ru/node/9299)	постановление Администрации муниципального образования «Тереньгульский район» Ульяновской области от 28.06.2019 № 300	
	– муниципальная программа «Об утверждении Программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2021 годы» (http://www.cilna.ru/?id=397)	постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Об утверждении программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Базарносызганский район» на 2020–2024годы» (http://bsizgan.ulregion.ru/econom/7493/7565.html)	постановление Администрации МО «Базарносызганский район» от 07.08.2019г. № 173-П	
	– муниципальная программа «Об утверждении программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Ульяновский район» Ульяновской области» (http://ulraion.ru/page/1065)	постановление Администрации муниципального образования «Ульяновский район» от 18.10.2019 № 1374	
	– муниципальная программа «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании «Барышский район» Ульяновской области на 2020–2022 годы»« (https://barysh.org/regulatory/25205/).	постановление Администрации от 26.07.2019 № 448-А	
г. Санкт-Петербург	– муниципальная программа «Грамотный потребитель – грамотный предприниматель»: http://kolpino-mo.net/d/26909/d/post.ma-%E2%84%96-35ma-ot-01.11.2019.pdf	постановление главы местной Администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга города Колпино от 01.10.2018 № 35ма	Финансирование предусмотрено не во всех муниципальных образованиях
	– муниципальная программа «Организация мероприятий по защите прав потребителей и развитию малого и среднего бизнеса муниципального образования муниципального округа «Балканский» на 2019 год»: http://mo-balkanskiy.ru/?p=8651	постановление Главы Администрации муниципального образования «Балканский» от 21.11.2018 № 41	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей и содействие развитию малого бизнеса на территории внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга поселок Репино в 2019 году»: http://xn--e1agkgcdeg.xn--p1ai/?p=8244;	постановление главы местной Администрации МО пос. Репино от 29.10.2018 № 46	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей»: http://grajdanka.ru/wp-content/uploads/2018/12/%D0%90%D0%B4%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B5-D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D1%8B-2019.pdf	постановление местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Гражданка от 24.09.2018 № 182-п	
	– муниципальная программа «Ведомственная целевая программа по осуществлению защиты прав потребителей на 2019 год» :https://mougozapad.ru/mestnaya-administratsiya/akty-i-dokumenty/postanovleniya/postanovlyeniye-29112018g--70-p-ob-utverzhdenii-munitsipalnykh-vedomstvennykh-tselevykh-programm-na-2019god/	постановление главы местной Администрации МО «Юго-Запад» от 29.11.2018 № 70-п	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей» http://upmo.ru/about/normacts/resolutions/3492/	постановление главы местной Администрации МО «Южно-Приморский» от 23.10.2019 № 93-МА	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования Муниципальный округ № 65 на 2019 год»: http://mo65.ru/tinybrowser/files/gazeta/inf-vypuski/2019/vestnik_2_462_3_-1.pdf;	постановление главы местной Администрации МО № 65 от 29.01.2019 № 38/1-11	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования Муниципальный округ Лиговка-Ямская на 2019 год»: http://xn----7sbbfe3aqccqr5byne.xn--p1ai/upload/image/2019/obshest.pdf	постановление главы местной Администрации МО Лиговка-Ямская от 15.10.2018 № 35	
	– муниципальная программа «Содействие развитию малого бизнеса на территории внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Владимирский округ, осуществление защиты прав потребителей на 2019» http://владимирскийокруг.рф/upload/iblock/8c6/8c66aeeba551fcc945eff8dbb623b2b7.doc;	постановление местной Администрации Внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципального округа Владимирский 16.10.2018 № 02-03/364	

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования Муниципальный округ Малая Охта на 2019 год» http://xn--80aaa6bdp2ax2g.xn--p1ai/wp-content/uploads/2018/11/post33_140918.pdf	постановление местной Администрации внутригородского МО Санкт-Петербурга муниципального округа Малая Охта от 14.09.2018 № 33	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования Муниципальный округ Петергоф на 2019 год»: https://www.мо-петергоф.рф/upload/iblock/19f/%E2%84%96%20154%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%20%D0%9C%D0%9F%20%D0%9C%D0%90%D0%9B%D0%AB%D0%99%20%D0%91%D0%98%D0%97%D0%9D%D0%95%D0%A1%202020.docx	постановление главы МА МО «Петергоф» от 03.12.02019 № 154	
	– муниципальная программа «Защиты прав потребителей на 2019 год»: https://docviewer.yandex.ru/view/0/?*=0B00iL%2FjdKjvQ3pP1joHf6jjN8B7InVybCI6InlhLWRpc2stcHVibGljOi8vTjNLTHdZUVR1Ymp2V2RvSUdRT2xURlY3RXBiRGlOYmFlNzNLZmFNczFuY3pXU2lFZ2ZFaTJLZTVydFdVZndxU3EvSjZicG1SeU9Kb25UM1ZvWG5EYWc9PSIsInRpdGxlIjoiOTEtw4zDgC0yMDE5IMOuw7IgMTEuMTIuMTkgw44gw6LDrcOlw7HDpcOtw7jDqCDDqMOnw6ZDpcOtw6XDocOow6kgw4zDjyAgw4fDoMO5w6jDssOgIMOvw7DDoMOiIMOvw67DsOw6XDocOow6XDqSDDrcOgIDIwMTnDoy4ucGRmIiwibm9pZnJhbWUiOmZhbHNlLCJ1aWQiOiIwIiwidHMiOjE1ODI4NzEyNjQzNzIsInl1IjoiODkxMTk0NjMxNDQzNDQ3MDEwIn0%3D	постановление главы местной Администрации МО «Северный» от 10.12.2018 № 165-МА-2018	
	– «Муниципальная программа по защите прав потребителей и содействию развития малого бизнеса на территории муниципального образования Финляндский округ на 2019 год»: https://finokrug.spb.ru/files/file/1561729406_124.pdf	постановление главы местной Администрации МО «Финляндский округ» от 07.06.2018 № 124-а	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей»: http://msmov.spb.ru/assets/files/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/2019/04/%D0%9F-93%20%D0%BE%D1%82%2001.10.2018%20%D0%BE%D0%B1%20%D1%83%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%92%D0%A6%D0%9F%20%D0%BD%D0%B0%202019%20%D0%B3%20(2)%20.pdf	постановление главы местной Администрации МО «Васильевский» от 01.10.2018 № 93	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей»: https://www.momo78.ru/upload/file/ma/mp/mp2019/itog/post_154a_18122019_ob_utverzhdenii_itogovyh_municipalnyh_programm_na_2019_god.doc	постановление главы местной Администрации МО «78» от 18.12.2019 № 154-А	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей»: http://xn--80akoclht.xn--p1ai/?p=11296	постановление главы местной Администрации МО «Черная речка» 19.11.2018 № 339.1	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей»: ttps://mokolomyagi.ru/files/file/rgma99.doc	постановление главы местной Администрации МО «Коломяги» 20.11.2018 № 99	
	– муниципальная программа «Осуществление защиты прав потребителей», утвержденная: http://www.mo44.net/files/7/mp/5.pdf	постановление главы местной Администрации МО «Московская застава» 23.09.2019 № 14-1/19	
	– муниципальная программа «Защита прав потребителей» http://mo-akademicheskoe-spb.ru/mestnaya-vlast/mestnaya-administratsiya/%D0%97%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9%2011.pdf	постановление главы местной Администрации МО «Академическое» 23.10.2019 № 81-МА-2019г	