

Государственный доклад

**«Защита прав потребителей
в Российской Федерации
в 2021 году»**

ББК 67.404(2Рос)1

340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году:
Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека, 2022. 340 с.

ISBN 978–5–7508–1911–9

Подписано в печать 19.05.2022

Формат 60×84/8

Печ. л. 42,5

Заказ 19

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека, 2022

Содержание

Введение	5
1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года	7
1.1. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей	7
1.2. Мероприятия, связанные с мониторингом, анализом и измерением удовлетворенности россиян состоянием уровня защиты их потребительских прав	11
1.3. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей.....	16
1.4. Иные ежегодные мероприятия, направленные на развитие национальной системы защиты прав потребителей.....	19
2. Особенности осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в условиях «регуляторной гильотины». Правовые основы осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в связи с вступлением в силу Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»	20
3. Общие результаты осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.....	27
4. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.....	44
4.1. Продажа товаров по договору розничной купли-продажи	44
4.2. Финансовые услуги.....	99
4.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья	111
4.3.1. Жилищно-коммунальные услуги	111
4.3.2. Долевое строительство жилья	129
4.4. Услуги связи.....	141
4.5. Туристские услуги	151
4.6. Транспортные услуги	167
4.7. Медицинские услуги	178
4.8. Образовательные услуги	186
5. Судебная защита прав потребителей	196
5.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах.....	196
5.2. О практике территориальных органов Роспотребнадзора. Обращения в суд с исками в защиту прав и законных интересов группы лиц, как новая форма защиты прав потребителей.....	203
5.3. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей.....	206
6. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей.....	210
6.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	210
6.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.....	228
6.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей	237
7. Развитие системы информирования и консультирования потребителей	259
7.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей.....	259
7.2. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей в 2021 году	274
7.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом ««Tackling Plastic Pollution» – «Решить проблему пластикового загрязнения планеты»»	276
8. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей	285
Заключение	292

<i>Приложение 1.</i> Динамика оборота розничной торговли в регионах	294
<i>Приложение 2.</i> Индексы потребительских цен в регионах	296
<i>Приложение 3.</i> Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей.....	299
<i>Приложение 4.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2018–2021 годы).....	324
<i>Приложение 5.</i> Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2021 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии.....	326
<i>Приложение 6.</i> Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12.01.2021 № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами».....	328
<i>Приложение 7.</i> Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 01.03.2021 № 7 «О Методических рекомендациях по разработке программ государств - членов Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей»	329

Введение

Настоящий государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году» подготовлен Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека во исполнение пункта 6 статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно пунктам 3 и 4 Положения о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283, он является официальным документом, который готовится 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, совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

Четвертый год подряд в докладе подробно освещается 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. Это вопросы, связанные с законотворчеством, развитием информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей, содействием правовому просвещению и образованию потребителей в части дальнейшего повышения уровня их финансовой грамотности и формирования устойчивых навыков рационального потребления, для чего в докладе впервые выделена и освещена работа, проделанная в рамках реализации комплексного информационно-просветительского проекта Роспотребнадзора «Здоровое питание», который явился стратегическим направлением реализации федерального проекта «Укрепление общественного здоровья». При этом содержащиеся в докладе результаты проведенных соответствующих социологических опросов показывают приверженность россиян общемировым тенденциям на формирование более рационального, экологичного и здорового потребления.

Поскольку с принятием и вступлением в силу с 1 июля 2021 года Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» изменились правовые основы осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и его содержание, это обстоятельство также нашло свое подробное отражение в отдельном разделе доклада. При этом результаты данного вида государственного контроля (надзора) традиционно приведены как в целом (в динамике основных показателей), так и в разрезе его осуществления на отдельных сегментах потребительского рынка.

В докладе по-прежнему большое значение придается той роли, которую в деле непосредственной защиты потребительских прав граждан играют органы судебной власти, ибо состояние этой защиты и степень удовлетворения соответствующих требований потребителей объективно рассматриваются в качестве показателя, характеризующего достигнутый уровень правопорядка в данной области общественных отношений. При этом в отдельном подразделе доклада содержатся обобщенный анализ и характеристика основных правовых позиций Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей, сформированных в 2021 году.

С учетом закрепленной в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» системы органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, доклад содержит обобщенную информацию о результатах соответствующей деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), о проводимых ими мероприятиях, формах и направлениях взаимодействия в данной сфере. При этом доклад содержит актуальную информацию о региональных программах по защите прав потребителей.

Также в докладе продолжена практика освещения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей, которое последовательно развивалось и осуществлялось на различных площадках, основными из которых являлись Конференция ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), Комитет по потребительской политике Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Консультативный совет по защите прав потребителей государств – участников СНГ, Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза.

В своей совокупности включенные в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году» информационные, аналитические и справочные материалы позволяют констатировать, что в отчетном году была продолжена системная и последовательная работа по формированию новых и совершенствованию действующих базовых основ правового регулирования этой важной области общественных отношений, призванных обеспечивать дальнейшее развитие существующих механизмов защиты потребительских прав граждан.

Руководитель Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека

А.Ю. Попова

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

В 2021 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 г. Великий Новгород 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, а также План мероприятий по реализации Стратегии, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р.

В данном разделе представлено описание реализации Стратегии и Плана мероприятий, а также основных факторов, оказавших значительное влияние на эволюционное изменение национальной системы защиты прав потребителей в 2021 году.

Ход выполнения Плана мероприятий за предыдущие годы подробно отражен в ежегодных Государственных докладах «Защита прав потребителей в Российской Федерации» начиная с 2018 года.

В 2021 году, несмотря на сохранившиеся значительные ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), исполнение Плана мероприятий было продолжено в полном объеме.

1.1. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий Роспотребнадзором в 2021 году завершены процедуры согласования разработанного Роспотребнадзором проекта 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)¹, 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 потребителя к предоставлению персональных данных».

Закон содержит перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей. Фиксируется, что в случае, если включение в договор таких условий причинило потребителю убытки, продавец обязан возместить их в полном объеме.

В перечень недопустимых условий, например, вошел пункт о праве на одностороннее изменение условий договора или на отказ от его исполнения, который

¹ Федеральный закон от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

часто встречается в договорах с кредитными организациями или в договорах об оказании услуг связи. Недопустимым также объявлено положение об обусловливании приобретения одних товаров или услуг обязательным приобретением других. Это происходит, например, когда банк увязывает выдачу кредита с заключением договора личного страхования.

Недопустимо ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав. Этому положению противоречит, в частности, включение в условия пользования подарочными картами пункта о том, что «подарочные карты возврату не подлежат». Недопустимой практикой также признано оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя.

С его принятием введен запрет принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Всего в законе в качестве недопустимых названы 13 условий, ущемляющих права потребителей.

Принятые изменения позволяют заметно снизить количество злоупотреблений со стороны недобросовестных хозяйствующих субъектов и станут действенной мерой в деле искоренения распространенных несправедливых практик в правоотношениях с участием потребителей.

При разработке поправок к закону «О защите прав потребителей» была проанализирована и учтена зарубежная регуляторная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в рекомендациях ОЭСР, а также российская правоприменительная практика, сложившаяся в судах.

Подготовка закона вызвала повышенный интерес со стороны экспертов, предпринимательского сообщества, отраслевых министерств и ведомств, что потребовало внесения в него множества дополнений и поправок.

Как отмечалось ранее, основной текст закона был подготовлен еще в 2019–2020 году, что позволило Коллегии Евразийской экономической комиссии использовать структуру и логику российского законопроекта для подготовки рекомендаций, которые включают принципы и критерии добросовестной деловой практики в отношении потребителей розничной торговли, в том числе электронной. Документ принят 12 января 2021 г. в рамках реализации Стратегии развития евразийской интеграции до 2025 года.

В документе, в разработке которого совместно со всеми уполномоченными органами 5 государств – членов ЕАЭС принимал активное участие Роспотребнадзор, учтены закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 года ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров и услуг исходя из необходимости обеспечения гарантий качества, безопасности обрабатываемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей.

К принципам добросовестности предпринимателей отнесены: сохранение баланса интересов сторон и недопущение ущерба интересам потребителя; равное, недискриминационное обслуживание потребителей; достоверность и своевременность предоставления информации о товарах и продавце и обеспечение доступности информации для потребителя; минимизация рисков причинения вреда здоровью или имуществу потребителей; недопустимость использования продавцом преимуществ своего положения перед потребителем; конфиденциальность и защита персональной информации потребителя; беспрепятственное осуществление гражданских прав, их

защиты; ответственность продавца; обеспечение прав и законных интересов потребителей в электронной торговле на уровне не ниже, чем для других форм торговли.

Среди условий, ущемляющих права потребителей и недопустимых в договорах с ними, – изменение условий договора или стоимости товара продавцом в одностороннем порядке; ограничение права потребителя на обмен или возврат товара, проданного посредством электронной торговли, или товара, приобретенного в рамках маркетинговых акций; использование агрессивной рекламы и прочее.

В 2021 году в соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий была продолжена работа по разработке проекта 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 обеспечения 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 содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

29 марта 2021 г. законопроект внесен Правительством Российской Федерации в Государственную думу Федерального Собрания Российской Федерации. Согласно последним поправкам, внесенным в законопроект, досудебные споры будут урегулироваться через Единый портал госуслуг. Законопроект был принят в первом чтении 26 мая 2021 года.

В связи с большим количеством замечаний и предложений, в Комитете Государственной Думы по промышленности и торговле, а также в Правительстве Российской Федерации в 2021 году была продолжена работа над законопроектом.

В частности, в законопроект внесены уточнения в части, касающейся способов доведения до потребителя информации о возможности использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при использовании онлайн-механизма урегулирования споров. Принятие законопроекта ожидается в 2022 году.

В рамках исполнения пункта 11 Плана мероприятий Роспотребнадзором еще в 2020 году был разработан проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей и отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителя и унификации ответственности за нарушение прав потребителей)» и 2021 году прошло широкое общественное обсуждение законопроекта.

Так, 15 июля 2021 в Санкт-Петербурге при поддержке Комитета по развитию предпринимательства в автомобильной отрасли Санкт-Петербургского регионального отделения «Деловая Россия», Экспертного совета по потребительскому рынку при Комитете по экономическому развитию Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации состоялся круглый стол по вопросам подготовленных поправок к закону «О защите прав потребителей». Представители бизнеса обсудили разработанный Роспотребнадзором законопроект, поделились своими замечаниями и предложениями по его доработке.

В связи с тем, что всего от экспертов и представителей бизнес-сообщества к законопроекту поступило более ста замечаний и предложений, работа над одним из

ключевых для систематизации российского законодательства о защите прав потребителей законопроектов была продолжена в 2021 году и подготовка новой редакции будет осуществлена уже в 2022 году, после детальной проработки поступивших предложений.

В целом проект федерального закона призван упорядочить и актуализировать правовые нормы, направленные на повышение гарантий защиты прав потребителя, как экономически слабой стороны гражданско-правовых отношений, в том числе в части закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг).

К основным целям разработки проекта федерального закона относятся:

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

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

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

г) использование в национальном законодательстве о защите прав потребителей новейшего положительного опыта систематизации законодательства (в том числе кодификации) в других странах;

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

ж) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий правового регулирования в сфере защиты прав потребителей и правоприменении;

з) повышение эффективности судебных и несудебных форм защиты прав потребителей.

Проектом, в частности, закрепляется, что гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, вправе пользоваться гарантиями, установленными Законом о защите прав потребителей. Лица, осуществляющие отдельные виды деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, являются субъектами, при сделках с которыми применяются положения законодательства о защите прав потребителей.

Законопроектом закрепляются новые правила распределения бремени доказывания с учетом возложения такого бремени на продавца (исполнителя, изготовителя) при рассмотрении споров о защите прав потребителей, возникающих из договоров, в соответствии с которыми гарантийный срок не установлен или составляет менее двух лет, а также правило, согласно которому установленный хозяйствующим субъектом гарантийный срок не может составлять менее одного года.

Предлагаются также изменения:

– обязывающие хозяйствующих субъектов доводить до сведения потребителей информацию об адресе своего сайта в сети интернет и электронной почты (при наличии);

– уточняющие обязанности потребителя по предоставлению предмета претензии на проверку качества и (или) экспертизу;

– устанавливающие обязанность исполнителя при наличии спора о причинах возникновения недостатков работы (услуги) провести за свой счет соответствующую экспертизу.

Кроме того, проектом унифицируются правила о законной неустойке в потребительских правоотношениях применительно к нарушениям перевозчиком сроков исполнения обязательств по перевозке граждан, а также при долевом строительстве в связи с задержкой срока передачи объекта.

Разработанный проект федерального закона призван повысить уровень защиты прав потребителей и одновременно создать законодательный заслон на пути применения недобросовестных практик профессиональными участниками потребительского рынка, тем самым расширить возможности их здоровой конкуренции. В целом будущий закон станет важным фактором гармонизации социальных отношений в обществе и ускорения социально-экономического развития России.

Принятие законопроекта обеспечит системность правового регулирования отношений, складывающихся при защите прав потребителей, позволит исключить противоречия и проблемы в их правовом регулировании и гарантировать единообразие правоприменительной практики, повысит эффективность соответствующего правового механизма.

Положения проекта федерального закона соответствуют Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей от 22 декабря 2015 г., Соглашению о гарантиях прав граждан государств – участников Содружества Независимых Государств в области пенсионного обеспечения от 13 марта 1992 г., Соглашению об основных направлениях сотрудничества государств – участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г., Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

1.2. Мероприятия, связанные с мониторингом, анализом и измерением удовлетворенности россиян состоянием уровня защиты их потребительских прав

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

Прежде всего следует отметить, что потребительские привычки граждан в 2021 году во многом изменились, хотя их в определенной степени скорректировала пандемия еще в 2020 году, особенно в части, касающейся отдыха.

По данным исследования Ernst&Young почти половина опрошенных россиян отмечают, что их образ жизни в 2021 году в существенной степени изменился. При этом 38 % полагают, что эти изменения останутся надолго, а возможно, и навсегда. Россияне на фоне пандемии стали менее оптимистичны в отношении своего будущего и улучшения финансового положения. 47 % респондентов отметили, что стали проводить больше времени дома, что стало причиной более редкого посещения магазинов и сокращения трат на товары не первой необходимости для трети россиян.

В среднем 71 % респондентов стараются больше экономить по сравнению с периодом до пандемии, при этом половина респондентов отмечают, что стали тщательнее планировать свой бюджет.

58 % в России указали цену товара как самый главный критерий при выборе. Однако, данный фактор является важным преимущественно для респондентов с доходом до 35 тыс. рублей.

Несмотря на тот факт, что пандемия подтолкнула компании и потребителей к переходу в онлайн-торговлю, в России потребители оказались не готовы к этому. Так, 52 % респондентов считают, что им гораздо удобней и комфортней совершать покупки в розничных магазинах продуктов, чем совершать покупки на их сайтах. При этом 29 % воздержались от ответа.

Вне зависимости от уровня дохода 59 % респондентов не покупают продукты питания онлайн, так как им важно видеть товар перед покупкой. Также респонденты в качестве негативных факторов онлайн-торговли отмечают высокую стоимость доставки и отсутствие части товаров для покупки в онлайн-режиме.

По данным ВЦИОМ, как и в начале двух предыдущих лет, каждый четвертый россиянин планирует сделать ремонт в квартире или купить мебель в текущем году (26 %). Второй по популярности статьей расходов, запланированной нашими соотечественниками на следующий год, является туристическая поездка — ее хотят совершить 20 % россиян (во второй половине ушедшего года об этом сообщали только 10 %). Бытовую технику планируют приобрести 15 % россиян, еще 12 % оплатят обучение. Купить мобильный телефон или автомобиль в 2021 году хотят 11 % наших соотечественников.

Купить абонемент в фитнес-клуб или квартиру, дом в грядущие 365 дней запланировали по 8 % россиян, также по 7 % хотят в этом году купить компьютер, ноутбук, планшет или телевизор.

Результаты различных исследований подтверждают приверженность россиян общемировым тенденциям на формирование более рационального, экологичного и здорового потребления.

По данным опроса Россельхозбанка 41 % россиян отметили, что при выборе продуктов питания обращают внимание на их состав, натуральность и качество. Для почти трети респондентов (28 %) важна цена продуктов, а каждый пятый участник опроса говорит, что обращает внимание на бренд. А вот 12 % потребителей сообщают, что при выборе продуктов руководствуются его вкусовыми качествами.

Схожие тенденции регистрировал и ВЦИОМ в октябре 2021 года. Две трети россиян (64 %) предпочтут более дорогой товар более дешевому, если дорогой товар будет более безопасным для окружающей среды (68 % среди 25–34-летних), каждый четвертый (25 %) выбрал бы более дешевый, но менее экологичный товар (39 % среди 18–24-летних).

Индекс потребительского доверия (показывает, насколько благоприятным россияне считают нынешнее время для совершения крупных покупок) в 2021 году на минимальном уровне был зафиксирован в начале года (35 пунктов) и достиг своего пика в декабре (41 пункт), оставаясь в целом на уровне 2019 года, притом, что в период пандемии (апрель 2020 года) он опускался до уровня 24 пункта.

В 2021 году Аналитическим центром НАФИ было опубликовано исследование о наличии барьеров в использовании финансовых услуг людьми с инвалидностью.

За три года люди с инвалидностью стали активнее пользоваться финансовыми услугами. Большинство (81 %) людей с инвалидностью, которые пользовались услугами кредитных организаций в 2020 году, остались довольны обслуживанием. Респонденты сообщили о росте приспособленности отделений для людей с инвалидностью и повышении качества обслуживания. Больше людей с инвалидностью стали использовать дистанционные сервисы, при этом для некоторых категорий это еще остается проблемой. Так, доля тех, кто считает, что дистанционные каналы полностью либо частично не приспособлены для нужд людей с инвалидностью, почти в 4 раза больше среди людей с нарушениями зрения, чем среди людей с нарушениями слуха и опорно-двигательных функций.

Относительно удовлетворенности качеством туристских и гостиничных услуг, исследования показывают, что три четверти тех, кто отдыхал этим летом (75 %), остались довольны летним отдыхом (в 2020 г. – 90 %), 23 % – остались недовольны (в 2020 г. – 10 %). Довольны летним отдыхом 93 % тех, кто отдыхал в другом городе России, 90 % тех, кто отдыхал в Крыму, 89 % отдохавших за границей, 83 % тех, кто отдыхал на курортах Краснодарского края и 79 % тех, кто отдыхал на даче. Уровень удовлетворенности летним отдыхом среди россиян оказался на самой низкой отметке с 2013 г.

Три четверти россиян (74 %) отдыхали этим летом (в 2020 г. – 77 %). Наши сограждане рассказали, как именно они отдыхали этим летом: 33 % были на каникулах или в отпуске, но остались дома, 23 % отдыхали на даче или садовом участке, 9 % отдыхали в другом городе или селе России, 5 % посетили курорты Краснодарского края, а 4 % побывали в Крыму. При этом 27 % наших сограждан не отдыхали и не брали отпуск этим летом (в 2020 г. – 21 %).

При этом жалобы на качество обслуживания были только у 6 % опрошенных. Чаще всего те, кто остался недоволен летним отдыхом, не смогли поехать туда, куда хотелось (40 %), им не понравились слишком высокие цены в месте отдыха (13 %), не понравилась погода или отдых был слишком короткий (по 9 %).

По мнению 43 % россиян, за последний год условия отдыха в России изменились в лучшую сторону (50 % среди тех, кто отдыхал на даче), 18 % полагают, что изменились в худшую сторону (22 % среди тех, кто был в отпуске, но оставался дома), а 23 % считают, что условия не изменились.

Оценивая по десятибалльной шкале, с какой вероятностью наши сограждане порекомендуют отдых в России своим друзьям и знакомым, где 1 – точно не порекомендуют, а 10 – точно порекомендуют, россияне в среднем поставили 8 баллов.

Также следует отметить, что на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в 2020 году опубликован стандарт ГОСТ Р ИСО 10004–2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению», вступающий в силу 1 апреля 2021 г.

Стандарт подготовлен на основе перевода на русский язык международного стандарта ISO 10004:2018 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring и даёт рекомендации по определению и осуществлению процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей и предназначен для использования организациями, независимо от их вида, размеров или выпускаемой продукции.

Пунктом 18 Плана мероприятий предусмотрено проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей.

Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях 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.

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 участвовавшими 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 гарантий защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей».

В 2021 году часть 5 статьи 14.8 КоАП РФ активно применялась Роспотребнадзором, вынесено 23 постановления по данному составу. В 16 случаях права социально уязвимых потребителей были нарушены в области розничной торговли, 7 – нарушения касались сферы услуг в т. ч. общественного питания – 2 нарушения.

Так, например, в 2021 год Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области рассмотрено 39 письменных обращений потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории (пенсионеры, инвалиды и др. категории), что составляет 3 % от общего числа рассмотренных. Основными вопросами, послужившими поводами для обращений, явились:

- приобретения товаров ненадлежащего качества;
- отказ со стороны продавца (исполнителя) в возврате денежных средств;
- неудовлетворение требований об устранении недостатков выполненных работ, нарушения сроков исполнения договора.

Обращения, содержали требования имущественного характера, в связи с чем в 2021 г. в поступивших обращениях от социально уязвимых групп населения отсутствовали основания для проведения Управлением проверок в рамках Федерального Закона от 26 декабря 2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»². В соответствии с нормами Федерального Закона от 31 июля 2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» Управлением в рамках рассмотрения одного обращения было вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а именно требований ст. 8, 10, 16 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В ходе рассмотрения обращений Управлением разъяснялись нормы законодательства в сфере защиты прав потребителей, оказывалась помощь в составлении претензий к продавцам, исполнителям услуг.

Так на исполнителя услуг ИП О., которым были заключены договоры с гражданами на выполнение работ по установке окон, дверей и др., взымались денежные средства, а обязательства не выполнялись, поступило более 10 обращений из них от 4 потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории граждан. Также граждане жаловались на некачественное оказание услуг в сфере финансов, коммунальных услуг, услуг почтовой связи.

В рамках полномочий Управлением были подготовлены и поданы в судебные органы 7 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. Основная доля исковых требований заключалась в расторжении договоров и взыскании неустойки, компенсации морального вреда. В том числе из числа поданных исковых заявлений Управлением были поданы иски с требованиями обязать исполнителя

² Далее – Закон № 294-ФЗ.

ПАО «Межрегиональная распределительная сетевая компания Северо-Запада» (ПАО «Россети Северо-Запад») выполнить мероприятия по технологическому присоединению энергопринимающих устройств на объекте. По результатам судебных разбирательств искивые требования потребителей о расторжении договора, возврате уплаченных по договору денежных средств, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение требований в добровольном порядке, в том числе о выполнении мероприятия по технологическому присоединению энергопринимающих устройств на объекте судом были удовлетворены. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 238 592 руб., из них компенсация морального вреда – 17 000 тыс. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю были поданы иски в защиту конкретных потребителей в защиту лиц, относящихся к категории социально уязвимых групп населения. Иски связаны с нарушениями прав потребителей при продаже мебели по образцам (нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара) и технически сложных приборов (реле контроля напряжения с недостоверной информацией о товаре). В пользу потребителей присуждено 87 тыс. рублей.

Учитывая, что 3 декабря – Международный день инвалидов, который установлен Генеральной Ассамблеей ООН в 1992 году на 47-й сессии (резолюция № A/RES/47/3), в преддверии этого дня в декабре 2021 года Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан», Уполномоченным по правам потребителей в Республике Башкортостан организованы встречи с председателями Регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» по Республике Башкортостан и Уфимской городской организации «Мир», в целях выработки механизма взаимодействия и оказания консультативной помощи гражданам с ограниченными возможностями.

Также в 2021 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан подано 23 иска к недобросовестным медицинским организациям ООО «Центр здоровья», ООО «Центр Красоты и Здоровья», ООО «Гранд Мед» в целях защиты прав и законных интересов уязвимых потребителей.

В качестве примера можно привести дело 76-летней гражданки Д., которая заключила договор на оказание медицинских услуг с ООО «Центр здоровья». Передумав, заявитель захотела вернуть деньги, имея на это право, в соответствии со статьей 32 Закона «О защите прав потребителей», но обратившись с заявлением к исполнителю, получила отказ.

Посчитав отказ в возврате денежных средств незаконным, Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан подано исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

Судья Октябрьского районного суда г. Уфы Республики Башкортостан, встав на сторону Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан и потребителя, удовлетворил требования о расторжении договора, возврате денежных средств и компенсации морального вреда. С ООО «Центр здоровья» в пользу потребителя Д. взысканы денежные средства в размере 155 700 рублей.

Аналогичные примеры защиты интересов социально уязвимых потребителей есть и в иных территориальных органах Роспотребнадзора.

Обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в разделе 6.3 настоящего Доклада.

Предложения, направленные 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 (пункт 19 Плана мероприятий) в 2021 году полностью реализованы в двух указанных выше законопроектах, касающихся формирования перечня условий, ущемляющих права потребителей, создания условий для противодействия навязыванию дополнительных услуг, ограничения прав потребителей на свободу договора под угрозой отказа реализации товаров и услуг в случае не предоставления персональных данных, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации, а также унификации мер ответственности в различных сферах за нарушение прав потребителей.

1.3. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей

В соответствии с разделом III Плана мероприятий предусмотрено развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей.

В 2021 году основная работа в указанной сфере была сосредоточена в рамках реализации комплексного информационно-просветительского проекта Роспотребнадзора «Здоровое питание» (далее – Проект), который явился стратегическим направлением реализации федерального проекта «Укрепление общественного здоровья».

Целями проекта является снижение доли граждан, страдающих ожирением, увеличение ожидаемой продолжительности здоровой жизни, внедрение принципов здорового питания среди россиян, повышение осознанности населения в вопросах питания, развитие у населения знаний прав потребителя и понятия «качество и безопасность продукции».

Задачи проекта сосредоточены на следующем:

- закрепление в сознании потребителя информации о том, что здоровое питание – это Просто-Полезно-Доступно. Продвижение культуры потребления здоровых национальных продуктов;
- создание у потребителя четких представлений о полезной и вредной пище, развенчание мифа о дороговизне и недоступности здорового питания;
- формирование и продвижение полноценного и доступного рациона здорового питания для всех групп населения. Просвещение;
- повышение информированности граждан о том, что потребительская корзина содержит все необходимые продукты для здорового питания.

Проведенные в 2019 году исследования показали:

- 60,8 % населения России интересуются вопросами здорового питания;
- 40 % хотели бы иметь возможность получать бесплатные рекомендации специалистов в онлайн-режиме;
- 20 % россиян согласились принять участие во всероссийском проекте, посвященном теме здорового питания.

Итогом реализации проекта «ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ» в 2019 году явились следующие результаты:

- создание и старт работы ключевой платформы проекта – портала здоровоепитание.рф;
- реализация партнерских проектов с ВГТРК («Доброе утро» на канале «Россия-24») с РИА Новости («Выбери с Роспотребнадзором»);
- публикация 16 тематических полос по ключевым темам проекта в печатных изданиях «Комсомольская правда» и «Аргументы и факты»;

– создание серии мультфильмов «Мимимишки» – анимационных видео с популярными мультгероями канала «Россия-1», посвященных правилам здорового питания для дошкольников;

– создание рекламных видеороликов о проекте «Здоровое питание».

Это позволило обеспечить совокупный охват аудитории более 30 млн человек.

В 2020 году в самом начале пандемии и период неопределенности и повышенной тревоги у россиян Роспотребнадзор инициировал исследование «Национальный Индекс Тревожности». По результатам исследования в целом главный тренд 2020 года – повышение интереса людей к своему здоровью, в том числе к здоровому питанию как к возможности лично контролировать и отвечать за здоровье себя и своей семьи.

Анализ более 1,6 млн постов в соцсетях и более чем 400 тысяч материалов в СМИ позволил сделать следующие выводы.

Более 76 % респондентов интересуются тематикой здорового питания, воспринимая этот вопрос, как лично значимый. Торговые сети фиксируют рост внимания потребителей к теме здорового питания. Лидерство государства как субъекта темы здорового питания определяется реализацией различных программ и проектов, заложенных в паспорта нацпроектов «Здравоохранение» и «Демография».

В 2020 году запущены специальные разделы сайта здоровое-питание.рф «Школа здорового питания» и «Книга рецептов», отвечающие на запросы аудитории на простые правила здорового питания, полезные рекомендации и советы, то есть содержащие доступную информацию для применения на практике (рис. 1.1, 1.2).

Совокупный охват аудитории мероприятий 2020 года, в т. ч. на портале здоровое-питание.рф в 2020 году составил более 30 млн человек.

Публикации в СМИ – более 1500 публикаций по теме здорового питания в крупнейших федеральных СМИ: Комсомольская правда, АиФ, Российская газета, РИА Новости, ТАСС, Газета.ру, Лиза, Здоровье и другие.

Стартовала партнерская программа по популяризации проекта «Здоровое питание» – с Группой «Черкизово», X5 Group, Национальным союзом мясопереработчиков и другими партнерами проекта реализовано 8 проектов с суммарным охватом в более 1 млн человек.

«Школа здорового питания»: уроки и образовательные лекции о правильном питании

ПО САМЫМ ВАЖНЫМ ВОПРОСАМ ПИТАНИЯ:

4 КУРСА БАЗОВЫХ ЛЕКЦИЙ

20 ВИДЕО / СУММАРНО/ (ПО 5 ВИДЕОУРОКОВ В КАЖДОМ)

→ **КУРС 1.** «Здоровое питание. С чего начать?» Основы правильного питания.

→ **КУРС 2.** «Еде все возрасты покорны». Принципы здорового питания для различных возрастов.

→ **КУРС 3.** «Всеу свое время. Сезонное питание». Правила составления рациона в соответствии со временем года.

→ **КУРС 4.** «Еда и миф. Развенчание мифов и заблуждений».

Специальный «родительский» раздел (в том числе и с материалами для детей) – с полезными советами, важной информацией и рекомендациями экспертов в легкой, игровой и занимательной форме:

→ **Серия мультфильмов «Ваня и Гоша»** – анимационный образовательный сериал на тему здорового питания для подростков (в наст. время 24 серии, 8 серий созданы в 2020 г. и 16 – в 2021).

→ **Открытые уроки Московской электронной школы (МЭШ)** – открытые уроки для детей по основам здорового питания.

Рис. 1.1. Наполнение раздела «Школа здорового питания» на портале здоровое-питание.рф

«Книга рецептов – готовим вместе» – самая ЗОЖная версия рецептов из легендарной советской книги о вкусной и здоровой пище

Посетители получили доступ в **библиотеку разнообразных рецептов**, абсолютно все из которых полезны и основаны на принципах правильного питания:

- Обширная **база полезных рецептов** с точным расчетом калорийности. Рецепты проходят **экспертную оценку** ФИЦ питания и биотехнологии.
- **Рецепты от шеф-поваров**, звезд театра и кино, спортсменов.
- **Простая форма добавления** пользовательских рецептов.
- **Мастер-классы** от именитых шеф-поваров.
- **Конкурсы и активации в социальных сетях** на самые интересные и здоровые рецепты.

**ЗА 2020 ГОД
СУММАРНО
В РАЗДЕЛЕ БЫЛО
ОПУБЛИКОВАНО:**

350

ФОТОРЕЦЕПТОВ

50

ВИДЕОРЕЦЕПТОВ

Рис. 1.2. Наполнение раздела «Книга рецептов» на портале здоровое-питание.рф

Также в 2020 году был начат кросс-платформенный партнерский проект с ИД «Комсомольская правда»: специальный тематический раздел на сайте kp.ru, трансляции на сайте и страницах «КП» в соцсетях, публикации в газете, видеоинтервью на страницах «КП» в соцсетях, тематические эфиры на радио «КП», радиомарафон «День здорового питания», онлайн-конференции с участием звезд и представителей экспертного сообщества. Суммарный охват аудитории – более 15 млн человек.

Пилотные выпуски новой программы на телеканале «Россия-1» «ФОРМУЛА ЕДЫ – ЛУЧШЕЕ В РОССИИ» стали лидерами по количеству просмотров по данным панельных телеизмерений «Mediascope Россия».

Страницы «здоровое питание» в социальных сетях позволили привлечь внимание к материалам Проекта более 10 млн человек. Это оказался один из самых востребованных форматов доставки контента о здоровом питании потенциальным целевым аудиториям. Динамика роста подписчиков с момента создания составила почти 300 %.

В 2021 году основная задача проекта была добиться его расширения и развития в условиях пандемии по основным трендам и ожиданиям потребителей.

В 2021 году в контентную структуру портала внедрены новые подразделы:

- «**Роспотребнадзор. Помощь потребителю**» – информация по всем территориальным управлениям Роспотребнадзора, ссылки на официальные ресурсы и контакты консультационного центра, основные нормативно-правовые документы.
- «**Роспотребнадзор рекомендует**» – советы от экспертов Роспотребнадзора по выбору качественных и безопасных продуктов и защите прав потребителей.
- «**Как пройти лечение по полису ОМС?**» – пошаговая инструкция для пациентов, которые хотят бесплатно попасть в Клинику лечебного питания ФГБУН «ФИЦ питания и биотехнологии».
- «**Год науки – 2021**» – материалы на тему научного подхода к питанию, информация о диетологии, нутрициологии, интервью с врачами и учеными, обзоры новых технологических решений для поддержания здоровья.

Разработаны и внедрены следующие обучающе-просветительские программы и материалы:

- **Распространено 5 видов печатной продукции** (созданных в 2020 году – по 50 000 экз. каждого вида) **в 49 регионах** – согласно дорожной карте проекта.
- **Создано 15 видов печатной продукции** (по 50 000 экз. каждого вида). Распространение запланировано в течение 2022 г. **в 60 регионах** – согласно дорожной карте проекта.
- **Создано 16 анимационных обучающих фильмов** (распространены в регионах и опубликованы на портале здоровое-питание.рф).
- **Проведены обучающие программы** для территориальных управлений, охвачено **более 5 млн человек**.

Рис. 1.3. Задачи по развитию Проекта в 2021 году

В 2021 году на портале здоровое-питание.рф создана полноценная библиотека верифицированной информации (рис. 1.4).



Рис. 1.4. Контентное развитие портала здоровое-питание.рф в 2021 году

Одним из наиболее показательных результатов 2021 года стало изменение отношения к здоровому питанию в позитивную сторону у трети жителей РФ за период реализации проекта. Итоги исследования подчеркнули важную роль разъяснительно-просветительской работы Роспотребнадзора и проекта «Здоровое питание» в динамике приверженности ЗОЖ и здоровому питанию среди россиян (рис. 1.5).



Рис. 1.5. Ключевые результаты проекта в 2021 году

1.4. Иные ежегодные мероприятия, направленные на развитие национальной системы защиты прав потребителей

В соответствии с пунктом 28 Плана мероприятий обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в разделе 6.3 настоящего Доклада.

Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке, предусмотренные пунктом 29 Плана мероприятий, представлен в Разделе 6.1 настоящего Доклада.

Выполнение пункта 36 и 37 Плана мероприятий (развитие международного сотрудничества) подробно изложено в Разделе 8 настоящего Доклада.

2. Особенности осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в условиях «регуляторной гильотины».

Правовые основы осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в связи с вступлением в силу Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»

В рамках проведения масштабной реформы контрольной (надзорной) деятельности, нацеленной на повышение уровня безопасности и устранение избыточной административной нагрузки на субъекты предпринимательской деятельности через отмену всех существующих нормативных актов в сфере контроля (надзора), и построение новой, современной, эффективной системы государственного контроля (надзора), направленной на снижение социально значимых рисков, был принят Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»³, вступивший в законную силу с 1 июля 2021 г.

Закон № 248-ФЗ предусматривает закрепление применения риск-ориентированного подхода, возможности применения альтернативных инструментов регулирования, регламентирует статус участников контрольного (надзорного) производства, перечень и порядок контрольных (надзорных) мероприятий, процедуры профилактики и иных мер по предупреждению рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям, порядок привлечения контролируемых лиц к ответственности и оспаривание действий контрольного (надзорного) органа.

Кроме этого, в Законе № 248-ФЗ сделан акцент не на привлечении контролируемого лица к ответственности, а на предупреждение нарушений обязательных требований посредством применения контрольными (надзорными) органами широкого спектра инструментов, среди которых приоритетное место отводится профилактике нарушений обязательных требований. В связи с этим в систему результативности и эффективности федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей входят ключевые и индикативные показатели, которые не основаны на количестве выявленных нарушений, количестве контролируемых лиц, привлеченных к ответственности, количестве и размере штрафов, наложенных на контролируемых лиц в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и т. п. показателях, используемых ранее.

Таким образом, переход к новой системе так называемого «умного контроля», основанного на внедрении профилактики, риск-ориентированного подхода, элементов дистанционного мониторинга и цифровизации в работе контрольных (надзорных) органов, должен способствовать достижению основных целей – обеспечение благополучия населения.

В соответствии с пунктом 47 плана законопроектной деятельности Правительства Российской Федерации на 2020 год, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2019 г. № 3205-р, Министерством экономического развития Российской Федерации был разработан Федеральный закон от 11 июня 2021 г. № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле

³ Далее – Закон № 248-ФЗ.

(надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»⁴ так называемый «закон-спутник», главной целью которого стало приведение положений отраслевых законов в соответствии с Законом № 248-ФЗ.

«Законом-спутником» были внесены соответствующие изменения в более чем 100 отраслевых законов, в том числе и в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (статья 4 Закона № 170-ФЗ).

Основное содержание статьи 4 Закона № 170-ФЗ составили положения, вносящие изменения в статью 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Новая редакция статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает наименование федерального государственного контроля (надзора), его предмет как совокупность обязательных требований, требования к положению федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а также определяет иные функции Роспотребнадзора.

Помимо актуализации положений отраслевых федеральных законов, «закон-спутник» направлен на совершенствование правового регулирования в отдельных сферах, связанных с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

Принятие Закона № 248-ФЗ, а также Закона № 170-ФЗ послужило основанием для подготовки Роспотребнадзором нового положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

В результате проведенной работы 1 июля 2021 г. вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей»⁵.

Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей определен порядок организации и проведения федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, направленный на предупреждение, выявление и пресечение нарушений юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, обязательных требований в области законодательства о защите прав потребителей, а также требований технических регламентов применительно к объектам технического регулирования в том случае, если эти объекты являются предметом отношений с участием потребителя и установленные техническими регламентами обязательные требования направлены на обеспечение соответствующих прав потребителя.

В свою очередь, обязательным требованиям посвящен отдельный закон, принятый также в рамках реформы контрольно-надзорной деятельности, а именно Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»⁶, который определяет само понятие обязательного требования, регламентирует процесс разработки и принятия таких требований, устанавливает цели и основные принципы их закрепления в законодательстве, определяет сферы общественных отношений, в рамках которых должны группироваться обязательные требования и соответствующие им виды государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

⁴ Далее – Закон № 170-ФЗ.

⁵ Далее – Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

⁶ Далее – Закон № 247-ФЗ.

В соответствии с частью 5 статьи 8 Закона № 247-ФЗ Роспотребнадзором утвержден и размещен на официальном сайте в сети интернет перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках данного федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей⁷.



Рис. 2.1. Перечни нормативных правовых актов

Кроме этого, в соответствии с частью 3 статьи 10 Закона № 247-ФЗ принято постановление Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2021 г. № 128 «Об утверждении Правил формирования, ведения и актуализации реестра обязательных требований», вступившее в силу 1 марта 2021 г., которым определен порядок формирования, ведения и актуализации реестра обязательных требований.

Реестр обязательных требований (далее – Реестр ОТ) представляет собой федеральную государственную информационную систему, которая создана в целях обеспечения систематизации обязательных требований и информирования заинтересованных лиц.

Реестр ОТ содержит перечень обязательных требований, информацию об установивших их нормативных правовых актах, сроке их действия⁸.

В настоящее время идет процесс наполнения реестра обязательными требованиями.

Также во исполнение части 10 статьи 23 Закона № 248-ФЗ в 2021 году приказом Роспотребнадзора от 23 декабря 2021 г. № 804 «Об утверждении индикатора риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации, дата регистрации: 21.01.2022, регистрационный номер: № 66949, опубликован на «Официальном интернет-портале правовой информации» www.pravo.gov.ru, номер опубликования: 0001202201210024, дата опубликования: 21.01.2022), был утвержден индикатор риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

⁷ https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php

⁸ <https://ot.gov.ru>

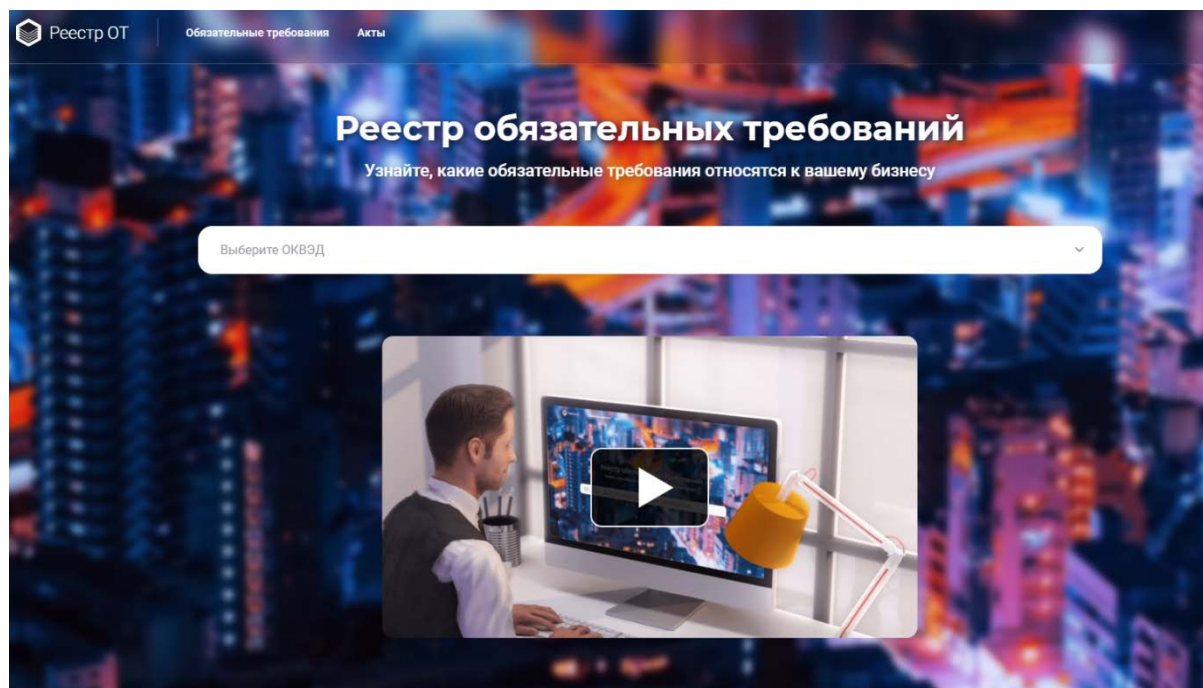


Рис. 2.2. Реестр обязательных требований

В рамках работы по реализации положений Закона № 248-ФЗ Роспотребнадзором были разработаны и утверждены индикативные показатели видов контроля, применяемые для мониторинга контрольной (надзорной) деятельности, ее анализа, выявления проблем, возникающих при ее осуществлении, и определения причин их возникновения, характеризующих соотношение между степенью устранения риска причинения вреда (ущерба) и объемом трудовых, материальных и финансовых ресурсов, а также уровень вмешательства в деятельность контролируемых лиц (приказ Роспотребнадзора от 26 января 2022 г. № 29 «Об утверждении перечня индикативных показателей, применяемых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей»).

В соответствии с частью 7 статьи 51 Закона № 248-ФЗ в целях добровольного определения контролируемыми лицами уровня соблюдения ими обязательных требований Роспотребнадзором были подготовлены методические рекомендации по проведению самообследования и подготовке декларации соблюдения обязательных требований, которые утверждены соответствующим приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 17 декабря 2021 г. № 787 (далее – Методические рекомендации) и размещены на официальном сайте Роспотребнадзора в сети интернет⁹.

Использование такого нового инструмента, как самообследование позволяет осуществить превенцию потребительских споров и возможных расходов контролируемого лица, связанных с нарушением обязательных требований.

Методические рекомендации предусматривают формы проведения, порядок проведения самообследования, а также способы принятия декларации соблюдения обязательных требований.

Роспотребнадзором ведется работа, связанная с разработкой технического решения, обеспечивающего возможность прохождения самообследования в автоматизированном режиме в форме тестирования, проводимом на официальном сайте Роспотребнадзора.

⁹ <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.p>

В целях стимулирования добросовестного соблюдения обязательных требований всеми контролируемыми лицами, устранения условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создания условий для доведения обязательных требований до контролируемых лиц, а также повышения информированности о способах их соблюдения и во исполнение положений статьи 44 Закона № 248-ФЗ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» была разработана и утверждена приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787 программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей¹⁰ на 2022 год, которая размещена на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в сети интернет¹¹.

Утвержденная программа профилактики рисков причинения вреда содержит анализ текущего состояния осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, перечень профилактических мероприятий, сроки (периодичность) их проведения, показатели результативности и эффективности программы профилактики рисков причинения вреда.

Помимо прочего, Роспотребнадзором в соответствии со статьей 14 Закона № 247-ФЗ ведется работа по подготовке руководства по соблюдению обязательных требований, нарушение которых является типовым или массовым при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Руководство по соблюдению обязательных требований будет применяться контролируемыми лицами на добровольной основе.

В развитие положений Закона № 248-ФЗ в 2021 году также были приняты следующие постановления Правительства Российской Федерации:

– от 6 марта 2021 г. № 338 «О межведомственном информационном взаимодействии в рамках осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», которым утверждены Правилами предоставления в рамках межведомственного информационного взаимодействия документов и (или) сведений, получаемых контрольными (надзорными) органами от иных органов либо подведомственных указанным органам организаций, в распоряжении которых находятся эти документы и (или) сведения, при организации и осуществлении видов государственного контроля (надзора), видов муниципального контроля;

– от 2 апреля 2021 г. № 528 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в части создания, эксплуатации и развития единого реестра видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля», в связи с которым в реестр внесены сведения о видах контроля (надзора), об органах, которые их осуществляют, перечень критериев и индикаторов риска нарушения обязательных требований; классификация объектов контроля с категориями риска; программа профилактики рисков причинения вреда и план проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий; информация о том, как получить консультации по вопросам соблюдения обязательных требований; сведения о профилактических и контрольно-надзорных мероприятиях;

¹⁰ Далее – программа профилактики рисков причинения вреда

¹¹ https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=19152.

– от 16 апреля 2021 г. № 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. № 415», которым определены порядок внесения сведений в единый реестр, порядок предоставления доступа к сведениям, содержащимся в едином реестре, порядок функционирования и информационного взаимодействия единого реестра с иными информационными системами;

– от 28 апреля 2021 г. № 663 «Об утверждении перечня видов федерального государственного контроля (надзора), в отношении которых обязательный досудебный порядок рассмотрения жалоб применяется с 1 июля 2021 г.», утвердившее перечень соответствующих видов федерального государственного контроля (надзора), в отношении которых применяется обязательный досудебный порядок обжалования решений органов, действий (бездействия) их должностных лиц;

– от 19 июня 2021 г. № 936 «О порядке регистрации, приостановления, возобновления и прекращения действия деклараций о соответствии, признания их недействительными и порядке приостановления, возобновления и прекращения действия сертификатов соответствия, признания их недействительными», которым установлены случаи и сроки прекращения действия сертификата соответствия или декларации о соответствии;

– от 15 июля 2021 г. № 1203 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», которым предусмотрено, что ГИС «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» будет использоваться в том числе для сбора, обработки, анализа и учета сведений, используемых для оценки и управления рисками причинения вреда (ущерба), с использованием подсистемы сбора данных системы; для ведения реестров разрешительной деятельности. Изменены состав сведений и сроки их внесения в единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий;

– от 3 августа 2021 г. № 1299 «Об утверждении Правил возмещения контролируемому лицу стоимости утраченной продукции (утраченных товаров) в ходе выездной проверки», которым установлены случаи и порядок возмещения контрольным (надзорным) органом контролируемому лицу стоимости, утраченной в ходе выездной проверки продукции (товаров);

– от 3 декабря 2021 г. № 2192 «Об утверждении Правил взаимодействия органов государственного контроля (надзора), а также органов государственного контроля (надзора) с национальным органом по аккредитации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов»;

– от 2 февраля 2022 г. № 90 «Об утверждении Правил оплаты услуг экспертов и экспертных организаций, привлекаемых органами федерального государственного контроля (надзора) при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, а также возмещения таким экспертам расходов, понесенных в связи с их участием в контрольных (надзорных) мероприятиях».

Кроме этого, приказом Минэкономразвития России от 31 марта 2021 г. № 151 утверждены типовые формы документов, используемых контрольными (надзорными) органами, а приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 2 июня 2021 г. № 294 (в соответствии с пунктом 7 данный документ вступил в силу с 1 июля 2021 г. и действует в части правоотношений, урегулированных Законом № 248-ФЗ) утверждены порядок направления прокурорами требований о проведении контрольных

(надзорных) мероприятий, порядок рассмотрения ими проектов ежегодных планов контрольных (надзорных) мероприятий, а также порядок согласования с прокурором проведения внепланового контрольного (надзорного) мероприятия.

Еще одной из новелл, определяющих полномочия Роспотребнадзора, являются изменения, внесенные в Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», согласно которым федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, осуществляется в пределах компетенции федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей.

Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1019 (начало действия редакции – с 1 марта 2022 г.).

Приказом Минцифры России от 20 декабря 2021 г. № 1357 «Об утверждении индикатора риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию» (зарегистрирован Минюстом России 22 февраля 2022 г., регистрационный № 67418) в развитие положений части 10 статьи 23 Закона № 248-ФЗ утвержден индикатор риска нарушения обязательных требований, применяемых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

3. Общие результаты осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзора и его территориальными органами в 2021 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 1 ноября 2019 г. № 863 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2020–2022 годы»¹², в числе которых совершенствование надзора (контроля) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, в том числе в соответствии с новым правовым регулированием, установленным Законом № 248-ФЗ, Законом № 247-ФЗ¹³ и КоАП РФ.

В 2021 году уменьшилось количество поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 400 432 обращения, что на 7,1 % меньше, чем в 2020 году (431 040 обращений).

Однако в целом за десятилетний период количество обращений по указанным вопросам, поступившим в Роспотребнадзор и его территориальные органы в течение 2021 года, увеличилось в 1,4 раза (на 42,7 %) (рис. 3.1).

Количество обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг, как и в предыдущие годы, превалирует над количеством потребительских жалоб в сегменте торговли.

Снижение общего количества обращений за 2021 год произошло за счёт снижения количества жалоб потребителей в сфере предоставления услуг, которых в 2021 году поступило меньше на 31 128, чем в 2020 году (или на 11,8 %). При этом, количество обращений в сфере розничной торговли осталось практически на том же уровне.

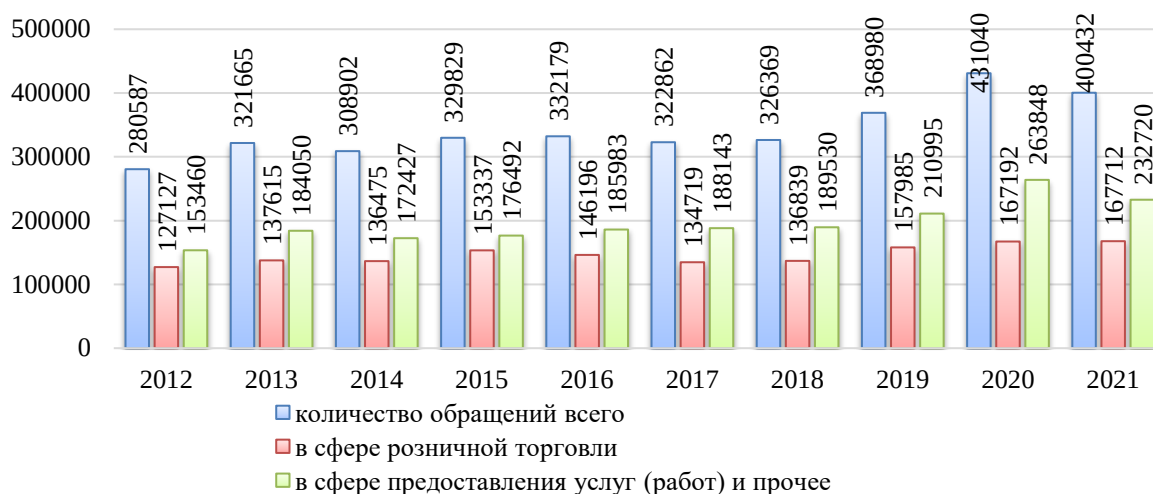


Рис. 3.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор и его территориальные органы обращений по вопросам защиты прав потребителей (2012–2021 гг.)

¹² С учетом изменений, внесенных приказом Роспотребнадзора от 2 декабря 2020 г. № 791.

¹³ Подробно об особенностях осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в условиях «регуляторной гильотины» и его правовых основах в связи с вступлением в силу Закона № 248-ФЗ см. в разделе 2 данного Доклада.

При этом в ряде субъектов Российской Федерации за десятилетний период отмечается значительный рост числа обращений, в других за этот же анализируемый временной отрезок – снижение (табл. 3.1).

Таблица 3.1

Количество обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2012 и 2021 гг.

Рост числа обращений				Снижение числа обращений			
Регион	2012	2021	Кратность увеличения	Регион	2012	2021	Кратность снижения
1	2	3	4	5	6	7	8
Новосибирская область	1367	6058	4,4	Еврейская автономная область	1195	174	6,9
Владимирская область	1470	5751	3,9	Магаданская область	1315	325	4,0
Московская область	10504	36039	3,4	Алтайский край	11894	4828	2,5
г. Москва	19354	64530	3,3	Кабардино-Балкарская Республика	848	403	2,1
г. Санкт-Петербург	11858	36409	3,1	Ульяновская область	5340	2574	2,1
Республика Дагестан	284	824	2,9	Вологодская область	5558	2742	2,0
Тульская область	1237	3543	2,9	Красноярский край	17793	8940	2,0
Чукотский автономный округ	42	109	2,6	Калужская область	4478	2392	1,9
Республика Адыгея	481	1187	2,5	Республика Тыва	1064	571	1,9
Краснодарский край	6571	15906	2,4	Республика Калмыкия	1106	599	1,8
Ростовская область	4696	11345	2,4	Тюменская область	7494	4086	1,8
Республика Марий Эл	565	1315	2,3	Новгородская область	2706	1478	1,8
Чувашская Республика	806	1808	2,2	Самарская область	11641	6647	1,8
Ленинградская область	3033	6757	2,2	Архангельская область	3562	2124	1,7
Белгородская область	1224	2682	2,2	Астраханская область	4275	2596	1,6
Кировская область	1966	4217	2,1	Ямало-Ненецкий автономный округ	1927	1184	1,6
Тамбовская область	800	1522	1,9	Костромская область	1805	1182	1,5

Продолжение табл. 3.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Мурманская область	2095	3912	1,9	Удмуртская Республика	4709	3091	1,5
Псковская область	1691	3122	1,8	Республика Саха (Якутия)	2275	1508	1,5
Омская область	3338	5927	1,8	Ненецкий автономный округ	121	82	1,5

В общем объеме всех полученных в 2021 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (400 432), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (304 622) составила 76,1 %, что продолжило тенденцию снижения данного показателя (2020 год – 81,9 %, 2017 год – 84,2 %, 2010 год – 91,8 %).

При этом 32 303 обращения поступило в формате устных и 272 319 письменных обращений (в 2020 году 43 861 и 309 280 соответственно).

В 2021 году продолжилась тенденция к укреплению взаимодействия всех звеньев, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, о чем свидетельствует увеличение обращений со стороны органов государственной власти и местного самоуправления.

Число таких обращений составило 91 904 единицы, что на 23,2 % больше по сравнению с 2020 годом (74 609 единиц).

В структуре обращений по видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности в сфере услуг (232 720 обращений) наибольшую долю, как и в предыдущие годы, занимают обращения по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 17,6 % (40 882).

Несмотря на незначительное увеличение доли обращений по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг в 2021 году по сравнению с 2020 годом, в многолетней динамике с 2012 года прослеживается устойчивая тенденция к уменьшению показателя (в 2020 году на долю таких обращений приходилось 16,1 % от общего числа поступивших обращений, в 2017 г. – 27,2 %, в 2012 г. – 44,4 %). Данная статистика свидетельствует об эффективности осуществления государственного жилищного надзора уполномоченными органами, освещения в СМИ его результатов и направления гражданами соответствующих обращений по компетенции в данные органы.

Незначительно увеличилась доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: в 2021 году поступило 25 459 таких обращений, что составило 10,9 % от всех полученных обращений в сфере услуг (в 2020 году поступило 24 859 обращений по вопросам деятельности на финансовом рынке, что составило 9,4 % от всех обращений в сфере услуг).

Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2021 году по различным видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности, представлена на рис. 3.2.

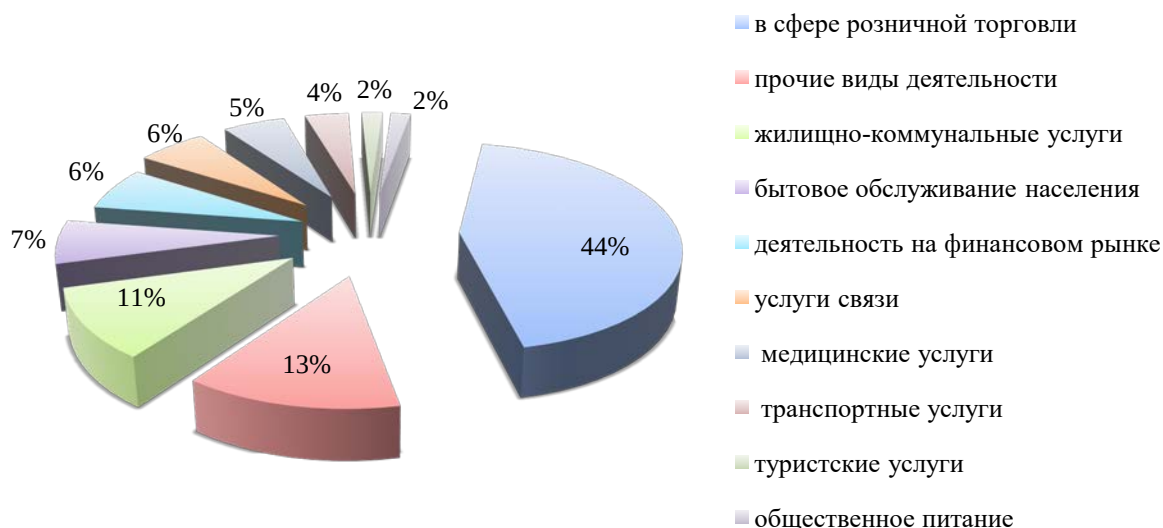


Рис. 3.2. Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2021 году

В 2021 году было рассмотрено 386 041 обращение, из которых в 82 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (316 413); 15,5 % (59 742) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; лишь 1,8 % (7 068) обращений стали основанием для проведения административных расследований и 1,1 % (4 280) стали основанием для проведения контрольных надзорных мероприятий.

Представленная на рис. 3.3 диаграмма наглядно демонстрирует резкое снижение количества контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных по фактам, указанным в обращениях потребителей, начиная с 2017 года (в 11 раз меньше в отчетном периоде по сравнению с 2012 годом), связанное с законодательно закрепленным обязательным претензионным порядком урегулирования спора до обращения потребителя в Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки¹⁴, а также новеллами, установленными статьями 59 и 60 Закона № 248-ФЗ, которые и привели к снижению числа таких контрольных (надзорных) мероприятий.

При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю, как количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий в 2021 году, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Омская область (19,3 %), Республика Северная Осетия – Алания (12,1 %), Кабардино-Балкарская Республика (8,9 %).

¹⁴ Федеральный закон от 3 июля 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».

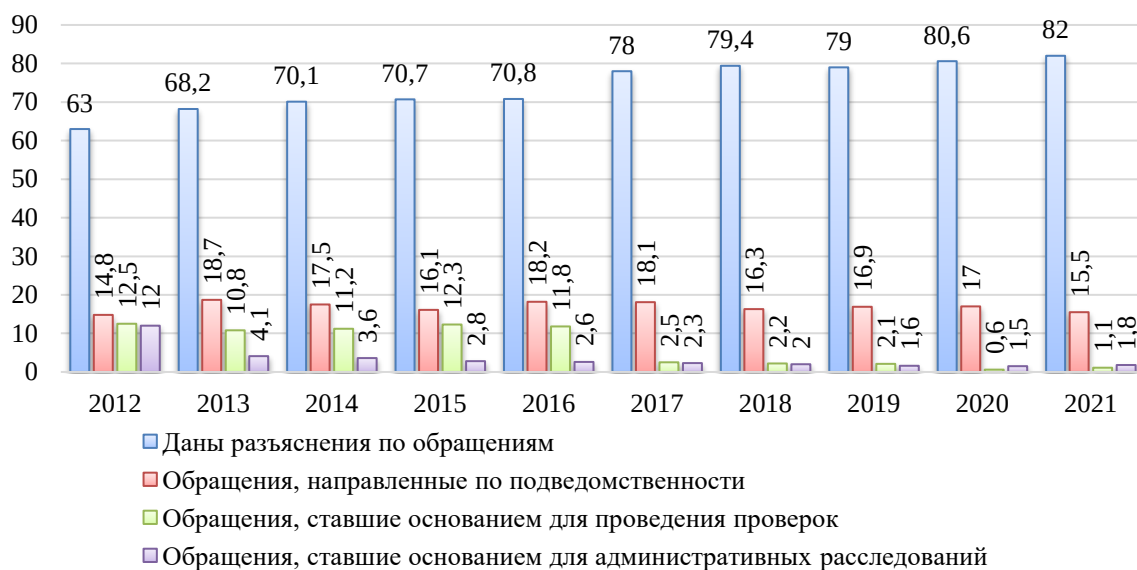


Рис. 3.3. Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2021 г.

Наибольшее процентное соотношение по показателю количества обращений, ставших основанием для проведения административного расследования, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Магаданская область (23,9 %), Курганская область (15,9 %), Хабаровский край (13,9 %), г. Севастополь (10,6 %), Удмуртская Республика (10,1 %), Карачаево-Черкесская Республика (9,2 %), Кемеровская область – Кузбасс (9,1 %), Ставропольский край (7,7), Ямало-Ненецкий автономный округ (6,2 %), Свердловская область (6 %).

По результатам проведения в 2021 году контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований (общее количество которых составило 11 348) по фактам выявленных нарушений составлено 13 786 протоколов об административных правонарушениях, что свидетельствует об обоснованности принятия процессуальных решений при рассмотрении обращений потребителей сотрудниками территориальных органов Роспотребнадзора (в 2020 году рассмотрено 412 783 обращений, составлено 11 153 протокола об административных правонарушениях); подано 2 651 иск (заявление) в судебные органы (в 2020 году – 2 903 иска); 104 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2020 году – 77 материалов).

В соответствии с п. 6 (1) Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 года № 412 и п. 21 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года № 1005, федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в 2021 году осуществлялся без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей в 2021 году составило 11 387, что в 2,3 раза меньше, чем количество мероприятий по контролю, проведенных в 2020 году – 26 381 (в т. ч., внеплановых проверок – 13 904).

В соответствии с положениями главы 2 Закона № 294-ФЗ и главы 10 Федерального закона № 248-ФЗ, в 2021 году территориальными органами Роспотребнадзора проведены следующие контрольные (надзорные) мероприятия:

- 7 217 (63,3 %) проверок, из них: 5 855 (51,4 %) выездных проверок, 1 362 (11,9 %) документарных проверок;
- 1 367 (12,0 %) контрольных закупок;
- 1 360 (11,9 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 1 057 (9,3 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 329 (2,9 %) инспекционных визитов;
- 49 (0,4 %) мероприятий по выборочному контролю;
- 8 (0,1 %) мониторинговых закупок.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за период 2012–2021 гг. представлены в табл. 3.2.

Таблица 3.2

**Структура контрольных (надзорных) мероприятий
и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального
государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей
в 2012–2021 гг.**

Годы	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ)				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе:			всего	в среднем на 1 КНМ
		плановые проверки	внеплановые проверки	иные КНМ*		
1	2	3	4	5	6	7
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
2016	96 540	18 968	77 572	–	247 708	2,57
2017	86 288	19 477	64 189	2 622	229 077	2,65
2018	75 798	3 179	46 753	25 866	152 091	2,0
2019	98 140	–	85 213	12 927	214 063	2,2
2020	26 381	–	13 904	12 477	39 422	1,49
2021	11 387	–	7 217	4 170	31 959	2,81

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021)).

С 1 июля 2021 г. вступил в силу Закон № 248-ФЗ, которым установлена новая система госконтроля и порядок проведения контрольных (надзорных) мероприятий. Принятие указанного закона явилось логическим закреплением на законодательном уровне единой системы принципов государственного контроля (надзора). Одним из принципов государственного контроля (надзора), прописанным в законе, установлено «соразмерное вмешательство в деятельность контролируемых лиц».

Общая статистика за последние 10 лет показывает устойчивое снижение общего количества контрольных (надзорных) мероприятий, что связано как с законодательным введением обязательного претензионного порядка до обращения потребителя в

Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки, так и отменой проведения плановых проверок в сфере защиты прав потребителей и ввиду особенностей осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора) из-за пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Всего в 2021 году территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей проведено 7 217 проверок (документарных и выездных), что на 48,1 % меньше, чем в 2020 году – 13 904.

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к количеству контрольных (надзорных) мероприятий вырос в 2021 г. практически в 2 раза и составил 2,81 (в 2020 году – 1,49), что свидетельствует о неснижаемом уровне осуществления Роспотребнадзором контрольных (надзорных) функций при общем снижении административной нагрузки на бизнес (рис. 3.4), с учетом особенностей его осуществления, установленных Правительством Российской Федерации, в период распространения коронавирусной инфекции.

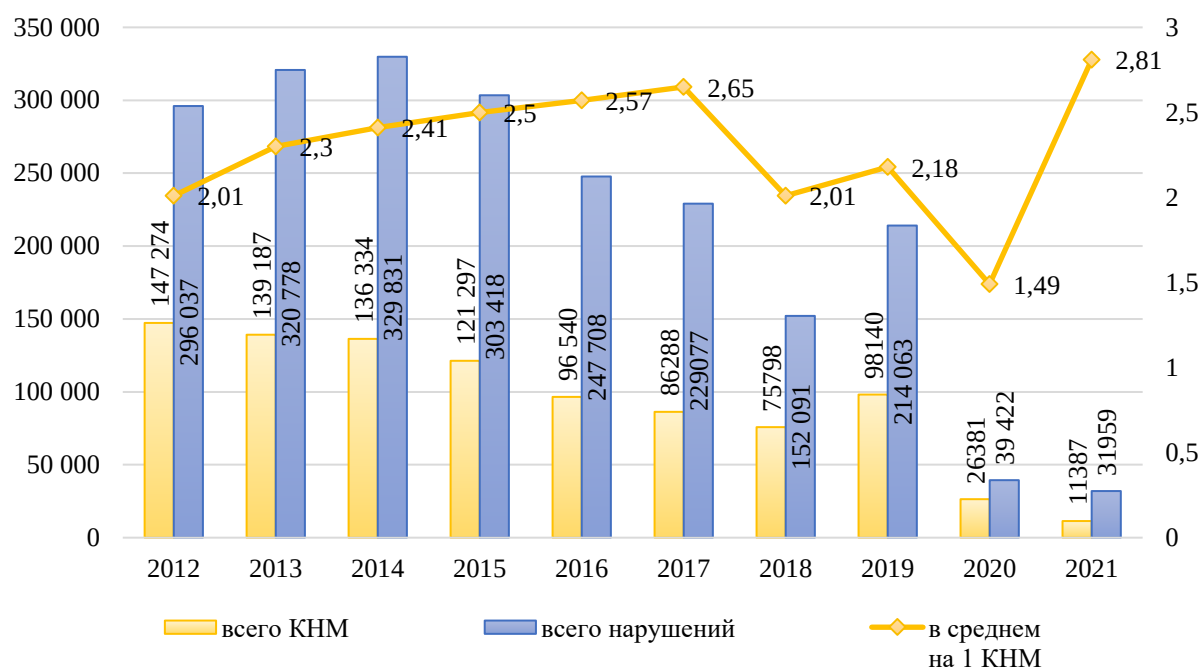


Рис. 3.4. Количество контрольных (надзорных) мероприятий и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2012–2021 гг.

Как и в предыдущие годы, в субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии существенно варьируется. В табл. 3.3 представлены данные о проведенных контрольных (надзорных) мероприятиях и выявленных нарушениях обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2021 году в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.3

Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2021 г. в отдельных субъектах Российской Федерации

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок и КНМ	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку и КНМ, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	11 387	31 959	2,8
Республика Марий Эл	16	309	19,3
Свердловская область	341	3134	9,2
Камчатский край	68	496	7,3
Пермский край	115	809	7,0
Красноярский край	343	2386	7,0
г. Москва	482	3316	6,9
Ненецкий автономный округ	3	20	6,7
Республика Башкортостан	301	1897	6,3
Тюменская область	123	726	5,9
Амурская область	85	476	5,6
Алтайский край	343	1824	5,3
Саратовская область	86	428	5,0
Владимирская область	43	198	4,6
Пензенская область	170	771	4,5
Новосибирская область	258	1163	4,5
Кемеровская область - Кузбасс	239	1063	4,4
Челябинская область	56	233	4,2
г. Санкт-Петербург	390	1357	3,5
Вологодская область	80	244	3,1
Орловская область	185	556	3,0
Приморский край	86	251	2,9
Кировская область	43	125	2,9
Тверская область	37	101	2,7
Брянская область	75	202	2,7
Тульская область	77	202	2,6
Тамбовская область	45	117	2,6
Ставропольский край	107	270	2,5
Республика Карелия	34	81	2,4
Воронежская область	384	911	2,4
Иркутская область	237	550	2,3
Удмуртская Республика	110	253	2,3
Белгородская область	72	163	2,3
Курская область	64	139	2,2
Нижегородская область	198	421	2,1
Ивановская область	107	227	2,1

Продолжение табл. 3.3

1	2	3	4
Ульяновская область	10	21	2,1
Ямало-Ненецкий автономный округ	70	142	2,0
Липецкая область	72	141	2,0
Курганская область	152	290	1,9
Республика Бурятия	48	91	1,9
Калининградская область	15	28	1,9
Кабардино-Балкарская Республика	56	103	1,8
Краснодарский край	717	1255	1,8
Республика Татарстан	73	118	1,6
Чувашская Республика	55	88	1,6
Новгородская область	214	340	1,6
Ленинградская область	193	305	1,6
Московская область	525	790	1,5
Республика Саха (Якутия)	100	150	1,5
Томская область	75	110	1,5
Республика Хакасия	13	19	1,5
Республика Коми	140	195	1,4
Самарская область	31	43	1,4
Республика Калмыкия	58	79	1,4
Архангельская область	55	71	1,3
Астраханская область	207	248	1,2
Республика Крым	78	92	1,2
Республика Ингушетия	24	28	1,2
Оренбургская область	89	102	1,1
Волгоградская область	365	402	1,1
Магаданская область	25	27	1,1
г. Севастополь	2	2	1,0
Ростовская область	445	443	1,0
Республика Тыва	98	91	0,9
Псковская область	36	31	0,9
Ярославская область	56	37	0,7
Мурманская область	35	22	0,6
Республика Северная Осетия – Алания	79	48	0,6
Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	29	15	0,5
Рязанская область	340	175	0,5
Смоленская область	23	11	0,5
Ханты-Мансийский автономный округ	107	51	0,5
Карачаево-Черкесская Республика	7	3	0,4

Продолжение табл. 3.3

1	2	3	4
Калужская область	36	14	0,4
Костромская область	12	4	0,3
Республика Адыгея	78	26	0,3
Омская область	422	129	0,3
Республика Дагестан	110	30	0,3
Забайкальский край	313	78	0,2
Республика Мордовия	235	36	0,2
Сахалинская область	17	1	0,1
Хабаровский край	7	0	0,0
Чеченская Республика	37	0	0,0

Нарушения выявлены по результатам 55,3 % (4 959) контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых при взаимодействии с контролируемым лицом и 28,8 % (696) мероприятий, проводимых без взаимодействия с контролируемым лицом.

Наибольшее количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) проведено в сфере розничной торговли – 2 017 ед. или 83,5 %.

В сфере услуг число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями составило 400 ед. или 16,5 %, из которых по 61 мероприятию (15,3 %) проведено в сферах бытового обслуживания населения и оказания гостиничных услуг, 47 мероприятий (11,8 %) – медицинских услуг, 42 мероприятия (10,5 %) – долевого строительства жилья.

Законодательством Российской Федерации предусмотрен достаточно серьезный арсенал правовых норм, обеспечивающих право потребителей на информацию, однако среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», сохраняется высокая доля нарушений именно этого права (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 53 % (2020 г. – 61 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2021 гг. представлена в табл. 3.4.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 39 989 протоколов об административном правонарушении (в 2020 г. – 38 116).

Таблица 3.4

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований
при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав
потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	296 037	320 778	329 831	303 418	247 795	229 077	152 091	214 063	39 422	31 959
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	180 250	187 882	190 111	171 978	136 838	121 066	75 430	115 234	18 556	14 440
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	16 589	17 779	18 580	15 584	14 783	10 262	6 750	9 393	1 399	1 412
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6 756	6 684	5 062	6 216	4 974	3 717	2 151	3 572	397	345
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	10 036	9 734	9 851	8 953	7 711	7 312	5 169	5 864	1 187	816
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	110 710	114 938	116 884	102 731	80 074	72 271	44 394	73 666	11 369	7 722
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 921	7 293	5 995	5 828	3 666	2 539	1 922	3 134	316	406
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	9 500	10 766	10 640	9 203	8 016	7 333	3 738	3 561	1 109	1 084
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	20 738	20 688	23 099	23 463	17 614	17 632	11 306	16 044	2 779	2 655

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2021 году представлена на рис. 3.5.

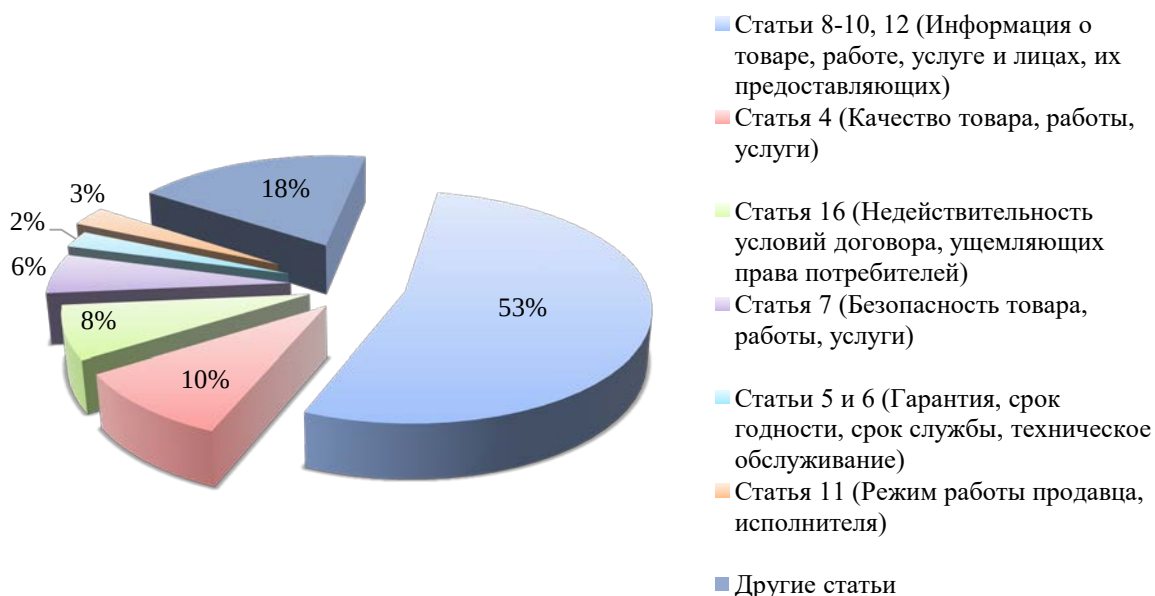


Рис. 3.5. Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2021 г.

Всего в 2021 году вынесено 33 210 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2020 г. – 36 637) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа (что на 10,3 % меньше, чем в предыдущем отчетном периоде) на общую сумму 348 228,9 тыс. руб. (в 2020 г. – 333 606,4 тыс. руб.).

Наибольшее количество протоколов об административных правонарушениях составлено и постановлений по делам об административных правонарушениях вынесено должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора по Республике Татарстан (5 530 и 4 611 соответственно), городу Москве (5 492 и 5 075), Краснодарскому краю (4 333 и 3 340), Ростовской области (4 080 и 2 268 соответственно), Свердловской области (4 020 и 3 107).

В 2021 году количество наложенных административных штрафов (20 995) уменьшилось по сравнению с показателем предшествующего года (в 2020 г. – 24 312) на 15,8 %, что связано с уменьшением общего количества контрольных (надзорных) мероприятий.

Средняя сумма административного штрафа в 2021 году увеличилась и составила 10,4 тыс. рублей (в 2020 году – 9,1 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 3.6.

В 2021 году 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 КоАП РФ) увеличилась и составила 13,8 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2020 году – 12,6 %).

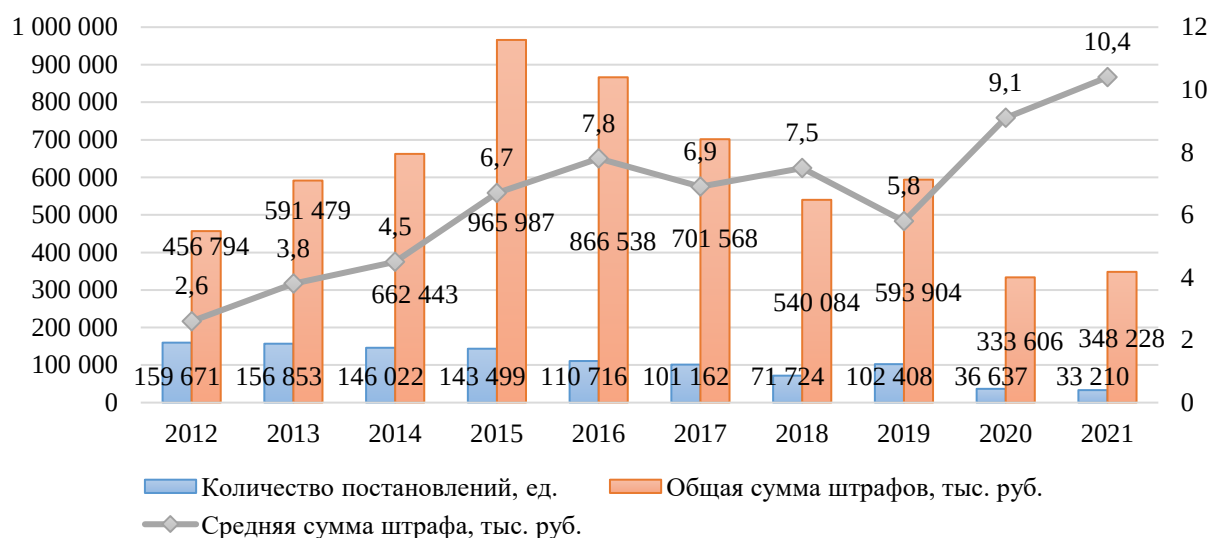


Рис. 3.6. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2012–2021 гг.

Наиболее значительной в 2021 году, как и в предыдущие периоды, является 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 КоАП РФ (статьи 14.4 и 14.15), в 2021 году пришлось 23,6 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2020 году – 19,7 %).

Существенная доля административных постановлений в 2021 году вынесена территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге). На постановления, вынесенные по соответствующим статьям КоАП РФ (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8), в 2021 году пришлось 10,4 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2020 году – 6,4).

Среди иных наиболее частых оснований для применения территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания в 2021 году так же, как и в 2020 году, 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 7,7 % (в 2020 г. – 10,3 %);

- 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 7,8 % (в 2020 г. – 6,7 %);

- 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 6,6 % (в 2020 г. – 5,9 %);

- нарушение правил хранения или реализации продуктов животноводства – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 10.8 составила 0,8 % (в 2020 г. – 1,5 %);

- обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 3,3 % (в 2020 г. – 3,1 %);

– 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 1,7 % (в 2020 г. – 2,9 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 году направлено 14 572 дела об административных правонарушениях (в 2020 г. – 10 664). Из 10 788 (или в 74 % от общего числа направленных, в 2020 году – 7 525) административных дел, по которым судами принято решение о назначении административного наказания, по 3 338 делам (в 2020 году – 2 638) приняты решения о назначении административного штрафа, по 6 079 делам (в 2020 г. – 4 016) – административного штрафа и конфискации / изъятия и уничтожения предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными пунктом 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в 2021 году было подано 28 заявлений (в 2020 году подано 36 заявлений) в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное и грубое нарушение прав потребителей, в т. ч. – 26 заявлений (в 2020 г. 28 заявлений) за неоднократное нарушение прав потребителей и 2 – за грубое нарушение их прав (в 2020 г. – 8).

Рассмотрено судами 18 заявлений о ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей (в 2020 г. – 30 заявлений), удовлетворено – 14, или 50 % от поданных (в 2020 г. – 30, или 80,5 %).

Количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде в сфере розничной торговли составило 9 заявлений, из них удовлетворено – 6, в сфере услуг подано 19 заявлений, удовлетворено – 8 (в 2020 г. – удовлетворено в сфере торговли – 13, в сфере услуг – 15).

В 2021 году 17 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2020 году – 45).

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, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, с 2014 года 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 2021 году в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей показал, что в 22 619 обращениях из 400 432 поступивших (5,6 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них 11 285 обращений (49,9 %) касались сферы услуг.

Динамика количества поступивших обращений о причинении вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2012–2021 гг. представлена на рис. 3.7.

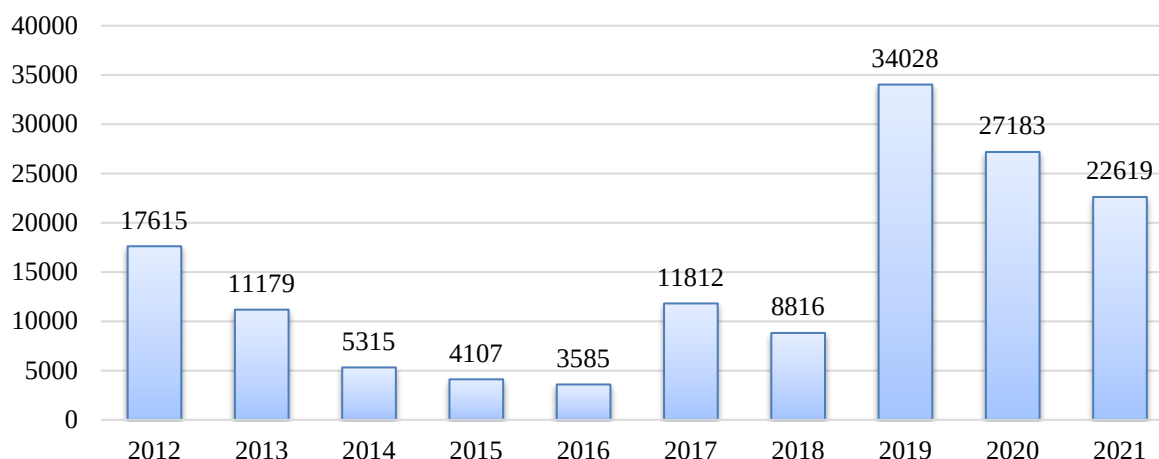


Рис. 3.7. Динамика числа обращений о причинении вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2012–2021 гг.

При осуществлении специалистами территориальных органов Роспотребнадзора функции по контролю (надзору) в сфере защиты прав потребителей в 2021 году зарегистрировано 10 889 случаев причинения вреда (в 2020 году – 6 085), большинство из которых связаны с:

- приобретением, использованием потребителями товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 47,7 % (в 2020 году – 31,1 %);
- предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 47,5 % (в 2020 году – 62,5 %);
- приобретением, использованием потребителями опасных товаров (работ, услуг) – 3,0 % (в 2020 году – 4,6 %) (рис. 3.8).

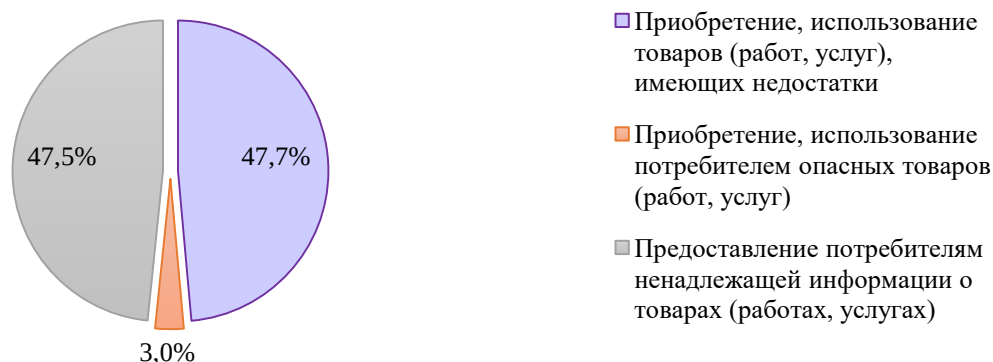


Рис. 3.8. Структура случаев причинения вреда в 2021 г. по основным причинам

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда наибольшую долю (99,4 %) занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей – 10 825 случаев (в 2020 г. – 6 036). Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 59 или менее 1 % (в 2020 г. – 47). Число случаев причинения вреда окружающей среде составило 5 или менее 0,05 % (в 2020 г. – 2) (рис. 3.9).

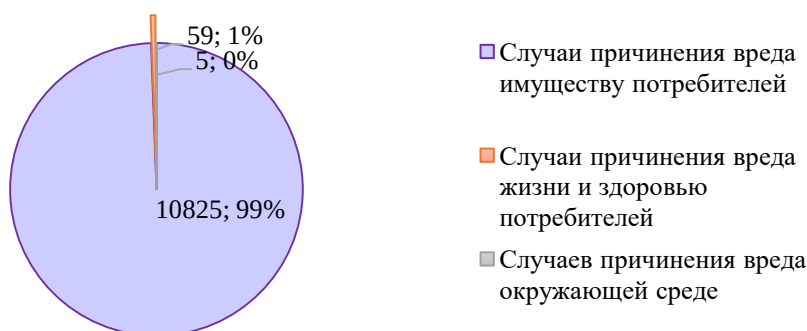


Рис. 3.9. Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей в 2021 году по объекту причинения вреда

Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2021 году по результатам 23 контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (в 2020 г. – 27); случаи причинения вреда имуществу потребителей – по результатам 584 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2020 г. – 521).

Из выявленных 10 825 случаев причинения вреда имуществу потребителей:

– вызваны приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 5 192 случая (в 2020 г. – 1 885);

– вызваны приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 317 случаев (в 2020 г. – 263);

– вызваны предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 5 132 случая (в 2020 г. – 3 787).

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде, имуществу потребителей за 2017–2021 гг. представлены в таблице 3.5.

Таблица 3.5

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде, имуществу потребителей за 2017–2021 гг.

	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, в т. ч. вызванных:	83	148	342	47	59
– использованием товаров, имеющих недостатки	18	44	26	7	6
– приобретением, использованием опасных товаров	56	2	201	19	7
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	9	101	92	15	37
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, в т. ч. вызванных:	0	0	17	2	5
– использованием товаров, имеющих недостатки	0	0	0	0	1
– приобретением, использованием опасных товаров	0	0	17	0	0

Продолжение табл. 3.5

1	2	3	4	5	6
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	0	0	0	2	4
Выявлено случаев причинения вреда имуществу потребителей, в т. ч. вызванных:	6 978	6 067	14 461	6 036	10 825
– использованием товаров, имеющих недостатки	497	1 809	5 065	1 885	5 192
– приобретением, использованием опасных товаров	931	521	1 033	263	317
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	5 550	3 510	8 072	3 787	5 132
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	283 210,4	143 670,8	1 402 412,6	440 375,1	616 719,8
Итого случаев причинения вреда	7 061	6 215	14 820	6 085	10 889

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основная доля случаев причинения вреда в 2021 году выявлена в сфере розничной торговли – 6 889 случаев (63,3 %), из них продовольственными товарами – 1 907 (17,5 %).

В 55,9 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (3 852 случая); в 4,5 % – использованием опасных товаров (308 случаев); в 38,3 % – использованием товаров, имеющих недостатки (2 641 случай).

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных фактов причинения вреда имуществу потребителей (3 822). Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 2 638 случаях, опасных товаров – в 306 случаях.

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

- бытовое обслуживание населения – 1 072 случая, 9,9 % (в 2020 г. – 359);
- деятельность на финансовом рынке – 738 случаев, 6,8 % (в 2020 г. – 878);
- жилищно-коммунальные услуги – 473 случая, 4,4 % (в 2020 г. – 124);
- медицинские услуги – 396 случаев, 3,6 % (в 2020 г. – 93);
- гостиничные услуги – 99 случаев, 0,9 % (в 2020 г. – 14);
- услуги связи – 225 случаев, 2,1 % (в 2020 г. – 74);
- туристские услуги – 123 случая, 1,1 % (в 2020 г. – 257);
- общественное питание – 195 случаев, 1,8 % (в 2020 г. – 62);
- транспортные услуги – 103 случая, 0,95 % (в 2020 г. – 292);
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 66 случаев, 0,6 % (в 2020 г. – 26),
- риэлтерская деятельность – 51 случаев 0,5 % (в 2020 г. – 25);
- образовательные услуги – 83 случая, 0,8 % (в 2020 г. – 14);
- услуги автостоянок – 6 случаев 0,06 % (в 2020 г. – 4);
- прочие виды деятельности – 259 случаев, 2,4 % (в 2020 г. – 398).

4. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

4.1. Продажа товаров по договору розничной купли-продажи

По информации, размещенной на официальном сайте Федеральной службы государственной статистики (Росстат)¹⁵, оборот розничной торговли в 2021 году составил 39 257,4 млрд руб., или 107,3 % (в сопоставимых ценах) к 2020 году, в декабре 2021 года – 4 160,6 млрд руб., или 105,4 % к уровню соответствующего периода предыдущего года (табл. 4.1.1).

Таблица 4.1.1

Динамика оборота розничной торговли в 2021 году (в сопоставимых ценах), %

2021 год, млрд руб.		В % к	
		соответствующему периоду предыдущего года	предыдущему периоду
Январь	2826,5	100,5	77,9
Февраль	2782,2	98,8	97,6
Март	3061,3	96,8	109,2
I квартал	8670	98,6	87,6
Апрель	3092,9	135,2	100,4
Май	3149,3	127,3	101,1
Июнь	3189	111	100,6
II квартал	9431,2	12,36	106,5
I полугодие	18101,2	110,2	
Июль	3294,1	105,3	102,9
Август	3224,8	105,4	103,4
Сентябрь	3397,2	105,8	98,5
III квартал	10116,1	105,5	105,5
Январь-сентябрь	28217,3	108,5	
Октябрь	3468,9	104,3	100,8
Ноябрь	3410,6	103,1	97,3
Декабрь	4160,6	105,4	120,9
IV квартал	11040,1	104,3	105,9
Год	39257,4	107,3	

При этом на 95,4 % он формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка (доля розничных рынков и ярмарок составила 4,6 % (в 2020 году – 95,3 % и 4,7 % соответственно), в декабре 2021 года – 95,5 % и 4,5 % (в декабре 2020 года – 95,3 % и 4,7 % соответственно)).

Динамика оборота розничной торговли и динамика оборота в регионах, представленная по данным Росстата (РИА Рейтинг)¹⁶, указана в приложении 1.

¹⁵ https://gks.ru/bgd/regl/b21_01/Main.htm

¹⁶ <https://ria.ru/20210830/torgovlya-1747765752.html?in=t>

Уже в первом полугодии 2021 года оборот розничной торговли увеличился в 80 российских регионах, причем в 13 из них – более чем на 15 %. Максимальный рост наблюдался в Адыгее и Краснодарском крае – 24,4 и 20,5 % соответственно. В пяти субъектах Российской Федерации – Ненецком автономном округе, Свердловской, Омской, Томской и Мурманской областях – покупательная активность, напротив, снизилась (рис. 4.1.1).

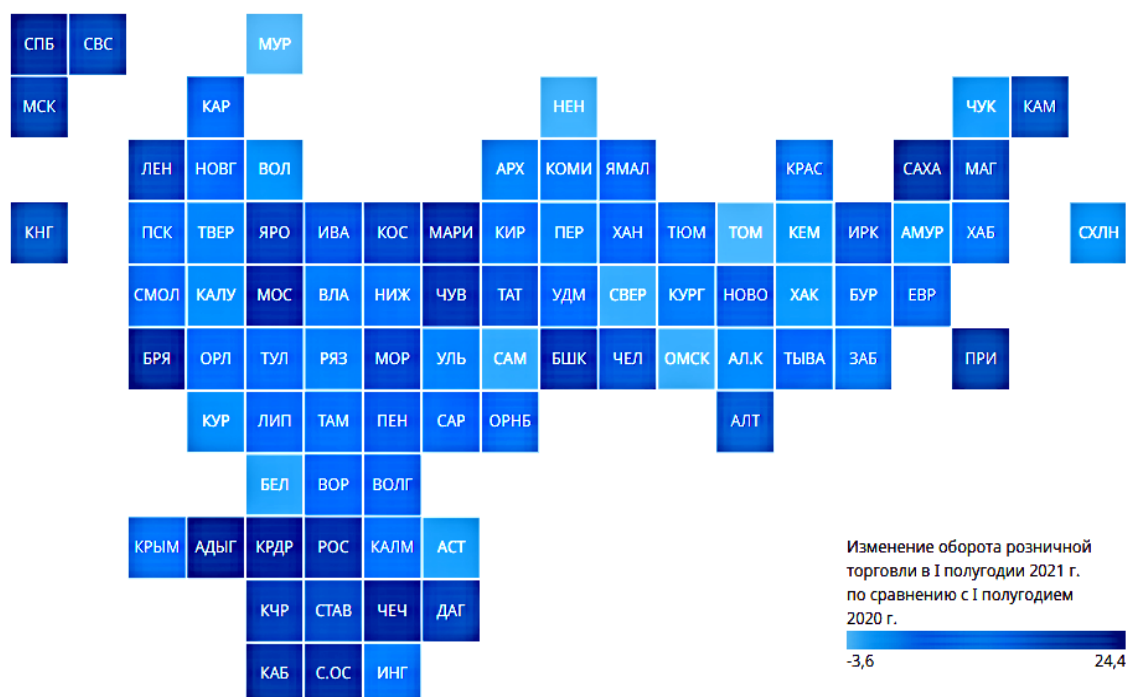


Рис. 4.1.1. Оборот розничной торговли в Российской Федерации (инфографика Ria.ru)

Вместе с тем на ряд товарных позиций в 2021 году отмечен рост цен (индекс потребительских цен в регионах¹⁷ представлен в приложении 2). Рейтинг роста цен на продукты в %, по данным Росстата за 2021 год представлен на рис. 4.1.2.

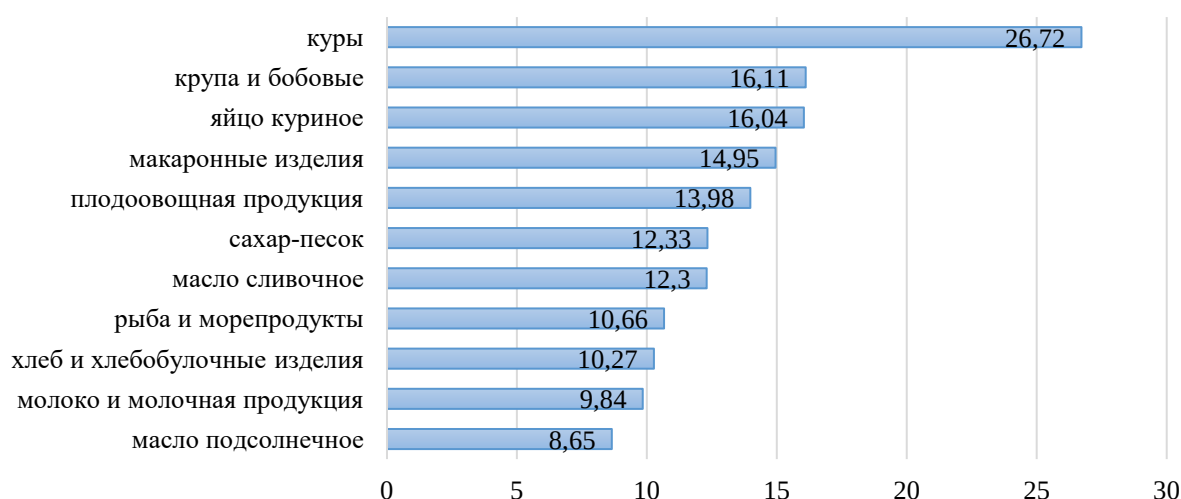


Рис. 4.1.2. Рейтинг роста цен на продукты в %, по данным Росстата за 2021 год

¹⁷ Источник РИА Рейтинг по данным Росстата.

На сдерживание роста цен на социально значимые продовольственные товары были направлены поручения Правительства Российской Федерации, исполнение которых обеспечивалось Федеральной антимонопольной службой¹⁸.

В 2021 году¹⁹ в субъектах Российской Федерации был организован мониторинг цен на социально значимые продовольственные товары, а также поступающих жалоб и обращений, связанных с ростом цен на продовольственные товары, обеспечена координация работы территориальных органов по указанному направлению, что позволило оперативно выявлять случаи необоснованного повышения цен на продовольственных рынках и применять меры антимонопольного реагирования при выявлении признаков нарушения антимонопольного законодательства. В частности, осуществлен контроль за исполнением параметров Соглашений о принятии мер по снижению и поддержанию цен на сахар-песок белый российского производства и масло подсолнечное, заключенных Минпромторгом России, Минсельхозом России, ассоциациями производителей указанных товаров и торговыми сетями в рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2020 г. № 2094 «О соглашениях между федеральными органами исполнительной власти и хозяйствующими субъектами о снижении и поддержании цен на отдельные виды социально значимых продовольственных товаров первой необходимости»²⁰.

Рассмотрено более 914 обращений граждан и организаций по вопросу цен на продукты. Выдано 5 предостережений должностным лицам хозяйствующих субъектов о недопустимости нарушения антимонопольного законодательства в соответствии со статьей 25.7 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции»²¹ в связи с публичными заявлениями о планируемом поведении на товарном рынке в части повышения цен на сельскохозяйственную продукцию, сырье и продовольствие. Указанные действия в сочетании с мерами контроля соблюдения антимонопольного законодательства при предоставлении субсидий субъектами Российской Федерации в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2021 г. № 544²² позволили сдержать рост потребительских цен на такие социально значимые продовольственные товары, как сахар белый и масло подсолнечное и не допустить сокращения объема их производства в условиях сдерживания роста цен.

Осуществлен контроль за соблюдением антимонопольного законодательства при предоставлении субсидий сельхозпроизводителям и переработчикам сельскохозяйственного сырья, направленных на увеличение предложения сельскохозяйственного сырья на внутреннем рынке, компенсации затрат на производство и реализацию продовольственных товаров по низким ценам в организациях розничной торговли, снижения себестоимости производимой продукции. Всего по результатам контрольных мероприятий, проведенных ФАС России в 2021 году в соответствии со статьей 39.1 Закона о защите конкуренции, высшим органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации или уполномоченным ими органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в 2021 году было выдано 25 предупреждений о прекращении действий (бездействия), которые содержат

¹⁸ Далее – ФАС России

¹⁹ Письмо ФАС России от 17.03.2022 № НГ/22069/22.

²⁰ Документ утратил силу с 1 октября 2021 года в связи с истечением срока действия, установленного пунктом 7.

²¹ Далее – Закон о защите конкуренции.

²² Постановление Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2021 г. № 544 «Об утверждении Правил предоставления и распределения иных межбюджетных трансфертов, имеющих целевое назначение, в 2021 году из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации в целях софинансирования расходных обязательств субъектов Российской Федерации по возмещению части затрат на производство и реализацию рафинированного бутилированного масла подсолнечного и (или) сахара белого в организации розничной торговли».

признаки нарушения антимонопольного законодательства, 24 из которых исполнены в установленные сроки путем внесения изменений в соответствующие нормативные правовые акты (в связи с неисполнением 1 предупреждения возбуждено дело о нарушении антимонопольного законодательства по признакам нарушения части 1 статьи 15 Закона о защите конкуренции).

Обеспечено участие в процессе совершенствования нормативной правовой базы, регламентирующей проведение государственных товарных и закупочных интервенций, являющихся одним из инструментов, направленных на стабилизацию цен на социально значимые продовольственные товары. Действия ФАС России в этом направлении способствуют созданию условий для эффективного использования бюджетных средств, выделяемых на поддержку сельского хозяйства, обеспечению свободы перемещения сельскохозяйственной продукции на территории Российской Федерации и недопущению создания условий для монополизации рынков на региональном уровне, следствие – предотвращение повышения цен на сельскохозяйственную продукцию.

Благодаря проводимому ФАС России мониторингу цен на продовольственные товары в торговых сетях, средний совокупный уровень наценки опрашиваемых «федеральных» торговых сетей по товарам «первой цены» снизился на 10,3 % (с 22,2 % до 11,9 %).

В результате проведенной ФАС России в 2021 году работы крупнейшие торговые сети «Магнит», «Дикси», «Пятерочка», «Перекресток», «Карусель», «Чижик», «Бристоль», «Верный» добровольно согласились ограничить максимальный уровень наценок на отдельные социально значимые продовольственные товары, при этом сохранив и даже снизив уровень наценок, установленный ниже этого уровня.

По итогам проведенных проверок в отношении доминирующих торговых сетей возбуждено 5 дел о нарушении антимонопольного законодательства, выдано 1 предостережение и 10 предупреждений, в рамках исполнения которых крупнейшими торговыми сетями снижены цены на социально значимые продукты питания (в Саратовской, Московской, Курской, Калужской и Челябинской областях, в Республиках Калмыкия и Хакасия).

ФАС России осуществлен мониторинг ситуации, сложившейся на автомобильном рынке. В связи с публикациями в средствах массовой информации сведений о «новой модели» реализации транспортных средств АО «АВТОВАЗ», в рамках которой предполагается реализовывать автомобили с дополнительными аксессуарами, отказаться от которых нельзя, ФАС России проведена проверка действий АО «АВТОВАЗ» на предмет наличия признаков нарушения пункта 3 части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции в части навязывания контрагенту условий договора, невыгодных для него или не относящихся к предмету договора.

По результатам проверки АО «АВТОВАЗ» отчиталось, что не планирует обязывать дилеров реализовывать автомобили «LADA», навязывая дополнительные аксессуары, при этом потребитель вправе приобрести автомобиль без дополнительного оборудования.

В декабре 2021 года выдано предостережение вице-президенту Ассоциации «Российские автомобильные дилеры» от совершения действий, которые могут нарушать Закон о защите конкуренции, в связи с публикацией в средствах массовой информации о необоснованном росте цен на легковые автомобили.

Реализованы ФАС России в 2021 году и меры, направленные на обеспечение стабильной ситуации на социально значимом рынке лекарственных препаратов, в том числе в целях преодоления последствий новой коронавирусной инфекции. Так, в 2021 году ФАС России завершена обязательная перерегистрация всех зарегистрированных цен на лекарственные препараты. ФАС России пересмотрено 13 912 цен, из которых снижено 7 180 цен в среднем на 30 %, максимальный размер снижения в рублях с одной

потребительской упаковки референтного лекарственного препарата составил 83 182,62 руб.

У всех владельцев регистрационных удостоверений лекарственных препаратов, на которые были снижены зарегистрированные цены, ФАС России осуществлен сбор информации об объемах и ценах их реализации на территории Российской Федерации в 2019–2020 гг., а также о планируемых объемах их реализации в 2021–2022 гг.

В случаях, когда производители лекарственных препаратов не планировали реализацию таких лекарственных препаратов в Российской Федерации в 2021–2022 гг. или планировали снизить объемы их реализации на 10 % и более, ФАС России, в том числе с привлечением Минздрава России и Росздравнадзора, проанализированы риски дефицита таких лекарственных препаратов и приняты меры по предотвращению этих рисков, а также дополнительно запрошена и проанализирована информация на предмет соблюдения фармпроизводителями антимонопольного законодательства. Так проанализированы лекарственные препараты в рамках 103 международных непатентованных наименований.

Осуществлен расчёт экономии, сложившейся от сниженных по результатам обязательной перерегистрации цен, которая составила не менее 40 млрд рублей в год. В ходе проведения сравнительного анализа цен на лекарственные препараты в отношении 10 торговых наименований ФАС России выявлены признаки их реализации в 2019–2020 гг. по ценам, превышающим зарегистрированные, в связи с чем приняты меры, направленные на пресечение нарушений требований законодательства.

В результате проведенной работы:

- профилированы риски дефицита лекарственных препаратов, связанные со снижением зарегистрированных на них цен в ходе обязательной перерегистрации при значительных изменениях экономических условий;

- установлен экономический эффект проведенной обязательной перерегистрации всех зарегистрированных цен на лекарственные препараты. Ежегодная экономия для Российской Федерации в результате снижения цен составит не менее 40 млрд руб., включая как государственные закупки, так и личные средства граждан;

- по результатам выявленных ФАС России признаков реализации лекарственных препаратов в 2019–2020 гг. по ценам, превышающим зарегистрированные, Росздравнадзором объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Повышена доступность лекарственных препаратов для детей с тяжелыми жизнеугрожающими и хроническими заболеваниями, в том числе редкими (орфанными) заболеваниями.

По приглашению Фонда «Круг добра» (далее – Фонд) ФАС России приняла в 2021 году участие в более 50 переговорах с фармацевтическими производителями по вопросу о поставках незарегистрированных в Российской Федерации лекарственных препаратов, закупаемых Фондом. В ходе подготовки к переговорам ФАС России проанализирована информация из открытых зарубежных источников об инновационных дорогостоящих лекарственных препаратах, отнесенных к 26 международным непатентованным наименованиям по вопросам ценообразования на них, условиям поставок. В результате проведения переговоров удалось снизить цены на лекарственные препараты, отнесенные к 10 международным непатентованным наименованиям, в среднем на 24 % относительно первоначально предложенных фармацевтическими компаниями. Максимальное снижение в рублях составило 16 000 000 руб. со стоимости одной упаковки. Ожидаемое среднее снижение цен по итогам переговоров на остальные лекарственные препараты составляет 30 %, что позволяет обеспечить детей с тяжелыми жизнеугрожающими и хроническими заболеваниями дополнительными лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и объемами медицинской помощи.

Созданы условия для использования патентных прав для обеспечения охраны жизни и здоровья граждан. Федеральным законом от 30 апреля 2021 г. № 107-ФЗ «О внесении изменения в статью 1360 части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации» установлено право Правительства Российской Федерации в случае крайней необходимости, связанной с охраной жизни и здоровья граждан, принять решение об использовании изобретения, полезной модели или промышленного образца без согласия патентообладателя.

В связи с отказом иностранного производителя запатентованного лекарственного препарата «Веклури» (международное непатентованное наименование (МНН) «Ремдесивир»)), не имеющего аналогов при лечении тяжелых форм новой коронавирусной инфекции, поставлять препарат на территорию Российской Федерации с 1 января 2021 года могла возникнуть угроза национальной безопасности в части обеспечения лекарственным препаратом граждан, находящихся на искусственной вентиляции легких.

ФАС России при поддержке Правительства Российской Федерации были предприняты беспрецедентные для российской правовой системы меры по применению международных правовых механизмов ограничения патентных прав, предусмотренных положениями Всемирной торговой организации и имплементированных в гражданское право Российской Федерации (статья 1360 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ). В результате проведенной ФАС России работы распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 № 3718-р отечественному фармпроизводителю было предоставлено право в течение 1 года использовать соответствующие патенты без согласия патентообладателей в целях обеспечения населения лекарственными препаратами с МНН «Ремдесивир» (применен механизм принудительного лицензирования при соблюдении всех правил и процедур). При этом цена воспроизведенного лекарственного препарата в сравнении с ценой патентообладателя была снижена в 4 раза.

В связи с обжалованием компаниями «Гилеад Фармассет ЛЛС» и «Гилеад Сайэнсиз, ИНК.» принятого Правительством Российской Федерации решения об ограничении их патентных прав ФАС России в 2021 году проведена дополнительная работа по изучению международного опыта и сбору неопровержимых доказательств в пользу принятого Правительством Российской Федерации решения. При этом ФАС России выступила в качестве представителя интересов Правительства Российской Федерации в Верховном Суде, в результате чего 27 мая 2021 года судом принято решение об отказе в удовлетворении искового заявления в полном объеме. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2021 года № 1767 утверждена предусмотренная дорожной картой «Развитие конкуренции в здравоохранении» и статьей 1360 ГК РФ методика определения размера компенсации, выплачиваемой патентообладателю при принятии решения об использовании изобретения, полезной модели или промышленного образца без его согласия, и порядок ее выплаты, что позволит впоследствии в таких случаях как с лекарственным препаратом «Ремдесивир», оперативно определять размер и порядок выплаты компенсации за использование патентов без согласия их владельцев, в том числе в условиях эпидемий и пандемий.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2021 г. № 3915-р «О разрешении акционерному обществу «Фармасинтез» использования изобретений без согласия патентообладателей в целях обеспечения населения Российской Федерации лекарственными препаратами с международным непатентованным наименованием «Ремдесивир» срок использования данного изобретения без согласия патентообладателей продлен до декабря 2022 года.

Таким образом, предотвращена зависимость Российской Федерации от единственного поставщика товара иностранного производства и монопольных цен. Цена воспроизведенного лекарственного препарата в сравнении с ценой патентообладателя снижена номинально в 4 раза до экономически обоснованного уровня 7 400 руб., за флакон (без НДС). С учетом фактического снижения цены в 5 раз (по итогам продаж в 2021 году цена снижена до 5 604 руб. за флакон (без НДС), потенциальная экономия бюджетных средств (в сравнении с монопольной ценой) в 2022 году может составить от 37 до 40 млрд руб.

В 2021 году ФАС России осуществлялся мониторинг исполнения фармацевтическими компаниями обязанности снижения зарегистрированных предельных отпускных цен производителей на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (ЖНВЛП), в случаях их снижения в иностранной валюте в референтных странах, превышения цен на воспроизведенные лекарственные препараты над ценами на референтные лекарственные препараты, а также в связи с выходом на рынок второго и последующих воспроизведенных лекарственных препаратов. Так, в 2021 году фармацевтическими компаниями снижены 82 цены, из них 43 цены – по уведомлениям ФАС России в среднем на 30 %.

В 2021 году ФАС России реализовывались меры, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2020 г. № 1771 «Об утверждении особенностей государственного регулирования предельных отпускных цен производителей на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, и внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации», и позволяющие перерегистрировать предельные отпускные цены производителей на дефицитные лекарственные препараты, включенные в перечень ЖНВЛП, на экономически обоснованный уровень с их дальнейшим мониторингом и контролем установленного на определенный период предельного размера цен. Всего в 2021 году установлено 180 цен, а также 2 цены снижены по результатам пересмотра по истечении года их действия (в 2020 году ФАС России была разработана и принята новая методика расчета органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации предельных размеров оптовых и розничных надбавок к ценам на лекарственные препараты, включенные в перечень ЖНВЛП, предусматривающая меры по повышению ассортиментной доступности дешевых лекарственных препаратов и стимулированию их возвращения в ассортимент аптечных организаций, снижение рисков отсутствия в регионах наркотических и психотропных лекарственных препаратов, недопущение завышения надбавок выше экономически обоснованного уровня (приказ ФАС России от 9 сентября 2020 года № 820/20)).

В связи с вступлением этой методики в силу 1 марта 2021 года ФАС России инициирован пересмотр предельных размеров таких надбавок во всех субъектах Российской Федерации. В 2021 году надбавки пересмотрены и согласованы ФАС России в 74 субъектах, в отношении остальных субъектов Российской Федерации их органами исполнительной власти продолжается расчет надбавок по новой методике.

В 2021 году ФАС России разработан и утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2021 г. № 1983 новый механизм контроля, в рамках которого ФАС России осуществляются проверки документации организаций оптовой и розничной торговли лекарственными препаратами, на основании которой органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации был осуществлен расчет и установлены предельные размеры надбавок.

Помимо вышеупомянутых мер, ФАС России принимались активные меры в рамках рассмотрения жалоб на рост цен на лекарственные препараты, включая меры

антимонопольного регулирования. Так, по итогам 2021 года было установлено, что количество жалоб граждан на рост цен на лекарственные препараты в IV квартале снизилось более чем в 6 раз по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Таким образом, были созданы условия и реализован ряд мер для обеспечения в 2021 году стабильной ситуации на социально значимых товарных рынках и предотвращения угрозы национальной безопасности в условиях пандемии.

Соответствующие меры (в целях реализации реформы унитарных предприятий в рамках исполнения Федерального закона от 27 декабря 2019 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» и Федеральный закон «О защите конкуренции»²³) были направлены на достижение сбалансированного подхода к государственному участию в экономике для соблюдения интересов потребителей, а также поддержку малого и среднего предпринимательства. Так, во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 13 ноября 2020 г. № ДГ-П13-14590 была организована работа с федеральными органами исполнительной власти по разработке и утверждению «дорожных карт» по реорганизации (ликвидации) подведомственных федеральных государственных унитарных предприятий, а также по реализации находящихся в государственной собственности акций акционерных обществ (ФАС России осуществлен анализ представленных федеральными органами исполнительной власти предложений в отношении подведомственных им унитарных предприятий на предмет соответствия таких предложений запретам и ограничениям, установленным Федеральным законом № 485-ФЗ).

В рамках взаимодействия с региональными органами исполнительной власти организована работа по подготовке субъектами Российской Федерации планов-графиков по реформированию государственных и муниципальных унитарных предприятий на период 2020–2025 гг. В результате реализации реформы унитарных предприятий, согласно сведениям, размещенным в ЕГРЮЛ, за 2 года количество унитарных предприятий снизилось на 14,6 %.

В 2021 году ФАС России совместно с участниками цифровых рынков, общественными организациями разработала базовые принципы взаимодействия участников цифровых рынков (далее – Принципы), которые заключаются в следующем:

- разумная открытость цифровых платформ;
- нейтральность отношения к различным сторонам рынка, включая конкурентов;

обеспечение самостоятельности пользователей платформ при взаимодействии с ней; недопущение расширительных и двусмысленных формулировок в правилах работы цифровых платформ;

- обеспечение прав пользователей платформы, в том числе путем рассмотрения их обращений, жалоб и предоставление им полных ответов.

Принципы разработаны на базе правоприменительной практики ФАС России и антимонопольных органов других стран, учитывают весь спектр нарушений антимонопольного законодательства, как выявленных, так и расследуемых.

Данный документ призван повысить прозрачность и предсказуемость отношений между цифровыми платформами и потребителями их услуг. Участники цифровых рынков договорились, что соблюдение Принципов обеспечит как баланс интересов и защиту потребителей, так и инновационное развитие цифровых рынков.

Активное применение Принципов цифровыми компаниями в своей деятельности позволит улучшить взаимодействие между цифровыми компаниями и потребителями их услуг, сделает его более понятным и прогнозируемым, что в свою очередь, будет способствовать снижению количества возможных нарушений и, как следствие, жалоб

²³ Далее – Федеральный закон № 485-ФЗ.

потребителей, в том числе свидетельствующих о состоянии дел на потребительском рынке.

По данному индикатору (применительно к деятельности, осуществляемой Роспотребнадзором) в 2021 году в сегменте розничной торговли отмечено следующее.

В 2021 году в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 167 712 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что примерно соответствует уровню 2020 года (показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2021 год, приведены на рис. 4.1.3).

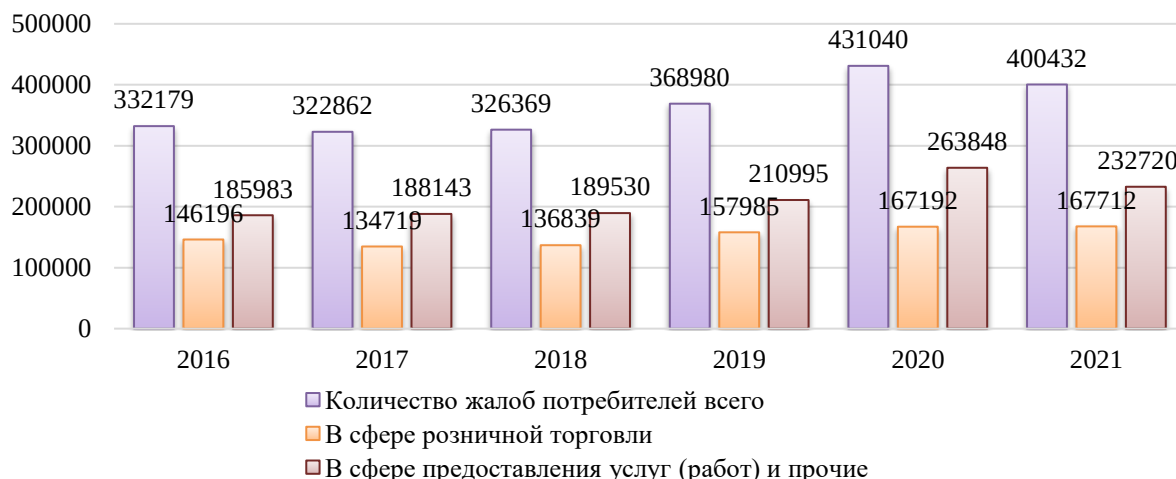


Рис. 4.1.3. Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступившими в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2021 год

Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора за указанный период, представлена в табл. 4.1.2.

Таблица 4.1.2

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	332 179	322 862	326 369	368 980	431 040	400 432
в том числе по вопросам розничной торговли	146 196	134 719	136 839	157 985	167 192	167 712
из них:						
– продовольственными товарами	37 413	30 677	31 420	39 017	43 725	46 288
– непродовольственными товарами	108 783	104 042	105 419	118 968	123 467	121 424
из них:						
– на продажу товаров дистанционным способом	8 774	11 649	16 174	24 624	37 534	37 424
– на продажу товаров по образцам	11 058	9 349	8 783	12 881	13 488	13 486

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли при этом увеличился по сравнению с уровнем 2020 года (38,8 %) и составил 41,88 % от общего количества поступивших обращений на нарушения прав потребителей.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2021 году в большинстве случаев (72,4 %), как и в предыдущие годы, жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары за период с 2016 по 2021 г. приведены на рис. 4.1.4).

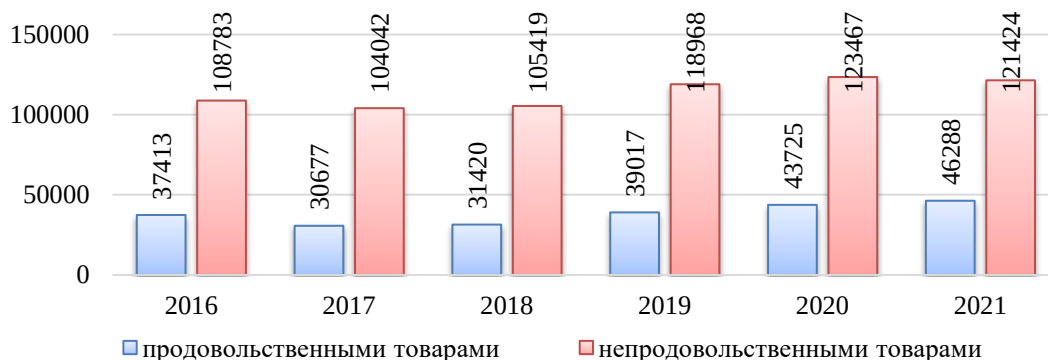


Рис. 4.1.4. Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 22,3 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2020 году – 22,4 %), 8,0 % – с продажей товаров по образцам (в 2020 году – 8,1 %).

Анализ обращений показал, что в 11 334 заявлениях, касающихся сферы розничной торговли, содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества, в том числе 896 (7,9 %) – продовольственных товаров (против 1 442 (11,7 %) в 2020 году).

Из 167 712 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было рассмотрено 161 134 обращения (96,1 %), что практически соответствует показателю 2020 года (97,0 %). При этом количество соответствующих разъяснений по вопросам, затронутым потребителями в обращениях, выросло по сравнению с 2020 годом и составило 87,4 % против 86,0 %.

Следует отметить, что лишь каждое 67-е обращение с жалобами на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных (161 134) в 2021 году стало основанием для проведения контрольного (надзорного) мероприятия (всего – 2 400), а каждое 37-е (всего 4 269 обращений) явилось основанием для проведения административного расследования (табл. 4.1.3, рис. 4.1.5). При этом 857 обращений (12,9 % из числа тех, что стали основанием для проведения соответствующих мероприятий) потребовали проведения в отношении предприятий розничной торговли контрольных закупок (в 2020 году данный инструмент применен при рассмотрении 569 обращений (11,1 %)).

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 8 072 возбужденных дела об административных правонарушениях, что составило 58,6 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей (в 2020 году – 7 622 (57,2 %)).

Кроме того, субъектам предпринимательской деятельности выдано 4 797 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (60,6 % от общего числа выданных предостережений по признакам нарушения прав потребителей).

Таблица 4.1.3

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Всего рассмотрено письменных обращений в сфере розничной торговли	110 724	100 732	106 652	102 453	121 613	161 134
С проведением проверки или КНМ	25 165	4 324	3 712	4 209	1 411	2 400
С проведением административного расследования	4 265	4 085	3 835	3 413	3 737	4 269



Рис. 4.1.5. Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Наряду с этим подано 1 377 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 51,9 % (в 2020 году – 44 %) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей.

42 материала по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, направлены для возбуждения уголовных дел (в 2020 году – 61).

Введенный Правительством Российской Федерации в апреле 2020 года в связи с пандемией коронавируса мораторий на проверки субъектов малого предпринимательства был продлен и на 2021 год. В результате количество проверок в отношении субъектов малого предпринимательства снизилось по сравнению с 2019 годом более, чем вдвое (с 1,5 млн до 700 тыс.)²⁴.

Количество проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2021 году (по сравнению с 2020 годом) уменьшилось на 39,6 %. Так, территориальными органами Роспотребнадзора в 2021 году в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, проведено 7 026 (против 11 637 в 2020 году) внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий, из которых 63,1 % (в 2020 году – 43,4 %) выявили нарушения обязательных требований законодательства (табл. 4.1.4).

В 2021 году на одну проверку приходилось 3,4 нарушения (в 2020 году – 2,6 нарушений).

²⁴ <https://gaidarforum.ru/ru>

Таблица 4.1.4

**Динамика проведенных проверок и структура выявленных нарушений
в сфере розничной торговли**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Общее число проверок, КНМ в сфере розничной торговли	57 262	52 991	34 379	76 322	11 637	7 026
Число проверок, КНМ по результатам которых были выявлены нарушения	39 910	36 230	22 989	46 317	5 045	4 435
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли	161 505	155 526	110 479	187 803	30 658	23 717
– положений Закона «О защите прав потребителей»	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171
– законодательства о техническом регулировании	13 119	9 488	9 604	8 173	3 049	5 495

Из общего числа нарушений (23 717), выявленных в 2021 году, нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 42,9 % (в 2020 году – 45,3 %), основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 4.1.5).

Таблица 4.1.5

**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	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171
– статья 4 (качество товара)	10 443	6 874	4 682	8 102	970	877
– статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4 115	3 067	1 873	3 381	356	328
– статья 7 (безопасность товара)	5 991	5 716	4 179	5 248	1 076	648
– статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722	66 242	9 082	5953
– статья 11 (режим работы продавца)	2 752	1 768	1 445	2 941	250	324
– статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 809	1 279	1 339	1 679	336	402
Другие нарушения Закона	10 819	10 590	7 228	13 361	1 830	1639

Нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 58,5 % (в 2020 году – 65,3 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к безопасности товаров – 6,4 % (в 2020 году – 7,7 %) (рис. 4.1.6).

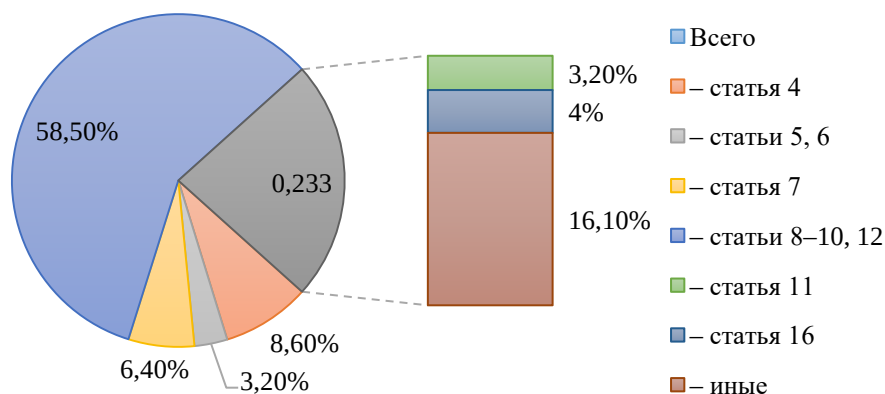


Рис. 4.1.6. Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в 2021 году

Кроме этого, в 2021 году при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 5 495 фактов нарушений требований технических регламентов Таможенного союза²⁵, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 46,3 % (в 2020 году – 76,1 %) таких нарушений (2 542 факта). При этом должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации при проведении 345 проверок в сфере розничной торговли было выявлено 6 885 случаев причинения вреда, в т. ч. 37 случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей (14 проверок), 6 848 случаев причинения вреда имуществу потребителей (331 проверка) (табл. 4.1.6).

Таблица 4.1.6

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

Выявлено случаев причинения вреда	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Всего, в т. ч. вызванных	38	12	32	109	35	37
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	1	2	13	5	3
– приобретением, использованием опасных товаров	8	5	1	10	17	2
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	6	29	86	13	26
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 368	6 044	4 591	10 781	3 244	6848
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	489	915	3 831	852	2638
– приобретением, использованием опасных товаров	1 683	930	520	900	253	306
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 115	4625	3 053	6 050	2 137	3822
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 257,8	272 802,7	90 589,0	753 035,4	105 461,3	218738,5
Итого случаев причинения вреда	6 406	6 056	4 623	10 907	3 279	6 885

²⁵ Далее – ТР ТС.

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2021 году было выдано 2 243 предписания (в 2020 году – 4 235). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 23 236 постановлений, число которых уменьшилось по сравнению с 2020 годом (26 960) на 13,8 %.

В 2021 году вынесено 14 317 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 231 536,1 тыс. руб., на их долю пришлось 61,6 % от общего количества вынесенных постановлений.

В 2021 году органами Роспотребнадзора дано больше заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли (4 264), чем в 2020 году (3 798), при этом в 94,2 % (против 87,1 % в 2020 году) случаях от рассмотренных дел (3 715) требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 292 204,4 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 10 195,1 тыс. руб.

Кроме того, в 2021 году территориальными органами Роспотребнадзора подано больше (3 292) исков в защиту прав потребителей, чем в 2020 году (3 123 иска), из них 2 246 (в 2020 году – 1 888) исков в защиту неопределенного круга потребителей, 1 143 (в 2020 году – 1 223) в защиту конкретных потребителей и 3 – в защиту группы потребителей.

В результате 97 % исков удовлетворены (рассмотрено 2 578, удовлетворено 2 504), в том числе в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены 96,8 % случаев (рассмотрено 1 757, удовлетворено 1 701) и конкретных потребителей 96,9 % (рассмотрено 819, удовлетворено 794).

Всего в пользу потребителей по искам, поданным Роспотребнадзором в 2021 году, присуждено 125 124,2 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда – 7 924,1 тыс. руб. (в 2020 году – 51 989,5 тыс. руб. и 3 890,8 тыс. руб. соответственно).

Дистанционная торговля

Внедрение цифровых технологий не только приносит в нашу жизнь инновации, но и определяет оптимальные форматы розничной торговли, наиболее отвечающие запросам и ожиданиям покупателей. В этой связи нельзя не отметить, что стабильно вошедшие в нашу жизнь дистанционные способы продажи товаров, в особенности через информационно-телекоммуникационные каналы, в т. ч. и интернет, растут от года к году.

Согласно официальной статистике²⁶ доля продаж через интернет в общем объеме оборота розничной торговли 2021 году характеризовалась следующими показателями (табл. 4.1.7).

Таблица 4.1.7

Доля продаж через интернет в общем объеме оборота розничной торговли в фактически действовавших ценах, в процентах

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		
								январь-март	январь-июнь	январь-сентябрь
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Российская Федерация	0,7	0,9	1,2	1,3	1,7	2,0	3,9	4,3	4,3	4,2

²⁶ https://gks.ru/bgd/regl/b21_01/Main.htm

Продолжение табл. 4.1.7

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Центральный ФО	0,8	1,2	2,0	2,1	2,7	3,2	6,1	6,4	6,1	5,5
Северо-Западный ФО	1,0	0,9	1,0	1,2	2,5	2,7	4,4	4,3	4,7	5,2
Южный ФО	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6	2,0	2,8	3,7	4,0	4,3
Северо-Кавказский ФО	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	0,3	0,5	0,6	0,6	0,8
Приволжский ФО ¹⁾	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	1,1	2,5	3,0	3,0	3,0
	0,8	1,4	1,4	1,4	1,7	1,9	3,2	3,3	3,8	3,8
Дальневосточный ФО ¹⁾	0,2	0,5	0,6	0,6	0,4	0,4	1,5	1,5	1,5	1,5

¹⁾ Начиная с 2018 года информация по Республике Бурятия и Забайкальскому краю включена в итог по Дальневосточному федеральному округу (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 03.11.2018 № 632). До 2018 года информация по Республике Бурятия и Забайкальскому краю включена в итог по Сибирскому федеральному округу

По данным исследования²⁷, проведенного Data Insight, в 2021 году объем рынка розничной интернет-торговли в России составил 4,1 трлн руб. и 1700 млн заказов. За 2021 год количество онлайн-заказов выросло на 104 % (рекорд за все время наблюдений), а объем рынка в рублях вырос на 52 %. Заметно увеличилась доля онлайн-продаж. В 2021 году на них пришлось 12 % от всего рынка ритейла и 26 % от рынка непродовольственного ритейла (+3 п.п. и + 5 п.п. год к году соответственно). При этом основной рост обеспечили крупные универсальные маркетплейсы: в 2021 году их доля выросла с 49 % до 62 % от всех онлайн-заказов.

За год (с октября 2020 года по октябрь 2021 года) россияне сделали 1 млрд заказов услуг с использованием интернета на общую сумму 2,5 трлн рублей. Затраты в 2021 году в среднем на одного заказчика составляют 36 тыс. руб. на все виды услуг суммарно.

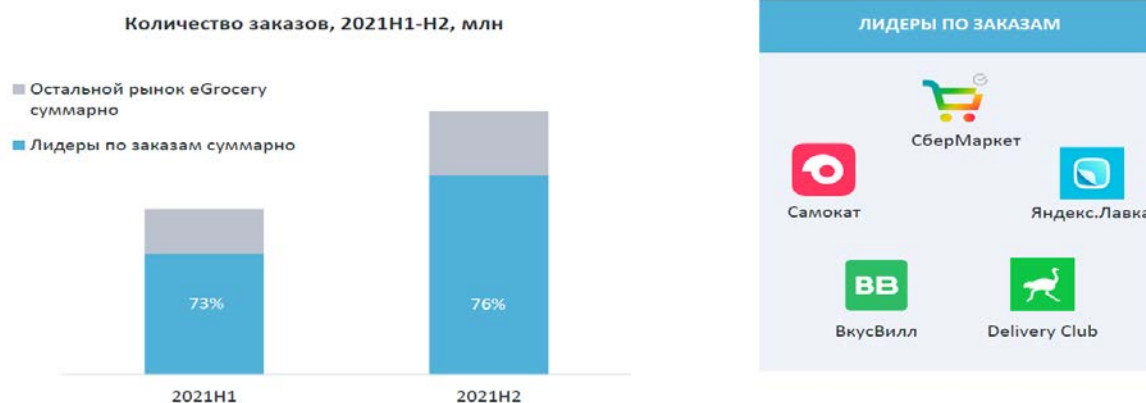
Примечательно, что самым быстрорастущим сегментом внутрироссийского рынка розничной интернет-торговли в 2021 году являлся eGrosery (торговля продуктами питания, напитками, товарами для детей, бытовой химией и прочими вещами категории FMCG²⁸). В 2021 году объем данного рынка в рублях вырос на 159 % и составил 329 млрд руб., а количество заказов выросло на 244 % (с 69 млн в 2020 году до 237 млн в 2021 году), при этом лидерами по заказам определились Сбермаркет, Яндекс.Лавка, Delivery club, ВкусВилл, Самокат (рис. 4.1.7).

²⁷ https://www.datainsight.ru/eCommerce_2021

²⁸ FMCG (англ. Fast Moving Consumer Goods) – общее название для товаров повседневного потребления (особенно продукции легкой и пищевой промышленности) широким кругом покупателей, которые стоят относительно дешево и быстро продаются.

Лидеры рынка eGrocery

На пять компаний, лидеров по количеству заказов, в 2021 году пришлось более 70% рынка eGrocery.



Источник: Data Insight, 2021: ежемесячный бюллетень eGrocery - datainsight.ru/eGrocery_January_2022

Рис. 4.1.7. Лидеры рынка eGrocery в 2021 г.

Подробно с наблюдениями, сделанными в рамках глобального исследования потребительского поведения за 2021 год²⁹ (12-й выпуск ежегодного исследования PwC, посвященного анализу потребителей по всему миру), включающего в том числе и статистические данные по макроэкономике и сегменту розничной торговли в России, прогнозные данные статистических агентств, данные продовольственных розничных сетей, а также СМИ и прессы можно ознакомиться на сайте компании «Технологии Доверия» (на рис. 4.1.8–4.1.11 приведены результаты отдельных исследований).

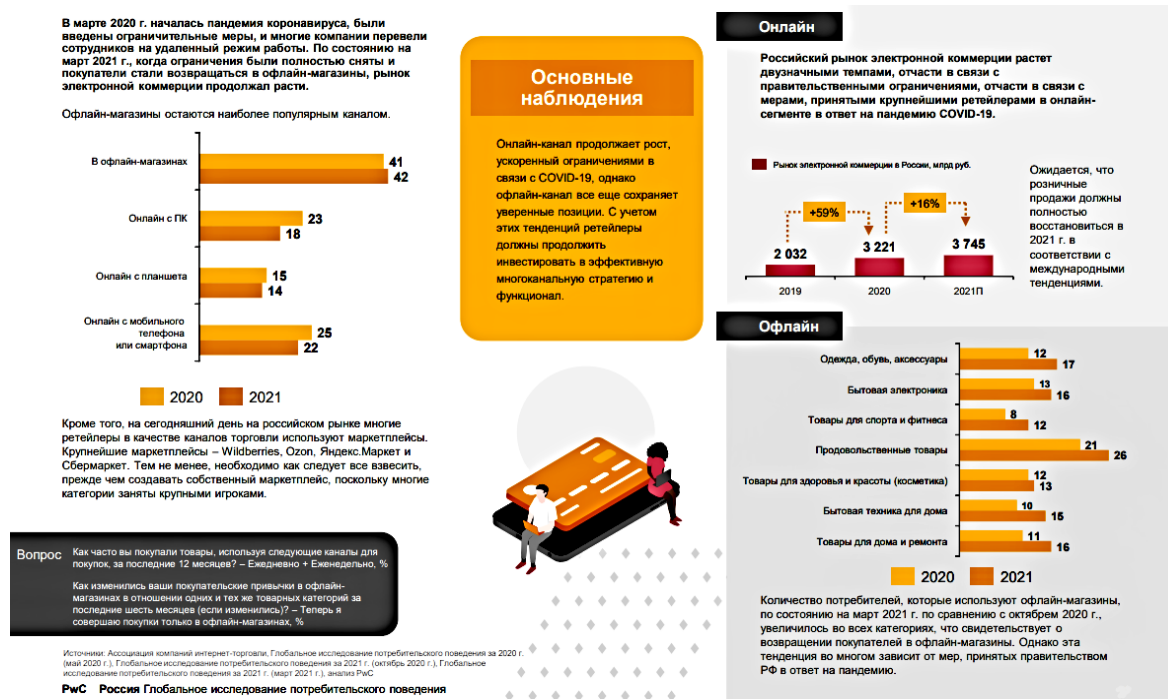


Рис. 4.1.8. Офлайн/Онлайн (тенденции 20/21)

²⁹ <https://www.pwc.ru/retail-consumer/publications/gcis-2021-ru.pdf>.

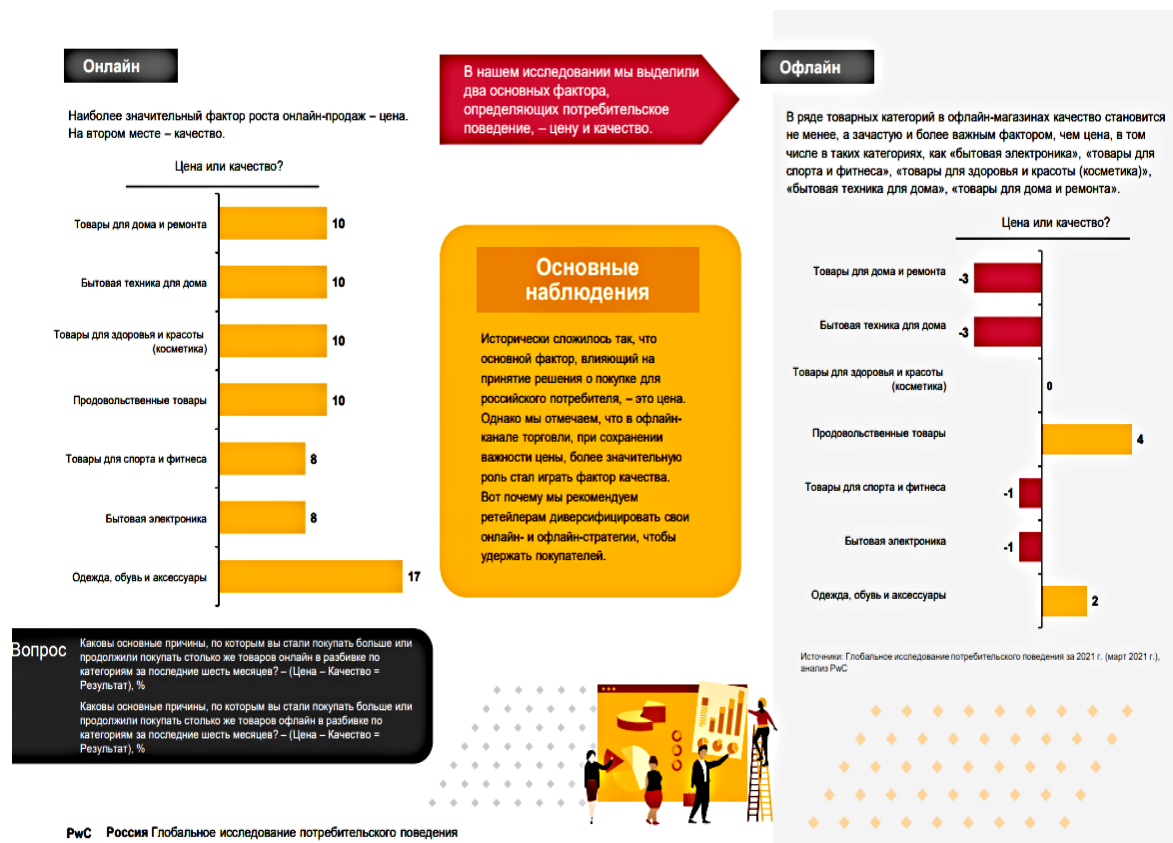


Рис. 4.1.9. Факторы, определяющие потребительское поведение

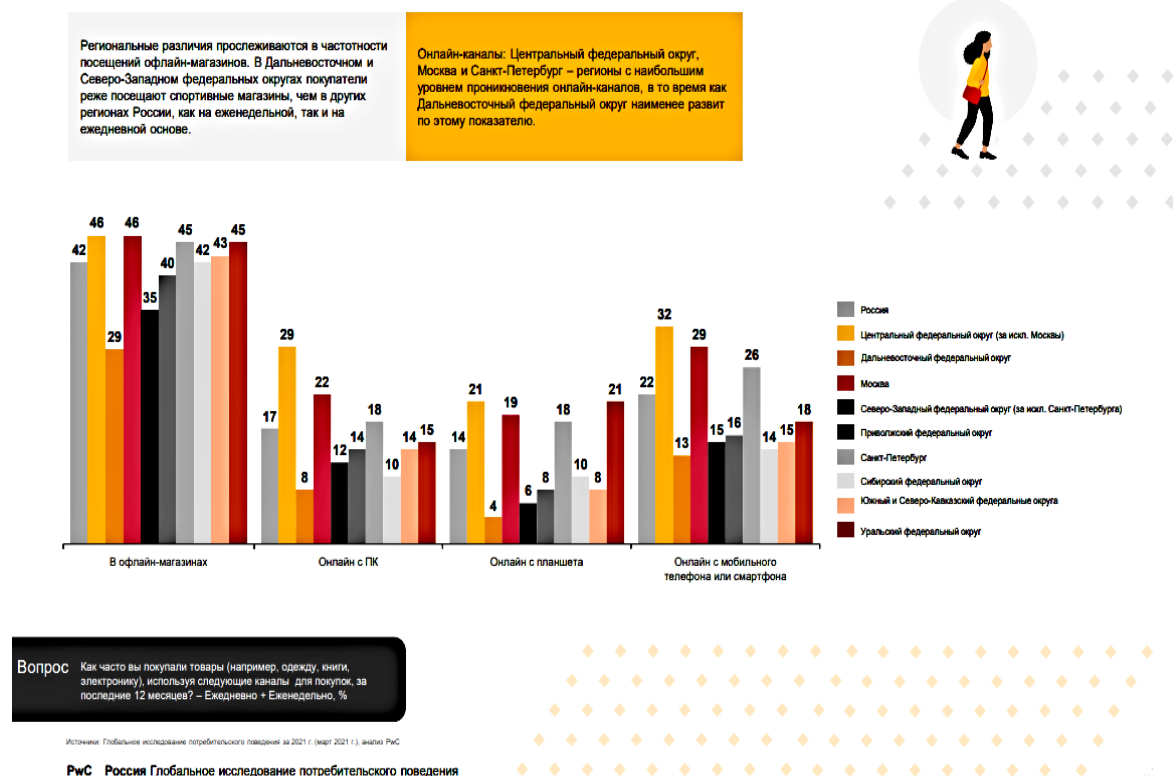


Рис. 4.1.10. Уровень проникновения онлайн каналов

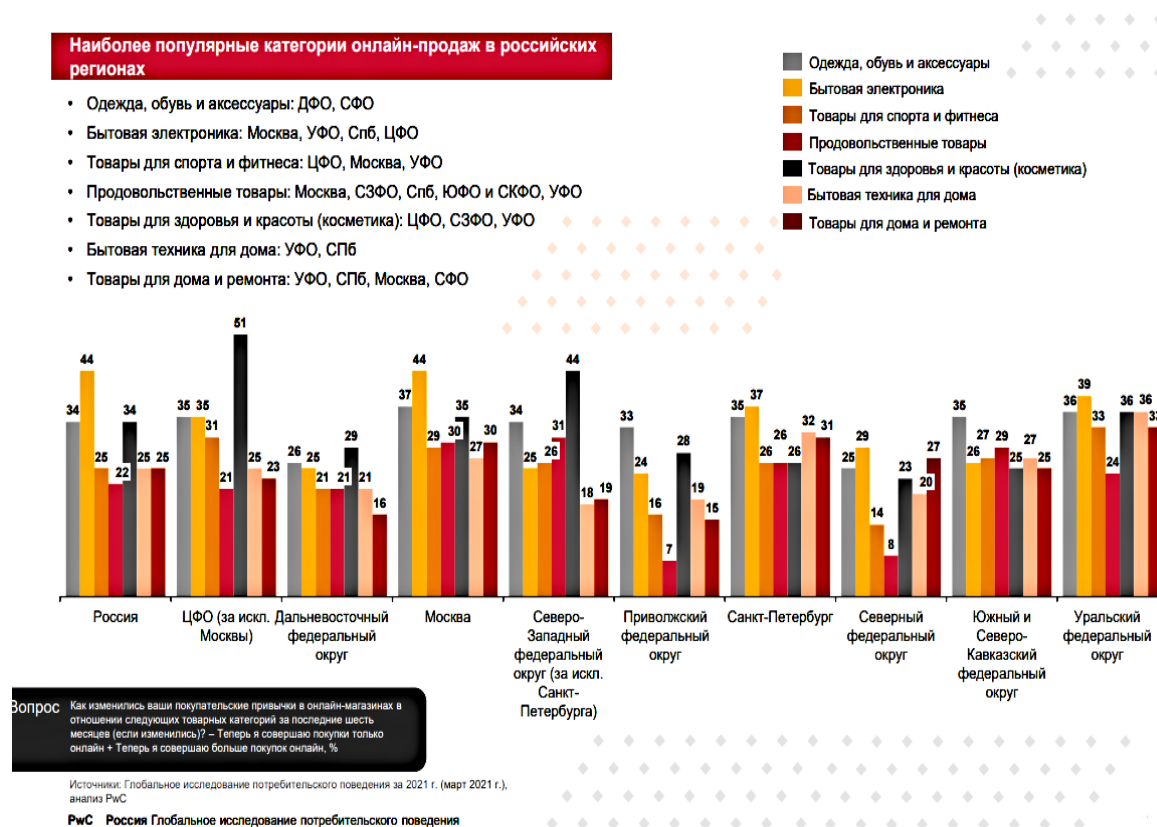


Рис. 4.1.11. Популярные категории онлайн-продаж в регионах России

Кратность посещений заинтересованными пользователями, созданных для цели совершения покупок онлайн-площадок, а также способы и предпочтения покупателей, связанные с покупками в интернете, приведены на рис. 4.1.12–4.1.15.



Рис. 4.1.12. Как часто покупают онлайн в России

Покупки на мобильных и компьютерах



Рис. 4.1.13. Динамика предпочтений по способам совершения покупки

Покупки на мобильных: на сайтах или в приложениях магазинов



Рис. 4.1.14. Динамика предпочтений по способам совершения покупки

Способы доставки

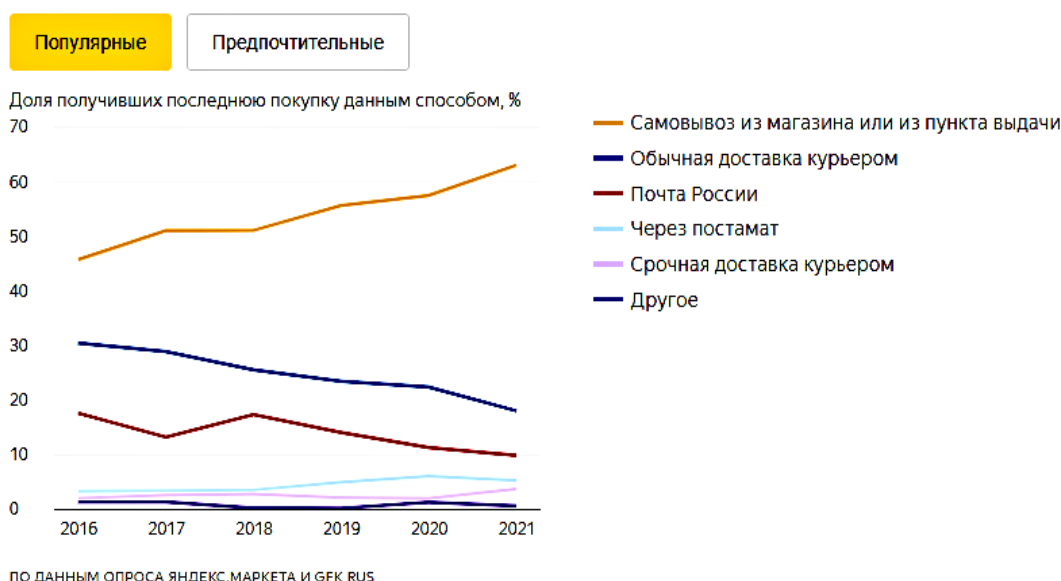


Рис. 4.1.15. Динамика предпочтений по способам доставки

Согласно данным опроса Яндекс.Маркета и GFK RUS³⁰, в числе причин, по которым покупатели предпочитают дистанционные способы совершения покупки, по-прежнему отмечаются: удобство совершения покупки из любого места и в любое время, возможность сравнивать различные предложения в поисках выгодного или наиболее приемлемого, оперативность поиска нужного товара и другие. Однако, эти же «факторы удобства» зачастую предопределяют те или иные «ошибки» покупателей, и по большому счету можно сказать, что рост популярности интернет-торговли влечет за собой и рост количества трудностей, с которыми сталкиваются покупатели. Неприятные моменты могут возникать у потребителя, прежде всего, из-за собственного незнания, как вести себя в тех или иных случаях. Вместе с тем дополнительную защиту обеспечивают действующие на территории Российской Федерации нормативные правовые акты, регулирующие дистанционную торговлю.

В территориальные органы Роспотребнадзора в 2021 году поступило 37 424 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров (32 928) и оказания услуг (4 496), что на 110 обращений меньше, чем в 2020 году (37 534 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров с 2012 по 2021 г. представлена на рис. 4.1.16.

³⁰ <https://yandex.ru/company/researches/2021/ecomdash>

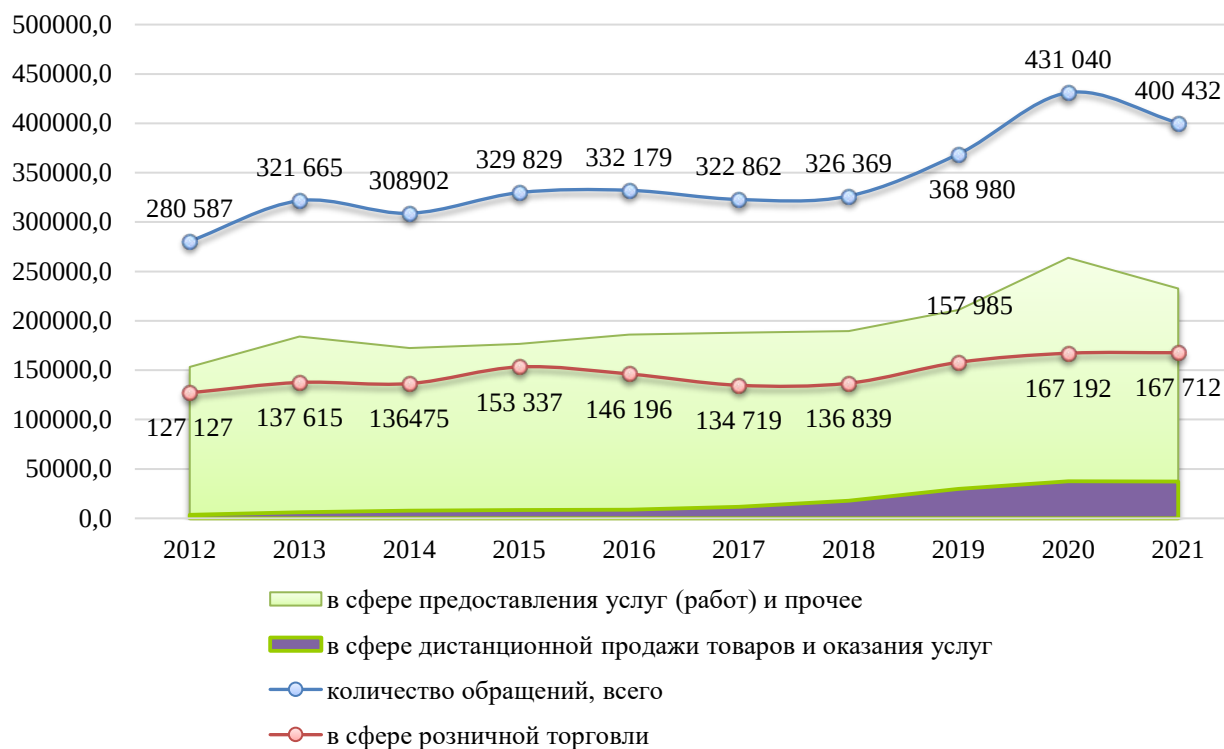


Рис. 4.1.16. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 2012–2021 гг.

В общем объеме всех полученных в 2021 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг (37 424) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (26 557), составила 70,96 %, что ниже уровня предыдущих двух лет (в 2020 году доля таких обращений составила 83,2 %, в 2019 году – 73,1 %), из которых 1 288 устных и 25 269 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 году 10 704, что на 42,8 % больше по сравнению с 2020 годом (6 121 обращение).

В 2021 году рассмотрено 36 051 обращение, из которых в 89,1 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (32 116); 7,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 632); 0,3 % стали основанием для проведения проверок (112); 0,5 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (178). Количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных закупок – 31 обращение.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 364 протокола об административных правонарушениях (в 2020 году рассмотрено 35 188 обращений, составлен 291 протокол), подано 316 исков в судебные органы в порядке, определенном статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2020 году – 255 исков).

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году, как и в 2020 году, плановые проверки в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг не проводились.

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 10 лет с 2012 по 2021 г. представлены в таблице 4.1.8 и на рис. 4.1.17.

Таблица 4.1.8

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 10 лет с 2012 по 2021 г.

Годы	Проведено проверок и КНМ			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановые (и проверки требований ТР ТС)	внеплановые		
2012	411	94	317	831	2
2013	447	129	318	1551	3,5
2014	1045	420	625	5493	5,2
2015	253	52	201	916	3,6
2016	290	4	286	822	2,8
2017	72	18	54	562	7,8
2018	85	–	85	663	7,8
2019	355	–	355	620	1,7
2020	46	–	46	271	5,9
2021	100	–	100	408	4,08

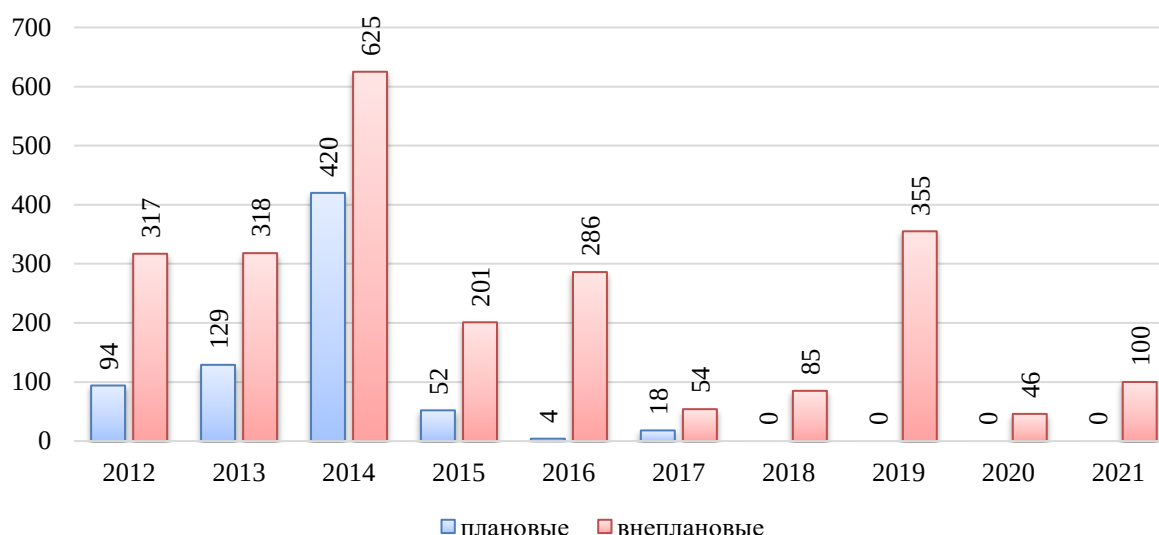


Рис. 4.1.17. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг по Российской Федерации за 10 лет (2012–2021 гг.)

Количество проверок, контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг по Российской Федерации за 10 лет с 2012 по 2021 г. представлены на рис. 4.1.18.

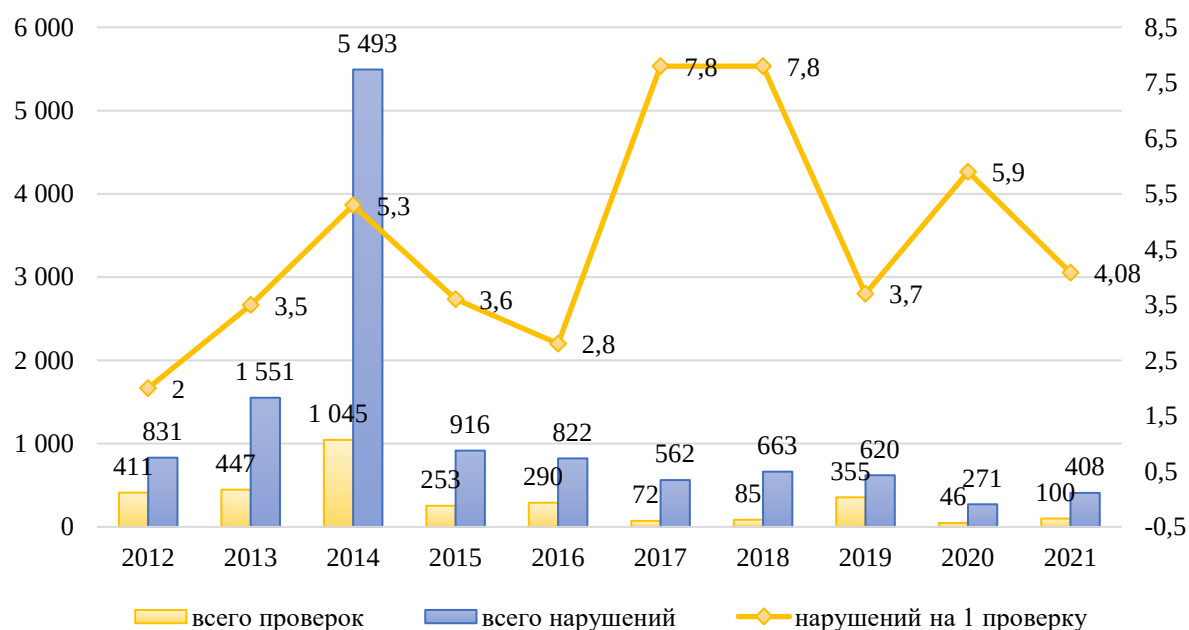


Рис. 4.1.18. Количество проверок, КНМ и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг по Российской Федерации за 10 лет с 2012 по 2021 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 10 лет с 2012 по 2021 г. представлена в табл. 4.1.9.

Таблица 4.1.9

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 10 лет, 2012–2021 гг.

Структура выявленных нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	831	1551	5493	916	822	562	663	620	271	408
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	524	737	2981	519	445	316	374	363	120	174
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	58	36	359	18	17	68	47	5	15	18
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	9	14	14	10	3	34	–	1	–	–

Продолжение табл. 4.1.9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	9	14	14	10	3	34	–	1	–	–
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	7	7	95	14	3	12	–	16	–	9
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	282	351	2123	279	246	147	288	199	54	102
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	21	9	23	4	6	1	–	–	–	–
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	40	128	122	60	5	9	15	23	3	23
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	107	192	245	134	113	45	24	199	48	22

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 354 протокола об административном правонарушении (в 2020 году – 266 протоколов).

В 2021 году вынесено 266 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2020 году – 210) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 258,7 тыс. рублей (в 2020 году – 1 645,8 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 12,25 тыс. руб. (в 2020 году – 7,8 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.1.19.

В 2021 году увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 39,8 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2020 году – 35,7 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 году направлено 77 дел об административных правонарушениях (в 2020 году – 32 дела).

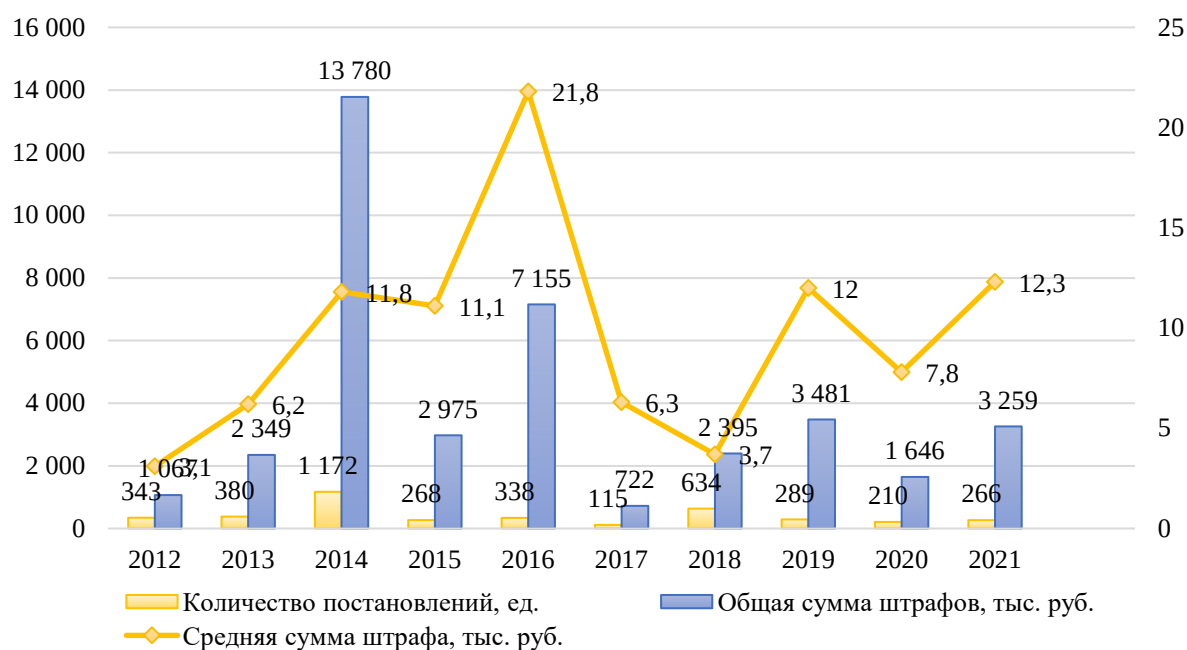


Рис. 4.1.19. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В Роскомнадзор и его территориальные органы в 2021 году поступило 238 344 обращения граждан (в том числе в порядке перенаправления из других государственных органов), по сравнению с 2020 годом (139 443) их количество увеличилось в 1,7 раз (динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2011–2021 гг. представлена на рис. 4.1.20).

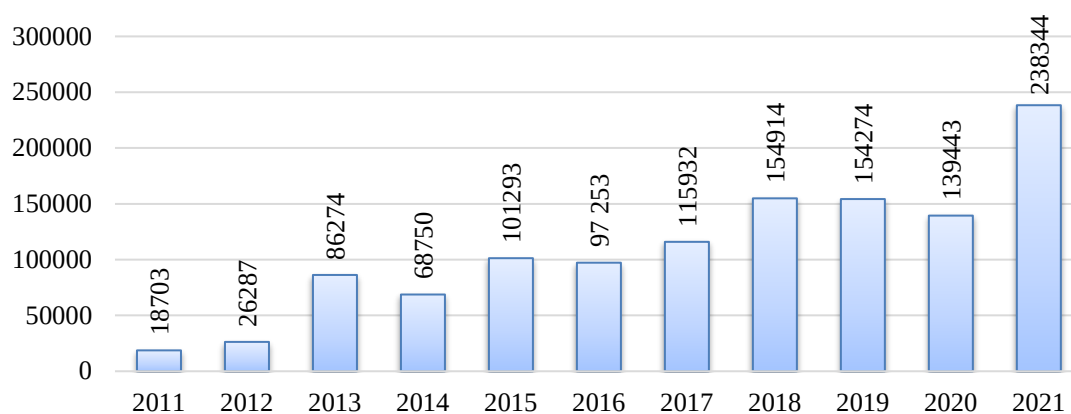


Рис. 4.1.20. Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2011–2021 гг.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Роскомнадзор лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур.

В 2021 году обращения граждан поступали из:

- органов прокуратуры – 12 785 обращений;
- Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 1 762 обращения;
- Аппарата Правительства Российской Федерации – 262 обращения;

– Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 060 обращений;

– других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 19 872.

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2021 году обращений граждан представлено на рис. 4.1.21.

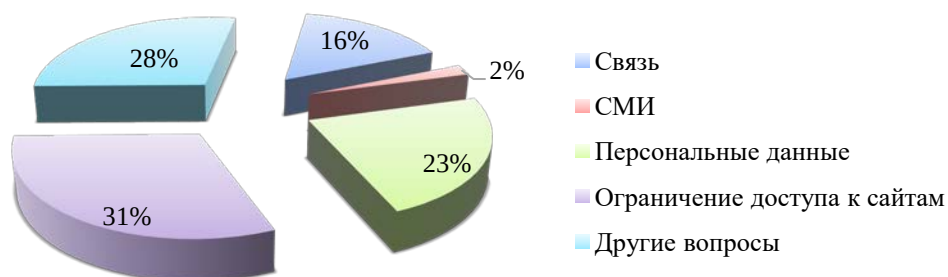


Рис. 4.1.21. Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор обращений граждан, 2021 год

В целях ограничения доступа к сайтам в сети интернет, содержащим информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, создана единая автоматизированная информационная система «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети интернет, содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» (далее – Единый реестр) (см. часть 1 статьи 15.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»³¹).

Деятельность по противодействию распространению в сети интернет подобной информации (ст. 15.1 Федерального закона № 149-ФЗ) осуществляется Роскомнадзором.

Алкогольная продукция

Росалкогольрегулированием в 2021 году³² в целях совершенствования государственного регулирования производства и оборота алкогольной продукции было принято значительное количество нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности, в том числе и непосредственно касающихся усиления защиты прав потребителей на алкогольном рынке.

Так, принят Федеральный закон от 30 апреля 2021 г. № 125-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» и о проведении эксперимента по маркировке алкогольной продукции федеральными специальными марками» (далее – Федеральный закон № 125-ФЗ), а также подзаконные нормативные правовые акты к указанному Федеральному закону: приказ Росалкогольрегулирования от 23 августа 2021 г. № 288 «Об утверждении формы уведомления о проведении ремонта основного технологического оборудования для производства этилового спирта», приказ Росалкогольрегулирования от 29 ноября 2021 г. № 423 «О порядках составления и формах расчета производственной мощности основного технологического оборудования».

³¹ Далее – Федеральный закон № 149-ФЗ.

³² Письмо Росалкогольрегулирования от 15.03.2022 № 3890/04.

Активное участие принималось данной службой и в разработке нормативных правовых актов, необходимых для реализации норм Федерального закона № 248-ФЗ.

В целях исполнения требований 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» (далее – Постановление № 1027), Росалкогольрегулированием в 2021 году реализованы полномочия по организации вывоза, хранения, уничтожения (утилизации) изъятых из незаконного оборота или конфискованных этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, предметов, основного технологического оборудования, автомобильного транспорта. В частности, на основании решений уполномоченных органов с 92 объектов нелегального производства изъято 480 единиц основного технологического оборудования, из которых 289 единиц (с 72 объектов) демонтировано и вывезено для хранения и утилизации. Количество (вес) утилизированного по решениям судов основного технологического оборудования при этом составил 197,8 тонн.

Кроме того, было изъято 65 единиц транспортных средств, осуществлявших перевозку нелегальных спирта и алкогольной продукции, из которых 37 единиц вывезено для осуществления хранения.

От правоохранительных и контролирующих органов в 2021 году поступило 26 тысяч уведомлений на вывоз более 1 200 тысяч дал нелегальных этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, из которых вывезено для хранения и уничтожения порядка 1 050 тысяч дал продукции.

По решению судов в 2021 году уничтожено 1 240 тысяч дал нелегальной продукции. Необходимо отметить, что данная продукция не только составляет конкуренцию легальной, но и может представлять опасность для жизни и здоровья потребителя.

В связи с этим в деятельности Росалкогольрегулирования по борьбе с нелегальными производством и оборотом алкогольной продукции по-прежнему большая роль принадлежит единой государственной автоматизированной информационной системе учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции³³, позволяющей прослеживать путь каждой единицы маркируемой алкогольной продукции с момента ее выпуска с конвейера до момента продажи на кассе.

В 2021 году в рамках предоставления государственной услуги по ведению ЕГАИС было обработано 4,21 млрд заявок (в 2020 году – 3,88 млрд).

В соответствии с задачами ведомственной программы цифровой трансформации Росалкогольрегулированием произведена доработка программных средств ЕГАИС, в том числе в части предоставления возможности проверок потребителями качества алкогольной продукции через мобильное приложение Росалкогольрегулирования «АнтиконтрафактАлко». В результате данной доработки по интеграции мобильного приложения с федеральным реестром алкогольной продукции (ФРАП), расширена функциональность определения легальности алкогольной продукции путем отображения изображений образцов алкогольной продукции и их элементов (этикеток, текста, знаков и т. д.) для получения сведений об определенной алкогольной продукции.

Также большую роль в защите прав потребителей играют проводимые Росалкогольрегулированием контрольно-надзорные мероприятия, в том числе проводимые совместно с другими федеральными органами исполнительной власти.

Согласно форме федерального статистического наблюдения № 3-АЛК (прав) «Сведения о результатах проверок по выявлению незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» за январь-декабрь 2021

³³ Далее – ЕГАИС.

года, в 2021 году было проведено 148 030 проверок, в ходе которых выявлено 89 712 нарушений у 72 764 организаций и индивидуальных предпринимателей. Наибольшее число нарушений (51 946) связано с несоблюдением правил торговли алкогольной продукцией. По выявленным правонарушениям возбуждено 3 693 уголовных дела и составлен 84 291 протокол об административных правонарушениях.

Согласно пункту 8 Правил формирования и ведения государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, утвержденных постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2013 г. № 129, для включения в информационный ресурс «Сведения о фактах нарушения требований технических регламентов» Росалкогольрегулированием в 2021 году в Роспотребнадзор была направлена информация о фактах нарушения требований технических регламентов.

Кроме того, Экспертно-аналитическими отделами (лабораториями) Межрегиональных управлений Росалкогольрегулирования по Центральному и Южному федеральным округам в 2021 году на соответствие требованиям ГОСТ проведены испытания 541 образца алкогольной продукции, из которых 267 образцов не соответствовали ГОСТ.

За 2021 год Росалкогольрегулированием принято 5 688 решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети интернет, а также сетевых адресов в единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети интернет, содержащие предложения о розничной продаже дистанционным способом алкогольной продукции, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, и (или) этилового спирта, и (или) спиртосодержащей непищевой продукции, розничная продажа которой ограничена или запрещена законодательством о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции (в 2020 году – 5 614), из них:

– Роскомнадзором заблокировано 3 644 (в 2020 году – 2 535) интернет-ресурса, содержащего вышеуказанную информацию;

– владельцами 2 044 интернет-ресурсов, содержащих вышеуказанную информацию, нарушения устранены (в 2020 году – 3 079).

Технические регламенты

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2021 году проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 26 технических регламентов Таможенного союза (далее – ТР ТС).

Проверки проведены в отношении 66 958 субъектов надзора. В ходе проверок территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования в 92 315 объектах надзора (в 2020 году – 31 514 субъектов и 43 567 объектов соответственно).

Наибольшее количество субъектов и объектов надзора в 2021 году (практически так же, как и в 2020 году) было проверено на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза:

– ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (проверки проведены в отношении 55 630 субъектов надзора, в 2020 году аналогичный показатель составил 25 959 субъектов);

– ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (проверки проведены в отношении 42 660 субъектов надзора, в 2020 году – 19 037 субъектов);

- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (проверки проведены в отношении 30 189 субъектов надзора, в 2020 году – 11 360 субъектов);
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (проверки проведены в отношении 34 189 субъектов надзора, в 2020 году – 11 014 субъектов);
- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (проверки проведены в отношении 25 783 субъектов надзора, в 2020 году аналогичный показатель составил 7 529 субъектов);
- ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (проверки проведены в отношении 25 003 субъекта надзора, в 2020 году – 7 773 субъекта).
- ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (проверки проведены в отношении 22 518 субъектов надзора, в 2020 году аналогичный показатель составил 7 206 субъектов).

В рамках надзора специалистами Роспотребнадзора проведено 70 834 проверки (в 2020 году – 31 938 проверок), из них – 30 719 плановых проверки (43,4 %) и 40 115 внеплановых (56,6 %) (в 2020 году – 10 964 плановых проверки (34,3 %) и 20 974 внеплановых (65,7 %)). При этом 58 402 проверки проведены с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 82,45 % от общего количества проверок (в 2020 году данный показатель составил 67,2 % (21 458 проверок)).

В 2021 году к проведению мероприятий по контролю территориальными органами Роспотребнадзора экспертные организации (эксперты) привлекались чаще. С их участием в 2021 году проведено 59 413 проверок, что составляет 83,88 % (в 2020 году аналогичный показатель составил 21 848 проверок или 68,4 %) (соответствующие данные приведены на рис. 4.1.22 и 4.1.23).

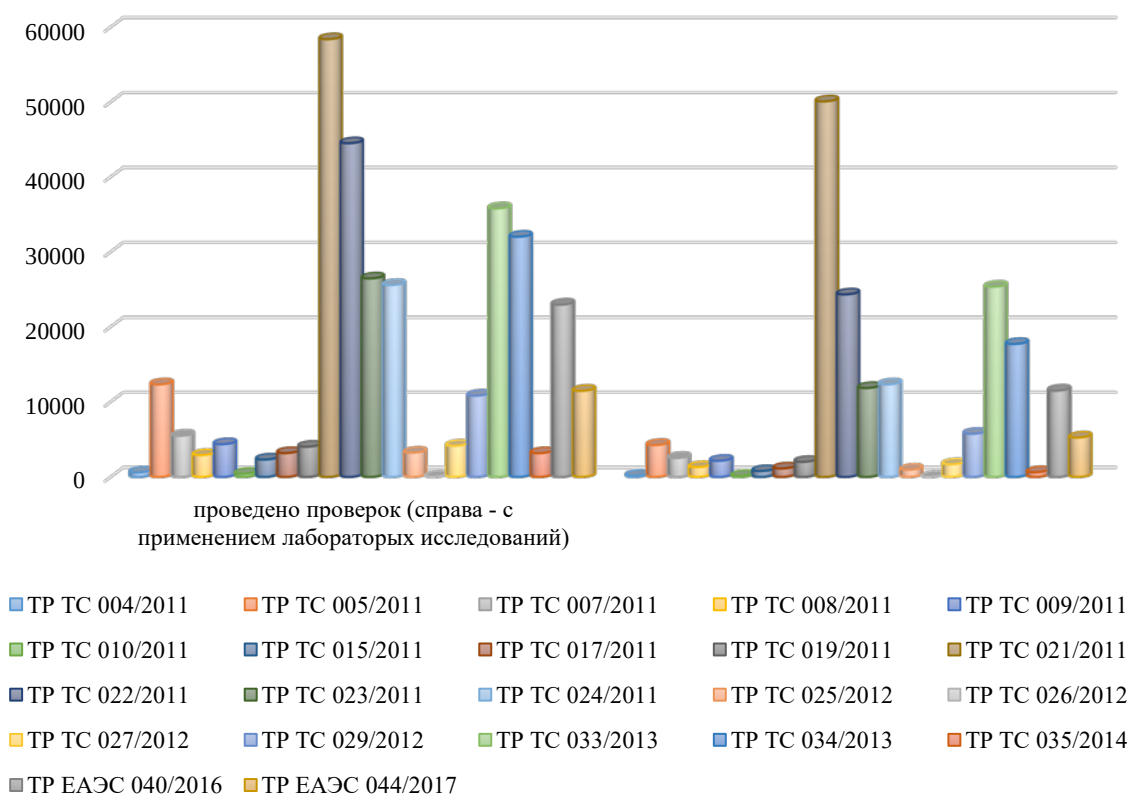


Рис. 4.1.22. Проведено проверок в 2021 году с применением лабораторных исследований, абс.

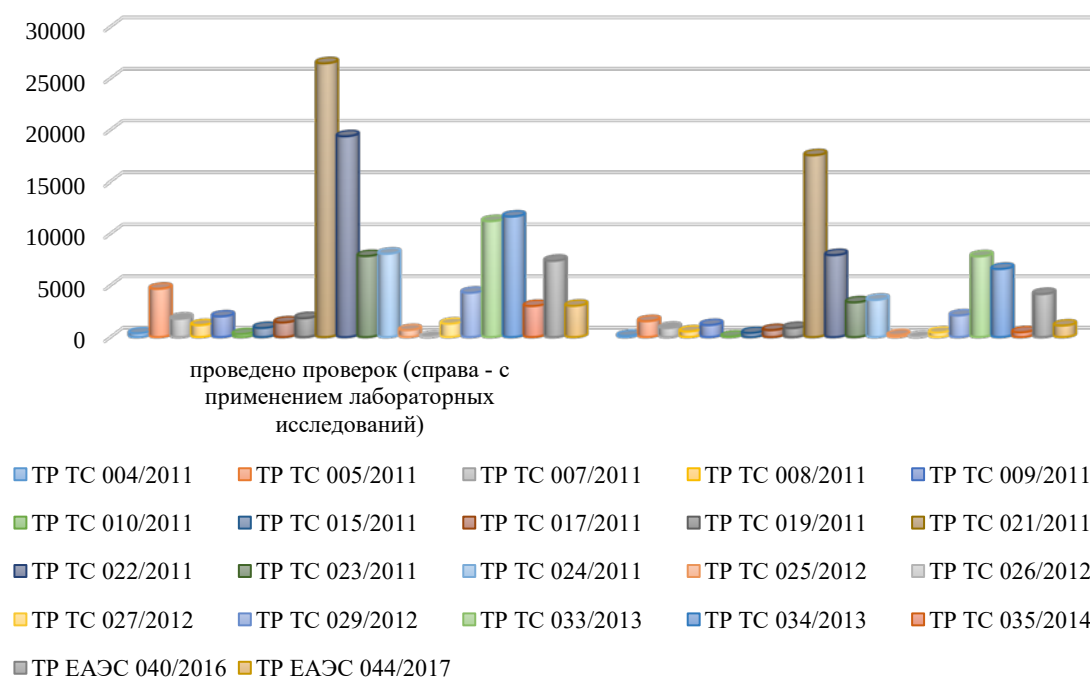


Рис. 4.1.23. Проведено проверок в 2020 году с применением лабораторных исследований, абс.

Следует отметить, что в 2021 году при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) и федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора использовался такой инструмент контроля, как контрольная закупка. Применительно к вопросам соблюдения требований технических регламентов в 2021 году проведено 452 контрольные закупки (в 2020 году – 312) (табл. 4.1.10, рис. 4.1.24–4.1.25). При этом наибольшее число проведено в отношении следующих ТР ТС:

- ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 245 (в 2020 г. – 108);
- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 84 (в 2020 г. – 113);
- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 55 (в 2020 г. – 61);
- ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 55 (в 2020 г. – 31);
- ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» – 11 (в 2020 г. – 6);
- ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» – 6 (в 2020 г. – 17);
- ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» – 4 (в 2020 г. – 1);
- ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» – 4 (в 2020 г. – 5);
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» – 4 (в 2020 г. – 6);
- ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» – 3 (в 2020 г. – 9);
- ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» – 3 (в 2020 г. – не применялись);
- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» – 3 (в 2020 г. – 11);
- ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» – 3 (в 2020 г. не применялись);
- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» – 1 (в 2020 г. не применялись).

Таблица 4.1.10

**Сведения о количестве контрольных закупок при проведении КНМ
по соблюдению требований ТР ТС**

Технический регламент	Число контрольных закупок	Число контрольных закупок
ВСЕГО:	2020	2021
	312	452
ТР ТС 035/2014	108	245
ТР ТС 021/2011	113	84
ТР ТС 022/2011	61	55
ТР ТС 017/2011	31	55
ТР ТС 009/2011	6	11
ТР ЕАЭС 040/2016	17	6
ТР ТС 005/2011	1	4
ТР ТС 008/2011	5	4
ТР ТС 033/2011	6	4
ТР ТС 007/2011	9	3
ТР ТС 019/2011	0	3
ТР ТС 034/2013	11	3
ТР ТС 029/2012	0	3
ТР ТС 023/2011	0	1

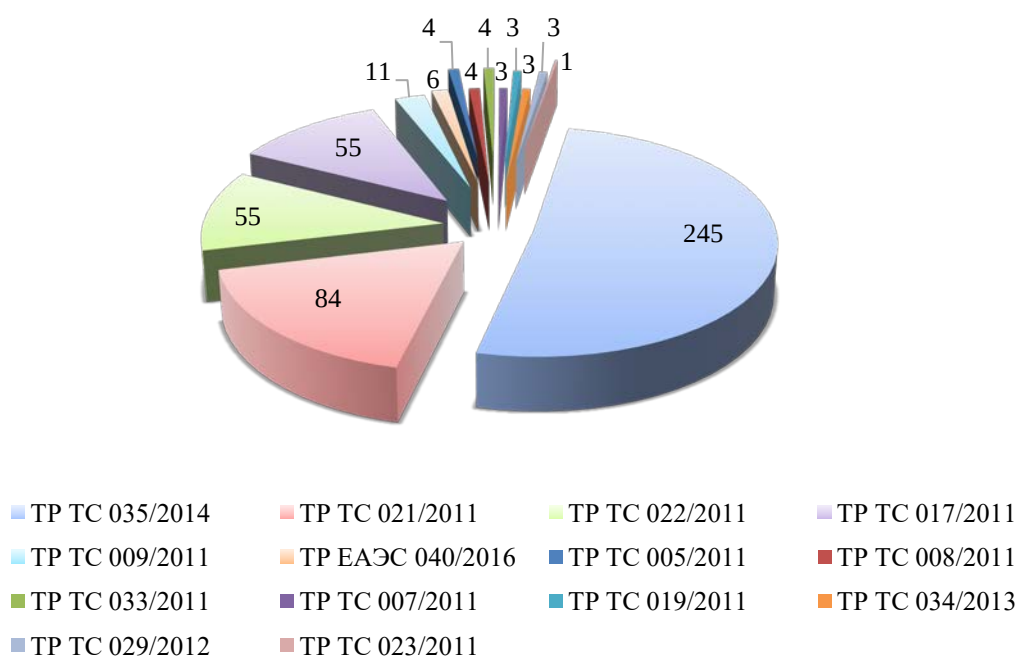


Рис. 4.1.24. Число контрольных закупок по соблюдению
требований ТР ТС в 2021 году

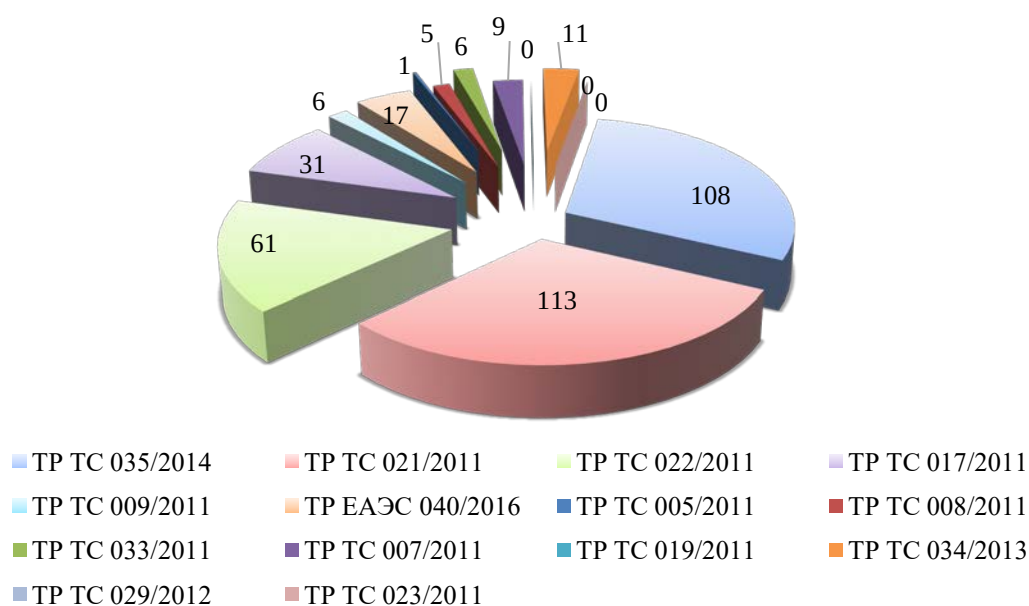


Рис. 4.1.25. Число контрольных закупок по соблюдению требований ТР ТС в 2020 году

При проведении в 2021 году проверок и в ходе административных расследований выявлено 80 100 нарушений (в 2020 году общее число выявленных нарушений составило 49 003).

По результатам проведения надзорных мероприятий за соблюдением требований ТР ТС применялись предусмотренные законодательством Российской Федерации меры административного воздействия, в том числе меры административного взыскания, выдача предписаний (в том числе об устранении нарушений требований ТР ТС, о разработке 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 соответствия. Имели место постановления об утилизации опасной пищевой продукции, решения судов об административном приостановлении деятельности, о принудительном отзыве продукции, отдельные материалы (в том числе в целях возбуждения уголовного дела) были направлены в правоохранительные органы.

Всего за 2021 год составлено 34 754 протокола об административных правонарушениях, наибольшая (69,1 % или 24 000 протоколов) доля из которых – по ст. 14.43 КоАП РФ «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов» (в 2020 году – 70,1 % или 16 060 протоколов); 17,7 % (6 159 протоколов) из общего числа составили протоколы по статье 15.12 КоАП РФ «Производство, ввод в оборот или продажа 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».

Наложено 24 545 административных штрафов без конфискации на общую сумму 673,4 тыс. руб.

Наложено 4 096 административных штрафов с конфискацией на общую сумму 55 835,0 тыс. руб. Сумма конфискованной продукции составила 183 499,0 тыс. руб. (в 2020 году – 2 766 штрафов с конфискацией на общую сумму 61 113,8 тыс. руб., сумма конфискованной продукции составила 100 770,1 тыс. руб.).

В 2021 году наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС, пришелся на ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 2 040 штрафов с конфискацией продукции (в 2020 году – 1 183 штрафов с конфискацией), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 466 штрафов с конфискацией продукции (в 2020 году – 600 штрафов с конфискацией) и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 425 штрафов с конфискацией (в 2020 году – 701 штраф с конфискацией).

Судами вынесено 66 решений о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (в 2020 году – 60 решений), из них 21 – с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции при этом составила 10 722,0 тыс. руб. (в 2020 году – 4 решения об административном приостановлении деятельности с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции 174,5 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС выдано 18 784 предписания, из них 62 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 37 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизия, 13 – Республики Армения, 9 – Республики Казахстан (в 2020 году – 18 393 предписания, из них 119 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 27 – Республики Казахстан, 15 – Республики Кыргызстан, 36 – Республики Армения).

Направлено 130 исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции (в 2020 году – 22 исковых заявления), из которых:

- 48 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (в 2020 году – 1 исковое заявление);
- 43 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2020 году – 5);
- 20 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2020 году – 10);
- 9 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2020 году – 3);
- 6 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (в 2020 году – 1);
- 2 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» (в 2020 году – не направлялись);
- 1 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (в 2020 году – не направлялись);
- 1 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (в 2020 году – не направлялись);
- 1 – исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» (в 2020 году – не направлялись).

Вынесено 662 предписания об утилизации опасной пищевой продукции, из них 2 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь и 1 – на территории Республики Казахстан (в 2020 году вынесено 422 постановления об утилизации опасной пищевой продукции, из них 1 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Кыргызстан).

В правоохранительные органы направлено 96 материалов, из них по 13 возбуждены уголовные дела, в том числе:

- 26 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2020 году – 101);
- 23 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (в 2020 году – 36);

- 26 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2020 году – 6);
- 6 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (в 2020 году – 5);
- 5 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (в 2020 году – не направлялись);
- 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (в 2020 году – 1);
- 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (в 2020 году – не направлялись);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (за 2020 год – 2);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (в 2020 году – не направлялись);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2020 году – 2);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» (в 2020 году – не направлялись);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» (в 2020 году – не направлялись).

Маркировка товаров средствами идентификации

В Российской Федерации в 2021 году во исполнение Соглашения о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе, заключенного в г. Алма-Ате 2 февраля 2018 г.³⁴, территориальными органами Роспотребнадзора осуществлялся контроль за маркировкой 9 групп товаров, входящих в перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р:

- меховых изделий;
- табачной продукции;
- обувных товаров;
- духов и туалетной воды;
- фототоваров;
- шин;
- товаров легкой промышленности;
- молочной продукции;
- упакованной воды.

В 2021 году на территории Российской Федерации были завершены следующие эксперименты:

- по маркировке кресел-колясок, относящихся к медицинским изделиям и мониторингу за их оборотом (постановление Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2019 г. № 1028). Эксперимент завершился 1 июня 2021 г. Обязательное маркирование средствами идентификации начнется с 1 февраля 2023 г.

³⁴ Соглашение ратифицировано Федеральным законом от 03.08.2018 № 281-ФЗ.

Кроме того, в 2021 году были утверждены следующие эксперименты по маркировке средствами идентификации:

- постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2021 г. № 204 утверждено проведение на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации пива, напитков, изготавливаемых на основе пива, и отдельных видов слабоалкогольных напитков;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 29 апреля 2021 г. № 673 утверждено проведение на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации биологически активных добавок к пище;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 2021 г. № 1240 утверждено проведение на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации парфюмерно-косметической продукции, предназначенной для гигиены рук, с заявленным в маркировке потребительской тары антимикробным действием, а также кожных антисептиков – дезинфицирующих средств.

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, зарегистрировано около 580 000 участников³⁵.

С даты введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора проведено более 37 895 мероприятия по контролю за соблюдением требований маркировки средствами идентификации, из которых свыше 2 000 мероприятий проведено совместно с территориальными подразделениями, ФТС России, МВД России, ФНС России, ФСБ России и органами прокуратуры.

В каждом третьем (в 10 713 мероприятиях) случае выявлены нарушения требований маркирования, выразившиеся, как и в 2020 году в:

- отсутствии маркировки товаров средствами идентификации;
- отсутствии регистрации хозяйствующего субъекта в Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в качестве участника оборота товаров³⁶;
- недостоверной информации о статусе кода товара (например, «товар продан» при фактическом нахождении его «в обороте»);
- «повторных продажах» (когда ГИС МТ фиксирует неоднократное выведение из оборота одного и того же средства идентификации);
- несвоевременном внесении информации, предусмотренной соответствующими правилами маркирования в ГИС МТ при смене собственника товара;
- нанесении одного и того же средства идентификации на партию товара.

Всего в ходе мероприятий по контролю было проверено около 15 млн единиц товаров, из которых 4 млн единиц товаров (или 27 %) на сумму свыше 2,5 млрд руб. находилось в обороте с нарушениями требований, установленных соответствующими правилами маркирования.

Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак». Через приложение пользователи могут считывать Data Matrix коды, узнавать всю информацию о товаре и сообщать надзорным органам об обнаруженных нарушениях.

Приложение «Честный знак» на 31 декабря 2021 г. установлено на мобильные устройства более 5,8 млн раз.

³⁵ По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://честныйзнак.рф>

³⁶ Далее – ГИС МТ.

Всего в мобильном приложении зарегистрировано 3 007 654 пользователей (2,1 % населения Российской Федерации)³⁷. Данные в разрезе субъектов Российской Федерации приведены на рис. 4.1.26.

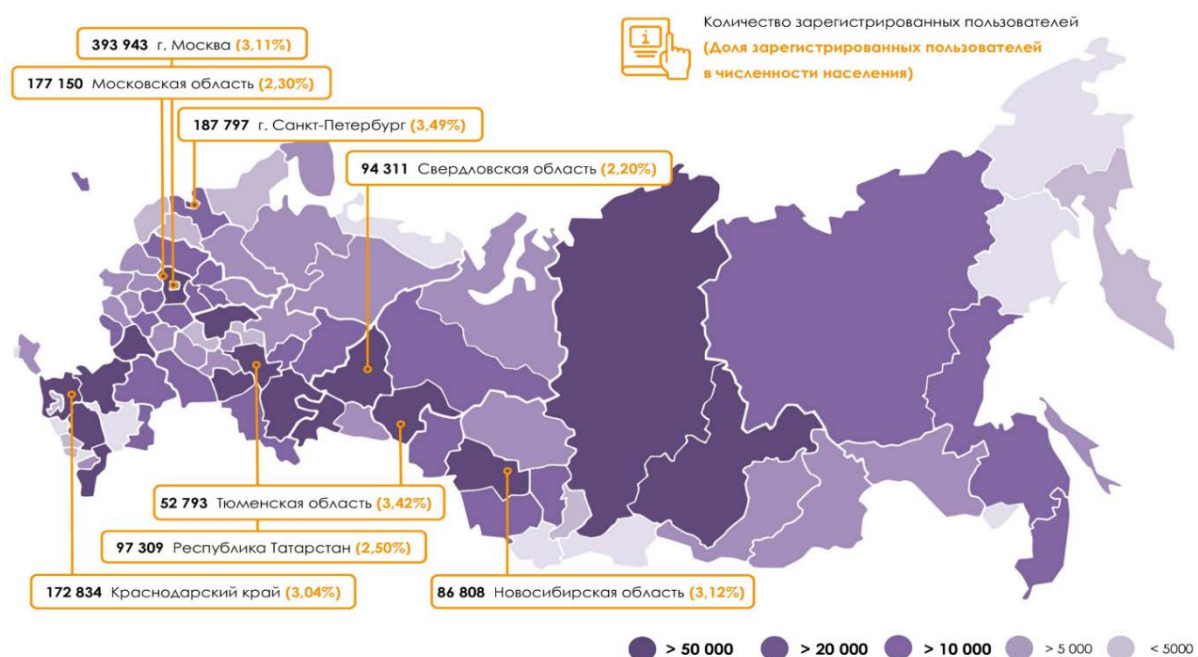


Рис. 4.1.26. Количество зарегистрированных пользователей мобильного приложения «Честный знак», в разрезе субъектов Российской Федерации, по данным ГИС МТ, человек

Самое большое количество зарегистрированных пользователей в абсолютных значениях – в г. Москве (393 943), г. Санкт-Петербурге (187 797), Московской области (177 150), Краснодарском крае (172 834), Республике Татарстан (97 309).

В относительных показателях в расчёте на население – в г. Санкт-Петербурге (3,49 % населения), Тюменской области (3,42 % населения), Новосибирской области (3,12 % населения), г. Москва (3,11 % населения), Краснодарском крае (3,04 % населения).

Обувные товары

Постановлением 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»³⁸ с 1 июля 2020 г. установлена обязательность маркировки обуви средствами идентификации. Оборот немаркированных обувных товаров с указанной даты запрещен. К этому периоду производители и импортеры обуви должны были зарегистрироваться в ГИС МТ и внести соответствующие сведения.

В срок до 1 июня 2021 г. участники оборота обувных товаров имели возможность маркировать товарные остатки обуви, ввод остатков в оборот был возможен до 15 июня 2021 г.

³⁷ Данные представлены на основании обзора состояния рынков продаж обувной продукции в субъектах Российской Федерации, подготовленного Минпромторгом России.

³⁸ Далее – Правила № 860.

Всего в 2021 году было произведено в Российской Федерации 166 193,8 тыс. пар обувных товаров. Динамика объемов производства обувной продукции по данным ГИС МТ за 2021 года представлена на рис. 4.1.27.

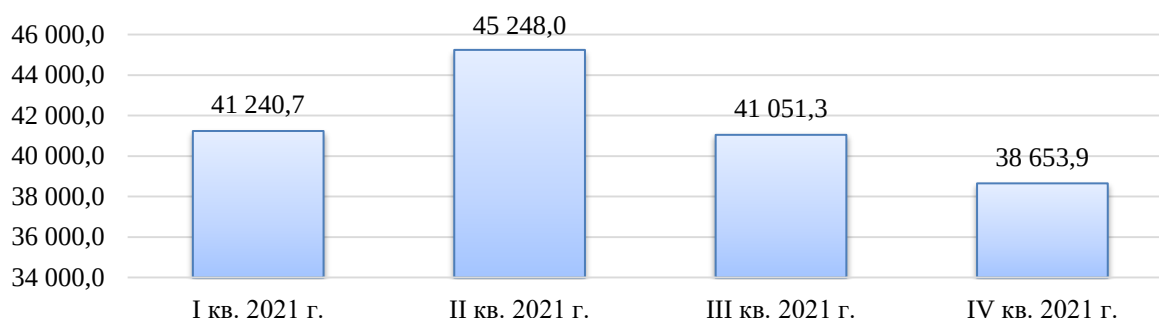


Рис. 4.1.27. Динамика объемов производства обувной продукции по данным ГИС МТ, тыс. пар.

Распределение объемов производства обувной продукции (тыс. пар) по федеральным округам представлено в табл. 4.1.11.

Таблица 4.1.11

**Распределение объемов производства обувной продукции (тыс. пар)
по федеральным округам**

Федеральный округ	I кв. 2021	II кв. 2021	III кв. 2021	IV кв. 2021
Центральный федеральный округ	21 852,5	22 717,2	20 841,5	19 277,4
Северо-Западный федеральный округ	3 992,9	4 846,5	5 166,9	6 556,2
Южный федеральный округ	4 529,4	5 425,3	5 111,9	3 966,7
Приволжский федеральный округ	4 228,1	3 801,6	3 212,2	3 328,0
Северо-Кавказский федеральный округ	2 713,5	3 655,2	2 815,3	2 186,5
Уральский федеральный округ	2 260,6	2 738,2	2 805,5	2 087,0
Сибирский федеральный округ	1 513,6	1 829,8	1 028,8	1 121,4
Дальневосточный федеральный округ	150,0	234,2	70,1	130,8

В 2021 году объем импорта обувной продукции составил 310 770,8 тыс. пар, что на 21,4 % больше, чем в 2020 году (256 087,7 тыс. пар). Из стран ЕАЭС в 2021 г. обувных товаров импортировано 45 596,2 тыс. пар или 14,7 % всего объема импорта в Российскую Федерацию.

В общем объеме импорта обуви за 2021 год наибольшая доля приходится на обувь спортивную (159 653,7 тыс. пар или 51,4 % от общего объема импорта обуви), которой уступают: обувь текстильная (90 151,9 тыс. пар, 29,0 %), обувь кожаная (56 084,9 тыс. пар, 18,0 %), обувь прочая (2 985,8 тыс. пар, 1,0 %) и обувь резиновая и водонепроницаемая (1 894,6 тыс. пар, 0,6 %).

По итогам 2021 года наибольший объем импорта в натуральном выражении приходится на обувную продукцию из Китая (215 241,8 тыс. пар), Республики Беларусь (45 371,2 тыс. пар), Вьетнама (18 426,8 тыс. пар), Индонезии (5 913,0 тыс. пар), Турции (5 535,3 тыс. пар), в стоимостном выражении – на обувь из Китая (1 957 млн долл., 56 % всего объема импорта), Вьетнама (388 млн долл., 11 % всего объема импорта), Италии (341 млн долл., 10 % всего объема импорта), Беларуси (159 млн долл., 5 % всего объема импорта), Индонезии (139 млн долл., 4 % всего объема импорта).

Объём розничных продаж обувной продукции, реализация которой зафиксирована контрольно-кассовой техникой, за 2021 год по данным ГИС МТ составил 243 606,7 тыс. пар.

Динамика объемов розничной продажи обувной продукции в ГИС МТ за 2021 год представлена на рис. 4.1.28.

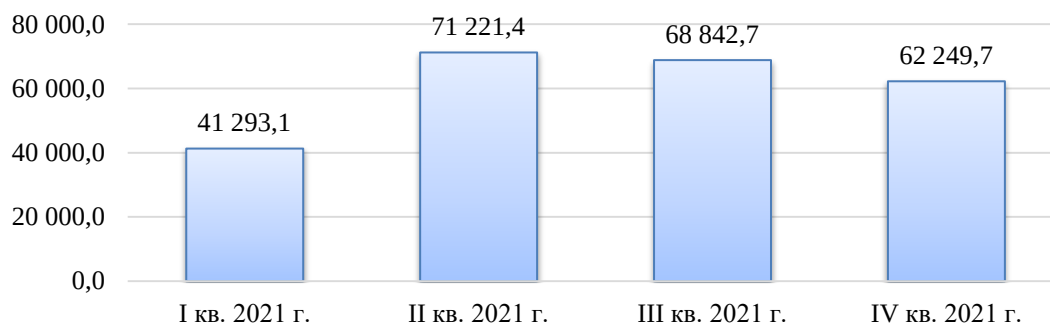


Рис. 4.1.28. Динамика объемов розничной продажи обувной продукции по данным ГИС МТ, тыс. пар

Распределение объемов легальных розничных продаж обувной продукции по федеральным округам в натуральном выражении (тыс. пар) представлено в табл. 4.1.12.

Таблица 4.1.12

Распределение объемов легальных розничных продаж обувной продукции по федеральным округам в натуральном выражении (тыс. пар)

Федеральный округ	I кв. 2021	II кв. 2021	III кв. 2021	IV кв. 2021
Центральный федеральный округ	15 357,5	23 138,2	23 147,9	27 238,4
Приволжский федеральный округ	6 736,1	12 336,4	11 601,1	8 166,1
Северо-Западный федеральный округ	4 976,1	8 754,7	8 281,3	7 294,5
Сибирский федеральный округ	4 070,8	7 937,2	7 448,5	5 795,4
Южный федеральный округ	4 004,3	7 174,5	7 380,8	5 447,6
Уральский федеральный округ	3 229,1	6 306,6	5 659,2	4 099,2
Дальневосточный федеральный округ	2 080,5	4 024,8	3 698,1	3 015,4
Северо-Кавказский федеральный округ	838,7	1 548,9	1 625,9	1 193,1

С 1 июля 2020 г. во исполнение Правил № 860 территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 7 360 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров, из которых в 3 062 (42 %) или почти в каждом втором случае выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 5 051 225 единиц обувных товаров российского и иностранного производства, из которых 889 117 (18 %) единиц обувных товаров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 860 (27 723 отечественного производства, 377 194 импортного производства и 484 200 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 255 178 единиц (или 28,7 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 633 939 единиц (или 71,3 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость обувных товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 746 280,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных обувных товаров материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 14 985,5 тыс. руб.

В ходе административных расследований 386 образцов обувных товаров были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие обувных товаров обязательным требованиям, из которых 174 образца не отвечали обязательным требованиям, предусмотренным ТР ТС 017/2011.

В табл. 4.1.13 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации обувных товаров и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 4.1.13

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
1	2	3	4
г. Москва	556	356	63 634
Республика Татарстан	284	186	3 238
Московская область	352	158	8 080
Белгородская область	230	156	2 519
Кемеровская область	128	114	4 102
Ленинградская область	687	105	8 514
Алтайский край	115	98	10 178
Вологодская область	135	88	9 641
Тульская область	136	84	10 841
Свердловская область	124	69	17 035
Тверская область	466	62	10 631
Ямало-Ненецкий АО	261	59	1 326
Ханты-Мансийский АО	388	56	10 767
Республика Башкортостан	58	56	2 078
Ивановская область	63	55	1 879

Сведения о количестве точек продаж обувной продукции, в которых были выявлены административные правонарушения по итогам обращений граждан, за 2021 год в разрезе федеральных округов представлены на рис. 4.1.29³⁹.

³⁹ Данные представлены на основании обзора состояния рынков продаж обувной продукции в субъектах Российской Федерации, подготовленного Минпромторгом России.

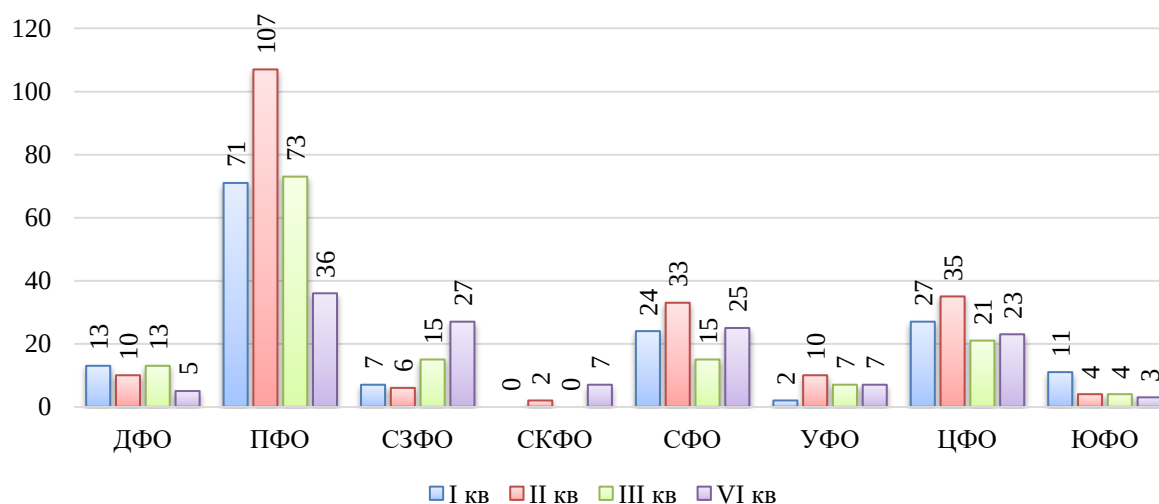


Рис. 4.1.29. Количество точек продаж обувной продукции, в которых выявлены административные правонарушения по итогам обращений граждан в разрезе федеральных округов, за 2021 год

*Примеры административной практики
территориальных органов Роспотребнадзора*

В 2021 году в связи с обращением гражданина Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу проведено административное расследование в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность по продаже обувной продукции в г. Санкт-Петербурге.

В ходе проведения административного расследования был установлен факт нахождения (хранения) в торговом зале с целью дальнейшей реализации мужской и женской обуви без маркировки средствами идентификации, штрихового кода в формате Data Matrix.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированную и маркированную ненадлежащим образом обувную продукцию в количестве 1 455 пар на общую сумму 1 536,0 тыс. руб. была применена обеспечительная мера в виде ареста. Указанное правонарушение было квалифицировано по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 180 Пушкинского района г. Санкт-Петербурга индивидуальный предприниматель был признан виновным и ему было назначено наказание в виде предупреждения. Не согласившись с вынесенным мировым судьей судебного участка № 180 Пушкинского района г. Санкт-Петербурга решением, Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу в Приморский районный суд Санкт-Петербурга была подана апелляционная жалоба. По итогам рассмотрения указанной жалобы Приморским районным судом Санкт-Петербурга вынесено постановление, в соответствии с которым индивидуальному предпринимателю назначен административный штраф в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

В 2021 году в ходе осуществления должностными лицами Управления Роспотребнадзора по г. Москве контроля (надзора) за маркировкой средствами идентификации товаров, был установлен факт хранения с последующей реализацией в магазине «Планета Одежды Обувь» обувной продукции, маркированной средствами идентификации с несоответствующей информацией в национальной системе цифровой маркировки «Честный знак». При сканировании указанной обувной продукции с помощью мобильного приложения «Честный знак.Гос» информация о продавце

(импортере) отсутствовала в кодах идентификации 10 237 пар обуви (мужской – 3 393, женской – 5 080, детской – 1 764), что является нарушением п. 34 Правил № 860.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированную и маркированную ненадлежащим образом обувную продукцию в количестве 10 237 товарных единиц на общую сумму 1 643,0 тыс. руб. был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 320 района Южное Медведково города Москвы хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Духи и туалетная вода

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления 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»⁴⁰ территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 2 116 мероприятий, входе которых осуществлялся контроль за маркировкой духов и туалетной воды, из которых в 429 (20 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 259 288 единиц духов и туалетной воды российского и иностранного производства, из которых 125 675 единиц находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 1957 (540 отечественного производства, 107 793 импортного производства и 17 342 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 125 200 единиц (или 99 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 475 единиц (или 1 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость духов и туалетной воды, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 47 751 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных духов и туалетной воды материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 2 337,0 тыс. руб.

В табл. 4.1.14 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации духов и туалетной воды и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

⁴⁰ Далее – Правила № 1957.

Таблица 4.1.14

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями
результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых
осуществлялся контроль за маркировкой духов и туалетной воды**

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
г. Москва	189	182	7 804
Московская область	76	37	905
Ростовская область	15	15	11 259
Ивановская область	27	12	50
Омская область	39	10	5 542
Самарская область	9	9	17 792
Курганская область	19	9	54 301
Кемеровская область	22	9	56
Республика Крым	9	8	70
Свердловская область	28	8	240
Тульская область	34	8	63
Липецкая область	36	8	59

*Примеры административной практики
территориальных органов Роспотребнадзора*

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в 2021 году по информации, полученной из Ростовской таможни, было проведено мероприятие по контролю в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего свою деятельность по розничной продаже парфюмерной продукции, в ходе которого был установлен факт реализации 6 684 штук мужских и женских духов на общую сумму более 2 млн руб., на которых отсутствовала маркировка средствами идентификации, что является нарушением требований Правил № 1957.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные духи был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи Ростовской области хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Фототовары

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления 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»⁴¹ территориальными органами

⁴¹ Далее – Правила № 1953.

Роспотребнадзора было проведено 901 мероприятие, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой фототоваров, из которых в 29 выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 6 203 единиц фототоваров российского и иностранного производства, из которых 156 (2 %) единиц фототоваров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 1953 (16 отечественного производства, 120 импортного производства и 20 без информации о стране происхождения).

При этом:

- 104 единицы (или 64 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

- 52 единицы (или 36 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость фототоваров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 1 235,0 тыс. руб.

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

Положительные результаты контроля за маркировкой фототоваров средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по городу Москве, Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, Управление Роспотребнадзора по Вологодской области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому АО, Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Управление Роспотребнадзора по Архангельской области, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Адыгея, Управление Роспотребнадзора по Пензенской области, Управление Роспотребнадзора по Курганской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия, Управление Роспотребнадзора по Омской области, Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю.

Шины

С 15 декабря 2020 г. по 1 марта 2021 г. во исполнение постановления 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»⁴² территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 1 106 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой шин, из которых в 155 (14 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 63 430 единицы шин российского и иностранного производства, из которых 4 048 (6 %) единицы шин находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 1958 (402 отечественного производства, 2 964 импортного производства и 682 без информации о стране происхождения).

При этом:

- 3 436 единиц (или 85 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

- 609 единиц (или 15 %) – с ненадлежащей маркировкой.

⁴² Далее – Правила № 1958.

Общая стоимость шин, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 12 988,0 тыс. руб.

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

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 849,0 тыс. руб.

Наиболее высокие показатели результативности контроля за маркировкой шин средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по городу Москве, Управление Роспотребнадзора по Омской области, Управление Роспотребнадзора по Московской области, Управление Роспотребнадзора по Тульской области, Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю, Управление Роспотребнадзора по Белгородской области, Управление Роспотребнадзора по Курской области, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому АО.

*Примеры административной практики
территориальных органов Роспотребнадзора*

В 2021 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан из Межрайонной ИФНС России № 4 по Республике Татарстан поступила информация о реализуемых в магазине «Дисконт Шина» немаркированных автомобильных шинах.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в отношении индивидуального предпринимателя было возбуждено дело об административном правонарушении и проведении административного расследования по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

В ходе административного расследования был установлен факт нарушения Правил № 1958, выразившийся в реализации немаркированных средствами идентификации автомобильных шин в количестве 283 ед. общей стоимостью 1 235 тыс. руб.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные шины был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Также в 2021 году должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Астраханской области по информации, полученной из Астраханской таможни, было проведено мероприятие по контролю в ходе которого был установлен факт реализации индивидуальным предпринимателем шин в количестве 172 штук без маркировки средствами идентификации на общую сумму 279,0 тыс. руб.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные шины был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Товары легкой промышленности

С 1 января 2021 г. во исполнение постановления 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»⁴³ территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 5 148 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности, из которых в 1 682 (32 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 1 023 468 единиц товаров легкой промышленности российского и иностранного производства, из которых 474 497 (46 %) единиц товаров легкой промышленности находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 1956 (10 716 отечественного производства, 175 015 импортного производства и 288 766 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 468 777 единицы (или 99 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 5 720 единиц (или 1 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость товаров легкой промышленности, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 392 044,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров легкой промышленности материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 6259,0 тыс. руб.

В ходе административных расследований 177 образцов товаров легкой промышленности были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие обязательным требованиям, из которых 51 образец не отвечал обязательным требованиям, предусмотренным ТР ТС 017/2011.

В табл. 4.1.15 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации товаров легкой промышленности и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 4.1.15

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товара с нарушениями маркирования
1	2	3	4
г. Москва	208	187	10 793
Московская область	390	176	26 179

⁴³ Далее – Правила № 1956.

Продолжение табл. 4.1.15

1	2	3	4
Вологодская область	134	76	1 209
Кемеровская область	71	62	662
Белгородская область	367	51	405
Ивановская область	57	51	719
Липецкая область	107	47	1 766
Пермский край	63	48	1 241
Республика Башкортостан	46	46	1 128
Пензенская область	83	45	133
Омская область	100	40	12 989
Тульская область	92	40	644
Тверская область	386	39	1 391
Забайкальский край	44	37	1 800
Ленинградская область	398	37	190

*Примеры административной практики
территориальных органов Роспотребнадзора*

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по информации, полученной из Ростовской таможни, в ходе мероприятия по контролю в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего свою деятельность по розничной продаже товаров легкой промышленности, был установлен факт реализации 6 565 штук постельного белья на общую сумму более 3 млн руб. (по цене реализации), на которых отсутствовала маркировка средствами идентификации.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные товары легкой промышленности был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи Ростовской области хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафов в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Меховые изделия

С 24 сентября 2016 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»⁴⁴, территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 3 561 мероприятие.

Всего в ходе мероприятий по контролю проверено 228 133 единицы меховых изделий российского и иностранного производства (Китай, Турция, Греция, Корея, Италия, Франция, Германия, Польша, ОАЭ, Тайвань, Гонконг, Швейцария, Беларусь, Узбекистан), отнесенных к товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха», из которых 29 698 единиц изделий находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 787.

⁴⁴ Далее – Правила № 787.

При этом:

- 11 807 единиц (или 45 % от общего числа изделий) с нарушениями, реализовывались без контрольно-идентификационных знаков (КИЗ);
- 17 990 единиц (или 55 %) с нарушением требований к обязательной информации, содержащейся в ГИС МТ.

Общая стоимость товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 2 210,0 млн руб.

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

По итогам рассмотрения административных дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 5,8 млн руб.

Примеры административной практики территориальных органов Роспотребнадзора

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Республике Калмыкия совместно с представителями территориального подразделения ФТС России в ходе мероприятия по контролю в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего свою деятельность по розничной продаже изделий из меха в г. Элисте, был установлен факт реализации изделий из натурального меха без маркировки контрольными идентификационными знаками (КИЗ) в количестве 23 единиц, в том числе 16 женских шуб из различных видов меха (норка, каракуль с отделкой мехом песка и без отделки) на сумму 1,3 млн руб., 7 дубленок из меха овчины (с отделкой мехом песка и без отделки) на сумму 218,8 тыс. руб.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные меховые изделия был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 3 Элистинского судебного района Республики Калмыкия хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Табачная продукция

С 1 июля 2020 г. во исполнение постановления 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»⁴⁵ территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 11 402 мероприятия, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой табачной продукции, из которых в 2 946 (26 %) случаях выявлены нарушения.

Проверено более 6,5 млн единиц табачной продукции российского и импортного производства, из которой 32 % (более 2,12 млн ед.) находились в обороте без маркировки средствами идентификации, и 0,5 млн ед. с нарушением требований к маркировке средствами идентификации и внесения сведений о маркировке в ГИС МТ, установленных Правилами № 224.

⁴⁵ Далее – Правила № 224.

За 2021 год должностными лицами Роспотребнадзора было составлено 6 013 протоколов об административных правонарушениях по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, из них 2 363 (40 %) в отношении индивидуальных предпринимателей.

Для решения вопроса о конфискации арестованной табачной продукции материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке были направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 40 697,0 тыс. руб.

*Примеры административной практики
территориальных органов Роспотребнадзора*

В 2021 году должностными лицами Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, привлеченными в качестве специалистов Северо-Западным таможенным управлением, в ходе мероприятия по контролю был проведен осмотр торгового помещения индивидуального предпринимателя, осуществляющего свою деятельность на территории г. Санкт-Петербурга по розничной продаже табачной продукции, выявлено хранение с целью дальнейшей реализации табачной продукции – табак для кальяна без какой-либо информации на русском языке, без специальных (акцизных) марок, без нанесенных на нее средств идентификации, что является нарушением требований Правил № 224.

Указанная продукция в количестве 8 059 пачек общим весом около 500 кг на общую сумму 870,4 тыс. руб. была изъята из оборота.

Материалы дела об административном правонарушении направлены в ГУ МВД России по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области для принятия процессуального решения о наличии в действиях индивидуального предпринимателя состава преступления, предусмотренного ч. 5 ст. 171.1 УК РФ, признания изъятой продукции вещественным доказательством и приобщения к материалам уголовного дела.

По результатам рассмотрения материалов дела Следственным Управлением УМВД России по Центральному району Санкт-Петербурга вынесено постановление о возбуждении уголовного дела в отношении индивидуального предпринимателя, изъятая табачная продукция приобщена к материалам уголовного дела в качестве вещественного доказательства.

В ходе аналогичного мероприятия по контролю за маркировкой средствами идентификации должностными лицами Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу совместно с сотрудниками Северо-Западного таможенного управления проведен осмотр складского помещения (контейнера), арендуемого индивидуальным предпринимателем, осуществляющим дальнейшую реализацию табачной продукции на территории города Санкт-Петербурга.

В результате проведенного осмотра выявлено хранение табачной продукции (сигареты с фильтром), упакованной в потребительские упаковки (блоки) без какой-либо информации на русском языке, без специальных (акцизных) марок, без маркировки средствами идентификации в количестве 27 930 пачек на общую сумму свыше 3 млн руб. Указанная продукция изъята из оборота.

Материалы дела об административном правонарушении направлены в ГУ МВД России по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области для принятия процессуального решения о наличии в действиях индивидуального предпринимателя состава преступления, предусмотренного ч. 6 ст. 171.1 УК РФ.

По результатам рассмотрения материалов дела Следственным Управлением УМВД России по Калининскому району Санкт-Петербурга вынесено постановление о возбуждении уголовного дела по ч. 6 ст. 171.1 УК РФ в отношении указанного индивидуального предпринимателя, изъятая табачная продукция приобщена к материалам уголовного дела в качестве вещественного доказательства.

Молочная продукция

В связи со вступлением в силу постановления Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 2099 «Об утверждении Правил маркировки молочной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении молочной продукции» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 5 301 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов, осуществляющих реализацию молочной продукции, включая молочную продукцию, подлежащую маркировке средствами идентификации, из которых в 33 (0,6 %) случаях выявлены нарушения.

Проверено более 2,1 млн единиц молочной продукции, включая 2 млн единиц молочной продукции, подлежащей маркировке средствами идентификации. Выявлено 11 127 единиц товаров без маркировки средствами идентификации и 1 111 единиц с нарушением требований к маркировке средствами идентификации и внесения сведений о маркировке в ГИС МТ.

Упакованная питьевая вода

С 1 декабря 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 841 «Об утверждении Правил маркировки упакованной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованной воды» территориальными органами Роспотребнадзора проведено более 1 000 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов, осуществляющих реализацию упакованной питьевой воды, подлежащей маркировке средствами идентификации, из которых в 0,7 % случаев были выявлены нарушения.

Проверено более 113 000 единиц товаров, из которых 53 000 (46 %) подлежат маркировке средствами идентификации. По результатам установлено, что более 6 000 единиц указанной продукции находились в обороте без маркировки средствами идентификации.

С учетом вышеизложенного, в целях исключения нахождения в обороте нелегальных товаров, защиты потребительского рынка от мошеннических схем в субъектах Российской Федерации, территориальными органами Роспотребнадзора осуществляется тесное взаимодействие со структурными подразделениями администраций городов и районов, в том числе в форме проведения рабочих совещаний по данному вопросу, заседаний комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационных Советов при территориальных органах Роспотребнадзора.

Кроме того, активное консультирование потребителей по вопросам маркирования товаров средствами идентификации осуществляется в многофункциональных центрах субъектов Российской Федерации.

Информирование потребителей о требованиях к маркированию товаров средствами идентификации осуществляется через региональные средства массовой информации и на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора.

Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности осуществлялся в 2021 г. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с Правилами, утвержденными 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».

Предметом государственного контроля (надзора) в указанной сфере является соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) такой информации.

Указанные требования предусмотрены также взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и статьи 10 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»⁴⁶.

Согласно пункту 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленных на реализацию Закона № 261-ФЗ, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2009 г. № 1830-р, Роспотребнадзор осуществляет учет проведенных контрольно-надзорных мероприятий, о результатах которого ежеквартально направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Наряду с этим, 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20⁴⁷, Роспотребнадзор ежеквартально представляет в Минэкономразвития России 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 по форме 3-1 приложения № 2 к Правилам предоставления информации по энергосбережению.

В результате соответствующей деятельности в 2021 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 372 контрольных (надзорных) мероприятий, что

⁴⁶ Далее – Закон № 261-ФЗ.

⁴⁷ Далее – Правила представления информации по энергосбережению.

на 13,4 % больше, чем в 2020 г., из них 292 контрольных (надзорных) мероприятия проведены в отношении юридических лиц и 80 – в отношении индивидуальных предпринимателей.

В 2021 г. проверено 71 839 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 5 058,2 тыс. руб., из которых 0,7 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (469 штук ламп) на сумму 18,7 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований (в 2020 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 5,3 % случаях), рис. 4.1.30.

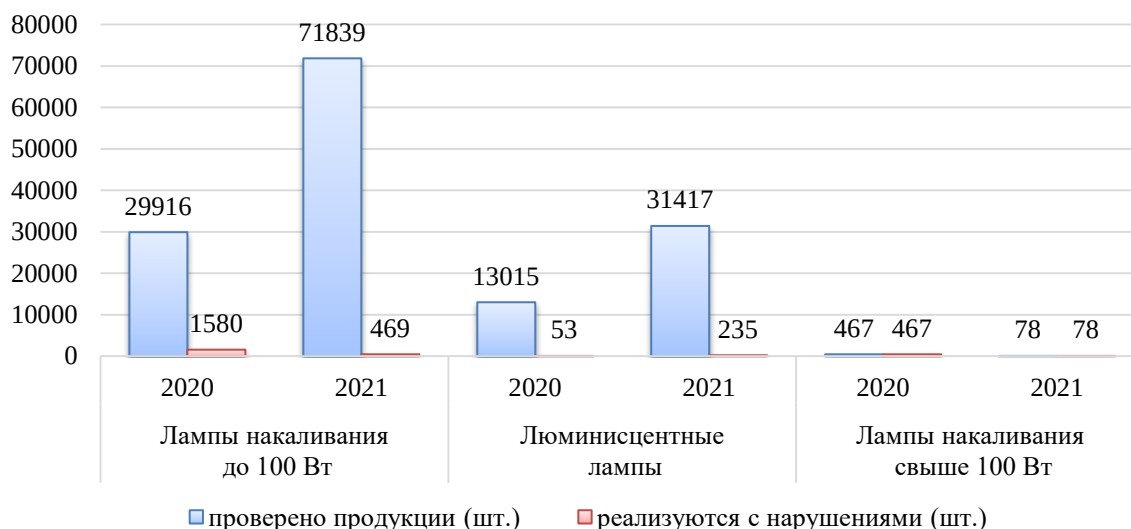


Рис. 4.1.30. Результаты контроля за ламповой продукцией в 2020 и 2021 годах

В 2021 г. проверено 31 417 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 4 034,2 тыс. руб., из них 0,8 % ламп от общего количества проверенной продукции была признана не соответствующей обязательным требованиям (235 штук люминесцентных ламп на сумму 33,8 тыс. руб.), в 2020 г. этот показатель был также меньше 1 %, в 2019 г. – 16,4 %, в 2018 г. – 2,0 %.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2021 г. выявлено нахождение в незаконном обороте 78 штук ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт на общую сумму 2,0 тыс. руб., что в 6 раз меньше, чем в 2020 году и в 28 раз меньше, чем в 2019 г. (рис. 4.1.31). Нарушения выявлены в Алтайском крае, Оренбургской, Свердловской областях, в г. Москве, Республике Ингушетия.

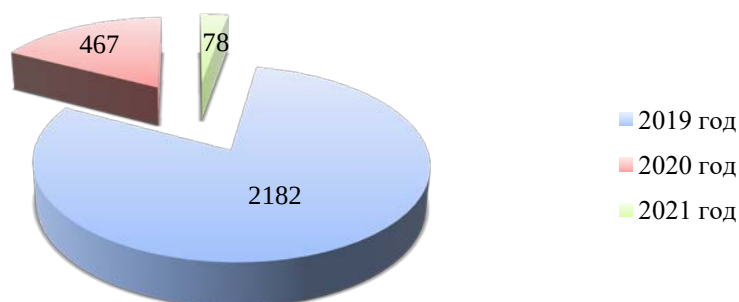


Рис. 4.1.31. Количество ламп накаливания (шт.) мощностью свыше 100 Вт, выявленных в незаконном обороте в 2019–2021 годах

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 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.

В рамках надзора за выполнением хозяйствующими субъектами обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, а также законодательства в области защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Московской области во 2 квартале 2021 г. была выявлена продукция, находящаяся в реализации общества с ограниченной ответственностью (Московская область, г. Люберцы) и являющаяся объектом технического регулирования в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», с нарушением требований ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 № 768 (далее – ТР ТС 004/2011), а именно: светильники светодиодные встраиваемые потолочные торговой марки «ARTE LAMP» в количестве 5 шт., изготовитель Арте Ламп: Виа Риккардо Зандонаи, 6/4, 30174, Венеция, Италия, без обязательной информации о дате изготовления низковольтного оборудования; вилки универсальные бытовые без заземления 6А 220В IP20 в количестве 19 шт. без информации об изготовителе, дате изготовления и сроках годности. Указанная информация также отсутствовала в прилагаемых эксплуатационных документах.

За допущенные нарушения юридическое лицо было привлечено к административной ответственности, установленной частью 1 статьи 14.43 КоАП РФ с наложением штрафа на сумму 100,0 тыс. руб.

В результате контрольно-надзорного мероприятия в 3 квартале 2021 г. Управлением Роспотребнадзора по Республике Адыгея была выявлена реализация потребителям низковольтного оборудования (электрическая щетка, электрическая бритва) импортного производства в количестве 9 шт. с отсутствием на русском языке обязательной информации, предусмотренной статьей 5 ТР ТС 004/2011, в частности, отсутствовала информация о дате изготовления товара на этикетках, листах-вкладышах, упаковках, в эксплуатационных документах.

По результатам контрольно-надзорного мероприятия в отношении хозяйствующего субъекта было вынесено постановление о привлечении к административной ответственности, установленной частью 1 статьи 14.43 КоАП РФ в виде назначения административного штрафа на сумму 50,0 тыс. руб., реализуемое с нарушениями низковольтное оборудование было снято с продажи.

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу проведено контрольно-надзорное мероприятие в отношении хозяйствующего субъекта, в ходе которого был произведен отбор проб и образцов низковольтного оборудования для проведения санитарно-эпидемиологической экспертизы на соответствие требованиям ТР ТС 004/2011.

По результатам проведенной ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге» санитарно-эпидемиологической экспертизы установлено, что лампа светодиодная LED G45 E27 6Вт 3000К (производство Китай) не соответствует требованиям пункта 4 статьи 5 ТР ТС 004/2011 в части обязательных требований к маркировке и содержанию информации в эксплуатационных документах.

При этом установлено, что отсутствовали эксплуатационные документы на продукцию, в связи с чем отсутствовала следующая обязательная информация, предусмотренная пунктом 4 статьи 5 ТР ТС 004/2011:

– назначение низковольтного оборудования,

- правила и условия безопасной эксплуатации (использования),
- правила и условия монтажа, хранения, перевозки (транспортирования), реализации и утилизации,
- информация о мерах, которые следует предпринять при обнаружении неисправности этого оборудования.

В связи с выявленными нарушениями юридическому лицу выдано предписание об устранении выявленных нарушений законодательства, согласно которому не соответствующая требованиям ТР ТС 004/2011 продукция в количестве 21 единицы изъята из оборота.

За выявленные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности, установленной частью 1 статьи 14.43 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 101,0 тыс. руб.

В соответствии с положениями статьи 46 Закона № 248-ФЗ Роспотребнадзор (его территориальные органы) осуществляет информирование контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности в сети интернет, в средствах массовой информации и в иных формах. Для повышения грамотности потребителей через средства массовой информации проводится разъяснительная работа с населением.

Например, на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2021 году размещено 17 информационно-просветительских материалов об энергетической эффективности товаров, в том числе технически сложных, 12 публикаций размещены на сайтах информационных агентств Республики Марий Эл и республиканских сетевых изданий (ИА «MariMedia», интернет-версия газеты «Волжская правда», сайт телерадиокомпании «МЭТР»), организованы и проведены 2 выступления на радио, показаны 2 телевизионных сюжета об особенностях продажи товаров, на которые распространяются требования законодательства Российской Федерации об энергосбережении.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2021 г. осуществлялась гражданско-правовая защита нарушенных прав потребителей энергосберегающей продукции на основе сочетания мер административной и гражданско-правовой ответственности.

В результате контрольно-надзорного мероприятия в отношении хозяйствующего субъекта установлена реализация двух наименований энергосберегающего электрического осветительного оборудования со светодиодными источниками света производства Китай в количестве 144 ед. на сумму 26,8 тыс. руб., с нарушением требований технического регламента ТР ТС 004/2011, статьи 36 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в отношении юридического лица вынесено постановление об административном наказании по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа в размере 50,0 тыс. руб. Юридическому лицу выдано предписание об устранении нарушений требований технического регламента, внесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, которые исполнены в установленные сроки.

В связи с выявленными нарушениями, Управлением направлено в суд исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей о прекращении противоправных действий юридического лица при продаже энергосберегающих товаров с нарушением требований законодательства. Решением суда иски удовлетворены в полном объеме.

Территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 173 единицы товара (электрические бытовые стиральные машины, электрические бытовые

кондиционеры, светильники с лампами электрическими общего назначения 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 перечисленных выше нарушений обязательных требований вынесено 36 постановлений по делу об административных правонарушениях о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 788,0 тыс. руб. (в 2020 г. – 57 постановлений на сумму штрафа 1 096,2 тыс. руб., в 2019 г. – 182 постановления на сумму штрафа 3 020,3 тыс. руб., в 2018 г. – 104 постановления на сумму штрафа 2 067,5 тыс. руб.), в том числе:

- 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) – 11 постановлений на сумму штрафа 150,0 тыс. руб. (в 2020 г. – 11 постановлений на сумму штрафа 155,0 тыс. руб., в 2019 г. – 47 постановлений, в 2018 г. – 25 постановлений, в 2017 г. – 54 постановления);

- по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 2 постановления без наложения штрафа (в 2020 г. – 10 постановлений на сумму штрафа 30,2 тыс. руб., в 2019 г. – 39 постановлений, в 2018 г. – 22 постановления, в 2017 г. – 12 постановлений) (рис. 4.1.32);

- 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) – 5 постановлений на сумму штрафа 22,0 тыс. руб. (в 2020 г. – 1 постановление на сумму штрафа 1,0 тыс. руб., в 2019 г. – 7 постановлений, в 2018 г. – 6 постановлений, в 2017 г. – 15 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) – 16 постановлений на сумму штрафа 606,0 тыс. руб. (в 2020 г. – 28 постановлений на сумму штрафа 886,0 тыс. руб., в 2019 г. – 67 постановлений, в 2018 г. – 36 постановлений, в 2017 г. – 51 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) – 2 постановления на сумму штрафа 10,0 тыс. руб. (в 2020 г. – 4 постановления на сумму штрафа 20,0 тыс. руб., в 2019 г. – 9 постановлений на сумму штрафа 80,0 тыс. руб., в 2018 г. – 5 постановлений на сумму штрафа 105,0 тыс. руб., в 2017 г. – 8 постановлений на сумму штрафа 265,0 тыс. руб.).

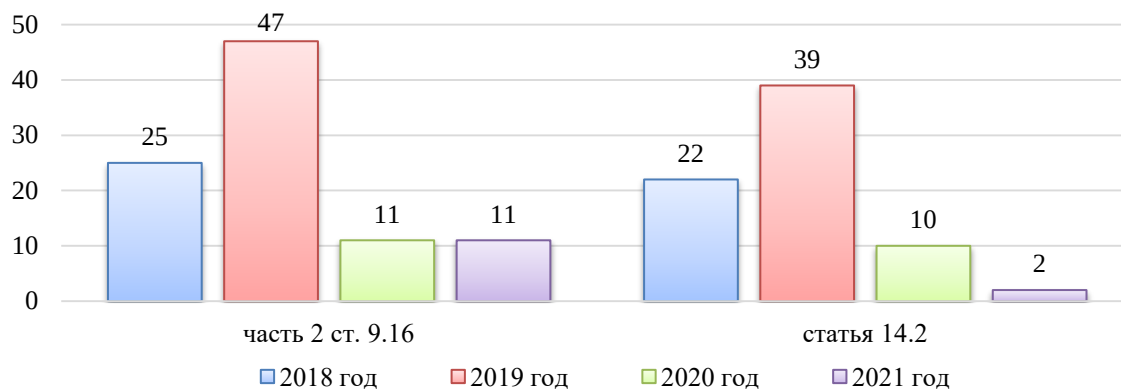


Рис. 4.1.32. Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности в 2018–2021 гг.

Следует отметить значительное уменьшение в 2021 г. суммы штрафов, наложенных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности по статье 14.2 КоАП РФ за незаконную продажу товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством, и по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности, рис. 4.1.33.

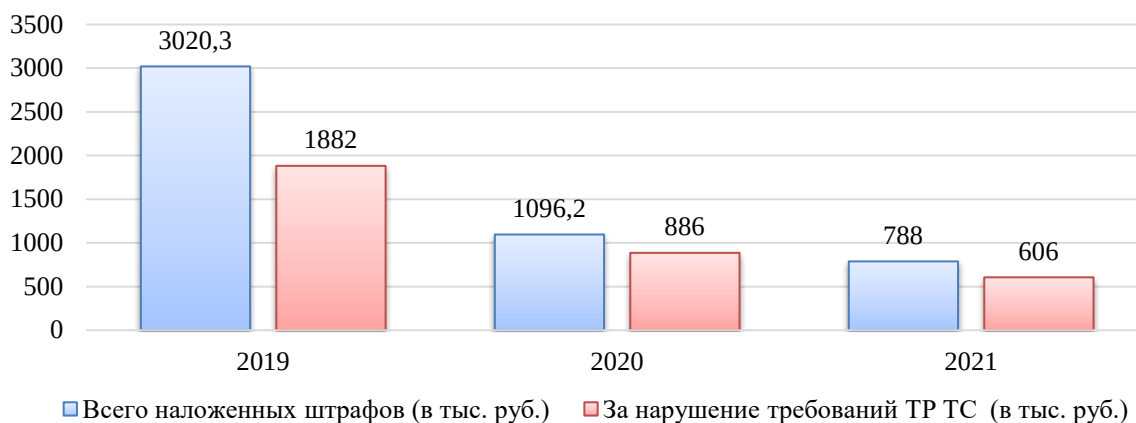


Рис. 4.1.33. Динамика изменения наложенных административных штрафов в 2019–2021 гг.

При этом за период с 2019 по 2021 г. продолжается тенденция увеличения доли административных штрафов, вынесенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ, по отношению к общей сумме вынесенных административных штрафов за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении (рис. 4.1.34).

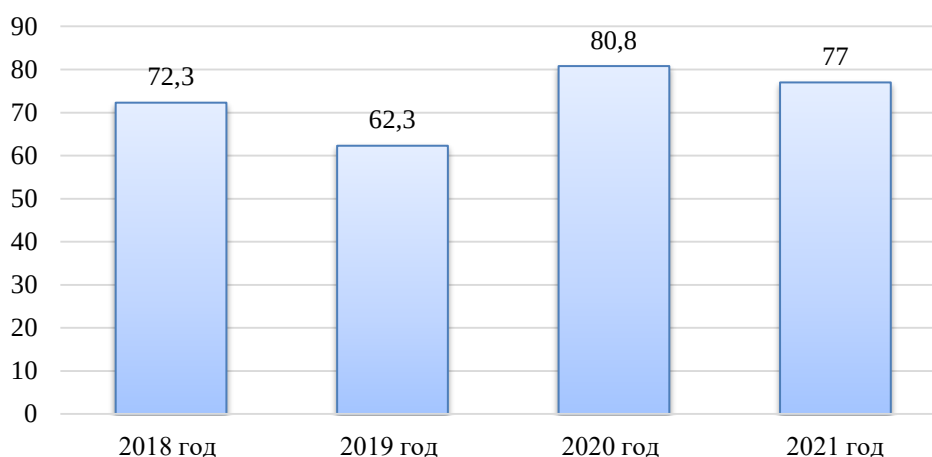


Рис. 4.1.34. Доля административных штрафов, вынесенных за нарушение требований ТР ТС, относительно общей суммы штрафов, наложенных в 2018–2021 гг. за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении

4.2. Финансовые услуги

В 2021 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 25 459 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 2,4 % больше, чем в 2020 году (24 859 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 10 лет с 2012–2021 гг. приведена на рис. 4.2.1.

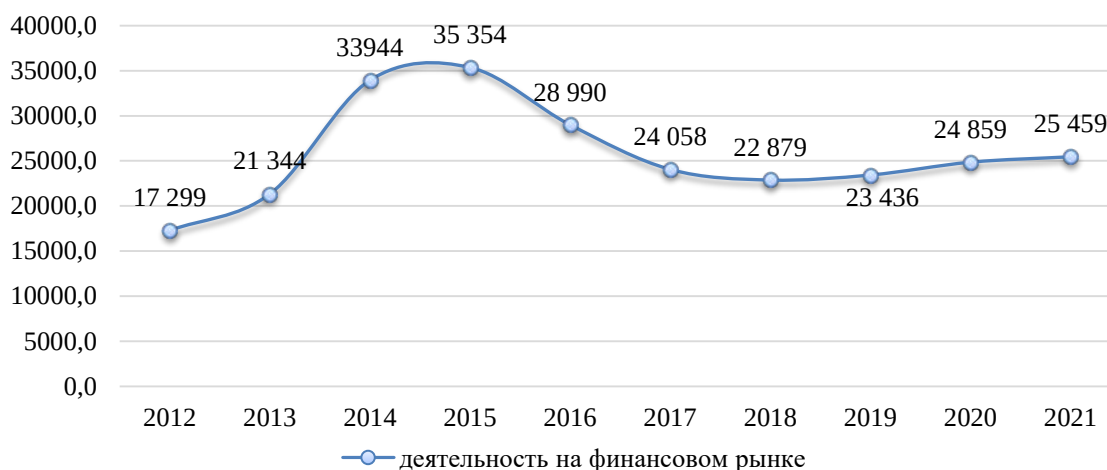


Рис. 4.2.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 2012–2021 гг.

Как показал анализ поступивших в 2021 году в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

– на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности, необеспечение защиты персональных данных и т. п.);
- на необходимую и достоверную информацию (непредоставление сведений и документов потребителю, введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, реализация сложных инвестиционных продуктов и т. п.);
- на качество (ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат и т. п.).

В общем объеме всех полученных в 2021 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке (25 459), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (17 355), составила 68,2 %, что ниже уровня данных обращений за предыдущие годы (в 2020 г. – 81,8 %, в 2019 г. – 84,2 %, в 2018 г. – 85,1 %, в 2017 г. – 83 %, в 2016 г. – 86,3 %, в 2015 г. – 86,1 %, в 2014 г. – 83,4 %, в 2013 г. – 88,8 %, в 2012 г. – 89,9 %), из которых 985 устных и 16 370 письменных обращений.

За 2021 год доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам прав потребителей финансовых услуг повысилась до 5,7 % по сравнению с 2020 годом (5,2 %).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, в 2021 году составила 6,4 % (в 2020 она составляла 5,7 %, в 2019 году – 3,5 %, в 2018 году – 3,9 %).

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 г. 7 901 единицу, что на 46,9 % больше по сравнению с 2020 годом (4 192).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей в банковской сфере (67 %). По вопросам страховой деятельности в 2020 году рассмотрено 17,2 %, обращений, МФО – (12 %), платежных агентов – (2 %). Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2021 году, представлена на рис. 4.2.2.

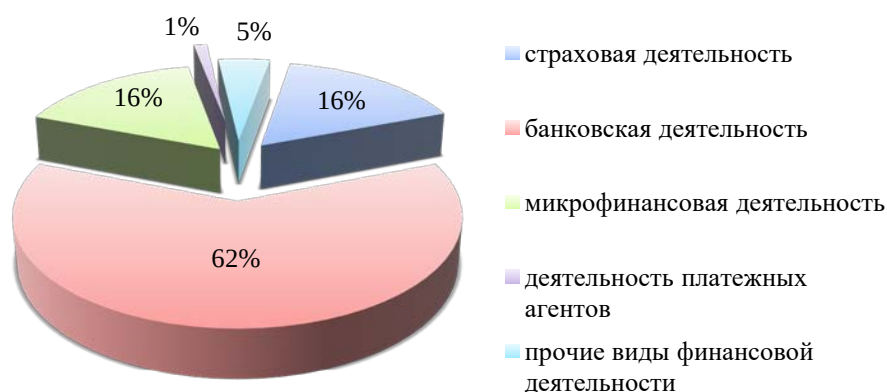


Рис. 4.2.2. Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2021 году, %

В 2021 г. на рассмотрение в Банк России поступило 250,5 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов (снижение на 9,9 % по сравнению с 2020 г.)⁴⁸ (рис. 4.2.3).

⁴⁸ https://cbr.ru/statistics/protection/#a_11955



Рис. 4.2.3. Распределение общего числа жалоб, поступивших в Банк России в 2021 году

По информации Банка России, размещенной на его официальном сайте⁴⁹, потребителями было направлено 139,7 тыс. жалоб и обращений.

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 32,1 %, при этом по сравнению с 2020 годом удельный вес таких жалоб снизился на 8,6 процентного пункта (рис. 4.2.4)⁵⁰.



Рис. 4.2.4. Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, поступивших в Банк России в 2021 году, %

В 2021 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 42,4 % по сравнению с 2020 г. и составило 44,9 тыс. (рис. 4.2.5).



* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 2021 год составило 58,8 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

** Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

*** С учетом жалоб на отказы в реструктуризации и на аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул из-за отсутствия документов, подтверждающих снижение дохода заемщика.

Рис. 4.2.5. Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование» в 2021 году, %

⁴⁹ <https://cbr.ru>

⁵⁰ https://cbr.ru/protection_rights/statistic/

Количество жалоб на некредитные финансовые организации (далее – НФО) и участников корпоративных отношений в 2021 году составило 86 тыс., что на 25,4 % выше показателя 2020 года.

Рост жалоб отмечался по большинству основных страховых тематик и во многом был обусловлен эффектом низкой базы, сложившейся на фоне ограничений из-за COVID-19 в апреле – июне 2020 года. Кроме того, на динамику обращений повлияло снижение доступности ОСАГО в ряде регионов (рис. 4.2.6)⁵¹.



Рис. 4.2.6. Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела в 2021 году, %

В отношении субъектов страхового дела поступило 38,6 тыс. жалоб. Рост, по сравнению с 2020 годом, составил 20 %.

Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают жалобы на ОСАГО – 78 %.

Количество таких жалоб в 2021 г. выросло по сравнению с 2020 г. на 19,5 %, составив 30,1 тысячи (рис. 4.2.7)⁵².

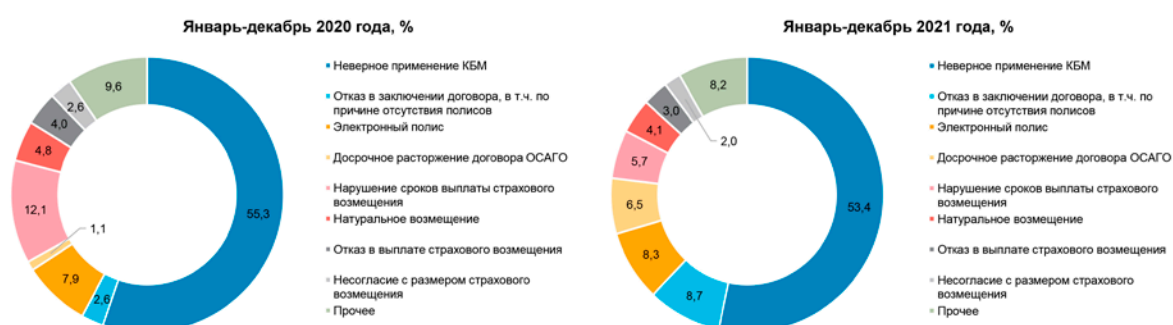


Рис. 4.2.7. Распределение жалоб по тематике ОСАГО, %

На микрофинансовом рынке число жалоб в 2021 году выросло на 37,2 % по сравнению с 2020 годом и составило 33,1 тысячи (рис. 4.2.8)⁵³. Причиной роста жалоб на МФО стала деятельность неформальной группы взаимосвязанных организаций, которые нарушают права потребителей. Банк России в 2021 году исключил из реестра шесть МФО, входивших в эту группу. В структуре жалоб на МФО также растет доля навязывания дополнительных платных услуг⁵⁴.

⁵¹ https://tass.ru/ekonomika/12886687?utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru.

⁵² https://cbr.ru/protection_rights/statistic/

⁵³ https://cbr.ru/protection_rights/statistic/

⁵⁴ <https://www.pnp.ru/economics/rossiyane-stali-chashhe-zhalovatsya-v-centrobank-na-mikrofinansovye-organizacii.html>



Рис. 4.2.8. Распределение жалоб в отношении МФО в 2021 году, %

Справочно:

Банк России в ходе поведенческого надзора обнаружил на микрофинансовом рынке неформальные группы взаимосвязанных организаций, которые применяют недобросовестные практики и допускают нарушения, аналогичные тем, которые допускали исключенные за это из реестра микрофинансовые организации (МФО).

Тенденция не носит массового характера, в группы вовлечено незначительное количество МФО, однако в отношении таких компаний регулятор намерен принимать соответствующие меры, вплоть до вывода с рынка.

ЦБ отмечает, что на рынке потребительского кредитования сохраняется проблема навязывания заемщикам дополнительных услуг. Регулятор периодически указывал МФО на необходимость прекращения таких практик, и большинство кредиторов отреагировали на эти требования.

Участники встречи отметили позитивные тенденции, которые сохраняются на рынке не первый год, прежде всего снижение числа жалоб потребителей по вопросам взыскания просроченной задолженности. Тем не менее эти вопросы остаются одним из основных направлений надзора Банка России с учетом их высокой социальной значимости. В этой сфере будет продолжено активное взаимодействие Банка России с СРО МФО, а также ФССП России и правоохранительными органами.

Регулятор позитивно оценил распространенные в последнее время на микрофинансовом рынке практики клиентоориентированного подхода: создание организациями собственных служб финансового омбудсмена, проведение ответственной работы с жалобами клиентов на качественно новом уровне. Разбирались отдельные негативные случаи, получившие широкий общественный резонанс. Особый акцент был сделан на необходимости предупреждения подобных рисков в целях формирования доверительной среды.

Так, на рынке потребительского кредитования сохраняется проблема навязывания заемщикам дополнительных услуг. Банк России неоднократно информировал МФО о необходимости прекратить подобные практики, и большинство кредиторов своевременно отреагировали на эти требования. Регулятор предупредил, что к МФО, бизнес-процессы которых нацелены на получение дохода в основном от реализации дополнительных услуг без учета волеизъявления и потребностей клиента, будут применяться меры воздействия.⁵⁵

По данным Банка России, количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за 2021 год снизилось на 17,2 %, а участников корпоративных отношений выросло почти в два раза.

⁵⁵ <https://cbr.ru/press/event/?id=9709>

На рынке ценных бумаг количество жалоб выросло на 67,3 % по сравнению с 2020 годом и составило 2,8 тысячи. Рост жалоб произошел по причине продолжающегося притока розничных инвесторов на фондовый рынок⁵⁶.

Справочно:

В 2021 продолжался массовый выход инвесторов на фондовый рынок. Этому способствовали низкие процентные ставки в начале года, рост популярности фондового рынка, упрощение доступа к биржевым торгам – брокерский счет можно открыть онлайн, а сделки совершать через мобильное приложение.

Количество физических лиц, имеющих брокерские счета на Московской бирже, за 2021 год увеличилось почти вдвое и составило порядка 17 млн, или более 10 % населения России. Ими открыто 27,7 млн брокерских счетов. Активность частных инвесторов в 2021 году достигла максимального уровня за всю историю наблюдений – ежемесячно сделки заключали более 2 млн человек (в 2020 году – 847 000).

Кроме того, за 2021 год в Банк России поступило 3 тыс. жалоб, связанных с мисселингом⁵⁷, включая жалобы от владельцев полисов инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), накопительного страхования жизни (НСЖ), а также жалобы от покупателей банковских продуктов.



Рис. 4.2.9. Распределение жалоб, связанных с мисселингом по тематикам в 2021 году, %⁵⁸

Меры, принятые в 2021 году Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в отношении участников финансового рынка, включают в себя мероприятия в отношении:

- кредитных организаций – 769 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям, 170 протоколов об административном правонарушении;
- субъектов страхового дела – 644 предписания об устранении/недопущении нарушений, 1 490 протоколов об административном правонарушении, 623 рекомендации, направленные поднадзорным организациям;
- МФО, КПК, ломбардов – 551 предписание об устранении/недопущении нарушений, 170 протоколов об административном правонарушении, 623 рекомендации, направленные поднадзорным организациям;
- участников корпоративных отношений, профучастников, субъектов коллективных инвестиций – 133 предписания об устранении/недопущении нарушений, 1 209 протоколов об административном правонарушении, 345 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям.

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 4.2.1.

⁵⁶ https://tass.ru/ekonomika/12886687?utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru

⁵⁷ Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.

⁵⁸ https://cbr.ru/protection_rights/statistic/

Таблица 4.2.1

**Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора
в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2015–2021 гг.**

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8
Проведено проверок	1 461	1 666	1 000	573	466	110	177
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311	1258	761
Количество нарушений на 1 проверку	3,7	4,2	6,4	5,8	5	11,4	4,3
Количество административных расследований	550	433	536	465	374	304	302
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 866	2 040	2 470	1 812	1 539	1298	1168
Из них по результатам административных расследований	498	360	501	436	294	235	243
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 999	2 271	2 217	1 580	1 379	1239	1057

В 2021 году Роспотребнадзор провел 177 выездных и документарных проверок, связанных с соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 61 % больше, чем в предыдущем году, и более чем в 8 раз меньше, чем в 2015 году. Соответственно уменьшились связанные показатели. Так, количество установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в отчетном году составило 761, или 60,5 % от уровня прошлого года. При этом динамика фактов привлечения к административной ответственности более плавная: в 2021 году было составлено 1 168 протоколов об административном правонарушении и вынесено 1 057 постановлений о привлечении к административной ответственности (в 2020 году – 1 298 и 1 239, в 2015 году – 1 866 и 1 999 соответственно).

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), 2021 год не стал исключением (см. табл. 4.2.2).

Таблица 4.2.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований
при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав
потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 946	8 232	5 575	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311	1 258	761

Продолжение табл. 4.2.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	2 910	3 321	2 767	3 042	3 833	3 710	1 984	1 417	840	470
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	29	22	100	92	125	266	133	121	101	40
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	2	0	4	3	0	7	8	9	2	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	0	0	6	8	24	50	2	7	3	1
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	684	945	910	1 228	1 251	1 059	642	575	316	173
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	6	12	16	5	19	3	3	5	2	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 630	1 744	1 251	1 185	1 818	1 689	830	507	226	173
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	559	598	480	521	596	636	366	193	190	80

Итого в 2021 году с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей» были связаны 470 нарушений, или 62 % (в 2020 г. – 67 %). Остальное 291 нарушение касалось нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

В таблице 4.2.3 приведена информация о структуре административных расследований по годам. Подавляющее их количество, как и в предыдущие годы, касается нарушений на рынке финансовых услуг, оказываемых банками.

Таблица 4.2.3

Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в отношении финансовых организаций, по видам деятельности, 2015–2021 гг.

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Банковская деятельность	344	366	379	268	221	229
Страховая деятельность	28	38	41	22	20	20
Микрофинансовая деятельность	53	121	42	56	43	53
Деятельность платежных агентов	4	3	4	2	1	2

В 2021 году доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 70,9 % (в 2020 г. – 69,4 %, в 2019 г. – 74 %). По окончании административного расследования в отношении финансовых организаций территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 243 протокола об административном правонарушении.

Всего в 2021 году территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 761 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 937 протокола в отношении субъектов банковской деятельности, 58 протоколов в отношении страховых организаций, 173 протокола в отношении микрофинансовых организаций и 6 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2021 году было вынесено 1 057 постановлений о назначении административного наказания, в том числе наложено административных штрафов на общую сумму 15,9 млн руб.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2021 году Роспотребнадзором было вынесено 481 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В отчетном периоде постановления о назначении административного наказания были вынесены также, как и в 2020 году по 8 составам административных правонарушений (в 2019 году – 10 составам).

Состав наиболее применяемых статей КоАП РФ также остался практически без изменений: часть 1 статьи 14.4, часть 1 ст. 14.5, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ. 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.

Всего в 2021 году было дано 1 307 заключений по делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2020 году – 1 372, в 2019 году – 1 305). Структура заключений представлена на рис. 4.2.10. Исковые требования потребителей были удовлетворены в 87 % случаев рассмотренных исков, когда территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу в целях защиты прав потребителей.



Рис. 4.2.10. Структура дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, 2021 год

В 2021 году всего в судебные органы подано 69 (в 2020 году – 103) исковых заявлений, из которых 62 иска рассмотрено и 60 удовлетворено (97 %).

Продолжилось наращивание правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов конкретных потребителей. Всего в общей сложности в судебные органы в 2021 г. направлено 67 таких исков, из которых 60 рассмотрено и 58 из них удовлетворены (97 %).

По результатам рассмотрения исковых заявлений судебными органами в пользу потребителей присуждено 4 870 тыс. рублей, из которых 185,7 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда (в 2020 г. судами в пользу потребителя взыскано 6 328,4 тыс. рублей, в 2019 г. – 9 204,2 тыс. рублей).

Деятельность финансовых уполномоченных в Российской Федерации⁵⁹

В 2021 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, негосударственные пенсионные фонды.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»⁶⁰ 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);

- с 1 января 2020 г. микрофинансовыми организациями;

- с 1 января 2021 г. – кредитными организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и негосударственными пенсионными фондами.

Таким образом, все решения финансового уполномоченного в 2021 году были приняты в отношении страховых организаций, микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов.

В 2021 году в Службу финансового уполномоченного поступило 179 911 обращений потребителей, из которых 131 084 обращение направлено потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 48 827 обращений – в письменной форме.

Средний размер требований потребителей в 2021 году составил 200,7 тыс. руб. По сравнению с 2020 годом значение показателя уменьшилось на 3,6 % (в 2019 г. – 207 868 руб.).

Распределение обращений по видам финансовых услуг.

Из 179 911 обращений потребителей, поступивших в Службу финансового уполномоченного:

- 161 629 (89,8 %) обращений поступило в отношении страховых организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 91 941 обращение);

- 14 163 (7,9 %) обращений поступило в отношении кредитных организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 4 295 обращений);

- 1 719 (1 %) обращений поступило в отношении микрофинансовых организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 184 обращения);

⁵⁹ 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/>).

⁶⁰ Далее – Закон № 123-ФЗ

- 818 (0,5 %) обращений поступило в отношении кредитных потребительских кооперативов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 68 обращений);
- 73 (менее 0,1 %) обращения поступило в отношении негосударственных пенсионных фондов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 13 обращений);
- 14 (менее 0,1 %) обращений поступило в отношении ломбардов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 4 обращения);
- 1 495 (0,8 %) обращений поступило в отношении организаций, осуществляющих иные виды деятельности и не взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

Таблица 4.2.6

**Распределение обращений по видам финансовых услуг, по данным
Службы финансового уполномоченного**

Вид договора	Количество	Доля, %
1	2	3
Страхование	161 629	89,8
ОСАГО	123 431	68,6
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев	27 393	15,2
Каско	5 879	3,3
Страхование имущества	2 575	1,4
ДСАГО	451	0,3
Страхование финансовых рисков	431	0,2
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	396	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	559	0,3
Добровольное медицинское страхование	342	0,2
Зеленая карта	74	<0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	8	<0,1
Деятельность кредитных организаций	14 163	
Потребительское кредитование	10 186	5,7
Банковские (в т.ч. накопительные) счета и переводы	2 507	1,4
Иные споры с кредитными организациями (в т. ч. неимущественные требования)	884	0,5
Банковские вклады	410	0,2
Банкоматы (платежные терминалы)	152	0,1
Обменные операции	18	<0,1
Хранение ценностей	6	<0,1
Микрофинансирование	1 719	1,0
Микрозаймы	1 481	0,8
Инвестиции	7	<0,1
Иные финансовые услуги	1 495	0,8
Кредитная кооперация	818	0,5
Инвестиции	803	0,4
Займы	11	<0,1
Иные споры с КПК (в т. ч. неимущественные требования)	4	<0,1

Продолжение табл. 4.2.6

1	2	3
Деятельность негосударственных пенсионных фондов	73	<0,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	37	<0,1
Иные споры с НПФ (в т.ч. неимущественные требования)	20	<0,1
Обязательное пенсионное страхование	16	<0,1
Ломбардная деятельность	14	<0,1
Займы	12	<0,1
Хранение	2	<0,1

В 2021 году по результатам рассмотрения обращений потребителей Службой финансового уполномоченного принято 110 713 решений, из которых 96 505 (87,1 %) решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 14 208 (12,8 %) решений о прекращении рассмотрения обращения.

В 2021 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил:

- по обращению потребителей – 16 рабочих дней;
- по обращению лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации – 29 рабочих дней.

В 2020 году средний срок рассмотрения и принятия решения Службой финансового уполномоченного по обращению потребителей составлял 16 и 27 рабочий день соответственно.

В 2021 году по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовыми уполномоченными принято 96 505 решений по существу спора, из которых 38 550 – решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя (39,9 %), 57 955 – решения об отказе в удовлетворении требований потребителя (60,1 %).

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 91 941 решение по существу спора (табл. 4.2.7).

Таблица 4.2.7

**Информация о принятых решениях в сфере страхования,
по данным Службы финансового уполномоченного**

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	76 659	83,4
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	10 527	11,4
Каско	2 780	3,0
Страхование имущества	1 099	1,2
ДСАГО	186	0,2
Страхование финансовых рисков	139	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	224	0,2
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	154	0,2
Добровольное медицинское страхование	107	ОД
Добровольное страхование гражданской ответственности	18	<0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	2	<0,1
Общий итог	91 941	100,0

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 184 решения. В 42,4 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 57,6 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении кредитных организаций финансовым уполномоченным принято 4 295 решений. В 24,3 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 75,7 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении кредитных потребительских кооперативов финансовым уполномоченным принято 68 решений. В 98,5 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 1,5 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении негосударственных пенсионных фондов финансовым уполномоченным принято 13 решений. В 30,8 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 69,2 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении ломбардов финансовым уполномоченным принято 4 решения. В 100 % случаев требования удовлетворены.

В 2021 году 52 794 обращения потребителей не приняты к рассмотрению из них в 41 249 случаях потребителям отказано в принятии в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

4.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья

4.3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) – это отрасль хозяйственной деятельности, включающая в себя комплекс жилищно-коммунальных услуг, создающих населению условия, надлежащего (комфортного) проживания, с которой человек сталкивается постоянно в процессе своей жизнедеятельности. Удовлетворенность граждан своим существованием, бытом, тем набором коммунально-бытовых услуг, которые им предоставляются, напрямую определяют качество жизни населения. В связи с этим первоочередной задачей государства является непосредственное обеспечение оптимальных условий для жизнедеятельности населения.

Стратегической целью государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства является повышение качества и надежности предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, улучшение жилищных условий, повышение сохранности жилищного фонда и уровня жилищно-коммунального обслуживания граждан в соответствии с действующими стандартами качества.

Одновременно с вышеуказанным, приоритетными целями жилищной политики являются повышение комфорта, качества и уровня жизни граждан, формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства, минимизация негативного воздействия на окружающую среду.

Формирование государственной жилищной политики на долгосрочный период осуществляется в соответствии с указами Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 24 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» и направлено на развитие страны и повышение качества жизни ее граждан.

В связи с чем в настоящее время дорабатывается проект Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период 2035 года, утвержденная постановлением Совета Федерации Федерального Собрания РФ от 11 марта 2022 № 70-СФ «Об актуальных вопросах государственной жилищной политики»⁶¹.

Проект документа уже синхронизирован со стратегиями национальной и экономической безопасности, пространственного развития, а также с транспортной стратегией и другими отраслевыми документами Российской Федерации. Кроме этого, Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период 2035 года⁶² прошла согласование с 21 федеральным органом исполнительной власти, экспертным сообществом, а также рассмотрена субъектами Российской Федерации в рамках совместного заседания президиума (штаба) Правительственной комиссии по региональному развитию в Российской Федерации и комиссии Государственного Совета Российской Федерации по направлению «Строительство, ЖКХ, городская среда»⁶³.

В соответствии с пунктом 2 постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 11 марта 2022 г. № 70-СФ «Об актуальных вопросах государственной жилищной политики» Правительству Российской Федерации рекомендовано утвердить Стратегию развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года в первом полугодии 2022 года.

Таким образом, Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года не является абстрактным документом, поскольку после ее принятия под нее будет подводиться национальное регулирование по жилищной сфере. То есть, Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года задает рекомендуемые ориентиры, которые в дальнейшем будут использоваться законодателями для формирования соответствующей нормативной базы.

В Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года сфере ЖКХ посвящено 6 разделов по следующим темам, требующих особого внимания со стороны государства:

- развитие жилищно-коммунального хозяйства;
- управление жилищным фондом;
- энергоэффективность, капитальный ремонт и модернизация жилищного фонда;
- коммунальная инфраструктура;
- экологическая эффективность предприятий жилищно-коммунального хозяйства;
- профессиональная трансформация в сфере ЖКХ.

Основной задачей Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года в рамках развития жилищно-коммунального хозяйства является повышение экономической эффективности, надежности и качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

⁶¹ Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 11 марта 2022 г. № 70-СФ «Об актуальных вопросах государственной жилищной политики».

⁶² Далее – Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года.

⁶³ <https://minstroyrf.gov.ru/press/sostoyalos-obsuzhdenie-proekta-strategii-razvitiya-stroitelnoy-otrasli-i-zhilishchno-kommunalnogo-kh/>.

В связи с чем необходимо проведение совокупности взаимосвязанных мероприятий по следующим основным направлениям:

- эффективное управление жилищным фондом и своевременное поддержание его в надлежащем состоянии, повышение его энергетической эффективности;
- развитие коммунального хозяйства, механизмов государственной поддержки проектов модернизации систем и объектов коммунальной инфраструктуры;
- формирование цифрового ТИМ-паспорта объектов ЖКХ;
- профессиональная трансформация в сфере ЖКХ.

В результате реализации Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства к 2030 году будет⁶⁴:

- увеличена доля населения, удовлетворенного предоставляемыми жилищными условиями и услугами (превысит 75 %);
- обеспечено ежегодное проведение капитального ремонта в МКД площадью не менее 170 млн м²;
- обеспечено эффективное управление жилищным фондом и своевременное поддержание его в надлежащем состоянии, повышена его энергетическая эффективность;
- снижен уровень потерь в коммунальных сетях;
- увеличены темпы замены сетевой инфраструктуры в теплоснабжении, водоснабжении и водоотведении;
- увеличена доля населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой;
- полностью ликвидирован сброс загрязненных сточных вод в бассейне реки Волга;
- уменьшен сброс загрязненных сточных вод в бассейны уникальных водных объектов Российской Федерации.

Мероприятия Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года будут реализовываться в два этапа. Первый этап реализуется в период с 2020 по 2024 год, второй этап – с 2025 по 2030 год. В качестве базового периода был определен 2020 год.

Стоит отметить, что ранее основным документом, определяющим государственную политику в сфере жилищно-коммунального хозяйства, являлась Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 г., утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 января 2016 г. № 80-р⁶⁵, которая и нашла свое углубленное продолжение в Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года.

Федеральным органом исполнительной власти ответственным за реализацию государственной политики в области жилищно-коммунального хозяйства является Минстрой России. Сведения о достижении целей и решении задач деятельности Минстроя России, а также сведения о выполненных мероприятиях, полученных результатах и об оценке их социальной значимости можно увидеть в докладе о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации за 2021 год⁶⁶.

С 1 января 2021 г. федеральный проект «Чистая вода» из национального проекта «Экология» перешел в состав национального проекта «Жилье и городская среда». Реализуемый комплекс мероприятий федерального проекта «Чистая вода» позволил достичь в 2021 году целевых показателей. Наиболее интересные данные, касающиеся реализации федерального проекта представлены в табл. 4.3.1–4.3.2.

⁶⁴ <https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/672/V-Strategiya-na-sayt-i-GASU.pdf>.

⁶⁵ Далее – Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 года.

⁶⁶ https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/fd5/01.03.2022_3_P_01.pdf.

Таблица 4.3.1

Достижение показателей федерального проекта «Чистая вода»

№ п/п	Наименование показателя	2021 год			
		план	факт	% достижения	Причины отклонения
1	2	3	4	5	6
1	Доля населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, %	86,2	87,35	99,04	В соответствии с паспортом Федерального проекта «Чистая вода» значение показателя составляет 86,6 %. Исходя из данного показателя процент достижения составляет 100,87 %
2	Доля городского населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, %	95,5	94,00	98,43	В соответствии с паспортом Федерального проекта «Чистая вода» значение показателя составляет 93,7 %. Исходя из данного показателя процент достижения составляет 100,32 %

Таблица 4.3.2

Выполнение мероприятий в рамках федерального проекта «Чистая вода»

№ п/п	Наименование мероприятия	Сведения о выполненных мероприятиях
1	2	3
1	Реализованы мероприятия по строительству и реконструкции (модернизации) объектов питьевого водоснабжения, предусмотренные региональными программами, достигнуто повышение доли населения Российской Федерации (в том числе городского), обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения.	В 2021 году в рамках федерального проекта «Чистая вода» по итогам выполнения работ по строительству и реконструкции (модернизации) объектов питьевого водоснабжения и водоподготовки, предусмотренных региональными программами, завершены работы на 259 объектах (431 объект нарастающим итогом с 2019 года), что позволило увеличить долю населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, с 86,5 до 87,35 % (городского населения с 93,5 до 94 %)

Важное значение для достижения таких целей государственной политики в сфере ЖКХ как повышение качества и надежности предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, улучшение жилищных условий занимает «Долгосрочная программа деятельности и развития государственной корпорации – фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства на период 2019–2025 годов», утвержденная наблюдательным советом Госкорпорации «Фонд содействия реформированию ЖКХ» 29 апреля 2020 г., протокол № 79 (далее – Программа).

Программа разработана в соответствии с приоритетами государственной политики в сфере ЖКХ, а также с целями и задачами, определенными Указом

Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», а также федеральным проектом «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда».

Программа направлена на достижение определенных Федеральным законом от 21 июля 2007 г. № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» следующих целей деятельности Фонда:

- обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда;
- создание безопасных и благоприятных условий проживания граждан;
- стимулирование реформирования жилищно-коммунального хозяйства, формирования эффективных механизмов управления жилищным фондом и внедрения ресурсосберегающих технологий.

Особое внимание заслуживает федеральный проект «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда». Согласно паспорту федерального проекта «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда», утвержденному Минстроем России (вместе с «Планом реализации федерального проекта», «Результатами федерального проекта по субъектам Российской Федерации») под непригодным для проживания жилищным фондом понимаются жилые помещения в многоквартирных домах, признанных аварийными в результате физического износа.

Под устойчивым сокращением непригодного для проживания жилищного фонда понимается достижение в отчетном периоде объема расселения не менее 50 % аварийного жилья. Согласно оценке Минстроя России, для достижения устойчивого сокращения непригодного для проживания жилья нужно расселить в период 2019–2024 гг. не менее 9,54 млн м². При участии средств федерального бюджета в рамках федерального проекта переселяется 585 тыс. человек.

Мероприятия по переселению граждан осуществляются на территории всех субъектов Российской Федерации, в которых имеется аварийный жилищный фонд (85 субъектов Российской Федерации, за исключением г. Москвы, где аварийный жилфонд отсутствует, а также городов федерального значения Санкт-Петербург и Севастополь, расселяющих аварийный жилищный фонд за счет собственных средств).

В 2021 жилищное законодательство претерпело ряд следующих изменений.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)» были установлены новые правила контроля и надзора, которые с 20 октября 2021 г. вступили в законную силу.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2022 г. № 92 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме» внесены изменения в постановления Правительства Российской Федерации:

- от 13 августа 2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

– от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

– от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами».

В частности, указанными изменениями установлено, что размер платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества, определяется как произведение тарифа (цены) для потребителей, установленного ресурсоснабжающей организацией, и объема коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества, приходящегося на каждое жилое и нежилое помещение. При этом размер расходов на коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества, включается в плату за содержание жилого помещения для каждого жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме.

Также предусмотрено, что размер платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества, отражается в платежном документе отдельной строкой по каждому виду коммунальных ресурсов, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2021 г. № 2395 «О внесении изменений в пункт 2 постановления Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1667» до 1 января 2023 г. продлевается возможность внесения в договор об оказании услуг и (или) выполнении работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме изменения в части увеличения цены договора. Ранее такая возможность предусматривалась до 1 января 2022 г.

Приказом Минстроя России от 14 мая 2021 № 292/пр «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» с 1 марта 2022 г. вступают в силу новые правила пользования жилыми помещениями и с этой же даты утратит силу постановление Правительства Российской Федерации № 25 от 21 января 2006 г. «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями», содержащее запрет на несанкционированные переустройство и перепланировку жилого помещения. Указанным приказом Минстроя России утверждены правила пользования жилыми помещениями государственного и муниципального жилищных фондов, а также принадлежащими на праве собственности гражданам жилыми помещениями в многоквартирном доме.

Как и ранее, граждане вправе заменять окна и балконные двери с низкой энергоэффективностью на окна и балконные двери с улучшенными качествами, утеплять стены разрешенными материалами, а также устанавливать на лоджиях и балконах дополнительное остекление. Однако внешний вид дома, в том числе остекление фасадов, может регулироваться муниципальными правовыми актами и законами субъекта Российской Федерации. Поэтому перед выполнением работ по остеклению необходимо ознакомиться с правилами благоустройства, утвержденными в регионе и городе проживания.

Кроме того, согласно вышеуказанному приказу право пользования жилыми помещениями имеют наниматель и члены его семьи, собственник жилого помещения и члены его семьи, наниматель и граждане, постоянно проживающие с нанимателем, иные лица, пользующиеся жилым помещением на законных основаниях.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2021 г. № 2115 «Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии,

теплоносителя, а также об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» определяется порядок подключения (технологического присоединения) теплopotребляющих установок, тепловых сетей и источников тепловой энергии к системам теплоснабжения, включая порядок обеспечения недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения с учетом особенностей подключения (технологического присоединения) теплopotребляющих установок, тепловых сетей к объектам теплоснабжения в целях потребления тепловой энергии в виде пара. Недискриминационный доступ к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения предусматривает обеспечение равных условий предоставления указанных услуг их потребителям.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 октября 2021 г. № 3073-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации на 2022 год» определены средние индексы изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги. Индексы установлены дифференцированно на первое полугодие и на второе полугодие 2022 года. Установление индексов является частью механизма государственного контроля за ростом коммунальных платежей в Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 октября 2021 г. № 1700 «О внесении изменений с Основы формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации» граждан избавят от резкого повышения платежей за коммунальные услуги. А именно: в случае переселения граждан из аварийного жилищного фонда в рамках реализации региональной адресной программы для расчета и применения предельных индексов набор, объем коммунальных услуг и тарифы (цены) на коммунальные ресурсы в базовом периоде (декабре предыдущего календарного года) принимаются равными набору, объему коммунальных услуг и тарифам (ценам), действовавшим в базовом периоде (декабре предыдущего календарного года) в границах поселения, муниципального округа, городского округа для потребителей в многоквартирных домах и/или жилых домах аналогичной степени благоустройства, определенной решением уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

Поправки также направлены на внедрение системы стимулирования инвестиций через гарантии их возврата путем введения процедуры и определения регламента «долгосрочного» (на срок реализации концессионного соглашения и/или инвестиционной программы) согласования ФАС России превышения регионами индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги.

Точечные превышения могут быть допущены главами регионов в отдельных муниципалитетах для привлечения и поддержки инвестиций в сферу ЖКХ при наличии четкого обоснования необходимости реализации инвестиционных мероприятий. При этом закрепляется обязательство региона по регулярному предоставлению отчета о реализации инвестиционных мероприятий. В случае их неисполнения «долгосрочное» согласование подлежит отмене.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1018 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» реализовано постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 27 апреля 2021 г. № 16-П «По делу о проверке конституционности абзаца третьего пункта 42.1, пунктов 44 и 45 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и

пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, а также формулы 3 приложения № 2 к данным правилам в связи с жалобой гражданки Ш.».

Изменения направлены на уточнение порядка расчета платы за коммунальную услугу по отоплению в многоквартирном доме, который оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и в котором ни одно жилое или нежилое помещение не оборудовано индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета тепловой энергии, если отдельные помещения в таком доме переведены с соблюдением установленного порядка переустройства системы внутриквартирного отопления на отопление с использованием индивидуальных источников тепловой энергии, а помещения общего пользования не оснащены отопительными приборами или иными теплопотребляющими элементами внутридомовой системы отопления.

В 2021 году были сформированы важные законодательные инициативы.

Так Минтруд России подготовил проект постановления, упрощающий порядок получения субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг⁶⁷. Соответствующий проект постановления размещен на федеральном портале проектов нормативных правовых актов и уже прошел этап публичного обсуждения⁶⁸.

Минтруд России предлагает внести в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (далее – Правила), следующие изменения:

- исключить требование о предоставлении гражданами документов или их копий, содержащих сведения о платежах за жилое помещение и коммунальные услуги, начисленных за последний перед подачей заявления о предоставлении субсидии месяц;
- предусмотреть порядок продления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, в соответствии с которым уполномоченный орган по истечении 6 месяцев с даты принятия решения о предоставлении субсидии может принять решение о ее продлении на основании сведений, полученных им посредством Единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Правила дополняются примерным перечнем доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина при предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Раньше в Правилах не было такого перечня, поэтому нередко возникали споры, какие доходы учитывать, а какие нет. Из-за этого и люди могли лишиться положенной льготы⁶⁹.

В Государственную Думу Российской Федерации 21 октября 2021 г. внесен проект федерального закона № 5795-8 «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» об установлении административной ответственности для ресурсоснабжающих организаций (энергосбыт, водоканал и прочие подобные организации) и региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами за нарушение порядка расчета платы за коммунальные услуги, а именно: за выставление потребителям неправильных

⁶⁷ Проект Постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и признании утратившим силу пункта 2 изменений, которые вносятся в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

⁶⁸ <https://regulation.gov.ru/projects#departments=4&npa=123330>.

⁶⁹ <https://rg.ru/2021/12/14/v-rossii-uprostiat-poriadok-polucheniia-subsidij-na-oplatu-kommunalnyh-uslug.html>.

платежных документов за предоставленные коммунальные услуги⁷⁰. В данном случае подобные нарушения допускаются в ситуациях, когда коммунальные услуги оказываются не управляющей компанией, а по так называемым «прямым» договорам.

В настоящий момент вышеуказанный законопроект находится на стадии рассмотрения.

Проектом Приказа Минстроя России «Об утверждении типовых индикаторов риска нарушения обязательных требований, используемых в качестве основания для проведения внеплановых проверок при осуществлении государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля» предлагаются для утверждения следующие типовые индикаторы:

- поступление в орган государственного жилищного надзора в течение трёх месяцев подряд двух и более протоколов общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, содержащих решения по аналогичным вопросам повестки дня;
- отсутствие в течение трех и более месяцев актуализации информации, подлежащей раскрытию, в ГИС ЖКХ;
- введение в отношении подконтрольного субъекта процедуры наблюдения по заявлению о признании должника банкротом или признании поднадзорного субъекта несостоятельным (банкротом).

Утверждение указанных индикаторов риска нарушения обязательных требований, используемых при осуществлении жилищного контроля (надзора), позволит сделать процесс контроля (надзора) ещё более эффективным и результативным.

По информации, предоставленной Федеральной антимонопольной службой Российской Федерации⁷¹, в соответствии с Основами формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 № 400⁷², на федеральном уровне выстроен механизм контроля за ростом платы граждан за коммунальные услуги, согласно которому Правительство Российской Федерации утверждает индексы изменения размера платы граждан за коммунальные услуги по субъектам Российской Федерации, которые не могут быть превышены.

В настоящее время указанный механизм является инструментом сдерживания роста тарифов на коммунальные услуги и имеет важное социально-экономическое значение для страны в целом и всех потребителей коммунальных услуг.

В соответствии с Прогнозом социально-экономического развития Российской Федерации на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов⁷³ рост совокупного платежа граждан за коммунальные услуги в среднем по стране был определен в размере 4,0 % с 1 июля 2021 г., при этом в первом полугодии 2021 года рост платы граждан за коммунальные услуги не был предусмотрен.

На основании Прогноза распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 октября 2020 г. № 2827-р были утверждены индексы изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги по каждому субъекту Российской Федерации на 2021 год.

Указанные ограничения относятся к совокупному платежу за все коммунальные услуги.

В соответствии с Основами формирования индексов ФАС России осуществляет контроль за соблюдением регионами установленных Правительством Российской

⁷⁰ <https://sozd.duma.gov.ru/bill/5795-8>

⁷¹ Письмо ФАС России от 16 марта 2022 г. № ГМ/21521/22 «О предоставлении информации в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году».

⁷² Далее – Основы формирования индексов.

⁷³ Далее – Прогноз.

Федерации индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации и порядка утверждения главами регионов предельных индексов по муниципальным образованиям субъектов Российской Федерации путем осуществления ежемесячного мониторинга платежей граждан по более чем 16 тысячам муниципальных образований.

Согласно информации, предоставленной региональными органами регулирования, фактический рост размера платы граждан за коммунальные услуги с 1 июля 2021 г. в среднем по Российской Федерации составил 3,2 %, что ниже предусмотренного Прогнозом социально-экономического развития страны значения 4,0 %.

В настоящее время осуществляется переход субъектов Российской Федерации к регулированию деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами⁷⁴ в соответствии с положениями Федерального закона от 24 июня 1998 г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»⁷⁵ и принятыми в целях его реализации подзаконными нормативными актами.

Действует институт региональных операторов по обращению с ТКО, которые обеспечивают полный цикл обращения с ТКО, включая прием отходов, их транспортирование, обработку, обезвреживание, утилизацию и захоронение в соответствии с региональной программой и территориальной схемой обращения с отходами.

ФАС России на постоянной основе осуществляет мониторинг тарифных решений на основании поступающих обращений о нарушениях антимонопольного законодательства.

Особый контроль за сферой обращения с ТКО связан с переходом к новой модели регулирования отрасли.

Наиболее распространенными видами нарушений в сфере обращения с ТКО являются неправомерные действия регионального оператора при проведении конкурентных процедур, предусмотренных Правилами проведения торгов, по результатам которых формируются цены на услуги по транспортированию ТКО для регионального оператора, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2016 г. № 1133.

Как центральным аппаратом, так и территориальными органами ФАС России неоднократно рассматривались дела в отношении региональных операторов в части, касающейся нарушения процедуры отбора транспортировщиков ТКО.

Одним из ярких примеров является дело в отношении ООО «Экоинтегратор», которое включило в аукционную документацию неисполнимые и невыгодные условия для потенциальных участников. В частности, не провело торги, участниками которых могли быть только субъекты малого и среднего предпринимательства.

Предписание, выданное Комиссией ФАС России, ООО «Экоинтегратор» исполнило, проведя новые торги, поделив при этом всю зону деятельности на 8 лотов, по одному из которых участниками могли быть только субъекты малого и среднего предпринимательства, что обеспечило доступ к участию в аукционах добросовестных хозяйствующих субъектов.

Осуществление деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами имеет высокую социальную значимость и направлено на соблюдение интересов потребителей услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Оценив, что нарушение ООО «Экоинтегратор» могло повлиять на завышение единых тарифов регионального оператора по обращению с ТКО, ФАС России выдала

⁷⁴ Далее – ТКО.

⁷⁵ Далее – Закон № 89-ФЗ.

предписание, в соответствии с которым в 2020 году предельный единый тариф на услугу регионального оператора был снижен на 10 % на счет пересмотра составляющей в части транспортирования ТКО, что отразилось на конечном платеже населения в Архангельской области. Решение в отношении ООО «Экоинтегратор» поддержано Арбитражным судом г. Москвы 16 июля 2021 г. Девятым арбитражным апелляционным судом 10 сентября 2021 г. жалоба ООО «Экоинтегратор» была возвращена в связи с поступлением ходатайства Общества о возврате апелляционной жалобы.

Пресечение неправомерных действий региональных операторов позволяет защитить конкуренцию на рынке обращения с ТКО, а также снизить итоговый платеж гражданина за оказанные услуги.

В соответствии с Методическими указаниями по регулированию тарифов на услуги по транспортировке газа по газораспределительным сетям, утвержденными приказом ФСТ России от 15 декабря 2009 г. № 411-э/7, а также Методическими указаниями по регулированию размера платы за снабженческо-сбытовые услуги, оказываемые конечным потребителям поставщиками газа, утвержденными приказом ФСТ России от 15 декабря 2009 г. № 412-э/8, расчет тарифов и размера платы предусматривает их установление на уровне, обеспечивающем субъекту регулирования получение планируемого объема выручки от оказания услуг по регулируемому виду деятельности в размере, необходимом для возмещения экономически обоснованных расходов.

В соответствии с Прогнозом предельный индекс роста цен (тарифов) в газовой отрасли на 2021 год был установлен в размере 3 % с учетом пересмотра с 1 июля 2021 г.

27 мая 2021 г. Коллегиальным органом ФАС России⁷⁶ было принято решение об утверждении с 1 июля 2021 г. оптовых цен за газ, добываемый ПАО «Газпром» и его аффилированными лицами, предназначенный для последующей реализации населению, с индексацией в размере 3 % относительно оптовых цен, утвержденных приказом ФАС России от 10 июля 2020 г. № 636/20 в соответствии с параметрами Прогноза.

Приказ ФАС России от 2 июня 2021 г. № 544/21 «Об утверждении оптовых цен на газ, добываемый ПАО «Газпром» и его аффилированными лицами, предназначенный для последующей реализации населению» зарегистрирован Минюстом России 21 июня 2021 г. и вступил в силу 1 июля 2021 г.

Органы исполнительной власти Российской Федерации устанавливают розничные цены с соблюдением предельного уровня платы граждан за коммунальные услуги.

Как было освещено выше, сфера ЖКХ в настоящее время находится на этапе реализации совершенно новых сформированных целей, отвечающих современным тенденциям развития общества, в связи с чем особая роль отводится государственному регулированию названной сферы, являющейся важной составляющей достойного уровня благосостояния населения.

С 1 июля 2021 г. государственный жилищный контроль (надзор) осуществляется в соответствии с требованиями Закона № 248-ФЗ.

В связи с установлением новых правил контроля и надзора и в виду того, что согласно пункту 16.1 статьи 12 и части 3 статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации жилищный контроль (надзор) осуществляется на региональном уровне уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, был принят и 20 октября 2021 г. вступил в законную силу нормативный правовой акт, устанавливающий общие требования к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), которым является постановление

⁷⁶ Письмо ФАС России от 22.03.2022 № ГМ/24206/22 «О предоставлении дополнительной информации в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году».

Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Согласно названному нормативному правовому акту, объектами государственного жилищного надзора являются деятельность, действия (бездействие), в рамках которых должны соблюдаться обязательные требования, установленные жилищным законодательством Российской Федерации, законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в отношении жилищного фонда, за исключением муниципального жилищного фонда, граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Согласно пункту 7 Общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670, предметом государственного жилищного надзора является соблюдение контролируруемыми лицами обязательных требований:

- требований к использованию и сохранности жилищного фонда, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, порядку осуществления перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое в многоквартирном доме, порядку осуществления перепланировки и (или) переустройства помещений в многоквартирном доме;
- требований к формированию фондов капитального ремонта;
- требований к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;
- правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;
- правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;
- требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;
- требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;
- требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;
- требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования.

Ввиду четкого разграничения между видами государственного контроля (надзора) путем установления перечней обязательных требований нормативных правовых актов (их отдельных положений), относящихся к тому или иному виду

контроля (надзора), оценка соблюдения обязательных требований государственного жилищного контроля (надзора) не относится к полномочиям Роспотребнадзора.

Однако сфера предоставления жилищно-коммунальных услуг признается потребительской и подпадает под действие Закона «О защите прав потребителей», в связи с этим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется Роспотребнадзором в пределах полномочий в установленной сфере деятельности.

Так по результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за отчетный период установлено следующее.

В 2021 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 40 882 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 4,1 % меньше, чем в 2020 г. (42 631 обращение).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2012 по 2021 г. представлена на рис. 4.3.1.

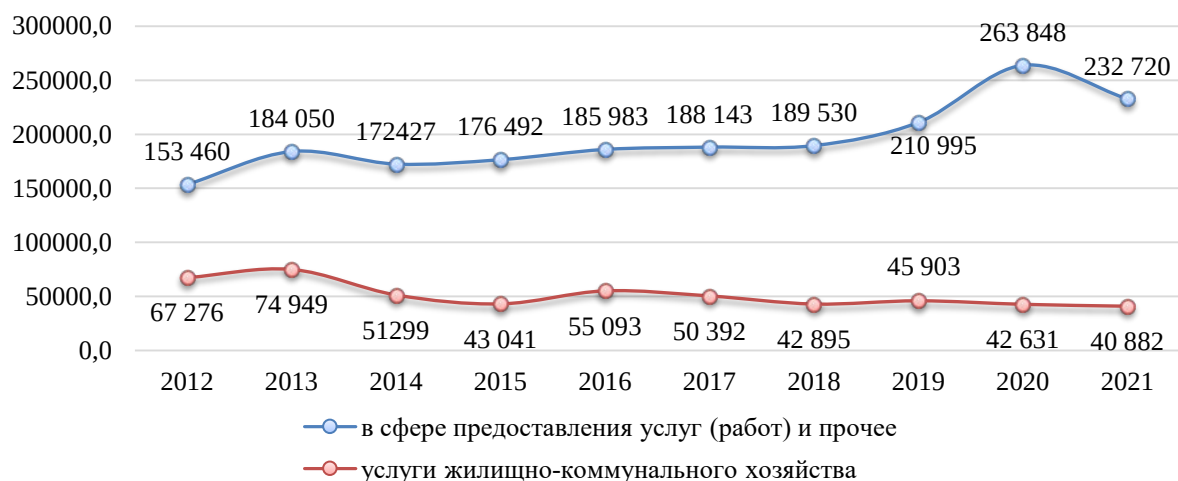


Рис. 4.3.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 2012–2021 гг.

В общем объеме всех полученных в 2021 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (40 882) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (32 239) составила 78,9 %, что ниже уровня предыдущих лет (в 2020 г. – 83,9 %), из которых 3 110 устных и 29 129 письменных обращения.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 г. 8 424 единицы, что на 26,5 % больше по сравнению с 2020 г. (6 660).

За 2021 г. было рассмотрено 39 392 обращения, из которых в 63,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (25 106), 42,4 % направлено на рассмотрение в Государственную жилищную инспекцию в соответствии с установленной компетенцией (16 710) и только 0,4 % стали основанием для проведения проверок (164) и 1,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (430).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлен 701 протокол об административных правонарушениях (в 2020 г. рассмотрено 41 137 обращений, составлено 503 протокола); подано 109 исков (заявлений) в судебные органы

в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2020 г. – 115 исков); 6 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлены для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2020 г. – 1 материал).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 127 контрольных (надзорных) мероприятий, из которых инспекционный визит – 3, выездное обследование – 8, проверок (документарные и выездные) – 116 (в 2020 г. – 81 проверка).

Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, представлена на рис. 4.3.2–4.3.3.

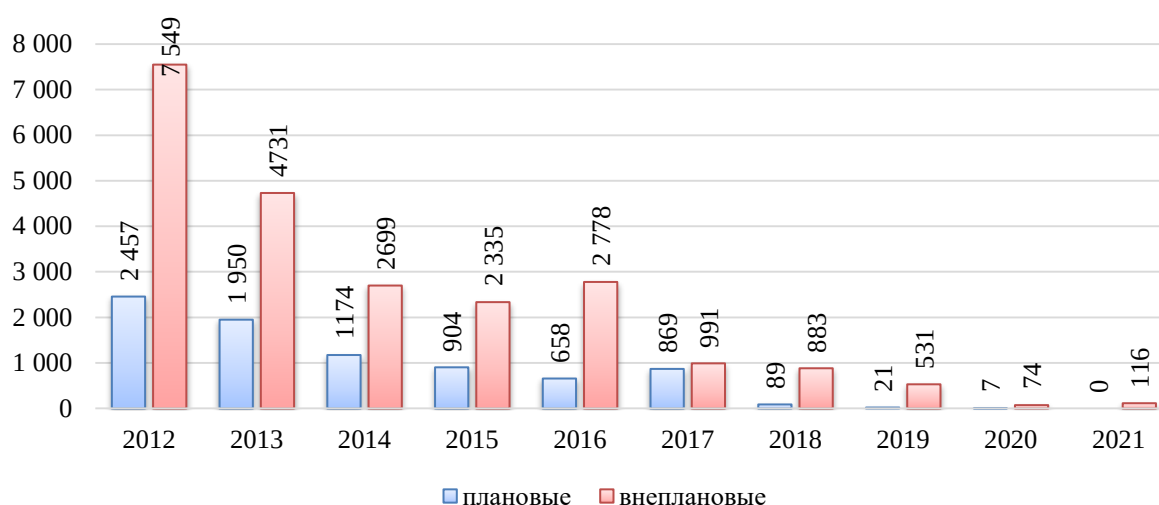


Рис. 4.3.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

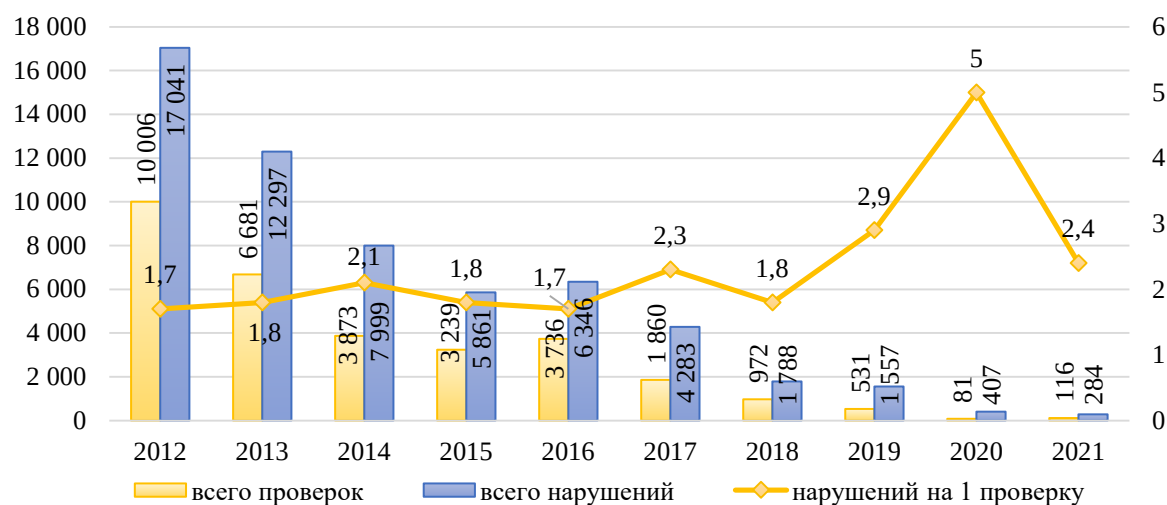


Рис. 4.3.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в таблице 4.3.3.

Таблица 4.3.3

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 041	12 297	7 999	5 861	6 346	4 283	1 788	1557	407	284
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	9 446	7 112	4 882	3 581	4 153	2 734	1 064	1024	162	145
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1 245	641	601	400	595	259	140	70	9	18
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	159	217	143	93	154	103	74	33	1	1
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	80	86
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	35	19
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1 113	703	736	394	444	328	199	302	34	21

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 1 219 протоколов об административном правонарушении (в 2020 г. – 775 протоколов).

В 2021 г. вынесено 934 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2020 г. – 856 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 15 124,5 тыс. руб. (в 2020 г. – 933,4 тыс. руб., в 2019 г. – 16 517,4 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 16,2 тыс. руб. (в 2020 г. – 1,1 тыс. руб., в 2019 г. – 12,2 тыс. руб.; в 2018 г. – 16,2 тыс. руб.). Таким образом, средняя сумма административного штрафа в 2021 году увеличилась по сравнению с 2020 годом практически в 15 раз. При этом данный

показатель вернулся к уровню «доковидного» 2018 года. Стоит отметить, что низкий показатель в 2020 году был обусловлен введенным мораторием на проверки⁷⁷.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.3.4.

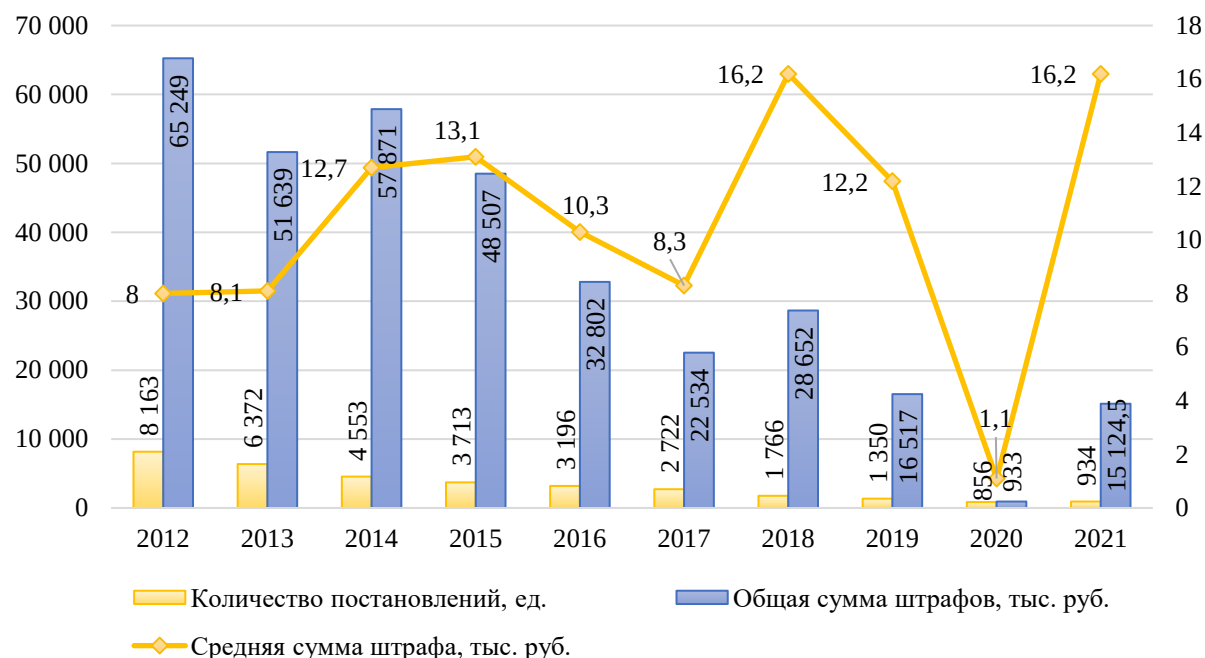


Рис. 4.3.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В 2021 г. снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 34,3 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2020 г. – 38 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 г. направлено 173 дела об административных правонарушениях, что свидетельствует об увеличении количества направляемых дел в суды почти в 2,3 раза по сравнению с 2020 г. (в 2020 г. – 68 дел).

При рассмотрении обращений Роспотребнадзором неоднократно выявлялись недобросовестные практики со стороны хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги в сфере ЖКХ. В настоящее время по данным правонарушениям сформировалась судебная практика, которая в дальнейшем должна снизить количество подобных практик либо вовсе их исключить.

Так довольно часто встречаются случаи нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, которые состоят в уступке права требования просроченной задолженности по жилищно-коммунальным платежам физических лиц.

⁷⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Роспотребнадзор (в то время, когда специальное регулирование в виде части 18 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации⁷⁸ еще отсутствовало) обозначал свою позицию о недопустимости уступки прав требования (цессии) меняющей существо изначальных правоотношений в сфере жилищных правоотношений (как раз запрет на уступку права требования просроченной задолженности по жилищно-коммунальным платежам физических лиц)⁷⁹.

Весомое значение в урегулировании данной проблематики играют разъяснения Верховного суда Российской Федерации касательно применения новой нормы, а именно: части 18 статьи 155 ЖК РФ⁸⁰.

Из определения содержания права требования, в отношении которого частью 18 статьи 155 ЖК РФ установлен запрет уступки, не следует, что оно ограничено задолженностью по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги какой-либо определенной группы плательщиков. Между тем из пояснительной записки к проекту названного закона следует, что целью дополнения статьи 155 ЖК РФ частью 18 является «гарантия защиты прав граждан от действий, связанных со взиманием просроченной задолженности по жилищно-коммунальным платежам путем передачи таких полномочий коллекторам, а также иным непрофессиональным участникам рынка жилищно-коммунальных услуг». Следовательно, содержащаяся в части 18 статьи 155 ЖК РФ норма, определяющая содержание права требования, уступка которого не допускается, подлежит ограничительному толкованию как относящаяся исключительно к просроченной задолженности физических лиц.

Весьма распространенной стала недобросовестная практика управляющих компаний по включению в платежный документ за оплату жилищно-коммунальных услуг жильцам домов платы за добровольное страхование квартиры, при фактическом отсутствии каких-либо договорных отношений со страховой компанией. Роспотребнадзор относит данный факт к нарушению принципа свободы договора, связанного с самостоятельным выбором потребителем страховой компании, что является навязыванием услуги, свидетельствующим о нарушении прав потребителей, а именно часть 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Данная позиция была подтверждена Верховным Судом Российской Федерации⁸¹, который указал, что информация об оплате услуг добровольного страхования не входит в перечень сведений, подлежащих включению в платежный документ. Управляющая компания, предоставляя информацию в счете-квитанции об оплате жилищно-коммунальных услуг, уже содержащую строку «добровольное страхование», выходит за рамки своих полномочий, предоставляемых ей по договору собственниками помещений МКД. Данный факт относится к нарушению принципа свободы договора связанного с самостоятельным выбором потребителем страховой компании, что является навязыванием услуги⁸².

⁷⁸ Далее – ЖК РФ.

⁷⁹ Письмо Роспотребнадзора от 23 августа 2011 г. № 01/10790-1-32 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей при замене лица в договорном обязательстве (по делам с участием территориальных органов Роспотребнадзора)».

⁸⁰ Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 15 марта 2022 г. № 308-ЭС21-22821 по делу № А53-19700/2018.

⁸¹ Определение Верховного Суда Российской Федерации от 23 сентября 2020 г. № 309-ЭС20-13251 по делу № А60-58964/2019.

⁸² https://kad.arbitr.ru/Document/Pdf/5f425e4e-d88a-4ef8-b8b3-157d6ae5ab8f/9058e070-8a11-461a-a111-1a4fee202874/A60-58964-2019_20200923_Opredelenie.pdf?isAddStamp=True.

Роспотребнадзором в 2021 г. активно использовалась новая форма защиты прав потребителей – групповые иски в случаях некачественного оказания жилищно-коммунальных услуг на уровне всех жителей многоквартирного дома, что является распространенной проблемой и, как правило, не решаемой в добровольном порядке.

Так, в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве поступили заявления граждан, являющихся собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросу ненадлежащего оказания коммунальных услуг в части пониженной температуры водоснабжения (температура горячей воды в квартирах не превышала 45 °С, а в некоторых случаях – 37,8 °С при норме не ниже плюс 60 °С и не выше плюс 75 °С⁸³). По доводам, изложенным в обращении, была проведена внеплановая проверка ЖСК «Воронцово», по результатам которой были выявлены нарушения статьи 11, статьи 19 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и хозяйствующий субъект был привлечен к административной ответственности по статье 6.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Однако нарушения не прекратились.

Изложенное свидетельствовало о нарушении ЖСК «Воронцово» обязанности как исполнителя жилищно-коммунальных услуг по оказанию услуги, качество которой соответствует договору (пункт 2, 3 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей»).

Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЮЗАО от имени группы потребителей в Гагаринский районный суд города Москвы был направлен иск в защиту прав, свобод и законных интересов группы лиц (от 22 потребителей услуг ЖКХ) с требованием перерасчета, устранения нарушений, возмещения материального вреда, в результате предоставления некачественной услуги ЖКХ. Суд исковые требования удовлетворил, в том числе, обязал ЖСК «Воронцово» произвести перерасчет и привести в соответствие с нормативами температуру горячей воды в квартирах.

Анализ судебной практики выявил основные проблемы в сфере ЖКХ, которые по мнению Роспотребнадзора требуют урегулирования на законодательном уровне.

Так при обращении потребителей с жалобой на деятельность товарищества собственников жилья, жилищный кооператив и прочие подобные структуры, в случае выявления административным органом нарушений действующего законодательства и соответственно привлечения к административной ответственности возникает главный вопрос об уплате наложенного штрафа. Ведь фактически данный штраф уплачивается из бюджета конкретного ТСЖ, который и был аккумулирован из средств тех же потребителей. Таким образом, потери потребителей жилищно-коммунальных услуг имеют двусторонний характер. Данный факт не отвечает принципам справедливости и соблюдения баланса интересов между гражданами и хозяйствующими субъектами.

Несмотря на то, что государственное регулирование сферы ЖКХ распределено между уполномоченными органами (органы прокуратуры; Роспотребнадзор; Государственная жилищная инспекция; органы местного самоуправления; суды), в связи

⁸³ Пункт 84 СанПиН 2.1.3684–21 «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий», утвержденного постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 № 3.

с чем контроль (надзор) имеет многосторонний характер, существует следующая проблема.

Несомненно, вышеуказанные органы реагируют на обращения граждан и принимают меры в отношении фактов выявленных нарушений. Однако в ряде случаев штрафы являются незначительными и не достигают поставленной задачи, поскольку потребитель в сфере ЖКХ обращается за защитой своих прав с той целью, чтобы нарушения были устранены (соответствие температуры горячей воды установленному нормативу, правильное начисление жилищно-коммунальных услуг и т. п.), а не с целью наложения на исполнителя услуг ЖКХ штрафа.

Описанная ситуация порождает следующие проблемы. Управляющая компания, заплатив штраф, может и не устранить все нарушения, поскольку размер штрафа, предусмотренный административным законодательством, изначально не стимулирует хозяйствующих субъектов придерживаться линии соблюдения прав потребителей.

В результате игнорирования факта необходимости устранения нарушений со стороны исполнителя потребители вынуждены обращаться в суд, при положительном решении которого, получив исполнительный лист, потребитель сможет обязать исполнителя устранить нарушения в сфере защиты прав потребителей.

4.3.2. Долевое строительство жилья

Долевое строительство жилья является одним из наиболее эффективных способов решения жилищного вопроса, поскольку является удобным инструментом для финансирования жилищного строительства и приобретения гражданами жилья. В связи с этим институт долевого строительства получил широкое распространение на территории Российской Федерации.

С целью обеспечения доступным жильем семей со средним достатком, увеличения объема жилищного строительства, повышения комфортности городской среды, сокращения в соответствии с этим индексом количества городов с неблагоприятной средой в два раза, создание механизма прямого участия граждан в формировании комфортной городской среды, сокращение непригодного для проживания жилищного фонда был подготовлен национальный проект «Жилье и городская среда».

Согласно паспорту национального проекта «Жилье и городская среда», утвержденному президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16), в структуру национального проекта, подготовленного Минстроем России вместе с экспертным сообществом, заложено четыре федеральных проекта: «Ипотека», «Жилье», «Формирование комфортной городской среды», «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда». Задачи соответствующих федеральных проектов можно увидеть в табл. 4.3.4.

Согласно «Докладу о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации за 2021 год» в 2021 году в рамках мероприятий по стимулированию программ развития жилищного строительства субъектов Российской Федерации введено 5 507,43 тыс. м², что составляет 114 % от запланированного показателя по вводу жилья (4 828,97 тыс. м²)⁸⁴. Количество реализованных проектов составило 148 единиц.

⁸⁴ https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/fd5/01.03.2022_3_P_01.pdf.

Таблица 4.3.4

Задачи национального проекта «Жилье и городская среда» в соответствии с федеральными проектами «Ипотека», «Жилье», «Формирование комфортной городской среды», «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда»

№ п/п	Наименование федерального проекта	Наименование задачи
1	2	3
1.	Федеральный проект «Ипотека»	Совершенствование механизмов финансирования жилищного строительства, в том числе посредством развития рынка ипотечных ценных бумаг и поэтапного перехода от привлечения денежных средств для долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости к другим формам финансирования жилищного строительства, обеспечивающим защиту прав граждан и снижение рисков для них
2.	Федеральный проект «Жилье»	Модернизация строительной отрасли и повышение качества индустриального жилищного строительства, в том числе посредством установления ограничений на использование устаревших технологий и стимулирования внедрения передовых технологий в проектировании и строительстве, совершенствование механизмов государственной поддержки строительства стандартного жилья
3.	Федеральный проект «Формирование комфортной городской среды»	Создание механизмов развития комфортной городской среды, комплексного развития городов и других населенных пунктов с учетом индекса качества городской среды
4.	Федеральный проект «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда»	Создание механизмов переселения граждан из непригодного для проживания жилищного фонда, обеспечивающих соблюдение их жилищных прав, установленных законодательством Российской Федерации

В рамках национального проекта «Жилье и городская среда» в 2021 г. было расселено 4 641,78 тыс. м² аварийного жилья, переселено 117,4 тысяч человек, что составило 123 % от плановых показателей, которые должны были быть достигнуты к концу этого года.

Количество семей, улучшивших жилищные условия, составило 4,16 млн. В соответствии с паспортом федерального проекта «Жилье» значение показателя составляет 3,5 млн семей, исходя из указанного значения достижение показателя в 2021 г. составило – 118,77 %. При этом средняя процентная ставка по ипотечному кредиту в рублях в 2021 г. составила 7,49 % при плановом показателе в 8,5 %.

Единым планом по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года и национальным проектом «Жилье и городская среда» на 2021 г. предусматривался уровень ставки по ипотеке в 6,9 %. Паспортом предусматривалось, что достижение целевых значений среднего уровня процентной ставки возможно «при условии сохранения денежно-кредитной политики Банка России по состоянию на октябрь 2020 г. текущих уровней ключевой ставки (4,25 %) и инфляции (4 % г/г). В 2021 г. макроэкономическая ситуация изменилась: инфляция выросла до 8 %, а Банк России перешел к ужесточению денежно-

кредитной политики: ключевая ставка к концу года выросла до 8,5 % (+4,25 п.п.). Ставка по ипотеке на новостройки составила 5,9 %.

Согласно сведениям за январь-декабрь 2021 года по показателям «Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве», «Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве, которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу» федерального проекта «Ипотека», входящего в состав национального проекта «Жилье и городская среда» Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии⁸⁵, количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве в 2021 г. составило 898 581 ед., количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве (далее – ДДУ), которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу – 576 367. Из этих данных следует, что доля сделок с использованием счетов эскроу составляет 64,14 %.

Данная цифра может удивить и даже насторожить потребителя, не имеющего специальных познаний в данной сфере, поскольку всем известно, что согласно действующему законодательству, расчеты между дольщиком и застройщиком должны производиться только при использовании специального счета эскроу.

Но стоит отметить, что в некоторых случаях, оговоренных в законе, ДДУ возможен и без такого счета. Действительно расчеты через эскроу счета являются обязательными для большинства новых проектов строительства многоквартирных домов, реализуемых после 1 июля 2019 года. Этот механизм призван защитить деньги дольщиков от нецелевых растрат и гарантировать, что объект будет достроен в срок.

При этом от необходимости использовать эскроу освобождает высокая степень готовности дома и значительное количество продаж. Критерии, при соблюдении которых строительная компания может не использовать эскроу счет, определены в постановлении Правительства Российской Федерации от 22 апреля 2019 г. № 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.» (далее – постановление Правительства № 480).

Самостоятельно потребитель не сможет проверить право строительной компании принимать деньги без эскроу ввиду сложности процедуры расчета, так как соответствие строительной компании указанным выше требованиям подтверждается согласно методике, определенной в постановлении Правительства № 480.

Вместе с тем, степень готовности объекта должна быть подтверждена специальным заключением, информацию о выдаче которого размещают в Единой информационной системе жилищного строительства⁸⁶. Данная информация является открытой, и любой потребитель может с ней ознакомиться.

⁸⁵ <https://rosreestr.gov.ru/open-service/statistika-i-analitika/statisticheskaya-otchetnost/>.

⁸⁶ <https://наш.дом.рф>.

Сведения за январь-декабрь 2021 года по показателям «Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве», «Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве, которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу» федерального проекта «Ипотека», входящего в состав национального проекта «Жилье и городская среда» по федеральным округам Российской Федерации представлены в табл. 4.3.5.

Таблица 4.3.5

Распределение долей сделок с использованием счетов эскроу по федеральным округам Российской Федерации в 2021 году

Федеральные округа Российской Федерации	Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве	Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве, которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу	Доля сделок с использованием счетов эскроу, %
1	2	3	4
Российская Федерация	898 581	576 367	64,14
Центральный ФО	343 555	170 865	49,73
Северо-Западный ФО	126 521	66 407	52,49
Южный ФО	114 359	90 644	79,26
Северо-Кавказский ФО	18 234	11 590	63,56
Приволжский ФО	130 349	106 051	81,36
Уральский ФО	74 010	56 964	76,97
Сибирский ФО	69 053	56 037	81,15
Дальневосточный ФО	22 500	17 809	79,15

В целом состояние рынка жилья в России в 2021 г. по данным единой информационной системы жилищного строительства⁸⁷ можно увидеть на рис. 4.3.5–4.3.8.

⁸⁷ Далее – ЕИСЖС.

Фактический объем ввода жилья за 2021 год

с января по декабрь

92 562 тыс. м²

+13 %

по сравнению с аналогичным периодом прошлого года

в том числе за декабрь

11 407 тыс. м²

-33 %

по сравнению с аналогичным периодом прошлого года

в том числе

В многоквартирных домах

с января по декабрь

43 458 тыс. м²

+3 %

по сравнению с 2020 годом

Индивидуальных жилых домов

с января по декабрь

49 102 тыс. м²

+23 %

по сравнению с 2020 годом

Рис. 4.3.5. Ввод жилья в эксплуатацию в 2021 году по данным ЕИСЖС

Российская Федерация

Тип квартир

Количество квартир, шт.

Площадь, тыс. м²

Все квартиры

1 923 304

95 746

1 комнатные квартиры

1 017 144

36 644

2 комнатные квартиры

626 485

36 106

3 комнатные квартиры

249 836

19 792

4+ комнатные квартиры

29 839

3 203

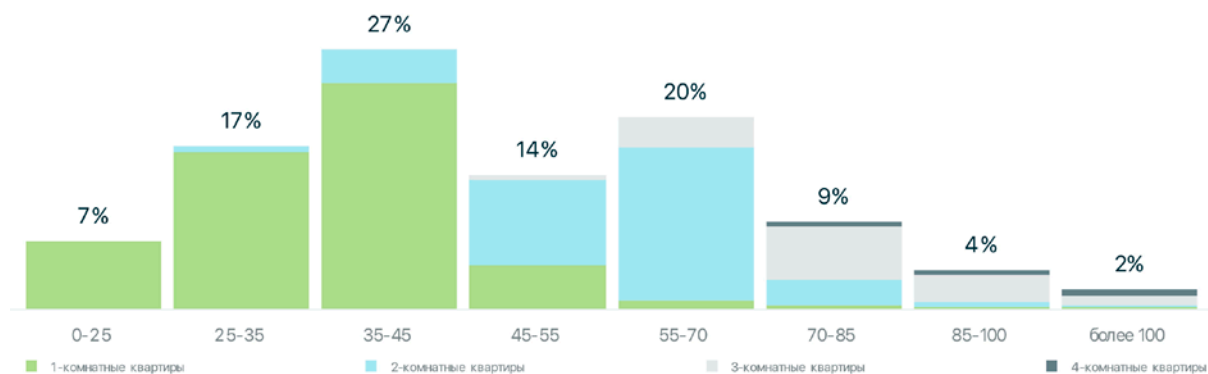
Распределение квартир по площади, м²

Рис. 4.3.6. Квартирография жилищного строительства по данным ЕИСЖС

Объём строительства по регионам

Регион	Квартиры, тыс. шт	Площадь, тыс. м ²	Доля
Город Москва	297,7	16 116	44% 35% 17%
Город Санкт-Петербург	200,4	8 797	66% 23% 10%
Московская область	187,1	8 733	48% 37% 13%
Краснодарский край	172,7	7 846	64% 29%
Свердловская область	71,5	3 554	56% 31% 12%
Ленинградская область	77,2	3 060	74% 21%
Республика Башкортостан	58,3	2 811	50% 34% 13%
Новосибирская область	52,7	2 668	51% 32% 15%
Ростовская область	51,5	2 483	57% 28% 15%
Тюменская область	46,7	2 474	47% 36% 15%
Республика Татарстан	39,8	2 048	49% 36% 14%
Самарская область	32,0	1 719	52% 34% 13%
Воронежская область	33,6	1 702	55% 30% 14%
Красноярский край	29,1	1 630	38% 39% 19%
Приморский край	31,8	1 595	63% 26% 10%
Калининградская область	27,4	1 488	55% 36% 9%
Пермский край	28,3	1 395	38% 38% 21%
Удмуртская Республика	25,4	1 262	49% 34% 15%
Нижегородская область	23,0	1 254	48% 36% 14%
Рязанская область	23,9	1 208	56% 32% 12%

Рис. 4.3.7. Квартирография жилищного строительства в 2021 г. по данным ЕИСЖС
(представлены данные по 20 регионам с наибольшей площадью квартир)

Российская Федерация

Механизм привлечения средств граждан	Застройщики, шт.	Разрешения на строительство, шт.	Проектные декларации, шт.	Дома, шт.	Жилая площадь, тыс. м ²	Квартиры, тыс. шт.
Все механизмы	3 422	6 101	6 257	9 199	96 365	1 931
С использованием счетов эскроу	2 824	4 921	5 007	7 091	73 962	1 482
С уплатой взносов в компенсационный фонд	612	910	963	1 607	18 921	381
Без привлечения средств граждан с 01.07.2019	131	294	303	501	3 482	69

Регионы, тыс. м²

Город Москва	11 879	3 201	15 605
Московская область	6 600	2 626	9 665
Город Санкт-Петербург...	6 193	3 203	9 402
Краснодарский край	5 394	7 459	
Свердловская область	2 963	3 435	
Ленинградская област...	2 456	3 178	
Республика Башкортос...	1 900	3 127	
Тюменская область	2 266	2 591	
Новосибирская област...	1 958	2 581	
Ростовская область	2 045	2 475	

Рис. 4.3.8. Основные показатели жилищного строительства в 2021 г. по данным ЕИСЖС
(представлены данные по 10 регионам с наибольшей площадью строящегося жилья)

Правительство Российской Федерации, реализуя меры, нацеленные на минимизацию возможных негативных последствий в случае неисполнения застройщиком своих обязанностей в силу закона и ДДУ, создало Фонд развития

территорий с целью урегулирования отношений между застройщиком и дольщиками. Данный фонд помогает потребителям восстановить свои права и получить компенсационную выплату. Фонд развития территорий является правопреемником госкорпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства и публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан-участников долевого строительства».

С основными показателями проблемных объектов можно ознакомиться на рис. 4.3.9⁸⁸.

	Регионов	Застройщиков	Домов	Жилая площадь, тыс. м²
Открыто конкурсное производство в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ	65	489	1 244	7 606
Введена иная процедура банкротства в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ	10	15	113	320
Нарушены сроки завершения строительства более чем на 6 месяцев	60	194	470	2 727
Нарушены сроки передачи объекта долевого строительства более чем на 6 месяцев	39	113	214	1 841
Итого	72	790	2 041	12 494
в т.ч. требуется восстановление прав граждан - участников долевого строительства ①	66	567	1 379	8 851

Рис. 4.3.9. Единый реестр проблемных объектов (по данным ЕИСЖС)

В связи с этим одним из значимых направлений защиты прав потребителей остается сфера услуг долевого строительства, регулирование которой является важнейшей социально-значимой функцией государства.

В 2021 году законодательство в сфере долевого строительства претерпело ряд следующих изменений.

Федеральным законом от 30 декабря 2021 г. № 476-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» внесены изменения в статью 15 ЖК РФ путем закрепления понятия «многоквартирный дом», в статью 1 Градостроительного кодекса Российской Федерации путем дополнения понятием «дом блокированной застройки», а также дополнен пунктом 6 статьи 2 Закон № 214-ФЗ путем введения понятия «малоэтажный жилой комплекс».

Таким образом, устранена правовая неопределенность, возникающая при отнесении здания к многоквартирному дому или дому блокированной застройки, а также установлены особенности правового урегулирования отношений при строительстве индивидуальных жилых домов в границах территории малоэтажного жилого комплекса.

Также определены условия договора участия в долевом строительстве, порядок раскрытия застройщиком информации, состав общего имущества собственников индивидуальных жилых домов и особенности его строительства, порядок передачи застройщиком объекта долевого строительства, особенности государственной регистрации права на земельный участок и расположенный на нем объект индивидуального жилищного строительства.

Приказом Минстроя России от 17 декабря 2021 г. № 955/пр «О нормативе стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения по Российской Федерации на первое полугодие 2022 года и показателях средней рыночной стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения по субъектам Российской Федерации на I квартал 2022 года» утверждены показатели средней рыночной стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения по субъектам РФ на I квартал 2022 года, которые подлежат применению федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации для расчета размеров социальных выплат для всех категорий граждан,

⁸⁸ <https://наш.дом.рф/сервисы/каталог-новостроек/список-проблемных-объектов>.

которым указанные социальные выплаты предоставляются на приобретение (строительство) жилых помещений за счет средств федерального бюджета.

Так норматив стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения по России на первое полугодие 2022 года установлен в размере 69 261 рубль.

Федеральным законом от 30 декабря 2021 г. № 442-ФЗ «О внесении изменения в статью 8 Федерального закона «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» продлили возможность получения земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, в аренду без проведения торгов юридическим лицам для завершения строительства объектов обманутых дольщиков.

С 1 января 2022 г. вступил в силу Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О публично-правовой компании по защите прав граждан-участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» о создании публично-правовой компании «Фонд развития территорий».

Реализация им функций, исполняемых в настоящее время Фондом ЖКХ и Фондом защиты прав дольщиков, осуществляется в соответствии с федеральными законами «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» и «О публично-правовой компании по защите прав граждан-участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в которые внесены корреспондирующие изменения⁸⁹.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2021 № 1060 «Об отдельных вопросах возмещения кредитным и иным организациям недополученных доходов по жилищным (ипотечным) кредитам (займам), выданным гражданам Российской Федерации, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» продлена программа льготной ипотеки до 1 июля 2022 года, а семейная ипотека теперь будет доступна семьям с одним ребенком.

В 2021 году были сформированы важные законодательные инициативы.

Проект Федерального закона № 1134552-7 «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».

Законопроект сохраняет действующую норму о том, что участник долевого строительства до подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства вправе потребовать от застройщика составления акта, в котором указывается несоответствие объекта долевого строительства требованиям к его качеству. При этом исключается право участника долевого строительства отказаться от подписания передаточного акта до исполнения застройщиком обязанностей, предусмотренных в случае, если объект долевого строительства построен с недостатками, которые делают его непригодным для использования.

Законопроектом вносятся другие поправки в Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных

⁸⁹ <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/72820.html>.

объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», которыми в числе прочего:

- предусматривается право застройщика отозвать проектную декларацию, размещенную в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, с внесенными в нее изменениями в случае выявления технических ошибок – описок, опечаток, грамматических или иных подобных ошибок;

- расширяется перечень оснований для исключения проблемных объектов из единого реестра проблемных объектов;

- закрепляется перечень информации, которую субъект Российской Федерации, фонд субъекта Российской Федерации, конкурсный управляющий размещают в личном кабинете в ЕИСЖС.

Проектом Федерального закона № 1246345-7 «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» предлагается устранить правовую неопределенность, возникающую при отнесении здания к многоквартирному дому или дому блокированной застройки, определяя, что дом блокированной застройки является видом жилого дома.

Соответствующие изменения вносятся, в частности, в Жилищный кодекс Российской Федерации, в Градостроительный кодекс Российской Федерации, в Земельный кодекс Российской Федерации, а также в ряд федеральных законов (как указывалось выше).

Согласно пояснительной записке, законопроектом снимается вопрос включения жилых домов блокированной застройки в региональную программу по проведению капитального ремонта, поскольку в соответствии с жилищным законодательством жилые дома не подлежат включению в нее.

Переходными положениями законопроекта предусмотрено, что блок (жилой дом), соответствующий признакам дома блокированной застройки, введенный в эксплуатацию на день вступления в силу законопроекта, будет признаваться домом блокированной застройки⁹⁰.

Проект Федерального закона № 36447-8 «О внесении изменений в часть 4 статьи 15.5 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

В настоящее время в соответствии с федеральным законом об участии в долевом строительстве (Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации») в случае, когда застройщик допускает просрочку исполнения обязательства, которая выходит за предусмотренные законом сроки условного депонирования денежных средств на счете эскроу, банк должен вернуть денежные средства депоненту.

В таком случае застройщику выгодно настаивать на расторжении договора участия в долевом строительстве по причине закрытия счета эскроу, поскольку он сможет заключить новый договор по более высокой цене с новым участником строительства.

Чтобы исключить такую ситуацию, предлагается ввести автоматическое продление срока условного депонирования денежных средств на счете при условии, что участником долевого строительства в уполномоченный банк не направлено уведомление о закрытии такого счета.

⁹⁰ <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/70884.html>.

При этом согласно законопроекту общий срок условного депонирования денежных средств не может превышать пяти лет с даты заключения договора счета эскроу⁹¹.

Минстром России предложен проект Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (пока не внесен на рассмотрение в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации).

Проект вносит изменения в некоторые законодательные акты, включая закон о несостоятельности (банкротстве), закон об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, закон о дополнительных мерах господдержки семей, имеющих детей, кроме того, формируется единообразный подход к восстановлению прав граждан-участников строительства и др.

Кроме того, предлагается включать/исключать из единого реестра проблемных объектов (ЕРПО) объекты исходя из сведений о наличии/отсутствии требований граждан-участников строительства независимо от введения в отношении застройщика процедуры, применяемой в деле о банкротстве.

Проектом предлагается также при проведении экспертизы проектной документации МКД осуществлять оценку ее соответствия установленным требованиям, действовавшим на дату выдачи разрешения на строительство. Предлагаемое изменение позволит избежать необходимости приобретателю «проблемного» объекта осуществлять его снос в случае, если проектная документация не соответствует текущим требованиям⁹².

По результатам федерального государственного контроля (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 2021 г. можно отметить небольшое снижение количества обращений в сфере услуг долевого строительства, их количество составило 2 106 (снижение произошло на уровне 6 % в сравнении с 2020 г., когда количество обращений составляло 2 221).

При этом от граждан поступило 1 484 обращения, от органов государственной власти и местного самоуправления 523 (удельный вес 25 % от общего количества обращений).

Всего рассмотрено обращений 2 049, из которых дано разъяснений по поступившим обращениям в пределах установленной компетенции – 1 804, направлено по подведомственности – 383.

Количество проведенных предварительных проверок составило 76, а количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, от общего количества рассмотренных обращений – 12 (что составляет 0,56 % от общего числа поступивших обращений).

При этом стоит отметить, что количество подтвердившихся обращений в результате проведенных контрольных (надзорных) мероприятий составило 9, а в результате проведения административных расследований – 12. Составлено протоколов об административных правонарушениях по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений 41, выдано предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований также 41.

⁹¹ <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/72410.html>.

⁹² <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/72075.html>.

Кроме того, в 2021 г. с целью защиты прав потребителей по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращения, было подано 25 судебных исков.

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 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 Федерального закона от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 214-ФЗ), 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 «О защите прав потребителей»);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

В 2021 г. в соответствии с требованиями Закона № 248-ФЗ было проведено 331 профилактическое мероприятие.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг долевого строительства жилья было проведено 22 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия, из которых в форме документарной проверки – 16, в форме выездной проверки – 6.

Анализ структуры выявленных нарушений указывает, что наибольшее их количество приходится на статью 16 Закона «О защите прав потребителей», и характеризуются включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. В 2021 г. по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ вынесено 334 постановлений о привлечении к административной ответственности, что составляет 53,1 % от количества всех вынесенных постановлений по делу об административном правонарушении в отношении застройщиков. Нарушение права потребителей на информацию имеет незначительный показатель: таких нарушений всего 11.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют в данной сфере свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу.

В 2021 г. судебная практика Роспотребнадзора в большей степени была связана с реализацией полномочий, направленных на участие в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в судах при рассмотрении исков потребителей, пострадавших от недобросовестных застройщиков.

Так общее количество заключений по делу в 2021 году составило 364. Количество рассмотренных исков, по которым территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу, в 2021 г. составляет 323, из которых удовлетворено – 305 (удельный вес от числа рассмотренных – 94,4 %). Динамика поданных заключений представлена на рис. 4.3.10.

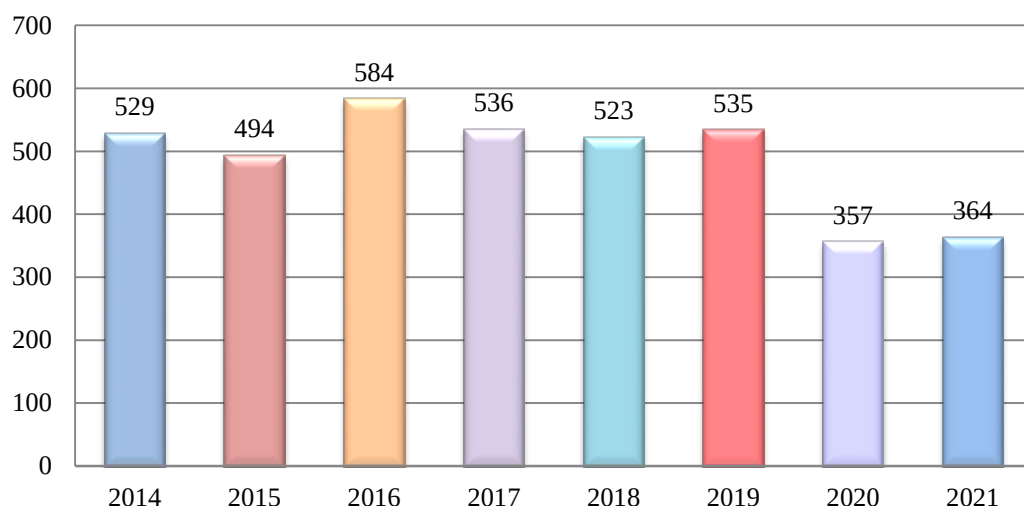


Рис. 4.3.10. Динамика данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений в целях защиты прав потребителей в сфере долевого строительства

В 2021 г. при участии Роспотребнадзора в форме дачи заключения по делу в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 106 254,4 тыс. руб., в том числе моральный вред – 2 059,6 тыс. руб.

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. Так в суд в целях защиты прав потребителей был подан 41 иск, из них в защиту неопределенного круга потребителей – 1, в защиту прав конкретного потребителя – 40. Количество рассмотренных исков в 2021 г. составляет 28, из которых удовлетворено – 26 (удельный вес от числа рассмотренных – 92,8 %). Динамика представлена на рис. 4.3.11.



Рис. 4.3.11. Динамика осуществления судебной защиты в сфере долевого строительства за 10 лет

В 2021 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 18 263,0 тыс. руб., из них моральный вред – 3 432,4 тыс. руб.

4.4. Услуги связи

В Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденной указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203⁹³ развитие информационной инфраструктуры Российской Федерации является приоритетным направлением государственной политики.

Одним из основных принципов Стратегии развития информационного общества по-прежнему остается обеспечение государственной защиты интересов российских граждан в информационной сфере. При этом отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан.

Модернизация технологий мобильной связи, в том числе цифровая идентификация абонентов, позволила в 2021 году российским операторам сотовой связи внедрять сервисы, которые помогают потребителям использовать свои смартфоны для простого, безопасного и удобного доступа к интернет-банкингу и магазинам, социальным сетям, порталам электронного правительства и другим приложениям, заменяя необходимость в традиционном механизме ввода с именем пользователя и паролем.

Электронные платформы онлайн-торговли предлагают своим пользователям простой способ входа в систему с помощью номера мобильного телефона и push-уведомления, что экономит время при покупке товаров, билетов, турпутевок и т. д.

В то же время при оказании услуг связи компетентные контрольные (надзорные) органы выявляют нарушения прав потребителей, в части непредставления операторами связи полной и достоверной информации об услугах, несвоевременным и некачественным оказанием услуг, необоснованным завышением действующих тарифов на услуги связи, включением в договор условий, ущемляющих права потребителя (навязывание дополнительных условий при заключении договора на оказание услуг связи, например, приобретение дополнительного оборудования – роутера).

По-прежнему одной из актуальных задач остается защита прав потребителей на рынке информационных технологий. Так, практика ФАС России⁹⁴ в 2021 году была связана с пресечением нарушения операторами связи требований Закона о защите конкуренции. В частности, антимонопольный контроль ведомства был направлен на недопущение необоснованного завышения цен на услуги подвижной радиотелефонной связи. Так, ООО «Т2 Мобайл» (торговая марка Теле2) нарушало нормы пункта 1 части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции в части установления с 1 января 2021 г. и поддержания монопольно высокой цены на услуги подвижной радиотелефонной связи, приведшее к ущемлению интересов неопределенного круга лиц – абонентов Теле2. Для устранения данного нарушения оператору связи ООО «Т2 Мобайл» ведомством было выдано предписание о прекращении нарушения антимонопольного законодательства.

ООО «Т2 Мобайл» исполнило предписание ФАС России путем снижения тарифов до уровня совершения правонарушения, либо путем увеличения интернет-пакета для абонентов.

В 2021 году в Роскомнадзор⁹⁵ и его территориальные органы поступило 238 344 обращения граждан. Помимо обращений, которые граждане направляли в Роскомнадзор лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур:

– органов прокуратуры – 12 785 обращений;

⁹³ Далее – Стратегия развития информационного общества.

⁹⁴ Данные представлены письмом ФАС России от 16.03.2022 № ГМ/21521/82.

⁹⁵ Данные представлены письмом Роскомнадзора от 18.03.2022 № 05СВ-18523.

– Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 1 762 обращения;
 – Аппарата Правительства Российской Федерации – 262 обращения;
 – Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 060 обращений;
 – других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 19 872.

Количество поступивших в Роскомнадзор обращений в 2021 году увеличилось в 1,7 раз (139 443 обращения в 2020 году).

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2011–2021 гг. представлена на рис. 4.4.1.

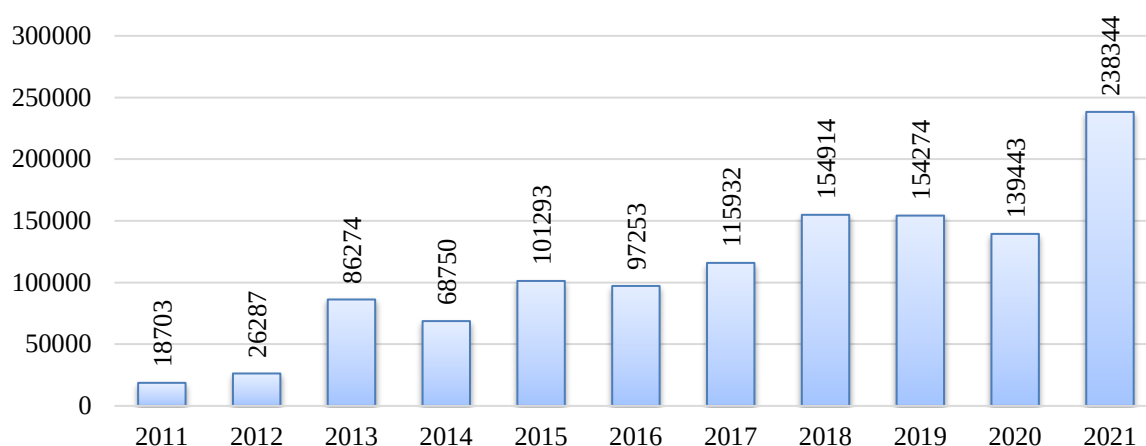


Рис. 4.4.1. Динамика числа поступающих в Роскомнадзор обращений с 2011 по 2021 г.

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2021 году обращений граждан представлено на рис. 4.4.2.

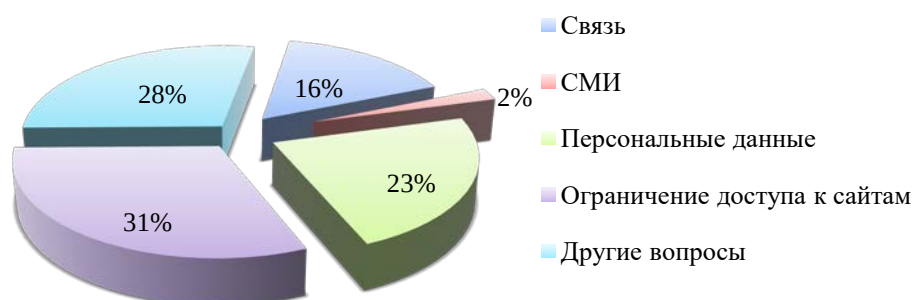


Рис. 4.4.2. Структура обращений граждан в Роскомнадзор, 2021 год

В силу части 1 статьи 15.1 Федерального закона от 27 июля 2016 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»⁹⁶ в целях ограничения доступа к сайтам в сети интернет, содержащим информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, создана единая авторизованная информационная система «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать

⁹⁶ Далее – Федеральный закон № 149-ФЗ.

сайты в сети интернет, содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено⁹⁷.

Деятельность по противодействию распространению в сети интернет подобной информации осуществляется Роскомнадзором в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» в рамках формирования и ведения Единого реестра.

В соответствии с пунктом 5 Правил создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы Единый реестр, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 октября 2012 г. № 1101, одним из оснований для включения в Единый реестр интернет-ресурсов, содержащих информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, является решение уполномоченного федерального органа исполнительной власти. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека принимает решения в отношении информации о способах совершения самоубийства, а также призывов к совершению самоубийства.

За 2021 год в Единый реестр запрещенной информации было включено более 22,6 тыс. указателей страниц сайтов в сети интернет, содержащих вышеуказанный контент. В настоящее время запрещенная информация с них удалена, либо доступ к ней ограничен.

Так, мировой суд Таганского района г. Москвы рассмотрел два дела в отношении иностранных IT-компаний Google LLC и Facebook Inc (ныне Meta Platforms) и признал их виновными за повторное нарушение порядка ограничения доступа к противоправному контенту. Впервые российским судом назначены штрафы, составляющие долю от выручки указанных компаний за год в России, а именно: 7,22 млрд рублей для Google LLC и 1,99 млрд рублей для Facebook Inc.

В отношении Facebook Inc и Google LLC Роскомнадзор составил протоколы об административных правонарушениях по части 5 статьи 13.41 КоАП РФ за неудаление материалов, признанных судом и уполномоченными органами государственной власти, запрещенными к распространению на территории Российской Федерации.

В частности, компании игнорировали многочисленные требования Роскомнадзора в отношении следующих категорий материалов:

- разжигающих религиозную рознь, оскорбляющих чувства верующих и (или) направленных на раскол многонационального и многоконфессионального государства;
- с недостоверной общественно значимой информацией;
- пропагандирующих индифферентное отношение к жизни и здоровью несовершеннолетних («зацепинг», «руфинг», совершение умышленной асфиксии);
- пропагандирующих взгляды и идеологию экстремистских и террористических организаций, а также содержащих признаки героизации террористов;
- с инструкциями по изготовлению взрывчатых веществ.

Всего в 2021 году Роскомнадзором в отношении Facebook и Instagram было составлено 23 протокола об административных правонарушениях, назначенная судом сумма штрафов – 83 млн руб., в отношении Google LLC – 21 протокол об административном правонарушении, сумма штрафов – 51,5 млн руб.⁹⁸.

Внедрение и развитие перспективных телекоммуникационных технологий способствовали совершенствованию правовых режимов, регулирующих отношения между участниками телекоммуникационного рынка, в том числе с целью защиты интересов пользователей услугами связи.

⁹⁷ Далее – Единый реестр.

⁹⁸ <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news73996.htm>

Кроме того, большое внимание в Стратегии развития информационного общества уделено вопросам обеспечения правомерного использования персональных данных граждан.

Для предотвращения недобросовестных практик в 2021 году были внесены важные изменения в действующие нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере услуг связи, направленные на комплексное регулирование данного сегмента.

С целью соответствия федерального законодательства Российской Федерации новой редакции Конституции Российской Федерации Федеральным законом от 30 декабря 2021 г. № 465-ФЗ «О внесении изменений в статьи 46 и 51.1 Федерального закона «О связи» были внесены изменения в указанные статьи Федерального закона от 7 июля 2003 № 126-ФЗ «О связи».

В частности, был введен дополнительный пункт, которым было уточнено, что при прохождении физическими или юридическими лицами процедур аутентификации посредством единой системы идентификации и аутентификации, а также при совершении физическими или юридическими лицами с использованием единой системы идентификации и аутентификации значимых действий, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации, оператор подвижной радиотелефонной связи в соответствии с правилами оказания услуг связи обязан без взимания платы незамедлительно осуществить передачу короткого текстового сообщения, содержащего код подтверждения аутентификации или код подтверждения совершения значимого действия, соответствующему физическому или юридическому лицу на абонентский номер, указанный таким лицом в единой системе идентификации и аутентификации.

Кроме того, в 2021 году были обновлены Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342⁹⁹.

Так, постановлением Правительства Российской Федерации от 18 января 2021 г. № 11 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» в пункт 10 указанных Правил были внесены изменения, связанные с обеспечением оператором связи следующих бесплатных вызовов: экстренных оперативных служб каждому пользователю услуг связи посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номера вызова соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации; единой службы оперативной помощи гражданам по номеру, установленному в соответствии с российской системой и планом нумерации. При этом услуги завершения вызовов единой службы оперативной помощи гражданам по номеру, установленному в соответствии с российской системой и планом нумерации, оплате не подлежат.

В 2021 году постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2607 были утверждены Правила оказания телематических услуг связи, в которые внесены пункты, регулирующие формы и порядок расчетов за оказанные телематические услуги связи, в частности определяющие порядок предоставления услуг, а именно о том, что телематические услуги связи в части предоставления доступа к сайтам в сети интернет, информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, включенных в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, оказываются без взимания платы абоненту-гражданину.

Также указанными правилами предусмотрен пункт, позволяющий оператору связи направлять информацию об услугах связи и о состоянии расчетов за них с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

⁹⁹ Далее – Правила № 1342.

Также в 2021 году постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2606 были утверждены Правила оказания услуг связи по передаче данных, в которые были внесены изменения, аналогичные с указанными выше.

Таким образом, сохраняющаяся тенденция процесса развития законодательной базы данного сегмента рынка минимизирует риски потребителей и защищает их от недобросовестных практик со стороны субъектов предпринимательства.

В 2021 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 22 979 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 5,2 % меньше, чем в 2020 г. (24 236 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2021 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи (22 979), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (14 766), составила 64,3 % (в 2020 г. – 72,1 %), в том числе 792 устных и 13 974 письменных обращений.

Значительно увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления, число таких обращений составило в 2021 г. 8 148 единиц, что на 21,8 % больше по сравнению с 2020 г. (6 690).

За 2021 г. было рассмотрено 22 303 обращения, из которых в 84,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (18 881); 13,1 % направлено на рассмотрение в иные федеральные органы исполнительной власти в соответствии с их компетенцией (2 918); 0,7 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (145); 1,43 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (300), 7 обращений стали основанием для проведения контрольных закупок.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 703 протокола об административных правонарушениях (в 2020 г. рассмотрено 23 485 обращений, составлено 502 протокола); подано 34 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2020 г. – 34 иска, заявления), 1 материал, связанный с нарушениями обязательных требований, направлен для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей».

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2021 году проведено 143 контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе 121 внеплановая выездная и документарная проверка хозяйствующих субъектов в сфере услуг связи (в 2020 г. – 69 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи по Российской Федерации представлены в таблице 4.4.1 и на рис. 4.4.4–4.4.5.

Таблица 4.4.1

**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении
федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей
по Российской Федерации в сфере услуг связи за 2012–2021 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		
1	2	3	4	5	6
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	291	1	290	748	2,6
2019	291	3	288	780	2,7
2020	69	0	69	287	4,2
2021	143	0	121	975	8,1

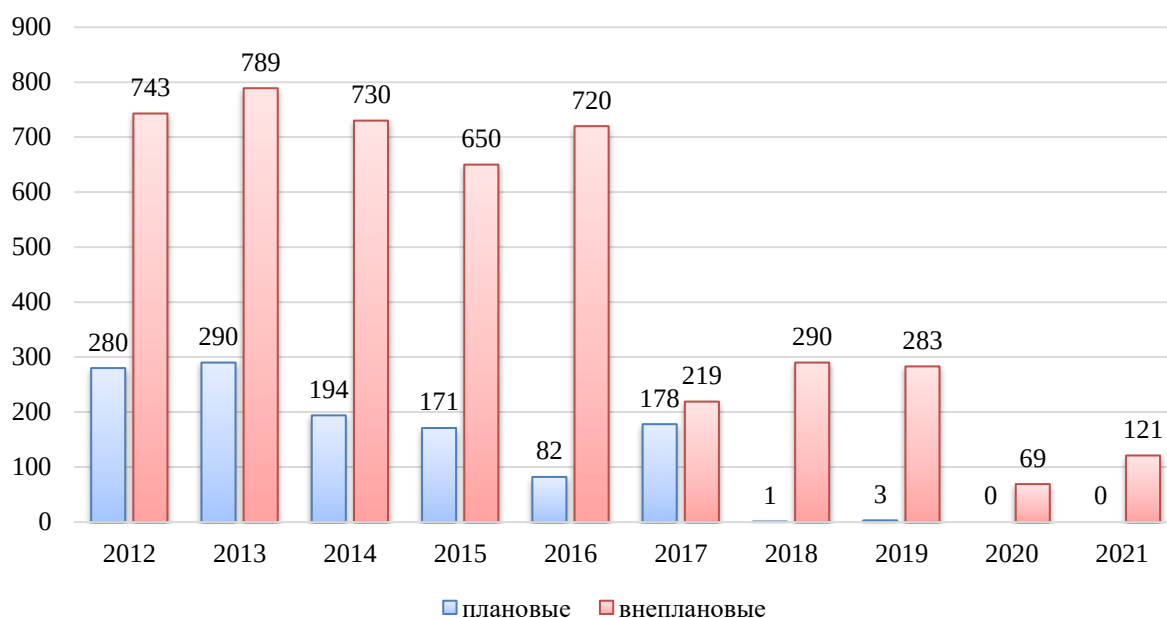


Рис. 4.4.4. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи, по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

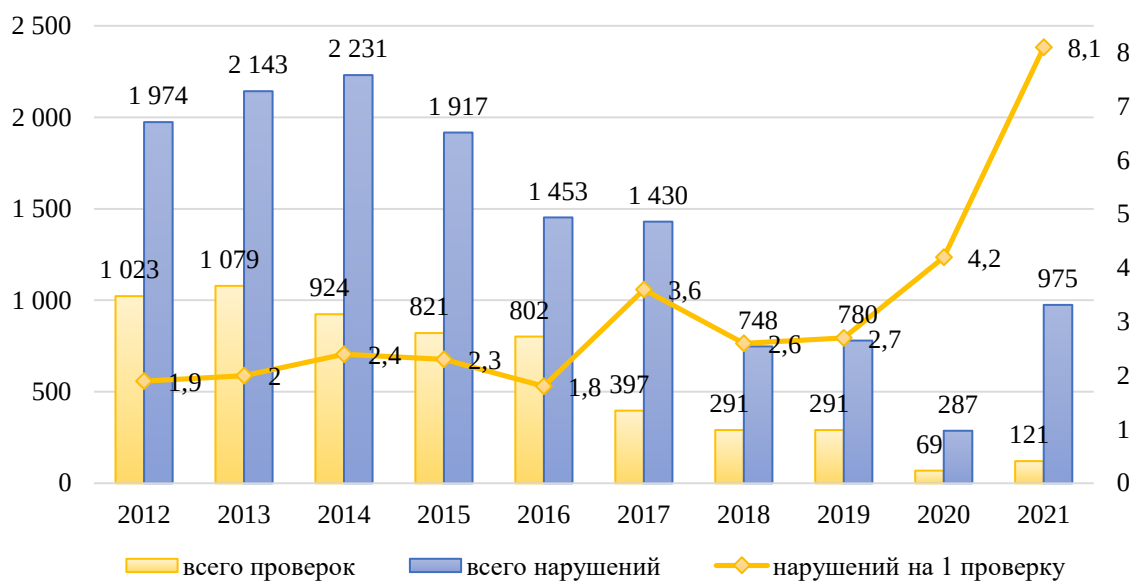


Рис. 4.4.5. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в табл. 4.4.2.

Таблица 4.4.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	1 974	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748	780	287	975
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	1 060	1 180	1 235	1 102	757	694	415	425	138	351
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	56	120	83	68	90	39	54	54	39	117
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	12	5	3	5	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	2	8	19	16	21	22	1	9	0	1

Продолжение табл. 4.4.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	538	610	622	472	360	338	244	239	57	133
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	30	25	15	10	4	15	1	2	1	3
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	267	222	274	162	102	113	40	62	11	26
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	163	188	210	369	177	162	75	59	30	71

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 1 452 протокола об административном правонарушении, что на 40 % больше (в 2020 г. – 1 032 протокола).

В 2021 г. вынесено 1 225 постановлений по делам об административных правонарушениях, что на 37 % больше (в 2020 г. – 895 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 27,4 млн руб. (в 2020 г. – 18,8 млн руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась на 7 % и составила 22,4 тыс. рублей (в 2020 г. – 21,03 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.4.6.

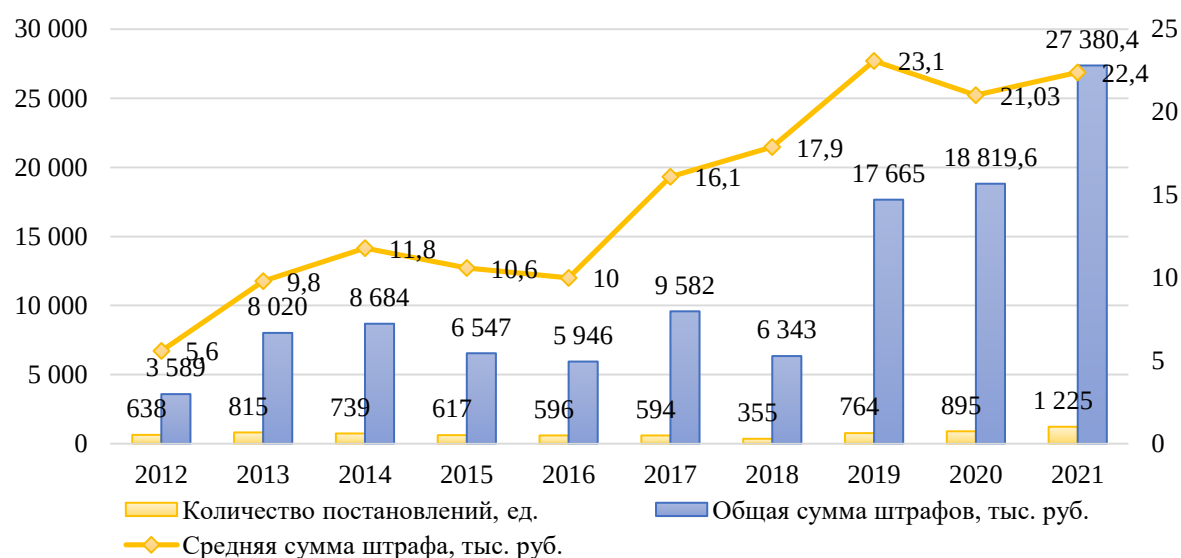


Рис. 4.4.6. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В 2021 году отмечается увеличение количества административных производств, это связано в основном с тем, что введенные Правительством Российской Федерации ограничительные меры, связанные с особенностями осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), были отменены.

В 2021 г. снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 4,4 % от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2020 г. (5,7 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 г. направлено 131 дело об административных правонарушениях (в 2020 г. – 49 дел), что в 2,7 раза больше.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи в 2021 году территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по 177 гражданским делам (2020 г. – 137), из 139 рассмотренных дел в 120 случаях (удельный вес 86,3 %) требования потребителей были удовлетворены (в 2020 году – 90 заключений, удовлетворенных исков – 93,3 %). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 1 314,1 тыс. руб., из которых 105,3 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда (в 2020 году – 1 275,1 тыс. руб. и 87,5 тыс. руб. соответственно).

По-прежнему в 2021 году сохраняются высокие показатели эффективности участия специалистов Роспотребнадзора в судебных процессах, в том числе при даче заключений, а также достаточно высокие суммы присужденных денежных средств потребителям услуг связи.

В структуре заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2021 году так же, как и в предыдущие отчетные периоды, ведущие позиции занимают судебные процессы с участием операторов подвижной, телематической и телефонной связи – 16, 18 и 14 заключений соответственно.

В отчетном году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 22 иска в защиту прав потребителей услуг связи, из них 17 исков (удельный вес 89,5 % от общего количества рассмотренных исков) удовлетворено судом (в 2020 г. удовлетворено 84 %). Из общего числа направленных исков предъявлено 2 иска в защиту прав неопределенного круга лиц, все предъявленные исковые заявления рассмотрены и удовлетворены. В остальных случаях исковые заявления территориальными органами Роспотребнадзора были направлены в суды в защиту конкретных потребителей.

По итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей услуг связи, в которых принял участие Роспотребнадзор (его территориальные органы), потребителям было присуждено 294,9 тыс. руб., из них 38,8 тыс. руб. – компенсация морального вреда (в 2020 г. – 408,9 тыс. руб., из них 59,8 тыс. руб. соответственно)

Примеры административной практики территориальных органов Роспотребнадзора

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило обращение потребителя с жалобой о переносе абонентского номера ООО «Т2 мобайл» отличного от того, о котором просил абонент.

В ходе административного расследования был установлен факт нарушения пунктов 132, 135 Правил № 1342, выразившиеся в том, что ООО «Т2 мобайл» ошибочно направил заявку на перенос абонентского номера, указав в ней иной номер, отличный от указанного потребителем, в результате номер абонента перенесен не был. ООО «Т2 мобайл» тем самым нарушило срок переноса абонентского номера, предусмотренный пунктом 132 Правил № 1342.

По окончании административного расследования в отношении оператора связи был составлен протокол об административном правонарушении по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ с вынесением впоследствии постановления о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.

Также Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области АО «Почта России» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ за обсчет потребителя при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, выразившийся в нарушение пунктов статьи 10 Закона о защите прав потребителей, статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», пунктов 23 и 46 Приказа Минкомсвязи России от 31 июля 2014 г. № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» в части совершения оператором связи преднамеренного обмана путем ложного заявления, обещания, искажения фактов.

В 2021 году потребитель обратилась в АО «Почта России» с целью оформления пересылки международного отправления во Францию. Так согласно квитанции, об оплате сотрудником почтового отделения была оказана услуга стоимостью 1 710 руб., которая включала в себя международную доставку посылки при этом на международные почтовые отправления действовали тарифы, согласно которым тариф за пересылку указанного почтового отправления составлял 1 610 руб. Кроме того с потребителя была взята сумма в размере 100 руб. за оформление декларации и необходимых документов, которая в квитанции не была отражена.

Должностным лицом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по обращению потребителя было проведено административное расследование, в результате которого были исследованы бланки документов (квитанция) АО «Почта России», в которой не была указана сумма за оформление декларации и необходимых документов, и был указан завышенный тариф, что свидетельствовало об обсчете потребителя сотрудником АО «Почта России» в размере 100 руб.

По окончании административного расследования в отношении оператора почтовой связи был составлен протокол об административном правонарушении по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ с вынесением впоследствии постановления о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.

АО «Почта России» не согласилось с вынесенным решением и обратилось в Арбитражный суд Свердловской области с заявлением к Управлению Роспотребнадзора по Свердловской области о признании незаконным и отмене вышеуказанного постановления.

По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания судом была поддержана позиция территориального органа Роспотребнадзора о привлечении юридического лица АО «Почта России» к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.

С жалобой на действия АО «Почта России» (нарушение сроков доставки экспресс-посылку в США) в 2021 году в Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу поступило обращение потребителя. Стоимость доставки составила 5 825 руб. Согласно информации, размещенной на официальном сайте¹⁰⁰ максимальный срок пересылки, составляет 5–10 дней. Согласно отчету почтового отслеживания, срок доставки составил 31 рабочий день.

В порядке досудебного урегулирования спора истец через форму обратной связи (<https://www.pochta.ru/claim>) оформил и направил претензию с просьбой вернуть

¹⁰⁰ <https://www.pochta.ru>

денежные средства за нарушение сроков доставки посылки. Ответ на претензию потребителем получен не был, денежные средства не возвращены.

Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу по результатам рассмотрения указанного заявления было подано исковое заявление в суд в защиту прав конкретного потребителя в соответствии с пунктом 7 статьи 40 Закона о защите прав потребителей.

После подачи Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу искового заявления АО «Почта России» было выплачено потребителю возмещение в размере 5 592 руб.

По результатам рассмотрения вышеуказанного искового заявления судьей мирового судебного участка № 206 г. Санкт-Петербурга было вынесено решение о полном удовлетворении исковых требований потребителя, а именно взыскании с АО «Почта России» в пользу потребителя остатка денежных средств за отправку посылки курьерской службой в размере 233 руб., неустойки в размере 5 417 руб., компенсации морального вреда в размере 2 000 руб., штрафа за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере 3 825 руб. Всего потребителю в досудебном и судебном порядке было выплачено 17 067 руб.

4.5. Туристские услуги

В Российской Федерации 2021 год стал годом внутреннего туризма. Россия вошла в топ-5 стран по восстановлению внутреннего туризма по Версии Всемирной туристской организации. Внутренний туризм показал динамику в организационном сегменте на уровне 2019 года, а с учетом самостоятельных поездок – это подтверждают и авиаперевозчики – плюс 20 % от допандемийного года.

Пандемия не дала возможности восстановить выездной туризм из Российской Федерации в 2021 году в полном объеме. По сравнению с 2019 годом, выездной турпоток сократился до 40 %; всего за рубежом отдохнули более 7,5 млн российских туристов. Многие страны не сняли ковидные ограничения, и эти ограничения (карантин, невозможность получить визу, отсутствие чартерных рейсов) не позволили российским гражданам совершить желаемые туристические поездки. Самыми популярными направлениями выездного туризма среди россиян стали Турция, Египет и Объединенные Арабские Эмираты. Также оказались востребованы путешествия на Кипр, Мальдивы, Кубу, в Грецию, Хорватию, Доминиканскую Республику, Сербию, Болгарию, Венгрию, Мексику, Сейшелы, Таиланд и Шри-Ланку.

По информации, поступившей из Федерального агентства по туризму¹⁰¹, Ростуризм уделяет особое внимание работе по рассмотрению обращений граждан, а также принятию мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов граждан.

В целях защиты прав и законных интересов туристов, обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за её пределами, Ростуризмом в рамках установленной компетенции в 2021 году было рассмотрено 13 793 письменных и электронных обращений граждан, что в два раза больше, чем в 2020 году. Связано это в первую очередь с продолжающейся пандемией, невозможностью совершить путешествие или вернуть денежные средства за несостоявшиеся туры.

Анализ поступивших обращений свидетельствует также о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, в том числе:

¹⁰¹ Письмо Ростуризма от 14.03.2022 № 4757/ЕЛ

- вопросы возврата денежных средств, уплаченных туристами в случаях невозможности исполнения туроператорами обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине неблагоприятной обстановки в мире и в Российской Федерации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции;
- некачественное оказание туристских услуг;
- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении договора о реализации туристского продукта;
- не предоставление или предоставление не в полном объеме обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;
- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹⁰², Законом «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹⁰³ Ростуризм при ответах на обращения граждан разъяснял механизм защиты их прав и законных интересов, порядок расторжения договора о реализации туристского продукта, возврата денежных средств туристам за не оказанные или ненадлежащим образом оказанные туристские услуги (в том числе судебный), процедуру взаимодействия потребителей туристского продукта, туроператора и страховой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности.

Проводимый Ростуризмом в 2021 году мониторинг ситуации в отрасли показал высокую эффективность действия Постановления № 1073. Данная мера позволила 1,1 млн российским туристам воспользоваться оплаченными услугами (равнозначным туристским продуктом) или получить возврат денежных средств (около 75 % от их начального количества и до 90 % туристов, находящихся в трудной жизненной ситуации), более чем половине туроператоров полностью исполнить свои обязательства, а отрасли – избежать коллапса.

Вместе с тем в силу объективно сложившихся обстоятельств (сохраняющиеся ограничения по странам Западной Европы и Юго-Восточной Азии) целый ряд туроператоров, специализирующихся по данным направлениям, не смогли в установленный срок (до 31 декабря 2021 года) исполнить свои обязательства перед туристами. В сложившейся ситуации единовременный возврат денежных средств туристам по несостоявшимся турам до 31 декабря 2021 г. объективно невозможен, что повлекло за собой массовые недовольства, обращения туристов за судебной защитой. В указанных обстоятельствах под угрозой срыва отдыха оказались туристы, заключившие договоры о реализации туристского продукта после 31 марта 2020 г., включая туристские продукты по внутренним направлениям. При этом изначально законодательно заложенный расчет механизма компенсации ущерба не был рассчитан на подобные потрясения на рынке. В связи с этим в целях обеспечения возможности исполнения

¹⁰² Далее – Федеральный закон № 132-ФЗ.

¹⁰³ Далее – Постановление № 1073.

обязательств перед туристами, которые не были исполнены до 2021 г. в связи с соответствующими ограничениями въезда в страны, профильными ведомствами был подготовлен проект постановления, который вносит изменения в Постановление № 1073.

Правительство Российской Федерации продлило туроператорам возможность исполнить остающиеся обязательства по несостоявшимся из-за пандемии коронавируса турам до конца 2022 года, приняв постановление Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2022 г. № 577 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073. Указанный документ регулирует исполнение обязательств только по турам в те страны, которые были закрыты в 2021 году для поездок с туристическими целями или по ним были существенные ограничения, а значит туроператор не мог предоставить туристам предусмотренный равнозначный туристский продукт. По этим странам до конца 2022 года туроператоры должны предложить туристу аналогичный турпродукт, или вернуть деньги. Вместе с тем, есть страны, по которым была возможность исполнить ковидные обязательства до конца прошлого года. Поэтому на эти страны принятое решение не распространяется, и туроператоры обязаны исполнять свои обязательства по ним в 2022 году – если это не сделано до конца прошлого года. Список этих стран опубликован на сайте Ростуризма¹⁰⁴. При снятии ограничений Ростуризм публикует обновленный перечень стран, а туроператор или турагент в течение 10 рабочих дней уведомляют заказчика о возможности предоставления турпродукта. Конкретные сроки согласовываются с заказчиком. Постановление об особенностях исполнения договоров не исключает возможность соглашения туроператора/турагента с заказчиком на условиях, которые устраивают обе стороны, например, о реструктуризации долга, о переносе денежных средств на другие заявки и других туристов, о цессии с переносом обязательств на другие лица и прочие соглашения.

С целью создания необходимых условий для реализации системного подхода к осуществлению государственной политики в области туризма, Ростуризмом осуществляются мероприятия, направленные на оказание методологической и информационной помощи потребителям туристских услуг.

В целях информирования населения о процессах, происходящих в сфере туризма, в 2021 году Ростуризмом использовались различные формы взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации, в том числе, на официальном интернет-сайте Ростуризма.

Так, в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ Ростуризмом ведется единый федеральный реестр туроператоров, содержащий сведения о юридических лицах, осуществляющих туроператорскую деятельность на территории Российской Федерации. На официальном сайте Ростуризма функционирует раздел «Единый федеральный реестр туроператоров», в котором содержатся сведения о юридических лицах, имеющих право заниматься туроператорской деятельностью на территории Российской Федерации и имеющих финансовое обеспечение ответственности. По состоянию на 31 декабря 2021 г. в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о 4 265 туроператорах, гражданская ответственность которых перед туристами застрахована на сумму 6 027 млн рублей.

В 2021 году 7 туроператоров прекратили свою туроператорскую деятельность (из них 4 осуществляли деятельность в сфере международного выездного туризма): ООО

¹⁰⁴ <https://tourism.gov.ru/contents/documenty/normativno-pravovie-akty/pravovye-akty-rosturizma/perechen-stran-mest-vremennogo-prebyvaniya-v-kotorykh-imeyutsya-obstoyatelstva-svidetelstvuyushchie-ob-ogranichenii-vozmozhnosti-vezda-turistov-dlya-tseley-primeneniya-polozheniy-utverzhennykh-postanovleniem-pravitelstva-rf-ot-20-07-2020-1073/>

«АФАЛИНА», ООО «МВТ», ООО «Музенидис Трэвел», ООО «Музенидис Трэвел Екатеринбург», ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ-Ростов-на-Дону», ООО «Музенидис Трэвел-СПб», ООО «Музенидис Интур» по причине невозможности исполнения своих обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта.

Что касается туристов, пострадавших от действий туроператоров ООО «Музенидис Трэвел», ООО «Музенидис Трэвел Екатеринбург», ООО «Музенидис Трэвел-Ростов-на-Дону», ООО «Музенидис Трэвел-СПб», ООО «Музенидис Интур», то на основании информации, размещенной на сайте ООО «Страховая компания «ТИТ» в данном, конкретном случае, многочисленные туристы получили от страховой компании от 5 % до 15 % от сумм, затраченных ими на приобретение туристского продукта, что связано с большим количеством пострадавших. В соответствии с действующим туристским законодательством, выплата страхового возмещения не может превышать размер финансового обеспечения (страховой суммы) туроператора, установленного договором страхования. Если размер заявленных требований туристов превышает размер финансового обеспечения, страховое возмещение выплачивается пропорционально, исходя из размера ущерба по отношению к размеру финансового обеспечения (страховой сумме). То есть механизм финансовых гарантий требует серьезной корректировки.

Дополнительно туристы могут получить компенсацию из фонда персональной ответственности туроператоров, денежные средства которого аккумулируются на счетах Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»¹⁰⁵, но и в указанном случае суммы, предназначенные для выплат туристам, будут существенно ниже их убытков. Судебная перспектива по искам туристам непосредственно к туроператорам, в связи с их банкротством, и отсутствием на счетах денежных средств, также не очевидна.

Для сокращения количества подобных инцидентов, которые могут затронуть благосостояние большого числа потребителей, необходимо рассмотреть вопрос о внесении в законодательство отдельных гарантий, защищающих права туристов от недобросовестных действий и банкротства хозяйствующих субъектов, привлекающих значительные денежные средства потребителей по сделкам, исполнение которых осуществляется не в момент оплаты, а через установленное договором время (повышение размера уставного капитала, введение дополнительной обязательной отчетности (в сфере туризма связанной, в том числе с введением «электронной путевки»), введение дополнительных требований к операционной деятельности организаций, ужесточение административного наказания за обман потребителей, а также за не направление потребителю ответа на претензию).

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 2021 году в Ростуризм поступило 587 запросов о предоставлении государственной услуги по информированию об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания.

В 2022 году в Российской Федерации запускается государственная программа «Развитие туризма» до 2030 года, которая утверждена Постановлением Правительства РФ от 24 декабря 2021 г. № 2439 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма». Общий объем финансового обеспечения государственной программы до 2024 года составляет 724 млрд рублей. Из них 168,4 млрд

¹⁰⁵ Далее – Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»

– средства федерального бюджета, 75,8 млрд рублей – средства консолидированных бюджетов регионов, 542,1 млрд рублей – внебюджетные источники.

Структура государственной программы включает в себя три федеральных проекта – «Развитие туристической инфраструктуры», «Повышение доступности туристических продуктов» и «Совершенствование управления в сфере туризма», входящих в национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», а также комплекс мероприятий «Обеспечение системы управления в сфере туризма».

Участниками государственной программы стали 17 министерств и ведомств, в частности Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства – ответственный исполнитель указанной государственной программы, а также Федеральное агентство по туризму, которое является ответственным исполнителем национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства».

В результате реализации госпрограммы должны быть достигнуты следующие цели:

- граждане обеспечены современной туристической инфраструктурой;
- создана и внедрена система поддержки общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего туризма;
- созданы условия для обеспечения доступности гражданам поездок по стране в условиях комфортной и безопасной туристической среды;
- созданы и внедрены цифровые решения, обеспечивающие гражданам доступ к информации о возможностях отдыха внутри страны, а также к туристическим цифровым сервисам;
- создана сквозная система финансовой и нефинансовой поддержки, направленной на развитие экспорта туристских услуг;
- увеличено число рабочих мест и повышен кадровый потенциал отечественной туристической отрасли;
- реализованы мероприятия по цифровизации государственного управления в сфере туризма;
- усовершенствовано государственное управление в сфере туризма.

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей профильными ведомствами велась работа по подготовке нормативных правовых актов. Среди принятых актов необходимо отметить следующие акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг:

1) Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. № 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» (вступает в силу 1 июля 2022 г.). Данный федеральный закон устанавливает введение обязательной аттестации экскурсоводов (гидов) или гидов-переводчиков на туристских маршрутах, в том числе национальных туристских маршрутах. При этом устанавливается запрет на оказание услуг инструкторов-проводников, гидов-переводчиков, экскурсоводов без получения соответствующего аттестата.

Федеральный закон направлен на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг, упорядочение деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов повышенной опасности, создание прозрачного и контролируемого рынка оказания экскурсионных услуг, формирование позитивного имиджа Российской Федерации как страны, благоприятной и безопасной для туризма и отдыха.

2) Федерального закона от 24 марта 2021 г. № 48-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (вступает в силу 1 января 2022 г.). Данный федеральный закон устанавливает ведение единого федерального реестра турагентов, содержащего сведения о лицах, осуществляющих турагентскую деятельность на основании действующего договора с туроператором. В соответствии с федеральным законом туроператоры обязаны внести в реестр турагентов сведения о турагентах, с которыми у туроператора заключены договоры на продвижение и реализацию туристского продукта. Турагент в свою очередь вносит сведения о субагентах, с которыми у него заключены договоры на продвижение и реализацию туристского продукта. Все указанные сведения туроператоры и турагенты должны будут внести в реестр турагентов до 1 июля 2022 г. Наличие сведений в реестре является обязательным для осуществления турагентской деятельности.

Федеральный закон направлен на повышение информированности потребителей о лицах, осуществляющих турагентскую и субагентскую деятельность, о полномочиях турагентов и субагентов на реализацию туристского продукта, а также на установление прозрачных правил предоставления туристских услуг.

Турист сможет получить достоверную информацию о праве турагента на продажу турпродукта конкретного туроператора. Договор о реализации и продвижении турпродукта, заключенный между туроператором или турагентом, не является действительным при отсутствии соответствующей записи в реестре.

3) В целях обеспечения возврата денежных средств туристам в условиях сохранения неблагоприятной эпидемиологической обстановки в мире принято Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2021 г. № 977-р (в редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 16 декабря 2021 г. № 3621-р), согласно которому туристы могут получить денежные средства, уплаченные ими за туристский продукт в сфере выездного туризма, по договорам о реализации этого туристского продукта, заключенным по 31 марта 2020 г. включительно, из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма.

Правительство продлило срок, до которого туроператоры могут воспользоваться средствами фонда персональной ответственности для возврата денег туристам за отменённые путешествия. Речь идёт о зарубежных турах, забронированных до 31 марта 2020 года. Чтобы воспользоваться средствами фонда, туроператору достаточно направить об этом уведомление в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ», которая является некоммерческой организацией, представляющей собой объединение, которое основано на принципе членства юридических лиц, осуществляющих на территории Российской Федерации туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам и выплаты денежных средств из фондов персональной ответственности туроператоров, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в порядке возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператором деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

В 2021 году Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» продолжила работу по повышению степени финансовых гарантий в сфере защиты прав туристов, обеспечивающих возмещение денежных средств туристам, которые не смогли воспользоваться оплаченным туристским продуктом, в связи с прекращением деятельности туроператора. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и

(или) иным заказчиком туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» был организован сбор требований о возмещении денежных средств из фонда персональной ответственности туроператора ООО «РУСЬ-ТУР» и произведены выплаты дополнительных 8 500,00 тыс. руб. после недостаточных страховых выплат СК «Согласие».

Кроме того, важным инструментом защиты нарушенных прав туристов в связи с закрытием границ и невозможностью осуществить поездку, стала предложенная Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» возможность использования туроператорами в 2021 г. средств своего фонда персональной ответственности для выплат туристам денежных средств по несостоявшимся турам в рамках статьи 11.8 Федерального закона № 132-ФЗ. Причем, такая возможность в 2021 г. предоставлялась дважды. Данной опцией воспользовались 41 туроператор в сфере выездного туризма. Сумма фондов персональной ответственности, заявленная туроператорами для выплат своим туристам в 2021 году, составила 816 012,81 тыс. руб., и данная работа по возврату пострадавшим туристам денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора будет продолжена в 2022 г.

В соответствии с нормами туристского законодательства, а также в условиях нарастающей нестабильности в предоставлении услуг и обеспечении исполнения обязательств по договорам страхования гражданской ответственности туроператорской деятельности со стороны страховщиков, туроператоры продолжают активно формировать фонды персональной ответственности в максимальных объемах (7 % от общей цены турпродукта в сфере выездного туризма за предыдущий год), предусматривающих освобождение от страхования ответственности туроператорской деятельности и получения банковской гарантии. Установленная статьей 11.6 Федерального закона № 132-ФЗ альтернатива финансового обеспечения ответственности туроператора – формирование фондов персональной ответственности туроператора максимального размера, в первую очередь способствует предупреждению банкротства туроператора, повышает степень защищенности прав туристов. Свыше 60 % членов Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» имеют финансовое обеспечение в виде фондов персональной ответственности максимального размера. В 2021 г. количество таких туроператоров в сфере выездного туризма составило – 235.

Также в 2021 г. было запущено Приложение «Помощник Туриста» на платформе ОС iOS, усовершенствовано его функционирование на платформе Android. Среди основных функций приложения:

- бесплатный звонок из любой точки мира в колл-центр Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»;
- push-уведомления для оповещения туристов по всему миру;
- онлайн-заявка на эвакуацию и обратная персональная связь по ней;
- получение в онлайн режиме информации по месту нахождения туриста (геолокация);
- возможность оперативной связи со структурами Российской Федерации, которые оказывают техническую, правовую, медицинскую помощь.

Приложение «Помощник туриста» обладает потенциалом работы колл-центра в круглосуточном режиме, технической и технологической возможностью бесплатного звонка туриста из любой точки мира. На базе приложения «Помощник туриста» сформирована и автоматизирована система подачи заявки на эвакуацию туриста при банкротстве туроператора в сфере выездного туризма. Таким образом, приложение «Помощник туриста» становится незаменимым инструментом, обладающим рядом универсальных функций, которые несут в себе не только справочную статистическую

информацию, но и позволяет туристу оперативно взаимодействовать с соответствующими структурами. Для более полного и подробного информирования туристов на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» сформирован отдельный раздел под названием «Турбарометр», в котором ведется актуальный мониторинг поэтапной реализации мер иностранных государств по снятию ограничений, введенных из-за коронавируса. Актуальная информация поступает в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» из Оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации – координационный орган Правительства Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), посольств, консульств, как Российской Федерации, так и других стран, министерств, ведомств.

На базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» был создан Координационный Центр. Основной задачей Центра было и остаётся – оперативное полное информирование представителей бизнес-сообщества и потребителей об основных изменениях в вопросах снятия ограничений, а также разъяснение решений, принятых Оперштабом по борьбе с распространением коронавирусной инфекции, Правительством Российской Федерации, Росавиацией, Минтрансом России, Ростуризмом и другими профильными ведомствами. На созданной площадке решено обсуждать актуальные вопросы, связанные с восстановлением транспортного сообщения, восстановлением туристских потоков, вопросы пересечения границ, визовые вопросы, санитарный контроль и др.

В Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» для туристов и туроператоров появился официальный telegram-канал, а также канал Координационного Центра, куда можно направлять свои вопросы и по мере появления официальной информации получить соответствующие разъяснения в виде публикации. Таким образом, на сегодняшний день созданная на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» организационно-технологическая платформа, позволяет значительно повысить степень защиты прав туристов, а что самое главное проводить работу по предупреждению и минимизации последствий потребительских конфликтов в условиях пандемии и борьбы с ее последствиями. Деятельность Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» направлена исключительно на защиту прав и интересов туристов, обеспечение безопасности туризма, созданию благоприятных условий на рынке туристских услуг, а также на восстановление и оздоровление туристской отрасли, как наиболее пострадавшей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

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

В 2021 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 6 899 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что меньше в 2 раза по сравнению с аналогичным показателем за 2020 года (13 794 обращений). Это связано с частичной стабилизацией пандемии коронавирусной инфекции, расширением рынка туристских услуг, открытием ряда стран для въезда на отдых россиян.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 10 лет с 2012 по 2021 г. приведена на рис. 4.5.1.

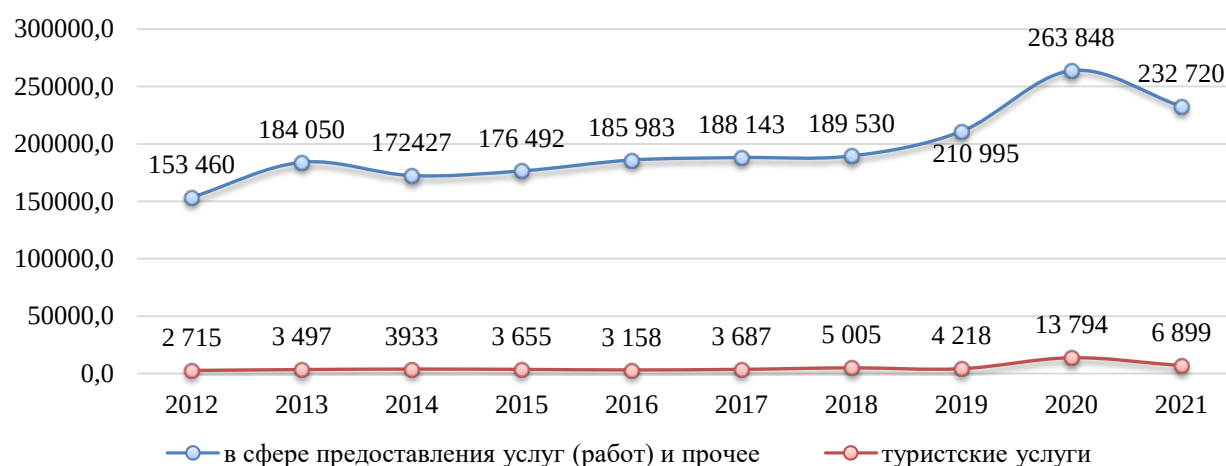


Рис. 4.5.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 2012–2021 гг.

В общем объеме всех полученных в 2021 года обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (6 899), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (4 618), составила 66,9 % (в 2020 году – 81,8 %), из которых 476 устных и 4 142 письменных обращения.

Снизилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 году 2 268 единиц, что меньше на 8,8 % по сравнению с 2020 годом (2 486).

За 2021 год было рассмотрено 6 688 обращений, из которых в 90,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (6 065); 4,5 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (304); 0,7 % стали основанием для проведения проверок (47); 0,9 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (57), обращений, ставших основанием для проведения контрольных закупок за 2021 год не поступало.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 101 протокол об административных правонарушениях (в 2020 году рассмотрено 13 426 обращения, составлено 156 протоколов, в 2019 год рассмотрено 4 121 обращение, составлено 186 протоколов); подано 140 исков, заявлений в судебные органы (в 2020 году – 367 исков, заявлений). В основном, исковые требования потребителей связаны с ненадлежащим исполнением или с неисполнением ответчиком договорных обязательств, возвратом денежных средств.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 35 внеплановых проверок субъектов осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг (в 2020 году – 28 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг представлены в табл.4.5.1 и на рис. 4.5.2–4.5.3.

Таблица 4.5.1

Структура проверок, КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2021 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
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	8	233	1 071	4,4
2019	171	0	171	512	3
2020	28	0	28	225	8
2021	35	0	35	124	3,5

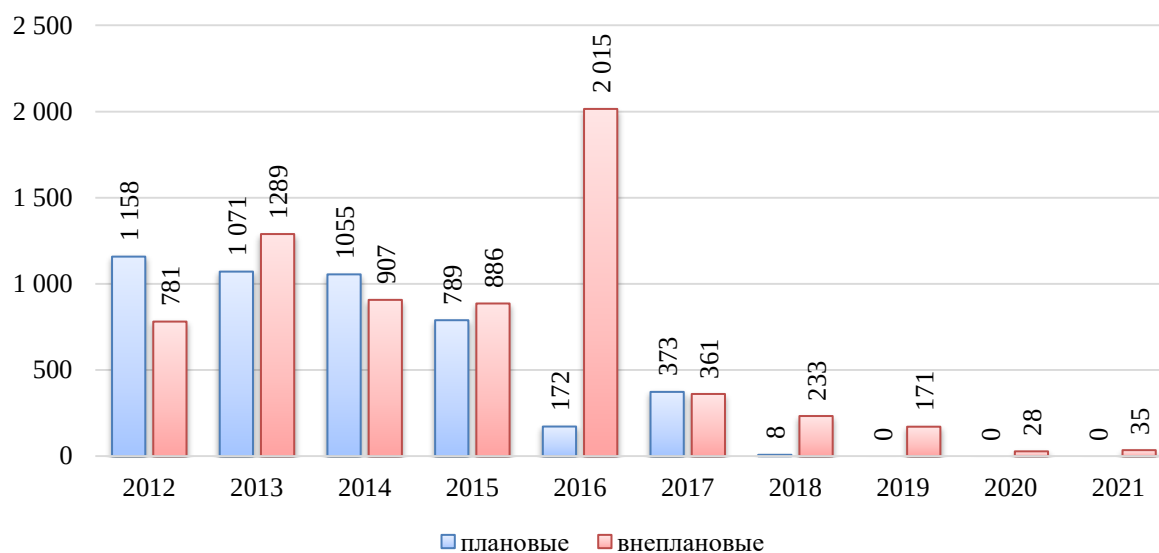


Рис. 4.5.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

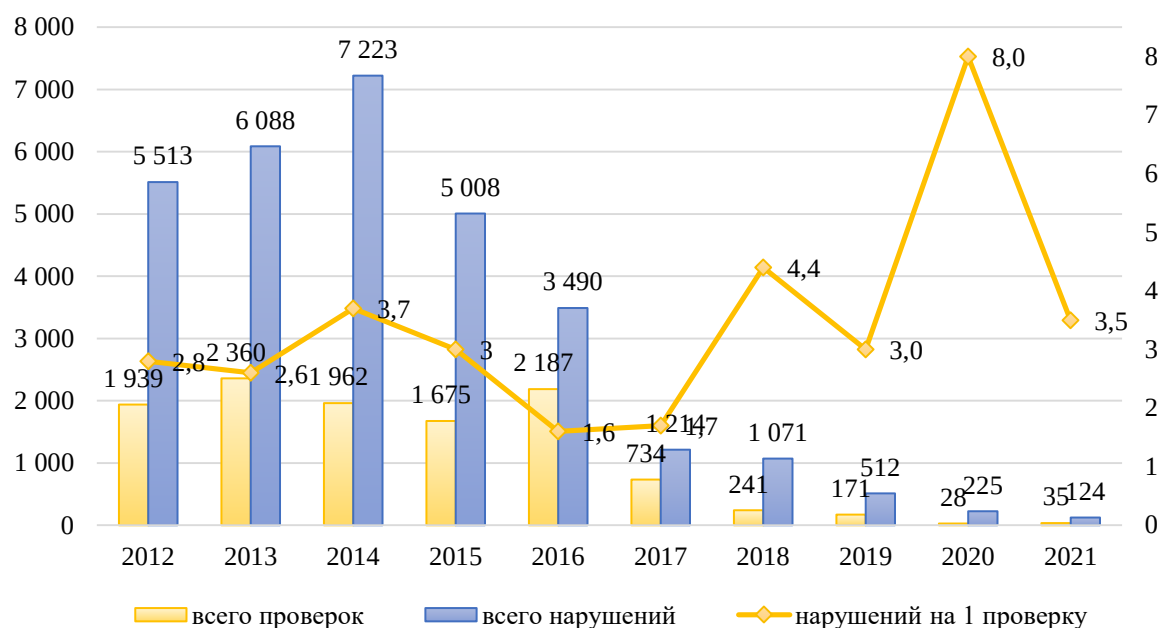


Рис. 4.5.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в табл. 4.5.2.

Таблица 4.5.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 513	6 088	7 223	5 008	3 490	1 214	1 071	512	225	124
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	3 278	3 586	4 265	2 797	2 210	760	602	289	155	70
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47	43	16	15	8
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6	1	2	2	0

Продолжение табл. 4.5.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12	4	2	0	0
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	90	41
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9	1	1	3	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 106	1 164	1 202	879	438	182	121	66	37	13
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134	54	29	8	8

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 150 протоколов об административном правонарушении (в 2020 году – 261 протокол).

В 2021 году вынесено 122 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2020 году – 205 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 522,00 тыс. руб. (в 2020 году – 995,70 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 4,3 тыс. рублей (в 2020 году – 4,9 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.5.4.

В 2021 г. возросла доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 62,3 % (76) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2020 годом (58 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 году направлено 18 дел об административных правонарушениях (в 2020 году – 29 дел).

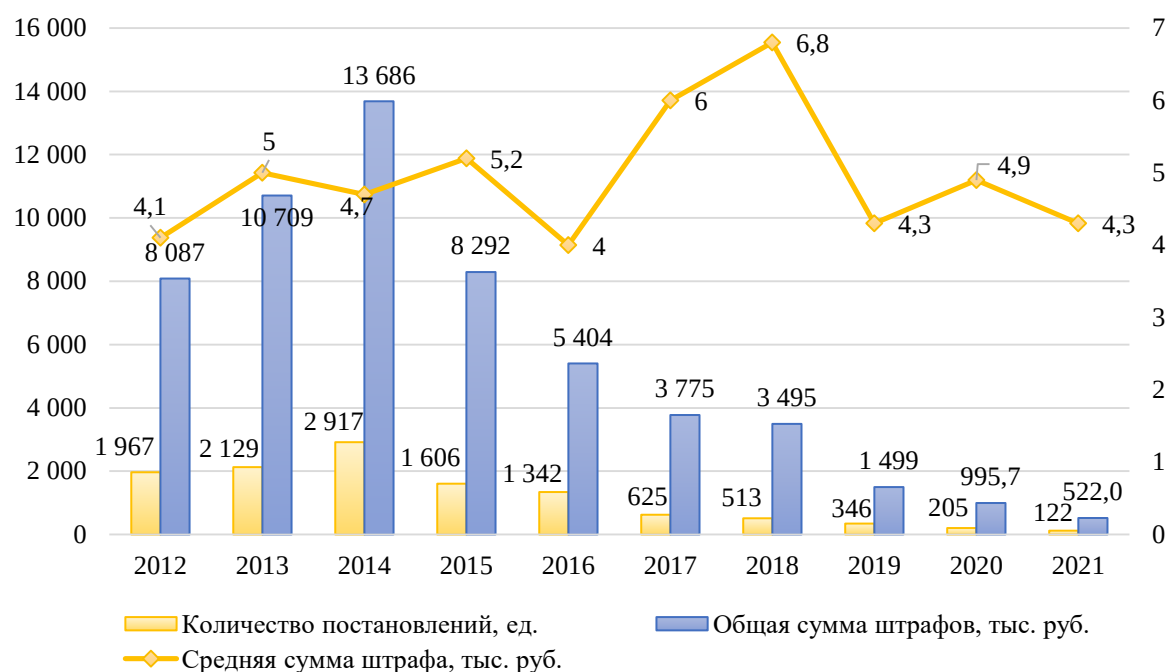


Рис. 4.5.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В формировании туристской инфраструктуры большую роль играет налаживание транспортной составляющей, повышение уровня доступности туристских перевозок в целом. Для этого необходимо снижать цены на авиа и ж/д билеты, запускать новые чартерные программы, активно использовать cashback, развивать курортный отдых в межсезонье, создавать доступную среду для развития инклюзивного туризма.

Необходимо внедрять в работу цифровые технологии, совершенствовать законодательство (работа над новым законом о туристской деятельности уже начата), создавать интересные турпродукты для российских и зарубежных туристов, такие, как, например, фестиваль воздушных шаров. Большой эффект создается через сарафанное радио, блогеров, СМИ. Все эти факторы влияют на увеличение количества путешествующих.

Для дальнейшего развития туротрасли важно создание индустрии гостеприимства, что дает синергетический эффект. Это выработка общих профессиональных стандартов, стандартов сервиса, стандартов гостеприимства, стандартов взаимодействия внутри индустрии, а также взаимодействия стандартов между собой, подготовка и переподготовка кадров. Общая задача – показать россиянам страну, так как сегодня мало кто знает российские культурные ценности.

Также нужно разрабатывать и внедрять новые системы предоставления услуг. Сейчас идет работа с формой потребительской кооперации индустрии гостеприимства, по примеру такой отрасли экономики, как сельское хозяйство. Что касается компонентов туристической инфраструктуры, нужно уделить внимание двум вещам, которые сегодня в тренде (кемпинги, глэмпинги) и придорожный сервис. Важный вопрос – привлечение инвестиций в туристическую отрасль. Сегодня разрабатывается приложение, в котором будут доступны все инвестиционные площадки и проекты всех 85 субъектов Российской Федерации. Инвесторы готовы вкладывать в Россию, но здесь важную роль играет привлекательность субъекта, туристическая емкость региона.

Закон о туристской деятельности, изданный в 90-е годы, сегодня уже неактуален, как и нормативные акты по детскому и молодежному туризму. Туризм сегодня –

межотраслевой, межведомственный, мультипликационный. Отрасли необходима консолидация всех сообществ, власти всех уровней, единый глоссарий, единое информационное поле. К индустрии надо подходить системно, комплексно, и тогда это даст свой результат.

Примеры судебной практики

В Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу обратился потребитель с жалобой на нарушение его прав со стороны турагента ООО «Тур Поиск» при оказании туристической услуги. Потребитель приобрел у турагента туристский продукт – путевку на двух туристов с перелетом, проживанием в отеле и питанием. Обязательства по оплате путевки истец исполнил в полном объеме в размере 158,587 тыс. руб. В свою очередь турагент заявку о бронировании тура не выслал, о подтверждении тура туроператором не сообщил, не выдал туристу ваучер, билеты и иные документы, необходимые для совершения путешествия. Туристические услуги не были оказаны потребителю, истцом была направлена претензия к ответчику о расторжении договора и возврате денежных средств. Турагент перевел на счет истца часть денежных средств в размере 50,000 тыс. руб. Управление обратилось с исковым заявлением о защите прав потребителя в суд. Решением Фрунзенского районного суда Санкт-Петербурга иск Управления в защиту интересов потребителя к ООО «Тур Поиск» о расторжении договора, взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа был удовлетворен. Взысканы с ООО «Тур Поиск» в пользу истца денежные средства в размере 108,587 тыс. руб., неустойка в размере 158,587 тыс. руб., компенсация морального вреда 5,000 тыс. руб., штраф 136,087 тыс. руб. Всего – 408,261 тыс. руб. Решение суда не обжаловано и вступило в законную силу.

В адрес Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу поступило заявление потребителя с просьбой представления интересов в органах судебной власти, в целях защиты его нарушенных прав. Изучив представленные материалы, было принято решение направить исковое заявление в Невский районный суд города Санкт-Петербурга о взыскании денежных средств по договору о реализации туристского продукта с туроператора ООО «Музенидис Тревел-СПб». Истец в офисе турагента ООО «Алина» заключил договор о реализации туристического продукта, исполнил обязательства по договору, оплатив 239,800 тыс. руб. В связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) до начала путешествия возникли обстоятельства, угрожающие безопасности жизни и здоровью истца, что подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти (Ростуризм, Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации). Истец направил на электронную почту турагента заявление о расторжении договора и возврате денежных средств. От турагента поступил ответ о том, что они не имеют отношения к формированию туристского продукта, и ответственность перед туристом несет туроператор. От туроператора поступила информация, что при расторжении договора туроператор удерживает фактически понесенные расходы и после ответа от иностранных партнеров перечислит оставшуюся сумму. Требования истца остались без удовлетворения. Решением Невского районного суда города Санкт-Петербурга иск в защиту интересов потребителя удовлетворен частично. С ООО «Музенидис Тревел-СПб» взысканы денежные средства по договору в размере 239,800 тыс. руб., проценты за пользование денежными средствами в размере 3,236 тыс. руб. Решение не обжаловано, вступило в законную силу.

21.01.2020 между гражданкой У., жительницей **Ямало-Ненецкого автономного округа** и турагентом ООО «Мавлюк» был заключен договор о реализации туристического продукта, по которому оплата тура была произведена в размере 275,660 тыс. руб. Согласно условиям договора, туристическая поездка в Мексику должна была состояться в период с 06 июля 2020 г. по 17 июля 2020 г. в отель GRAND RIVIERA & SUNSET PRINCESS ALL SUITES & SPA RESORT 5*. Таким образом, со своей стороны гражданка У., как потребитель, все договорные обязательства выполнила. Однако, в связи с распространением коронавирусной инфекции международное авиасообщение в марте 2020 года было отменено на неопределенный срок. Турагент предложил перенести путешествие на 2021 год. Так как международная обстановка, связанная с распространением коронавирусной инфекции, продолжала быть крайне нестабильной, такая длительная перспектива переноса срока путешествия не вызывала уверенности у туристки, поэтому она направила заявление об аннулировании заявки на туристические услуги, просила отменить заказ и вернуть уплаченные денежные средства. Ответчик возврат денежных средств не произвел. В августе 2021 года гражданкой У. в адрес ответчика была направлена претензия в рамках досудебного урегулирования спора о расторжении договора о реализации туристического продукта и возврате денежных средств, которая была оставлена без удовлетворения. Таким образом, урегулировать спор в досудебном порядке у туристки не получилось. Данные обстоятельства стали поводом для обращения потребителя с иском в Салехардский городской суд. В судебном заседании истец на иске настаивала, указав, что до момента рассмотрения дела так и не получила от ответчика информации о результатах рассмотрения своего обращения. Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу направило в суд письменное заключение по делу. Правовая позиция Управления основывалась, прежде всего, на материалах данного гражданского дела. В итоге, суд, исследовав материалы и изучив обстоятельства дела по представленным сторонами доказательствам, решил: расторгнуть договор, заключенный между потребителем и ответчиком в связи с тем, что обязательства по данному договору ответчиком не были выполнены в оговоренные договором сроки. Решением суда с ответчика подлежит к взысканию в пользу потребителя: уплаченные по договору денежные средства в сумме 275,660 тыс. руб. Кроме того, с ответчика решением суда подлежит к взысканию в бюджет городского округа г. Салехард государственную пошлину в сумме 5,957 тыс. руб. Итого судом в пользу потребителя с ООО «Мавлюк» присуждено к взысканию 275,660 тыс. руб. Права потребителя У. были защищены.

Потребитель К. с ООО «Лазурь» (турфирма «Желтый чемодан») заключил договор о реализации туристского продукта по маршруту Уфа-Анталья-Уфа, в соответствии с которым с 29 июня 2020 г. по 11 июля 2020 г. ему должен был быть предоставлен туристский продукт туроператором ООО «Оператор выгодных туров САНМАР». Стоимость тура составила 168,000 тыс. руб., которые в полном объеме оплачены потребителем К. В установленные договором сроки совершение поездки стало невозможным в связи с угрозой безопасности жизни и здоровья туристов, обусловленной распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Потребителем К. принято решение о расторжении договора ООО «Лазурь» и ООО «ОВТ САНМАР» направлены претензии с требованием о возврате денежных средств, но в удовлетворении требования отказано. Управление Роспотребнадзора по **Республике Башкортостан** обратилось в Орджоникидзевский районный суд г. Уфы Республики Башкортостан с исковым заявлением о расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств.

Судья Орджоникидзевского районного суда г. Уфы Республики Башкортостан поддержал заявленные исковые требования, и вынес решение о взыскании в пользу

потребителя К. денежные средства, уплаченные по договору, в размере 168,000 тыс. руб., компенсации морального вреда – 5,000 тыс. руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке – 86,500 тыс. руб.

В адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение гражданина Г. по вопросу нарушения потребительских прав с волеизъявлением на судебную защиту. В 2020 г. гражданином Г. был заключен договор на оказание услуг по бронированию туристического продукта (турагент ООО «ТУР ПИАР», туроператор ООО «Оператор выгодных туров САНМАР»), согласно которому был сформирован тур в Объединенные Арабские Эмираты. Общая стоимость тура составила 141,460 тыс. рублей. В виду существенного изменения обстоятельств, а именно введения ограничений осуществления пассажирских перевозок с территории Российской Федерации на территорию ОАЭ в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, гражданин Г. обратился с заявлением к турагенту об отказе от договора на оказание услуг по бронированию туристского продукта и возврате уплаченных денежных средств. В ответе, направленном туроператором ООО «Оператор выгодных туров САНМАР», содержалось гарантийное письмо о сохранности денежных средств в счет оплаты нового тура для указанных в заявке туристов, по окончании снятия ограничительных мер. Заказчик (гражданин Г.) попал в тяжелую жизненную ситуацию, зарегистрирован в качестве безработного с 29.04.2020, что свидетельствует о наличии обстоятельств, предусматривающих обязанность исполнителя возместить уплаченную заказчиком денежную сумму за туристский продукт в течение 90 календарных дней.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подано исковое заявление в защиту конкретных потребителей, с требованием возврата уплаченных за туристский продукт денежных средств. До рассмотрения дела по существу стороны (истец и туроператор ООО «Оператор выгодных туров САНМАР») пришли к мировому соглашению о выплате истцу денежных средств в размере 130,023 тыс. руб. в течение 10 рабочих дней со дня утверждения соглашения судом. В рамках рассмотрения дела к ООО «ТУР ПИАР» суд, оценив обстоятельства дела, пришел к выводу об обоснованности взыскания в пользу истца части денежных средств, уплаченных заказчиком в рамках исполнения обязательств по договору на оказание услуг по бронированию туристического продукта. Решением Октябрьского районного суда Саратовской области в пользу заказчика подлежит взысканию с ООО «ТУР ПИАР» часть стоимости туристского продукта в размере 11,436 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 235,69 рублей, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 6,218 тыс. руб., компенсация морального вреда – 1 000 рублей; всего 18,890 тыс. руб. Решение суда вступило в законную силу.

В адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение потребителя туристской услуги с волеизъявлением о судебной защите её нарушенных прав. Потребителем был заключен с турагентом договор о реализации туристского продукта, в соответствии с чем туроператором был сформирован турпродукт в Турецкую Республику на 3 туристов (членов семьи), который был отменен в связи с объявленной ВОЗ пандемией в мире. Свои обязательства по оплате тура потребителем исполнены в полном объеме. Требование о возврате уплаченных денежных средств за турпродукт, изложенное в письменном заявлении к турагенту и туроператору, было отклонено, вместе с тем тур был аннулирован туроператором. В целях обеспечения реализации соответствующих полномочий, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в суд исковое заявление в интересах конкретного потребителя с требованием о возврате денежных средств, в связи с отменой предварительного бронирования.

Суд, оценив имеющиеся в деле доказательства в их совокупности и определив имеющие значение для дела юридические факты, установил, что отказ ответчиков (турагента и туроператора) в возврате денежных средств не может быть признан обоснованным, но с учетом норм постановления Правительства РФ от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае расторжения договора по требованию заказчика, в том числе при отказе заказчика от равнозначного туристского продукта, туроператор обязан осуществить возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г. В настоящее время решение суда о возврате заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г., исполнено, денежные средства получены заказчиком турпродукта в полном объеме.

4.6. Транспортные услуги

По данным Федеральной службы государственной статистики¹⁰⁶, в 2021 году российский рынок авиаперевозок увеличился на 60 %, до 111 млн человек и достиг почти 90 % от уровня докризисного 2019 года. При этом внутрироссийские перевозки превзошли показатели 2019 года на 20 %. Это лучшая в мире динамика восстановления региональных авиаперевозок. Темпы загрузки на сети железных дорог в 2021 году выросли по отношению к 2020 году на 30 %, и находятся на одном уровне с объемами 2019 года.

В общественном транспорте наблюдается две разнонаправленные тенденции – активный рост прокатного микротранспорта (объем велопроката вырос на 14 %, а использование электросамокатов – в 5 раз); сокращение поездок на общественном транспорте (метро, трамваи, троллейбусы по всей России показали снижение объема перевозок на 19 % в Москве и Санкт-Петербурге и 20 % в остальных регионах России).

Число поездок на такси по всей России снизилось, но обороты большей части Российских операторов и агрегаторов такси выросли за счет развития гиперлокальной доставки, курьерских услуг, каршеринга, корпоративного сервиса. Доходы «Яндекс.Такси» увеличились в 1,5 раза, а «Ситимобил» – в 2 раза.

Итоги работы в 2021 году транспортной отрасли представлены на рис. 4.6.1 и 4.6.2 (данные информационно-статистического бюллетеня «Транспорт России 2021 год», выпущенного Министерством транспорта Российской Федерации¹⁰⁷).

¹⁰⁶ <https://rosstat.gov.ru/>

¹⁰⁷ <https://mintrans.gov.ru/documents/7/11509>

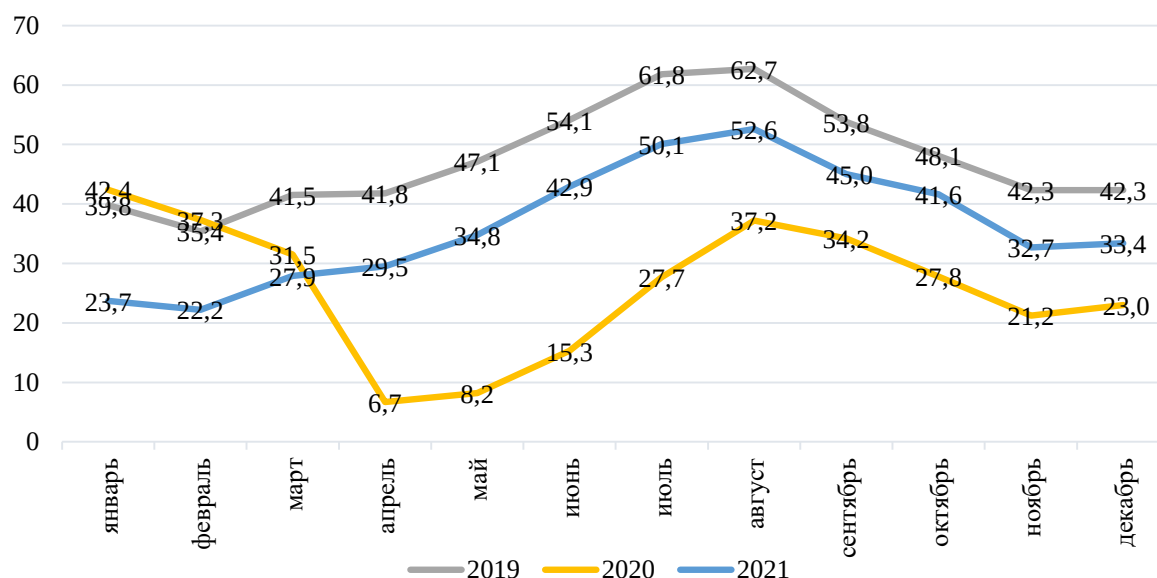


Рис. 4.6.1. Динамика пассажирооборота транспорта общего пользования (млрд пасс-км)

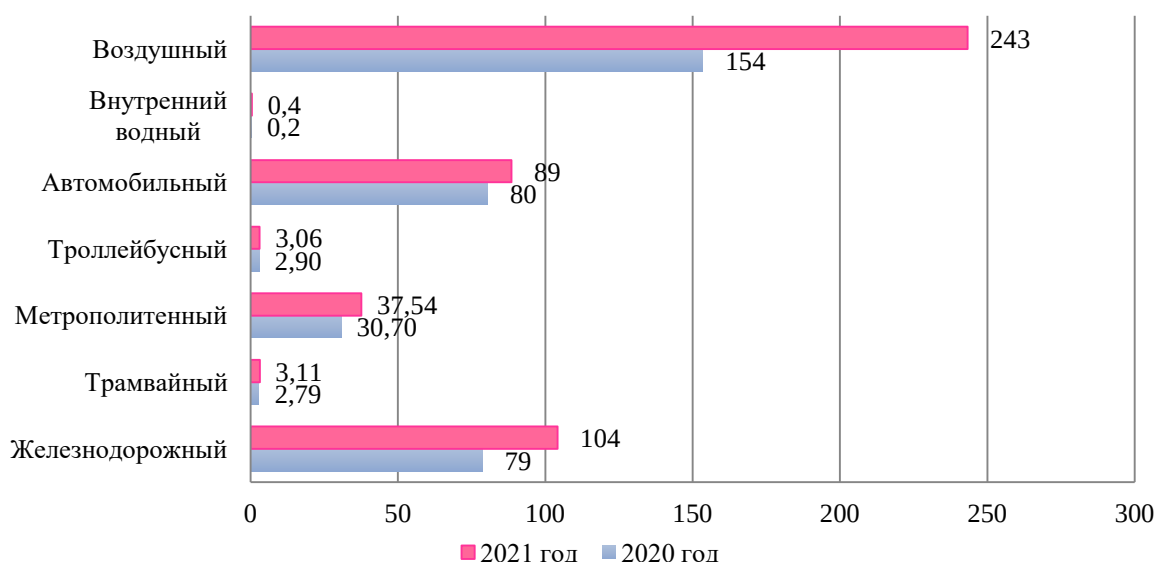


Рис. 4.6.2. Пассажирооборот транспорта общего пользования (млрд пасс-км)

Повышение мобильности населения и развитие внутреннего туризма, увеличение объёма и скорости грузоперевозок, транзита грузов, обеспечение транспортной доступности территорий, ускоренное внедрение технологий и низкоуглеродная трансформация отрасли – таковы основные цели новой Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 3363-р, далее – Стратегия). Стратегию планируется реализовать в три этапа. Первый ограничен 2024 годом, второй – 2030-м, третий – 2035-м. Реализация стратегии позволит обеспечить в России новый уровень качества транспортных услуг.

Так, в части пассажирских перевозок предполагается, что к 2035 году транспортная доступность магистральной инфраструктуры на общественном транспорте в рамках единого транспортного пространства не будет превышать двух часов. При этом доля поездок на общественном транспорте в крупнейших агломерациях по сравнению с 2019 годом должна увеличиться на 15 %.

В рамках стратегии на общественном транспорте будут активно внедряться цифровые сервисы – от безналичной оплаты с применением биометрических технологий до внедрения модели «мобильность как услуга». По итогам реализации заявленных планов технологии интеллектуальных транспортных систем должны будут охватить крупнейшие агломерации с общей численностью населения 80 млн человек. Ожидается, что к 2035 году доля пассажиров, использующих биометрическую идентификацию на пригородных, междугородних и международных перевозках, составит 80 %.

Внутри крупных городских агломераций планируется обеспечить повышение комфорта перемещения, улучшение экологичности городской среды и её безопасности. Для этого стратегией предусмотрено повышение интенсивности движения по существующей рельсовой инфраструктуре и обновление подвижного состава, интеграция остановок различных видов транспорта в транспортно-пересадочные узлы, разработка комплексных цифровых и билетных решений, запуск новых водных пассажирских маршрутов, развитие авиасообщения между регионами.

С 1 января 2021 года вступает в силу постановление Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 г. № 1586 «Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»¹⁰⁸.

Правила № 1586 определяют новые требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок. Так, изменились:

- порядок регулярных перевозок пассажиров и багажа;
- порядок перевозок пассажиров и багажа по заказу;
- порядок перевозок пассажиров и багажа легковым такси;
- положения о забытых и найденных вещах.

В приложениях к Правилам № 1586 содержатся обязательные реквизиты билетов, квитанции на провоз ручной клади, багажных квитанций, заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа.

В частности, согласно Правилам № 1586, пассажирам разрешат пользоваться залами ожидания без временных ограничений, а безбилетниками будут считаться те граждане, чьи реквизиты электронных билетов не содержатся в специальной системе.

Изменения затронули и такси. Появится обязанность хранить не менее 6 месяцев сведения из журнала регистрации заказов. До подачи такси пассажиру нужно сообщить, в частности, номер заказа, наименование перевозчика, размер платы, планируемое время прибытия. Клиенту необходимо выдать чек, в том числе электронный. Также изменится список информации для размещения на передней панели справа от водителя.

Внесены изменения в Федеральный закон от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного и городского наземного электрического транспорта» (Федеральный закон от 24 февраля 2021 г. № 28-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»¹⁰⁹). Законом предусматривается, что пассажир по требованию представителя перевозчика и (или) должностного лица, уполномоченного на осуществление контроля за оплатой проезда, обязан подтвердить факт оплаты проезда. Полномочиями по установлению порядка подтверждения пассажиром оплаты проезда наделяются органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

В случае не подтверждения пассажиром факта оплаты проезда должностное лицо, уполномоченное на осуществление контроля за оплатой проезда, вправе требовать от него предъявления документа, удостоверяющего личность, а пассажир обязан

¹⁰⁸ Далее – Правила № 1586.

¹⁰⁹ Далее – Закон № 26-ФЗ.

предъявить указанный документ. Пассажир, отказавшийся от оплаты проезда, обязан покинуть транспортное средство в ближайшем остановочном пункте. Данное требование не распространяется на несовершеннолетних пассажиров, не достигших возраста шестнадцати лет, следующих без сопровождения совершеннолетних лиц.

При проезде по именному билету пассажир обязан иметь при себе и предъявлять по требованию представителя перевозчика или должностного лица, уполномоченного на осуществление контроля за оплатой проезда, документ, удостоверяющий его личность, а в случае следования вместе с ним детей до четырнадцати лет – свидетельства о рождении детей. Пассажир, имеющий право на бесплатный или льготный проезд, обязан иметь при себе и предъявлять в установленном порядке документ, подтверждающий такое право, а в случае, если этот документ не содержит фотографию его владельца, также документ, удостоверяющий личность. При непредставлении указанным пассажиром названных документов билет изымается.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2021 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 14 426 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что меньше на 34,8 %, в сравнении с аналогичным показателем за 2020 года (22 129 обращений). Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 10 лет с 2012 по 2021 г. приведена на рис. 4.6.3.

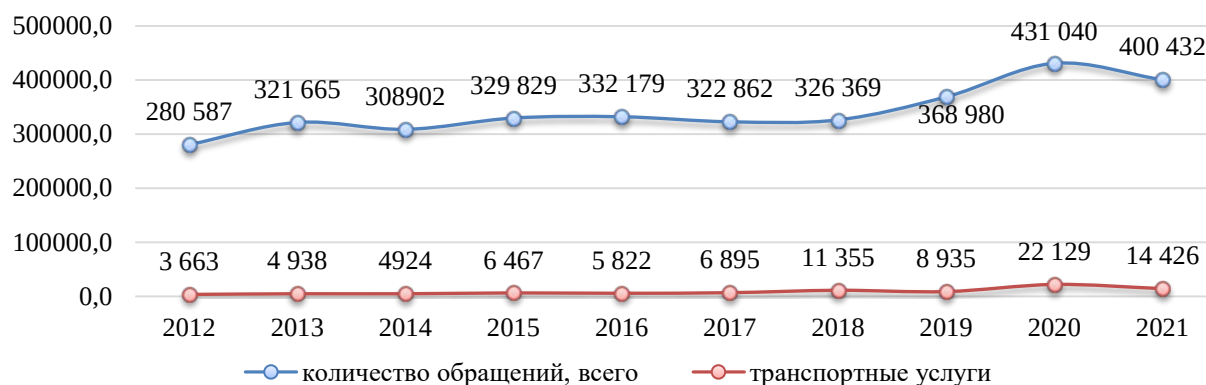


Рис. 4.6.3. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2012–2021 г.

В общем объеме всех полученных в 2021 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (14 426), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (10 831), составила 75,1 %, что соответствует уровню предыдущего года (в 2020 г. – 78,3 %), из которых 495 устных и 10 336 письменных обращений. Уменьшилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 г. 3 572 единицы, что меньше на 25,1 % по сравнению с 2020 г. (4 771). За 2021 г. было рассмотрено 14 010 обращений, из которых в 84,97 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (11 904); 13,9 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1 943); 0,5 % стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий (65); 2,2 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (309); 10 обращений стали основанием для проведения контрольных закупок. По результатам рассмотрения, по фактам выявленных

нарушений составлено 274 протокола об административных правонарушениях (в 2020 г. рассмотрено 21 761 обращение, составлено 274 протокола) подано 56 исков (заявлений) в судебные органы (в 2020 г. – 117 исков, заявлений); 3 материала, связанные с нарушениями обязательных требований, направлены для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений (в 2020 г. – 1 материал).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 58 контрольных (надзорных) мероприятий субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг (в 2020 г. – 39 контрольных (надзорных) мероприятий). Структура контрольно-надзорных мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены в табл. 4.6.3 и на рис. 4.6.4–4.6.5.

Таблица 4.6.3

Структура проверок и иных КНМ, количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2012–2021 г.

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
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	215	28	187	423	2
2019	125	–	125	371	3
2020	39	–	39	138	3,5
2021	58	–	58	316	5,4



Рис. 4.6.4. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг по Российской Федерации за 2012–2021 г.

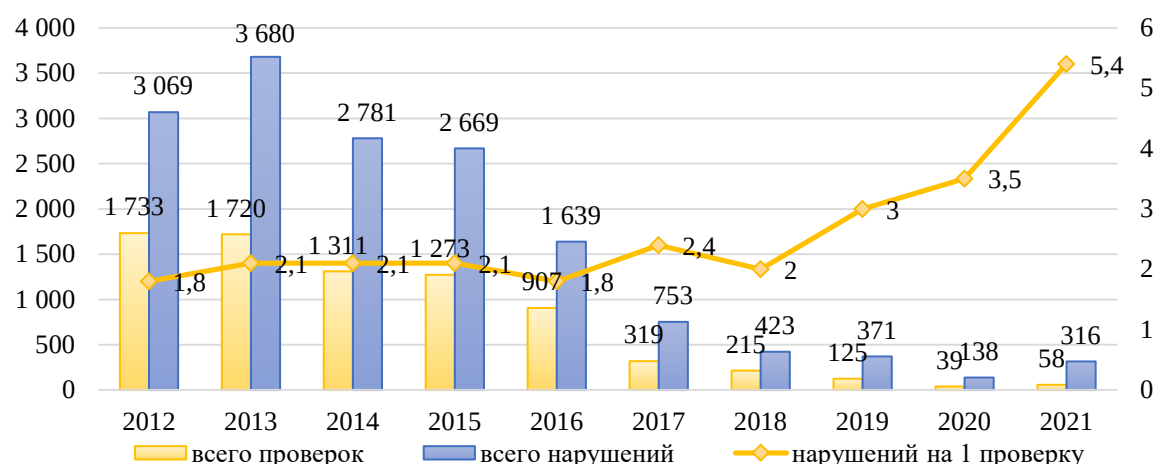


Рис. 4.6.5. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2021 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в таблице 4.6.4.

Таблица 4.6.4

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	3 069	3 680	2 781	2 669	1 639	753	423	371	138	316
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	1 851	2 131	1 744	1 562	1 105	499	256	247	76	236
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	85	137	146	135	125	113	41	48	15	49
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	5	14	27	5	7	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	26	18	21	25	84	25	13	9	4	16
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 459	1 689	1 354	1 079	688	276	129	131	39	94
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	69	69	23	35	9	7	2	2	0	0

Продолжение табл.4.6.4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	74	45	37	61	54	29	48	25	4	11
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	134	165	158	213	118	44	16	32	14	66

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 505 протоколов об административном правонарушении (в 2020 г. – 460 протоколов). В 2021 г. вынесено 592 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2020 г. – 365 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 13 241,900 тыс. руб. (в 2020 г. – 4 030,800 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 22,4 тыс. руб. (в 2020 г. – 11,04 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.6.6.



Рис. 4.6.6. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В 2021 г. снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 19,4 % (115) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2020 г. (27,4 %). На рассмотрение в судебные органы в 2020 г. направлено 58 дел об административных правонарушениях (в 2020 г. – 84 дела).

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту¹¹⁰ осуществляет федеральный государственный надзор в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка на железнодорожном транспорте. По актуальным вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности на железнодорожном транспорте и защиты прав потребителей услуг железнодорожного транспорта Управление взаимодействует с ОАО «Российские железные дороги»¹¹¹, Главным управлением на транспорте МВД России, транспортными прокуратурами, перевозчиками в дальнем и пригородном сообщении.

С 12 по 18 марта 2021 г. в рамках сетевой акции ОАО «РЖД», приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, с 08:00 до 20:00 по местному времени на железнодорожных вокзалах Ростов-Главный, ст. Лихая Северо-Кавказской железной дороги специалистами Управления проведена просветительская работа с администрацией вокзалов по правам пассажиров, а также проконсультированы пассажиры по вопросам, касающимся обеспечения безопасности на вокзалах, в поездах пригородного сообщения и дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке организованных групп детей.

Пассажиры поделились своим мнением о качестве предоставляемых услуг в пригородном сообщении, оставили свои замечания и предложения по улучшению работы пригородного железнодорожного транспорта. Полученная информация доведена до руководства АО «Северо-Кавказская пригородная пассажирская компания».

В связи с празднованием 76-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне проведено консультирование ветеранов Великой Отечественной войны о возможности с 23 апреля 2021 г. пользоваться пригородным железнодорожным транспортом на всем полигоне обслуживания АО «Северо-Кавказская пригородная пассажирская компания» бесплатно, а также бессрочного и безлимитного бесплатного проезда инвалидам и участникам Великой Отечественной войны во всех поездах дальнего следования внутрироссийского сообщения и в скоростных поездах «Сапсан» и «Ласточка», курсирующих по маршрутам дальнего следования. Среди учащихся и студентов гимназии РУТ (МИИТ) и ЧОУ ЦОиС «Локомотив», Московского колледжа РУТ МИИТ, Московского медицинского колледжа РУТ МИИТ, Самарского государственного университета путей сообщения, филиала Самарского государственного университета путей сообщения в г. Уфе специалистами Управления проведены уроки-практикумы, на которых разобраны жизненные ситуации, где права потребителей могут быть нарушены, даны рекомендации.

Ежегодно, с 2014 г., ОАО «РЖД» проводит сетевую социально-профилактическую акцию «Общественная приемная: Добро пожаловать!» (далее – Акция), в которой активное участие принимают сотрудники Управления. В г. Москве Акция прошла в период с 13 по 20 августа 2021 г. на Ярославском, Казанском и Ленинградском вокзалах. В рамках данной акции были собраны обращения, пожелания и жалобы пассажиров по вопросам работы пригородного железнодорожного транспорта; для этого в залах пригородных касс были установлены специальные стойки для сбора информации, на которых пассажиры смогли выразить свое мнение или задать вопрос. Всем обратившимся даны исчерпывающие разъяснения. Вопросы, требующие проведения проверки и принятия решения, приняты в рамках компетенции к сведению и исполнению.

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса в 2021 г. оставалось повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения. С учетом роста востребованности таких перевозок Управлением принимаются системные

¹¹⁰ Далее – Управление.

¹¹¹ Далее – ОАО «РЖД».

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 Управления по соблюдению требований постановления Правительства Российской Федерации от 01 декабря 2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» регулярно рассматриваются на рабочих совещаниях с руководством ОАО «РЖД», в т. ч. с генеральным директором ОАО «РЖД», на итоговых заседаниях Правления ОАО «РЖД» с заслушиванием перевозчиков АО «Федеральная пассажирская компания», ООО «Гранд Сервис Экспресс».

По итогам рассмотрения материалов проверок, обращений граждан, в соответствии с которыми должностными лицами Управления выдаются предписания, структурными подразделениями ОАО «РЖД» проведены и проводятся мероприятия по установлению пандусов, лифтов, эскалаторов, касс с пониженными прилавками, оборудованными индукционными петлями для слабослышащих, наносятся тактильные линии для слабовидящих, в туалетных комнатах оборудуются специализированные кабины.

В 2021 г. почти в 7 раз увеличено число железнодорожных вокзалов и остановочных пунктов, где доступна специализированная помощь пассажирам с ограниченными физическими возможностями. Количество вокзалов и остановочных пунктов, на которых оказывается специализированная помощь маломобильным пассажирам, превысило 9 900 (в 2020 г. – около 1 500 вокзалов). На них пассажиры могут получить 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.). По состоянию на 01 января 2022 г. полностью адаптировано 111 железнодорожных вокзалов (в начале 2021 г. их количество составляло 100).

Для создания безбарьерной среды на вокзалах обеспечивается беспрепятственный доступ к основным функциональным зонам: в местах перепада высот устанавливаются пандусы, лифты и другие подъемные устройства. Для ориентирования слабовидящих пассажиров устраиваются тактильно-контрастные указатели, пиктограммы, мнемосхемы, тактильные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля. Кассовые залы и залы ожидания оборудуются индукционными системами для слабослышащих. Для пассажиров, передвигающихся в кресле-коляске, адаптируются билетные кассы, обеспечивается доступность санитарных комнат, оборудуются места отдыха в залах ожидания.

В 2020 г. на Казанском, Ярославском, Белорусском и Ленинградском вокзалах Москвы установлены справочные видеотерминалы, поддерживающие технологию обслуживания пассажиров с нарушением слуха. Это пилотный проект, который впоследствии будет растиражирован на 194 вокзалах Дирекции железнодорожных вокзалов ОАО «РЖД». С помощью данных терминалов пассажиры могут получить информацию об отправлении и прибытии поездов, а также об услугах и сервисах, предоставленных на вокзалах. Для посетителей с нарушениями органов слуха предусмотрен видеовызов оператора, владеющего жестовым языком, который сможет оказать квалифицированную помощь. Ежегодно увеличивается и количество пассажирских вагонов со специализированным купе для маломобильных пассажиров: приобретаются новые вагоны и модернизируются уже эксплуатируемые. Конструкция таких вагонов позволяет пассажиру передвигаться в кресле-коляске: здесь предусмотрены подъемные посадочные устройства и увеличена ширина дверей вагона,

тамбурной зоны и коридора. Зрительная информация на них дублируется азбукой Брайля.

В настоящее время на сети железных дорог Российской Федерации эксплуатируется 1047 пассажирских вагонов со специализированными купе для маломобильных пассажиров (по состоянию на 01 января 2021 г. – 996 вагонов). Скоростные и высокоскоростные поезда – «Ласточка» (457 составов), «Сапсан» (16 составов), «Стриж» (9 составов) соответствуют требованиям обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров.

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», без предварительной регистрации в Центре содействия мобильности. Сведения, необходимые для оформления электронных билетов на специализированные места для инвалидов в поездах дальнего следования, интегрируются из государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

Результатом взаимодействия МВД России на транспорте, ОАО «РЖД» и Управления является совместный План мероприятий по пресечению фактов незаконной торговли на объектах транспортной инфраструктуры на 2021–2022 гг. (далее – План мероприятий), предусматривающий проведение комплекса совместных мероприятий Главным Управлением на транспорте МВД России (далее – ГУТ МВД России), ОАО «РЖД» и Управлением, направленный на обеспечение охраны потребительского рынка, объектов железнодорожной инфраструктуры от незаконного оборота фальсифицированных, некачественных товаров.

В 2021 г. на объектах железнодорожного транспорта проведено 133 совместных оперативно-профилактических мероприятия «Торговля». По выявленным нарушениям наложены административные штрафы на общую сумму 285,0 тыс. руб.

Должностные лица Управления совместно с Управлениями на транспорте МВД России участвовали в рейдовых мероприятиях по контролю за выполнением требований Санитарных правил СП 3.1.3597–20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». Специалистами Управления среди пассажиров и граждан проводилась разъяснительная работа об обязательном исполнении правил поведения при введении режима повышенной готовности, соблюдении всеми физическими лицами правил личной гигиены (мытьё рук, использование антисептиков, медицинских масок).

Справочно. Судебная практика.

Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в 2021 г. подан иск к АО «Федеральная пассажирская компания»¹¹² о запрещении использования пассажирских вагонов купейной модели 61-4440 в исполнении 4-местного купе в нарушение Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, в качестве 2-местного купе типа «СВ», при предоставлении услуг перевозки железнодорожным транспортом в вагонах типа «СВ».

Решением Мещанского районного суда г. Москвы в отношении АО «ФПК» вынесено решение о запрете использования пассажирских вагонов купейной модели 61-4440 в исполнении 4-местного купе в качестве 2-местного купе типа «СВ».

На основании поступившего в Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту обращения о нарушении прав потребителя услуги по перевозке железнодорожным транспортом, а именно об отсутствии безопасных условий выхода пассажиров из вагонов поезда на платформу железнодорожной станции Урусово

¹¹² Далее – АО «ФПК».

Липецкой области, в результате чего получена травма ноги, и об оказании Управлением содействия в получении денежной компенсации, подан иск к ОАО «РЖД» в защиту прав и законных интересов заявителя о взыскании денежных средств в размере 193,12 тыс. руб. в счет компенсации морального и возмещения материального вреда. Дело находится на рассмотрении в Мещанском районном суде г. Москвы.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, при рассмотрении информации в СМИ о нарушении авиакомпанией «Победа» правил воздушной перевозки пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, в соответствии со статьей 28.1 КоАП РФ было возбуждено дело об административном правонарушении по части 5 статьи 14.8 КоАП РФ и в порядке статьи 28.7 КоАП РФ проведено административное расследование.

По сообщениям в СМИ 24 мая 2021 г. авиакомпания «Победа» отказала в воздушной перевозке представителям Тверского клуба инвалидов-колясочников «Кристалл» по причине несоответствия мощности на аккумуляторах колясок. При приобретении билетов пассажиры уточняли у авиакомпании детали перевозки в части возможности их размещения на электроколясках и получили положительный ответ.

Вместе с тем, прибыв 24 мая 2021 г. в аэропорт за несколько часов до назначенного времени вылета в 16 час. 00 мин. представители авиакомпании «Победа» сообщили пассажирам о недопуске их на рейс в связи с несоответствием мощности аккумуляторов на инвалидных колясках.

В ходе административного расследования факты нарушения авиакомпанией прав пассажиров были установлены. В связи с этим юридическое лицо ООО «Авиакомпания «Победа» было привлечено к административной ответственности по части 5 статьи 14.8 КоАП РФ за отказ потребителю в оказании услуг либо доступе к услугам по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности.

На юридическое лицо был наложен штраф в размере 450 тыс. руб. Перевозчик обжаловал постановление о привлечении к административной ответственности.

Решением Арбитражного суда города Москвы размер административного штрафа был снижен до 300 тыс. руб. В остальной части постановление было оставлено в силе. Административный штраф был оплачен авиакомпанией по судебному решению.

В адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение потребителя услуги воздушной перевозки в суде с волеизъявлением о судебной защите его нарушенных прав.

Потребителем был заключен договор воздушной перевозки с ООО «Авиакомпания «Победа» 3 членов семьи (2 взрослых, 1 ребенок), рейс Саратов – Санкт-Петербург (отправление 21 марта 2021 г.), рейс Санкт-Петербург – Саратов (отправление 24 марта 2021 г.), стоимость услуги – 20,422 тыс. руб. и 9,494 тыс. руб. соответственно.

Однако в период с 18.03.2021 по 23.03.2021 один из взрослых пассажиров находился на амбулаторном лечении (диагноз ОРВИ, авиаперелеты противопоказаны), вследствие чего второй взрослый член семьи осуществлял уход за больным и был вынужден отказаться от запланированных перелетов, о чем известил перевозчика. Также гр. Р. направил в адрес авиакомпании необходимые документы, подтверждающие основание отказа от перелетов по причине болезни члена семьи, в том числе оригинал решения врачебной комиссии и копию листа нетрудоспособности, документы, подтверждающие родство пассажиров.

В целях обеспечения реализации соответствующих полномочий, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в суд исковое заявление в интересах конкретных потребителей с требованием о возврате денежных средств, в связи с отменой предварительного бронирования.

Мировым судьей судебного участка № 3 Волжского района г. Саратова вынесено решение об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в интересах конкретных потребителей в части: взыскать с ООО «Авиакомпания «Победа» в пользу потребителей денежные средства за приобретенные билеты в размере 29 916 руб., исполнение которого подлежит в срок не позднее десяти календарных дней после истечения трех лет с даты отправления рейса.

4.7. Медицинские услуги

Пандемия коронавируса резко изменила фокусы общественного внимания – весь 2021 год одной из главных тем во всех СМИ, публичных дискуссиях и частных разговорах была тема здравоохранения. Страна с особым вниманием следила за всеми этапами борьбы с пандемией коронавируса. Атака коронавируса и вынужденная мобилизация системы здравоохранения оказались тем самым драйвером, который показал значение сферы медицины, как одной из самых социально ориентированных сфер, высветил проблемы ее организации и функционирования.

Период пандемии еще раз доказал важность цифровых технологий – например, взрывной рост показала телемедицина. Если прошлым летом участники рынка прогнозировали ее рост на 40–50 % в течение ближайших лет, то с началом пандемии число телемедицинских консультаций выросло в 3 раза, оказавшись незаменимым инструментом в борьбе с COVID-19 в организации помощи пациентам.

С другой стороны, этот период показал все возможности системы для перегруппировки сил, использования современных технологий строительства новых больниц – из инновационных материалов, с современной аппаратурой.

Отношения между физическими лицами и хозяйствующими субъектами, осуществляющими медицинскую деятельность оказывающими платные медицинские услуги, регулируются положениями ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации 4 октября 2012 г. № 1006¹¹³. Соблюдение содержащихся в данных нормативных правовых актах обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг. Одним немаловажным фактором при оказании платных медицинских услуг является тот факт, что платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия, данного потребителем (его законным представителем) в установленном порядке (пункт 28 Правил № 1006).

По информации представленной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения¹¹⁴, в целом Росздравнадзором в 2021 году проведено 7 616 контрольных мероприятий в отношении 6 212 субъектов контроля. План выполнен на 100 %.

Росздравнадзором по всем направлениям контрольно-надзорной деятельности в 2021 году достигнуты следующие социально и экономически значимые результаты: восстановлены права граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи – 10 427 человек, бесплатных лекарственных препаратов – 7 039 человек, лекарственных препаратов в целях обезболивания – 290 человек, защищены права граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи – 16 469 человек, качественной лекарственной помощи – 16 145 человек.

Вступление в силу новых нормативных актов, регламентирующих контрольную (надзорную) деятельность, дает дополнительные гарантии защиты прав граждан и

¹¹³ Далее – Правила № 1006

¹¹⁴ Письмо Росздравнадзора от 05.03.2022 № 02-12555/22

организаций. С 1 июля 2021 г. в рамках нового законодательства Росздравнадзором проводятся профилактические визиты, основной целью которых явились: профилактика нарушений, предотвращение причинения вреда, формирование моделей социально ответственной, добросовестной работы больниц, повышение прозрачности контрольной деятельности и снижение административной нагрузки на медучреждения.

Территориальными органами Росздравнадзора проведено более 1 600 профилактических визитов по всем видам контроля. В рамках федерального государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности проведено 4 845 контрольных мероприятий в отношении 3 935 подконтрольных субъектов. В 2021 году Росздравнадзором проводился контроль и надзор за:

- доступностью в субъектах Российской Федерации медицинской помощи больным хроническими заболеваниями в период распространения новой коронавирусной инфекции, соблюдением схем маршрутизации пациентов с острым коронарным синдромом, острым нарушением мозгового кровообращения, злокачественными новообразованиями, туберкулезом и иными нозологиями;

- организацией вакцинации граждан от новой коронавирусной инфекции в субъектах Российской Федерации;

- рассмотрением органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья жалоб граждан по вопросу вакцинации от новой коронавирусной инфекции в платформе обратной связи, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

С целью минимизации снижения доступности медицинской помощи территориальными органами Росздравнадзора проводились профилактические визиты, основной целью которых являлась профилактика нарушений, предотвращение причинения вреда жизни и здоровью граждан, формирование моделей социально ответственной, добросовестной работы медицинских организаций, выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Информация о снижении доступности медицинской помощи рассматривалась на оперативном штабе по борьбе с новой коронавирусной инфекцией, а также направлялась высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации в прокуратуру и следственные органы.

В результате принятых мер восстановлены сроки начала оказания медицинской помощи по профилю «онкология»; госпитализации и стационарного лечения пациентов с острым коронарным синдромом и острым нарушением мозгового кровообращения; восстановлены права граждан на получение специализированной медицинской помощи; проведение диспансеризации и профилактических осмотров.

С июля 2021 года Росздравнадзором, в том числе совместно с территориальными органами МВД России, проводятся мероприятия по выявлению распространения (продаже) фальсифицированных справок о вакцинации от новой коронавирусной инфекции (без фактического прохождения гражданином вакцинации).

Осуществляемый в период распространения новой коронавирусной инфекцией Росздравнадзором контроль способствует обеспечению готовности медицинских организаций к оказанию медицинской помощи больным с различными нозологиями, в том числе с новой коронавирусной инфекцией (COVID-19).

Росздравнадзором с учетом колебаний показателей смертности внутри Российской Федерации с целью снижения показателей избыточной смертности и принятия дополнительных мер по ее снижению в субъектах Российской Федерации в 2021 году проведены окружные совещания с участием Министерства здравоохранения Российской Федерации, территориальных органов Росздравнадзора, полномочных представителей Президента Российской Федерации, руководителей органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, в

ходе которых систематизированы лучшие региональные практики в сфере демографического развития и предложены для тиражирования и использования в субъектах Российской Федерации.

Данные совещания использовались как новый инструмент в совершенствовании организации оказания медицинской помощи и поиска методов борьбы с избыточной смертностью, а также принятия дополнительных мер по ее снижению в субъектах Российской Федерации. Результатом проведенных совещаний стал процесс не только разбора проблем и нарушений в организации и оказании медицинской помощи населению в разрезе каждого субъекта Российской Федерации с применением технологии декомпозирования до уровня района и конкретной медицинской организации, но и обмен региональными практиками по совершенствованию организации медицинской помощи, которые уже дали результат на примере регионов и были представлены с целью масштабирования эффекта внедрения такой практики. Проведенная в 2021 году Росздравнадзором работа способствовала снижению общественно опасных последствий, возникающих в результате несоблюдения обязательных требований в сфере здравоохранения подконтрольными субъектами.

В рамках федерального государственного контроля за обращением медицинских изделий проведено:

- 541 контрольное (надзорное) мероприятие;
- 630 экспертиз, включая технические испытания и токсикологические исследования медицинских изделий, по результатам которых в 77,8 % случаев выявлено несоответствие установленным требованиям качества, безопасности.

Ограничено обращение 2 169 935 единиц медицинских изделий, не соответствующих установленным требованиям.

В 2021 году по сравнению с 2019 и 2020 годами значительно сократилось количество сообщений с критерием «Риск причинения вреда здоровью/жизни» (с 18,7 % и 14,5 % до 9,85 %). Большая часть сообщений (64,5 %) связана с изделиями с повышенной степенью риска. С целью предотвращения применения незарегистрированных, фальсифицированных и недоброкачественных медицинских изделий на официальном сайте Росздравнадзора размещено 173 информационных письма, в том числе 88 информационных писем об обращении средств индивидуальной защиты (маски, защитная одежда, костюмы, перчатки медицинские) и медицинских изделий для диагностики коронавирусной инфекции (экспресс-тесты и наборы).

Росздравнадзором в 2021 году проведено 798 совместных мероприятий с подразделениями ФСБ России, МВД России, СК России и органами Прокуратуры Российской Федерации по пресечению оборота фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных медицинских изделий.

По результатам проведенных совместных мероприятий выявлено:

- незарегистрированных медицинских изделий – 626 755 единиц;
- недоброкачественных медицинских изделий – 68 026 единиц;
- фальсифицированных медицинских изделий – 402 925 единиц.

Общая стоимость выявленных медицинских изделий указанных категорий составляет 478 416,62 тыс. руб. Предотвращение обращения медицинских изделий, не соответствующих требованиям российского законодательства, минимизируют возможную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, нуждающихся в оказании медицинской помощи.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере обращения лекарственных средств в 2021 году:

- проведено 946 контрольных (надзорных) мероприятий;
- организовано и проведено 36 500 экспертиз в отношении лекарственных средств, находящихся в обращении на территории Российской Федерации;

– изъято из обращения 443 серии лекарственных средств, качество которых не отвечает установленным требованиям, что составляет 0,12 % от общего количества серий, поступивших в обращение в 2021 году;

– уничтожено 2 401 978 упаковок лекарственных средств, качество которых не соответствовало установленным требованиям, в том числе недоброкачественных, фальсифицированных лекарственных средств и лекарственных средств, находившихся в обороте с нарушением требований законодательства.

В соответствии с Федеральным законом от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» с 1 июля 2020 года введена обязательная маркировка для всех лекарственных препаратов для медицинского применения. При выявлении несоответствия требований к качеству в рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере обращения лекарственных средств осуществляется блокировка принятия системой мониторинга сведений о вводе в оборот лекарственных препаратов, об обороте или о выводе из оборота лекарственных препаратов в автоматическом режиме (за 2021 год заблокировано движение пяти серий трех торговых наименований). Территориальными органами Росздравнадзора в рамках проведенных контрольных мероприятий в 2021 году с использованием системы мониторинга движения лекарственных препаратов выявлены случаи повторной продажи лекарственных препаратов, поставленных в медицинские организации при проведении контрольных закупок в фармацевтических организациях, а также в ходе проведения совместных мероприятий с ГУЭБиПК МВД России.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2021 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 20 572 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что на 2,3 % меньше, чем в 2020 году (21 055), в 2019 году поступило 10 300 обращений. Почти двукратное увеличение количества обращений в 2020 и 2021 годах в первую очередь связано с пандемией коронавируса. Потребители стали чаще обращаться в медицинские организации в связи с ухудшением здоровья и сталкиваться с оказанием медицинских услуг ненадлежащего качества.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 10 лет с 2012 по 2021 год приведена на рис. 4.7.1.

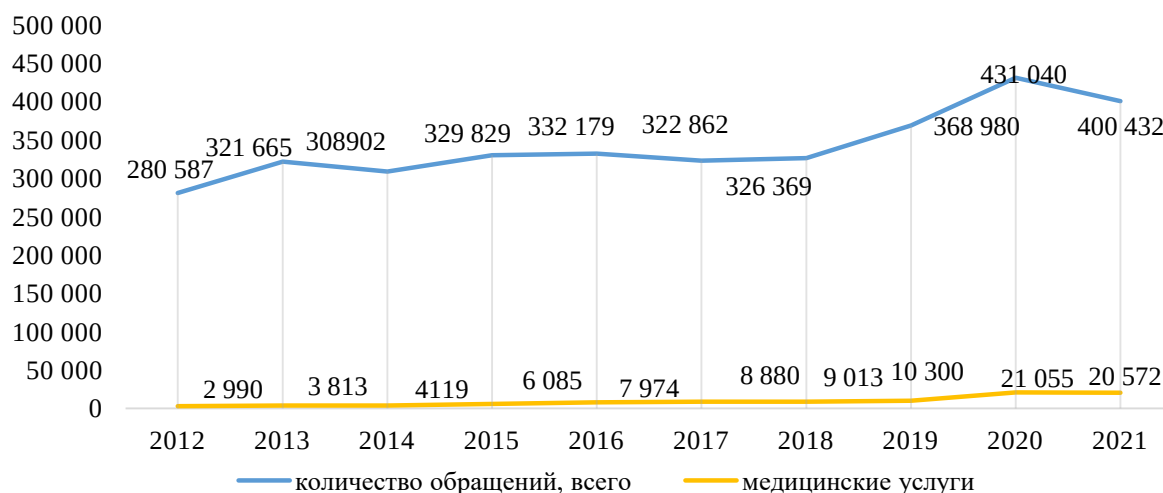


Рис. 4.7.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 2012–2021 гг.

В общем объеме всех полученных в 2021 год обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (20 572), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (15 784), составила 76,8 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2020 г. – 80,1 %), из которых 928 устных и 14 856 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 год 4 738 единиц, что на 15,1 % больше по сравнению с 2020 год (4 114).

За 2021 год было рассмотрено 20 134 обращения, из которых в 61,3 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (12 346); 34,9 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (7 034); 0,6 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (122); 1,3 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (267). Основанием для проведения контрольной закупки послужили 4 обращения.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 415 протоколов об административных правонарушениях (в 2020 году рассмотрено 20 232 обращения, составлено 417 протоколов); подано 80 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном Законом «О защите прав потребителей» (в 2020 году – 417), 2 материала, связанные с нарушениями обязательных требований, направлены для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 172 контрольных (надзорных) мероприятия субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере медицинских услуг. Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в таблице 4.7.1 и на рис. 4.7.2 и 4.7.3.

Таблица 4.7.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 2012–2021 г.

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
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	491	886	4 755	3,5
2019	841	–	841	2962	3,5
2020	172	–	172	513	3,0
2021	172	–	172	528	3,1

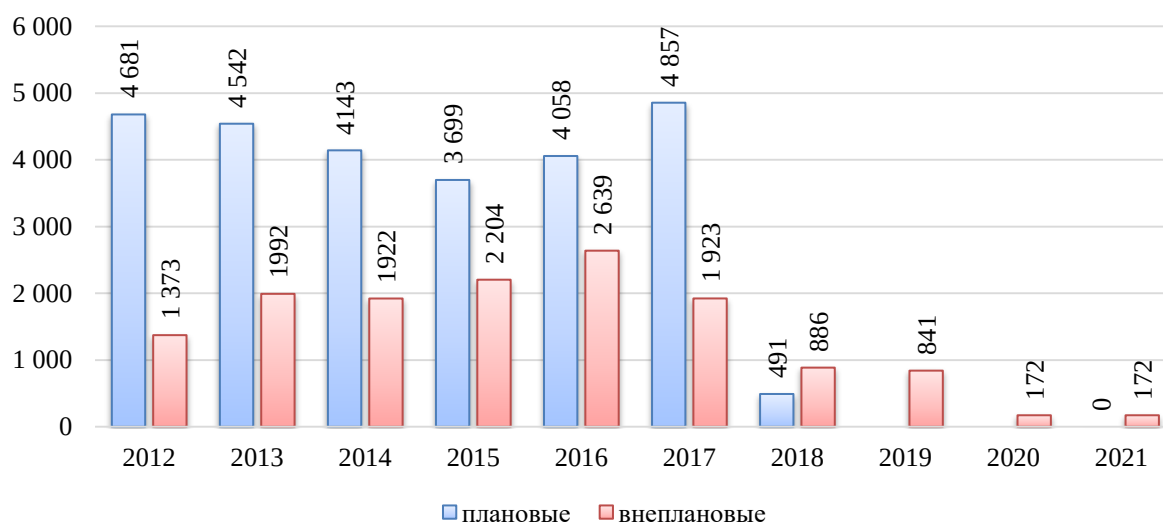


Рис. 4.7.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2012–2021 г.

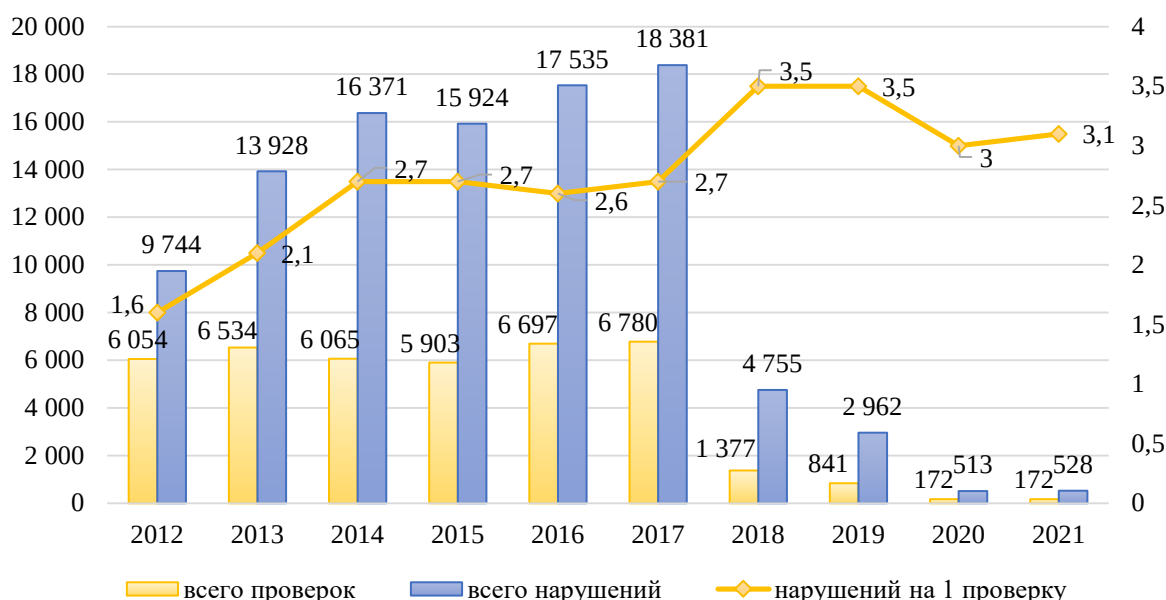


Рис. 4.7.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в табл. 3.7.2.

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 756 протоколов об административном правонарушении (в 2020 году – 595 протоколов). В 2021 году вынесено 737 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2020 году – 603 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 247,5 тыс. руб. (в 2020 году – 2 523 тыс. руб.).

Таблица 4.7.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований
при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты
прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей»
за 2012–2021 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	9 744	13 928	16 371	15 924	17 535	18 381	4755	2962	513	528
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	6 527	8 988	10 357	9 892	10 846	11 803	2574	1897	382	401
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	423	649	661	606	605	619	167	91	25	69
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	100	30	38	45	102	9	7	1	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	396	152	155	235	264	333	43	18	10	1
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	143	110
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	130	276	166	187	141	200	33	15	2	9
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	747	1 113	1 176	1 130	1 472	1 576	227	188	31	18
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	994	1 294	1 418	1 490	1 442	2 115	655	772	170	194

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 4,4 тыс. руб. (в 2020 году – 4,2 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.7.4.

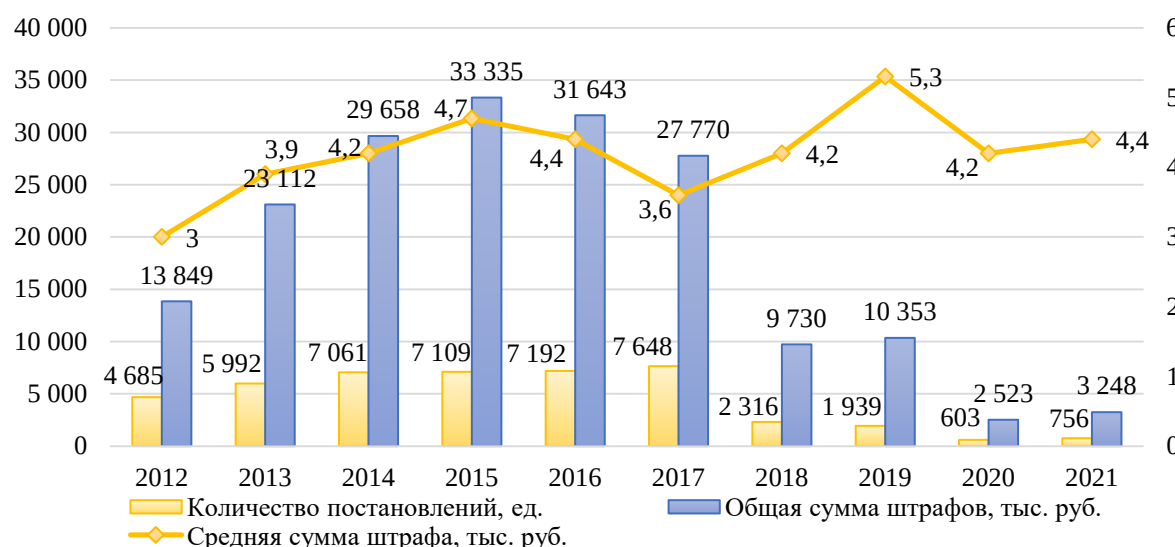


Рис. 4.7.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В 2021 г. снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 41,1 % (303) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2020 г. (47,6 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 году направлено 38 дел об административных правонарушениях (в 2020 году – 35 дел).

Справочно. Судебная практика.

31 июля 2020 года между гражданкой Б., жительницей Ямало-Ненецкого автономного округа, и ООО «Феникс Медицина» был заключен договор оказания платных медицинских услуг на сумму 170 тыс. руб. Оперативное вмешательство было назначено на август, затем несколько раз переносилось в сентябре. После этого гражданкой Б. принято решение о расторжении договора. Она обратилась к ООО «Феникс Медицина» с письменной претензией. Претензия оставлена ответчиком без удовлетворения. Данные обстоятельства стали поводом к обращению потребителя с иском в Лабитнангский городской суд к ответчику – ООО «Феникс Медицина» о взыскании денежных средств по договору в размере 170,0 тыс. руб.; процентов за просрочку возврата денежных средств по договору в размере 170,0 тыс. руб.; процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 5,149 тыс. руб.; компенсации морального вреда в размере 50 тыс. руб. и штрафа на основании пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей». Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу направило в суд письменное заключение по делу, в котором указало, что иск подлежит частичному удовлетворению. Правовая позиция Управления основывалась, прежде всего, на материалах данного гражданского дела.

Суд, исследовав материалы дела и заключение государственного органа – Управления, решил: иск гражданки Б. к ООО «Феникс Медицина» удовлетворить частично: взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства по договору оказания платных услуг в размере 170,0 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 5,149 тыс. руб., компенсацию морального вреда 50,0 тыс. руб. и штраф в размере 110 тыс. руб. рублей. А всего судом было указано в решении к взысканию с ООО «Феникс Медицина» в пользу гражданки Б. – 335,149 тыс. руб. Кроме того суд решил взыскать с ООО «Феникс Медицина» в соответствующий бюджет государственную пошлину в размере 5,003 тыс. руб.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области поступили обращения от потребителей с просьбой восстановления в судебном порядке их нарушенных прав стоматологической клиникой ООО «АЛЬФА-ДЕНТ». Между ООО «АЛЬФА-ДЕНТ» и потребителями возникли правоотношения по оказанию платных стоматологических услуг. Между тем в ходе рассмотрения указанных обращений выяснилось, что договоры с потребителями не были исполнены полностью или частично. При этом, никаких соглашений об изменении условий договоров с потребителями заключено не было, организация в одностороннем порядке прекратила оказывать услуги потребителям без уведомления, помимо этого, денежные средства в добровольном порядке потребителям возвращены не были. Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области обратилось в суд в защиту прав и законных интересов группы граждан (31 человек) к ООО «АЛЬФА-ДЕНТ» о защите прав потребителей. В процессе рассмотрения дела к исковым требованиям присоединилось еще 5 человек. Исковые требования Управления Роспотребнадзора Нижегородской области судом были удовлетворены. В пользу потребителей было взыскано 6 358,816 тыс. руб. (в том числе неустойка), 340,0 тыс. руб. – моральный вред, 3 349,408 тыс. руб. – штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителей.

На личном приёме граждан у руководителя Управления Роспотребнадзора по городу Москве гражданка А. обратилась с просьбой об оказании помощи в защите её прав, нарушенных стоматологическим центром. Договор на оказание платных медицинских услуг с целью проведения курса ортодонтического лечения был заключен в декабре 2020 года, стоимость услуг по договору составила 145,270 тыс. руб. и была оплачена потребителем полностью. Поскольку клиникой многократно допускались факты нарушения режима лечения, значительно увеличились его сроки, потребитель обратился с жалобой в Управление Роспотребнадзора по г. Москве. Реализуя своё право, Управление направило в районный суд города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

С целью проверки доводов сторон по делу на основании определения суда была назначена и проведена комиссионная судебно-медицинская экспертиза, которая установила факт оказания потребителю некачественной медицинской помощи. Суд, оценив все представленные по делу доказательства, в том числе заключение судебной медицинской экспертизы, пришел к выводу о том, что стоматологическим центром была оказана медицинская услуга ненадлежащего качества, что повлекло вред здоровью, причинение физических и нравственных страданий потребителю. В результате рассмотрения иска судом вынесено решение о взыскании со стоматологического центра в пользу потребителя денежных средств по договору в размере 141,700 тыс. руб., компенсации морального вреда в размере 85,000 тыс. руб. и штрафа в размере 113,350 тыс. руб.

4.8. Образовательные услуги

Образование – это неотъемлемое право каждого человека. Пандемия COVID-19 оказала огромное влияние на все сферы человеческой жизни. Не обошла она стороной и образовательную область. Ещё до начала эпидемии, по статистике ЮНЕСКО на 2020 год около 800 млн взрослых людей в мире оставались безграмотными. Кризис образования, который возник во время пандемии, может привести к значительному ухудшению данной ситуации. Среди основных проблем образования в условиях пандемии можно назвать: невозможность организовать полноценное дистанционное обучение; недостаточная техническая подготовленность педагогического состава; сложности с техническим обеспечением учащихся; недоступность учебных материалов в условиях

дистанционного обучения. Влияние пандемии на образование оказалось колоссальным. Оно затронуло все ступени обучения: дошкольное, школьное, профессионально-техническое и, конечно, систему высшего образования во всех странах. В значительной степени нарушился учебный процесс.

Обучение во время пандемии требует самостоятельности и ответственности. Для ребёнка в начальных классах очень важно взаимодействие с учителем. Это позволяет поддерживать высокий уровень мотивации и вовлекает детей в образовательный процесс. Перевести школьное образование в период пандемии в онлайн-формат практически невозможно. Маленькие ученики ещё неспособны самостоятельно изучать материал, концентрироваться и долго сидеть на одном месте. Влияние коронавируса на профессионально-техническое образование также довольно негативное. Ведь для того, чтобы молодые специалисты могли качественно выполнять свои обязанности, им необходимо проходить стажировки и получать практический опыт. Учащиеся данных профессий и специальностей среднего профессионального образования не могут принимать участие в подобных программах, что закрывает им доступ к качественному образованию. В сравнении с другими ступенями сфера высшего образования оказалась самой устойчивой к пандемии. Университеты сразу перевели обучение на дистанционный формат. Однако не все вузы оказались готовы к такому переходу. Тем более что далеко не все предметы действительно можно преподавать удалённо. Медицинские специализации, инженерное дело и другие прикладные области пока так и не нашли корректного решения, как снизить последствия для высшего образования в период коронавируса. Есть решения, которые позволяют снизить негативные последствия влияния пандемии на систему образования. Это – использование онлайн-формата в образовании, переход на дистанционное обучение, применение альтернативных методов образования, повышение уровня технической подготовки педагогов, применение методов непрерывной оценки уровня образования.

По информации, представленной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки¹¹⁵, в связи с вступлением с 1 июля 2021 года в силу Закона № 248-ФЗ и в соответствии со статьей 104 Федерального закона от 11 июня 2021 г. № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», согласно которому изменена редакция статьи 93 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»¹¹⁶ и статьи 20 Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», а также в соответствии с Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в сфере образования, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 997, объектами федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования являются:

а) образовательная деятельность российских организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Российской Федерации по образовательным программам высшего образования;

б) образовательная деятельность российских федеральных государственных профессиональных образовательных организаций, реализующих на территории Российской Федерации образовательные программы среднего профессионального образования в сферах обороны, производства продукции по оборонному заказу, внутренних дел, деятельности войск национальной гвардии Российской Федерации, безопасности, ядерной энергетики, транспорта и связи, наукоемкого производства по

¹¹⁵ Письмо Росособнадзора от 09.03.2022 № 01-52-413/07-1852.

¹¹⁶ Далее – Закон об образовании.

специальностям, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации;

в) образовательная деятельность российских организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных за пределами территории Российской Федерации, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, созданных в соответствии с международными договорами Российской Федерации, а также осуществляющих образовательную деятельность дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, представительств Российской Федерации при международных (межгосударственных, межправительственных) организациях;

г) образовательная деятельность иностранных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по месту нахождения филиала на территории Российской Федерации;

д) образовательная деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность, зарегистрированных по месту нахождения (индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных по месту жительства) на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

Согласно Закону об образовании, предметом федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования являются:

- соблюдение обязательных требований, установленных законодательством об образовании, в том числе лицензионных требований к образовательной деятельности и требований, установленных федеральными государственными образовательными стандартами, и требований к выполнению аккредитационных показателей;

- соблюдение требований по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг;

- исполнение решений, принимаемых по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.

Осуществление Рособрназором федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования предполагает:

- проведение выездных и документарных проверок (плановых и внеплановых) организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – образовательные организации, организации), включающих в себя рассмотрение документов, и иные, предусмотренные законодательством Российской Федерации действия;

- возбуждение дел об административных правонарушениях в пределах установленных полномочий, направление материалов дела в суд, представительство интересов Рособрназора в судах при рассмотрении дел об административных правонарушениях;

- выдачу проверяемой организации предписаний об устранении выявленных нарушений, осуществление контроля за исполнением предписаний;

- принятие решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.

В соответствии с требованиями части 5 статьи 8 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации», пункта 3 части 3 статьи 46 Закона № 248-ФЗ утвержден и размещен на официальном сайте Рособрназора Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Рособрназором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования (далее – обязательные требования).

Одним из нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, являются Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные

постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441¹¹⁷. В рамках осуществления полномочий по федеральному государственному контролю (надзору) в сфере образования Рособрнадзором в 2021 году проведено 109 контрольно-надзорных мероприятия (в 2020 г. – 33) в части соблюдения образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том числе – Правил № 1441.

По результатам проведенных проверок в 17 образовательных организациях (в 2020 в 2021) были выявлены следующие нарушения Правил № 1441 – в договорах, заключенных между организацией и обучающимся:

- не указана полная стоимость образовательных услуг;
- не указаны сроки освоения образовательной программы или части образовательной программы;
- не содержатся сведения о виде, уровне и (или) направленности образовательной программы;
- не содержатся сведения о виде документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы;
- отсутствуют сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);
- не содержатся сведения об установлении уровня инфляции, на которую возможно увеличение стоимости платных образовательных услуг, в соответствии с основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Уполномоченные лица Рособрнадзора в случае непосредственного обнаружения достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения, составляют протоколы об административных правонарушениях.

Частью 1 статьи 19.30 КоАП РФ предусмотрено административное наказание за нарушение установленных законодательством об образовании требований к ведению образовательной деятельности, выразившееся в нарушении правил оказания платных образовательных услуг, в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от 30 тыс. руб. до 50 тыс. руб.; на юридических лиц – от 100 тыс. руб. до 200 тыс. руб.

В 2021 году уполномоченными лицами Рособрнадзора возбуждено 7 дел об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ (в 2020 г. – 10). Постановлениями судебных органов образовательные организации, должностные лица образовательных организаций подвергнуты наказаниям в виде административного штрафа на сумму 100 тыс. руб. Образовательным организациям, допустившим нарушения Правил № 1441, выданы предписания Рособрнадзора об их устранении.

Закон об образовании обязывает образовательные организации формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивать доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети интернет.

Несоблюдение требований о размещении и актуализации на официальных сайтах информации об образовательной организации приводит к ненадлежащему информированию абитуриентов и их родителей, нарушению прав и законных интересов иных потребителей образовательных услуг.

В целях реализации полномочий, предусмотренных статьей 97 Закона об образовании, Положением о Рособрнадзоре, постановлением Правительства Российской

¹¹⁷ Далее – Правила № 1441.

Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» и во исполнение приказа Росособнадзора 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» в декабре 2021 года проведен мониторинг системы образования в установленной сфере деятельности (далее – мониторинг).

Сбор данных осуществлялся из открытых источников (официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность), а также на основе сведений, размещенных в федеральной информационной системе 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 и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования¹¹⁸, что позволило без взаимодействия с контролируемыми субъектами, без привлечения экспертов осуществить контроль соблюдения образовательными организациями обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования.

Надзор за соблюдением образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования осуществлялся по нескольким направлениям, а именно:

- соблюдение образовательными организациями требований по размещению и обновлению информации на официальном сайте в сети интернет;
- соблюдение образовательными организациями требований по внесению сведений в Федеральную информационную систему обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся и приема граждан (далее – ФИС ГИА и приема), полнота и корректность сведений, размещенных на официальном сайте;
- соответствие информации о результатах приема, представленной в ФИС ГИА и приема, и сведений, размещенных на официальном сайте образовательной организации.

В ходе проведения мониторинга были проанализированы сайты более 1300 образовательных организаций, за исключением федеральных государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, указанных в статье 81 Закона об образовании (организации, находящиеся в ведении «силовых» ведомств).

На основании данных, представленных из ФИС ГИА и приема, были выявлены следующие наиболее часто встречающиеся нарушения в части отсутствия сведений: о расписании вступительных испытаний с указанием мест их проведения; о количестве мест для приема на обучение в рамках контрольных цифр по различным условиям поступления с выделением целевой квоты; информации о количестве мест в общежитиях для иногородних поступающих; о лицах, поступающих на места по договорам об оказании платных образовательных услуг; о лицах, поступающих без вступительных испытаний и др. Отдельные образовательные организации не разместили на своем сайте: информацию об адресах официальных сайтов в сети интернет структурных подразделений и органов управления организацией; о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений и органов управления; копию свидетельства о государственной аккредитации; копию отчета о результатах самообследования; информацию об общей численности обучающихся; копии разработанных и утвержденных образовательной организацией образовательных программ, календарные учебные графики, программы практик; документ об

¹¹⁸ Далее – ФИС ГИА и приема.

утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе и др. Вместе с тем по отдельным показателям мониторинга, проведенного в 2021 году, прослеживается тенденция к постепенному снижению по сравнению с 2020 годом нарушений образовательными организациями обязательных требований. Так, по данным из ФИС ГИА и приема определено, что сведения о результатах вступительных испытаний в образовательную организацию не внесены в 2021 году у 19,2 % образовательных организаций (в 2020 г. – у 22,4); информация о результатах восстановления и отчисления студентов в 2021 году отсутствует у 8,3 % образовательных организаций (в 2020 г. – почти у 10 %); информация о наличии базы данных электронного каталога отсутствовала в 2021 году у 4,4 % образовательных организаций (в 2020 г. – у 6,4). Результаты мониторинга опубликованы в личных кабинетах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и их учредителей в информационной системе автоматизации контрольно-надзорной деятельности. Образовательным организациям, филиалам образовательных организаций объявлено 90 предостережений Росособнадзора о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2021 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3 173 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 7,9 % меньше, чем в 2020 года (3 447). Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 10 лет с 2012 по 2021 г. приведена на рис. 4.8.1.

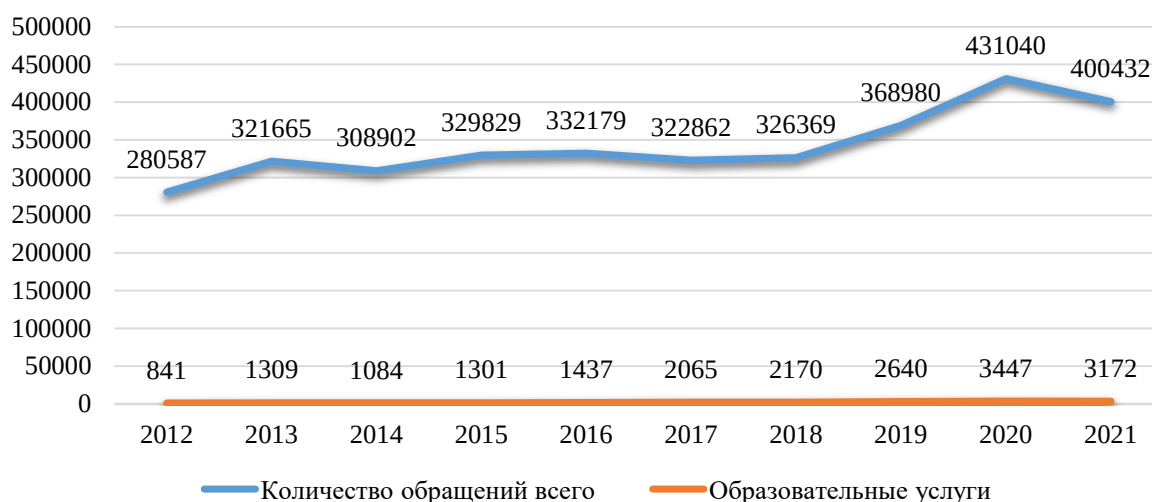


Рис. 4.8.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 2012–2021 г.

В общем объеме всех полученных в 2021 году обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг (3 173), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан составила 68,9 % (2 185), что ниже уровня предыдущего года (в 2020 году – 3 447 обращений).

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2021 году 984 единицы, что на 68,5 % больше по сравнению с 2020 году (584).

За 2021 году было рассмотрено 3 098 обращений, из которых в 83,4 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2 585); 10,7 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (332); 0,8 % стали основанием для проведения проверок (25); 1,6 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (51). Основанием для проведения контрольной закупки послужило 1 обращение.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 83 протокола об административных правонарушениях (в 2020 году рассмотрено 3 341 обращение, составлено 23 протокола); подан 31 иск (заявление) в судебные органы в порядке, определенном Законом о защите прав потребителей (в 2020 году – 246 исков), 1 материал, связанный с нарушениями обязательных требований, направлен для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 103 проверки (в 2020 году – 247 проверок).

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг представлены в таблице 4.8.1 и на рис. 4.8.2–4.8.3.

Таблица 4.8.1.

Структура проверок и иных КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 2012–2021 г.

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
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	2 021	1 176	845	2 176	1,1
2019	754	–	754	1025	1,4
2020	247	–	247	262	1,1
2021	103	–	103	275	2,7

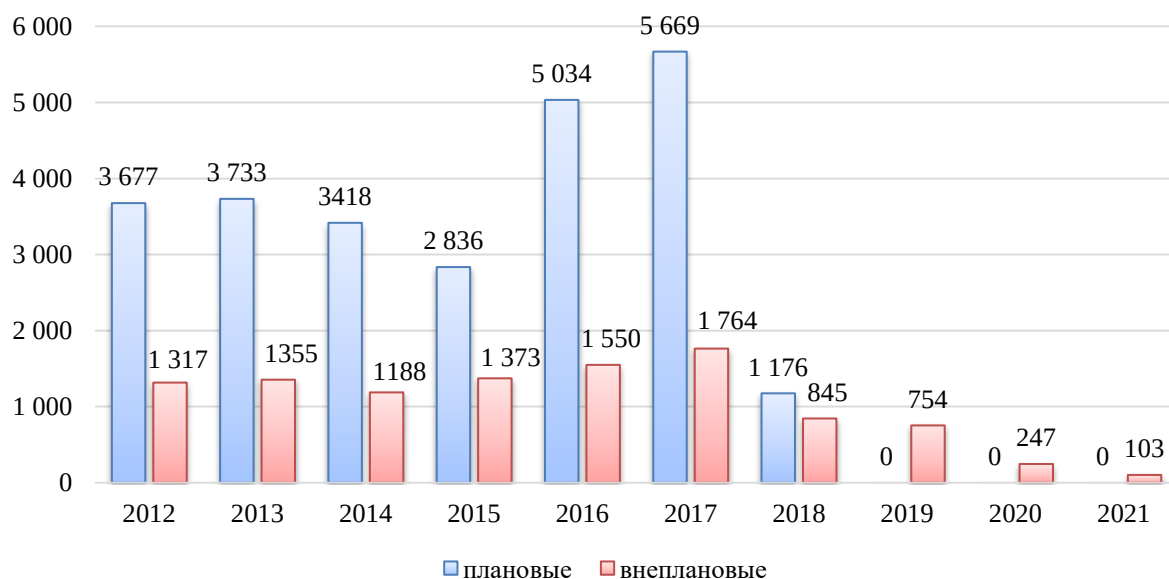


Рис. 4.8.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, по Российской Федерации за 2012-2021 г.

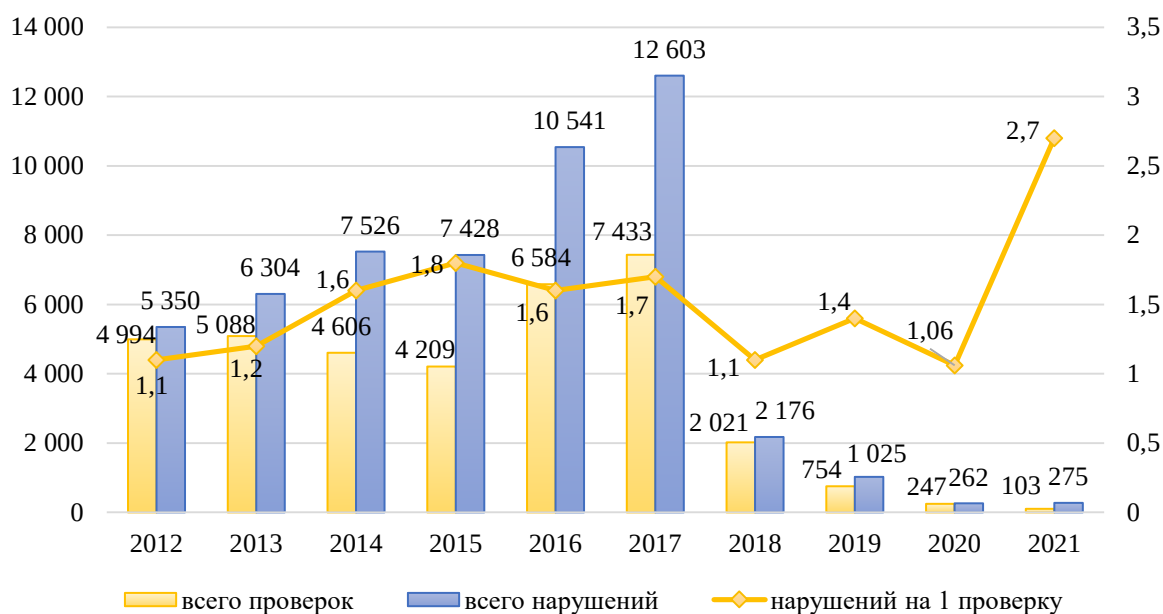


Рис. 4.8.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере образовательных услуг по Российской Федерации за 2012–2021 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг. представлена в табл. 4.8.2.

Таблица 4.8.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2021 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 350	6 304	7 526	7 428	10 541	12 603	2176	1025	262	275
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	3 386	4 071	4 506	4 493	6 481	8 049	1 141	654	150	76
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	286	376	461	312	261	350	25	31	12	16
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	17	24	6	16	95	76	3	2	0	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114	7	27	8	4
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114	7	27	8	4
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	69	32
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	124	60	50	59	146	17	2	0	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	546	622	522	520	592	1 032	117	65	17	16
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	431	476	493	689	939	1 239	329	149	44	5

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в сфере образовательных услуг должностными лицами Роспотребнадзора в 2021 году составлено 312 протоколов об административном правонарушении (2020 году – 196 протоколов).

В 2021 году вынесено 342 постановления по делам об административных правонарушениях (2020 году – 352 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 1 548,500 тыс. руб. (2020 году – 878,500 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 4,5 тыс. руб. (в 2020 году – 2,5 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 2012–2021 гг. представлена на рис. 4.8.4.

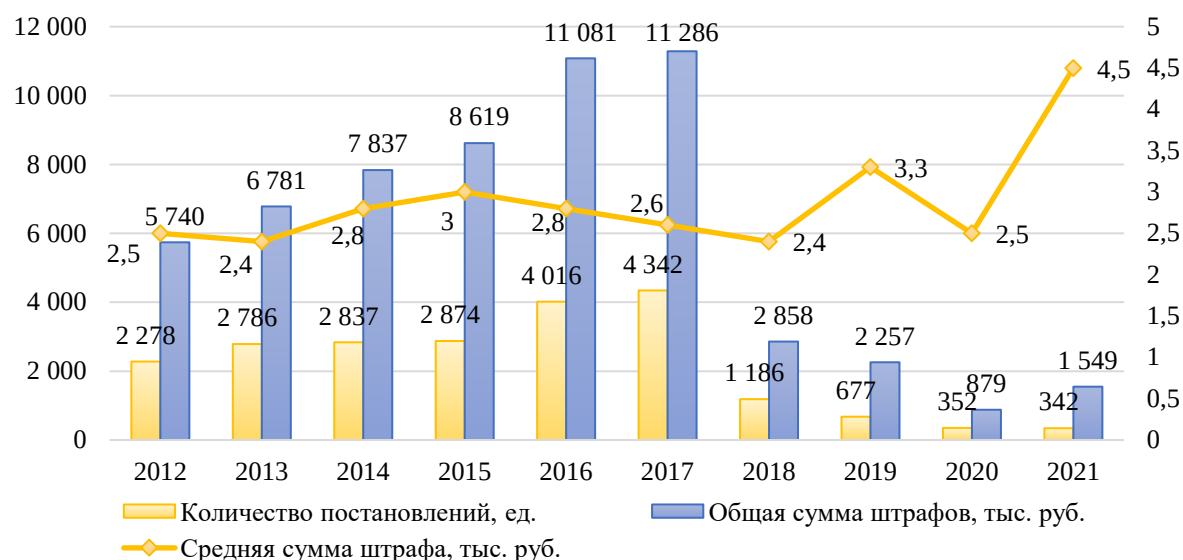


Рис. 4.8.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг.

В 2021 г. увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 36,3 % (124) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2020 годом (35,8 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2021 году направлено 17 дел об административных правонарушениях (в 2020 году – 19 дел).

5. Судебная защита прав потребителей

5.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2021 г. как и прежде судебная практика продолжала формироваться с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации¹¹⁹, изложенной в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 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. 5.1.1).

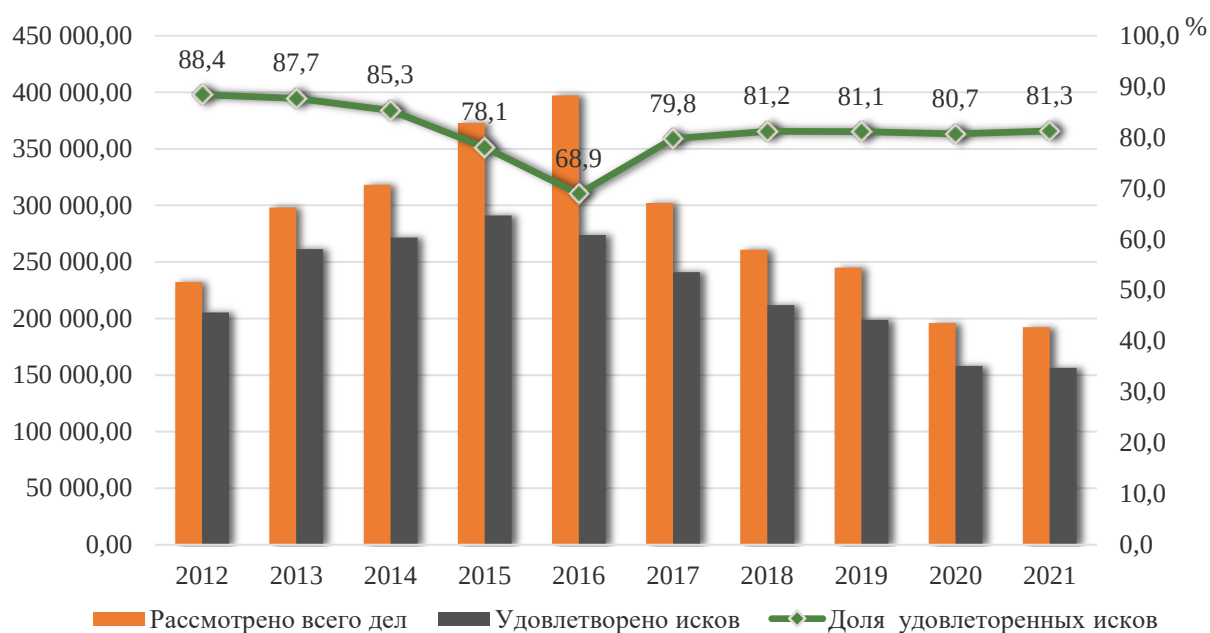


Рис. 5.1.1. Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей¹²⁰

Вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 г. наблюдается снижение этого показателя до уровня 2013 года (на 24 % по сравнению в 2016 годом), который составил чуть более 300 тысяч дел, а в 2020 году показатель снизился практически на 51 % по сравнению с 2016 г. и составил 196 тысяч дел. В 2021 году данный показатель практически остался на уровне 2020 года.

Анализируя причины такого существенного снижения (на 51 % за 4 года) можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах. Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу финансовых услуг (70 %, со 150 тысяч до 45 тысяч споров), в 2021 году продолжается снижение в указанной сфере (20 %, с 45 тысяч до 40 тысяч споров).

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2017 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне

¹¹⁹ Далее – ВС РФ.

¹²⁰ По данным Судебного департамента при ВС РФ

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 2018–2021 гг. сохранялась на уровне 80 %.

Наибольшая доля удовлетворенных исков, в 2021 г. приходится на споры, вытекающие из договоров в сфере торговли, услуг и выполнения работ, и составляет 83 %. В то же время доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам, вытекающим из договоров в сфере оказания финансовых услуг составила 75 % (в 2020 году – 65 %).

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, оказания услуг (выполнения работ) в 2021 г. составило 81 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. На споры с кредитными организациями приходится также порядка 19 % всех рассмотренных дел.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 5.1.2.



Рис. 5.1.2. Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, в 2012–2021 гг., млрд руб.¹²¹

В 2021 г. общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, повысилась на 40 % по сравнению с 2020 г. (18,3 млрд руб.) и составила 26 млрд руб.

При этом средняя сумма, взысканная в пользу потребителей по решению суда, составляет в среднем 137 тыс. руб.

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области 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,

¹²¹ По данным Судебного департамента при ВС РФ.

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.

В 2021 г. Роспотребнадзором было подано 5 506 исков в защиту прав потребителей (в 2020 г. – 5 838 исков), из них 2 930 (в 2020 г. – 2 639 исков) в защиту неопределенного круга потребителей, в защиту конкретного потребителя 2 547 (в 2020 г. – 3 166 исков) и 29 (в 2020 г. – 33 иска) в защиту группы потребителей.

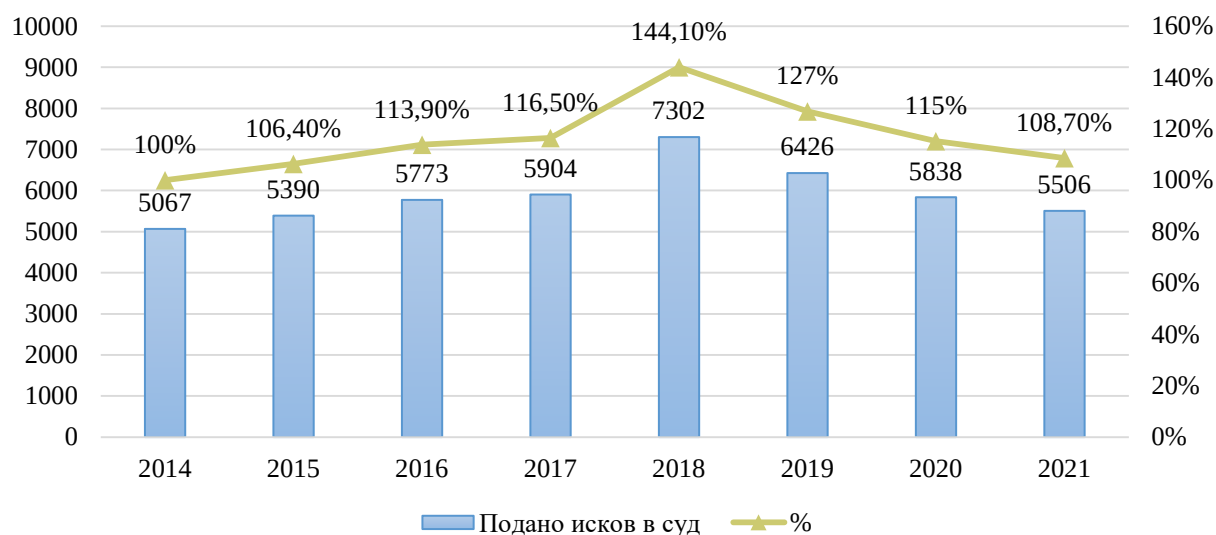


Рис. 5.1.3. Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд, 2014–2021 гг.

Всего рассмотрено 4 391 иск в защиту прав потребителей, что составило 79,8 % от общего количества поданных исков.

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила 96,8 % (4 244 иска), что на 2,2 % больше уровня 2020 г. – 94,6 % (4 423 иска) (рис. 5.1.4).

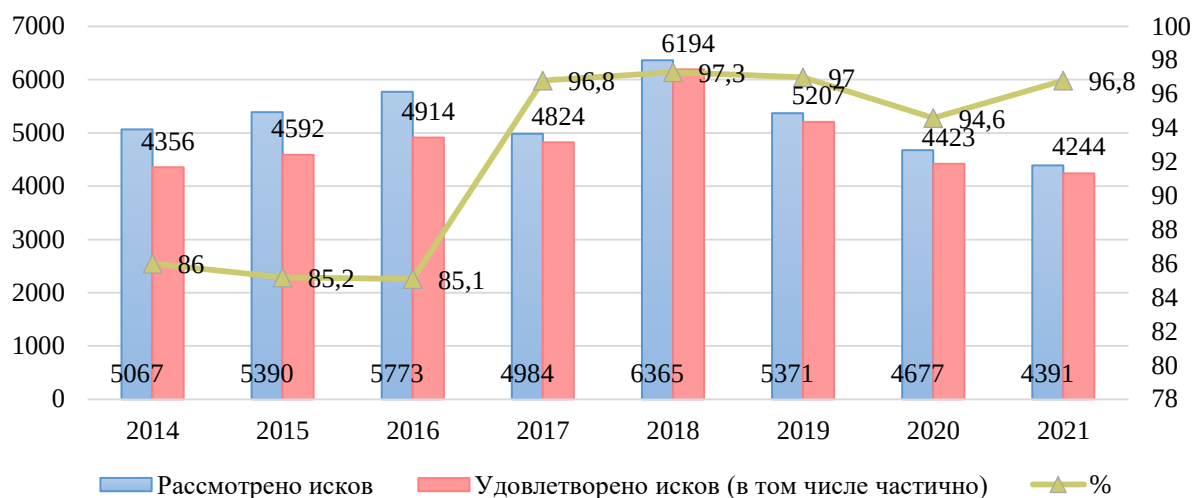


Рис. 4.1.4. Динамика рассмотрения исков судами, 2014–2021 гг.

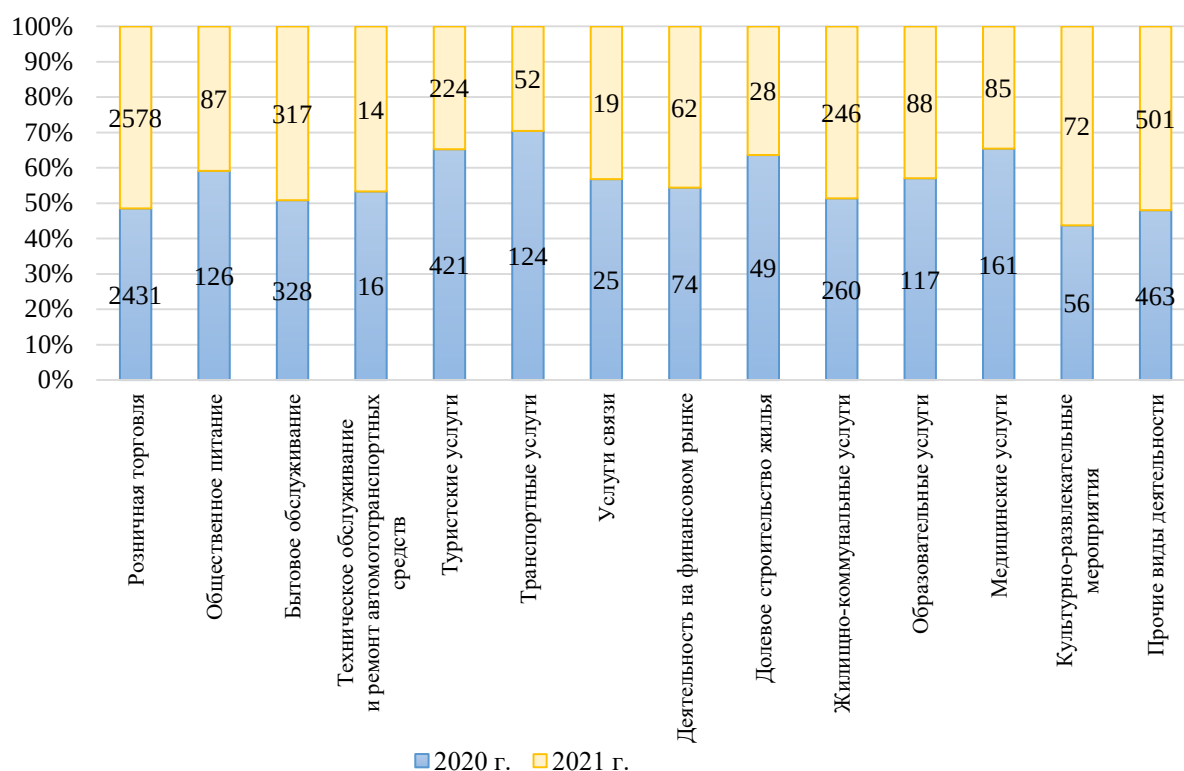


Рис. 5.1.5. Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам, 2020–2021 гг.

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост по сравнению с 2020 г. составил в таких сферах, как розничная торговля 6 %, культурно-развлекательные мероприятия – на 28,6 % (рис. 5.1.5).

При этом значительное уменьшение указанных показателей произошло в туристских (в 1,9 раз) и транспортных услугах (в 2,4 раза), что объясняется, в том числе улучшением в 2021 г. эпидемиологической обстановки и созданием условий для исполнения заключенных договоров.

При этом от общего количества поданных исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей направлено 2 250 исков или 76,8 % от числа поданных, а в 2020 г. этот показатель составил 2 639 исковых заявления. Доля удовлетворенных судебными органами исков в 2021 г. составила 97,2 %, в то время как в 2020 г. – 97 %, в 2019 г. – 78 %, 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 по сравнению с 2020 г. подрос на 0,2 %, то есть практически не изменился.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 2 246 исковых заявления (76,7 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 23,3 % – в сфере оказания услуг (рис. 5.1.6).

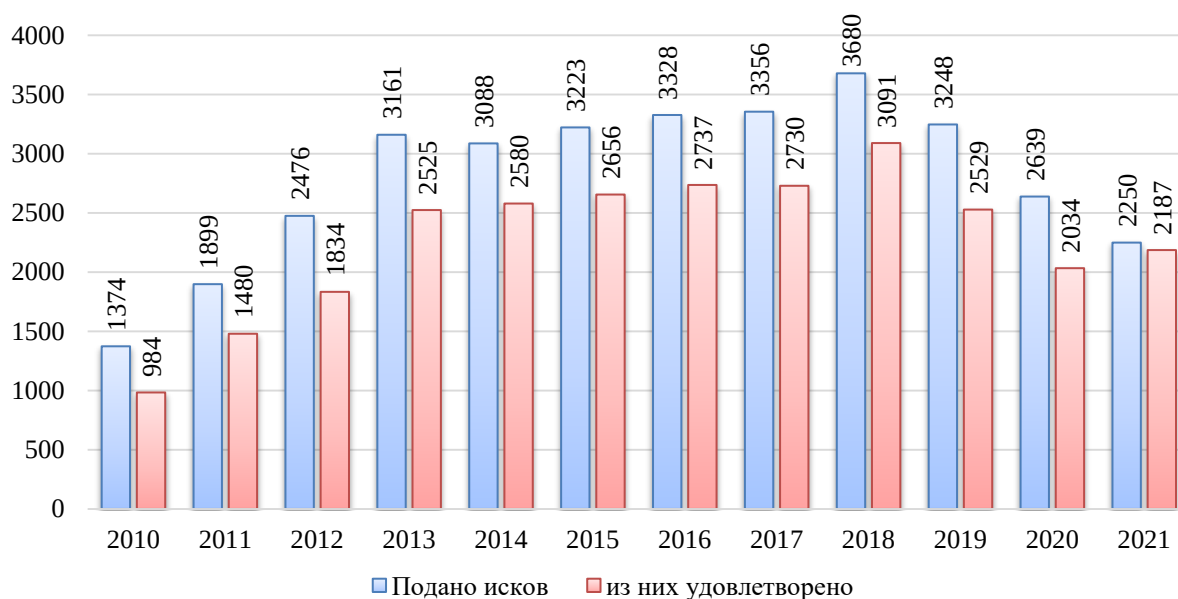


Рис. 5.1.6. Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2010–2021 гг.

Также в 2021 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 2 547 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что выше показателей 2015–2017 гг. (рис. 5.1.7).



Рис. 5.1.7. Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, 2010–2021 гг.

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 формы такого участия в судебной защите потребителей.

В 2021 г. территориальными органами Роспотребнадзора дано 10 118 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, что на 3 % больше, чем за период 2020 г. (9 821 заключение) и на 2 % меньше, чем в 2019 г. (10 312 заключений) и на 5,7 % больше, чем в 2018 г. (9 543 заключений), из которых в 93 % случаев требования потребителей удовлетворены.

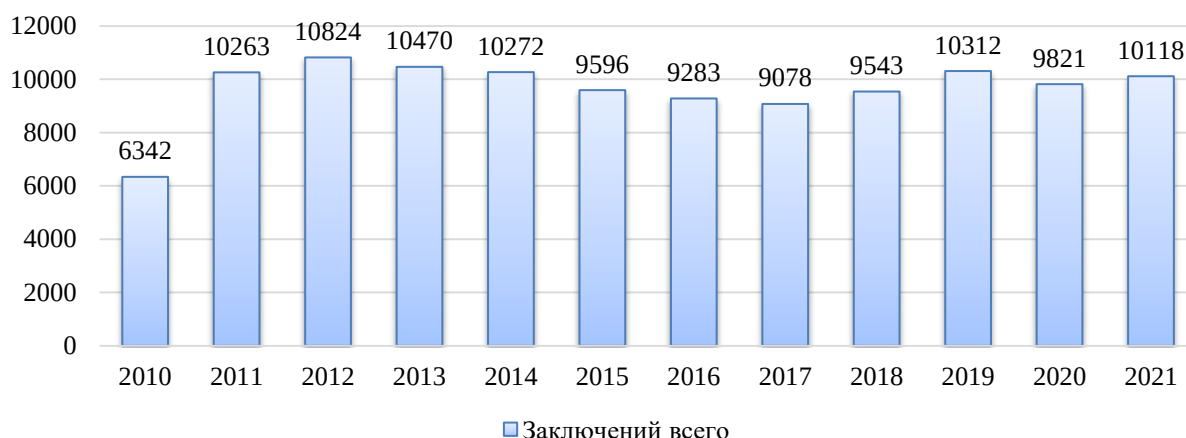


Рис. 5.1.8. Динамика количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей

Анализируя статистические данные, приведенные на рис. 5.1.8, 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 тысяч заключений в год.

Больше всего заключений от общего количества в 2021 г. дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже шестой год удерживает лидерство по данному показателю (11,4 % от общего количества заключений). Также можно отметить Управление Роспотребнадзора по городу Москве и Нижегородской области с долями 7,7 % и 4,1 % от общего количества заключений соответственно.

Таблица 5.1.4

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 2021 г., %
		2017	2018	2019	2020	2021	
1	2	3	4	5	6	7	8
	Всего по Российской Федерации	9 078	9 543	10 312	9 821	10 118	100,0
1	Республика Татарстан	611	735	895	1004	1148	11,4
2	г. Москва	235	314	451	748	779	7,7
3	Нижегородская область	187	187	351	440	416	4,1
4	Саратовская область	204	267	325	386	387	3,8
5	Омская область	402	398	377	374	365	3,6
6	Свердловская область	148	208	209	280	290	2,9
7	Пензенская область	189	207	237	237	290	2,9
8	Тюменская область	245	261	283	240	280	2,8
9	Самарская область	245	259	253	257	269	2,7
10	Красноярский край	260	358	346	241	251	2,5

Только в 2 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя в Нижегородской области (на 5,8 %), в Омской области (на 2,5 %). Остальные территории увеличили свои

прошлогодние показатели: г. Москва на 4 %, Республика Татарстан на 12,5 %, Пензенская область на 18,3 %, Тюменская область на 14,3 %.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 5.1.5), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (42,1 %). 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 13 % всех заключений, 5,4 % пришлось на сферу оказания туристских услуг, а в интересах потребителей бытовых и жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 9,2 % и 6 % соответственно.

Таблица 5.1.5

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора
в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2021 гг.**

Категория дел	Количество заключений					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Из договоров в сфере:						
розничной торговли	4 266	4 212	4247	4622	3798	4264
в том числе по образцам	567	670	705	622	486	604
услуг связи	72	103	217	225	137	177
жилищно-коммунальных услуг	758	721	558	689	509	603
бытовых услуг	860	828	919	917	793	929
долевого строительства жилья	584	536	523	535	357	364
туристских услуг	258	209	315	381	979	547
медицинских услуг	131	170	206	235	225	213
транспортных услуг	76	94	152	110	318	182
услуг в области образования	63	69	60	48	52	57
финансовых услуг	1 682	1 330	1480	1481	1372	1307

Анализ статистических данных показывает, что в 2021 г. произошел рост заключений в таких сферах потребительских правоотношений как услуги связи на 22,6 %, жилищно-коммунальные услуги – на 15,6 %, бытовые услуги – на 14,6 %, розничная торговля на 11 %, в том числе по образцам – на 19,5 %.

Всего в 2021 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей около 830,5 млн руб., что выше показателя прошлого года на 0,7 % (в 2020 г. – 825 тыс. руб.), сумма компенсаций морального вреда увеличилась в 1,6 раза (рис. 5.1.9).



Рис. 5.1.9. Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу)

По искам, поданным непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора, присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2021 г. 284,6 млн руб. По сравнению с 2020 г. этот показатель вырос на 22,7 %. Компенсации морального вреда уменьшилась по сравнению с 2020 г. на 22 %.



Рис. 5.1.10. Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора

5.2. О практике территориальных органов Роспотребнадзора. Обращения в суд с исками в защиту прав и законных интересов группы лиц, как новая форма защиты прав потребителей

Уже два года в Российской Федерации действует коллективная форма судебной защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей одним инициативным лицом.

Территориальные органы Роспотребнадзора активно включились в работу по судебной защите прав и законных интересов групп лиц, являющихся потребителями.

При этом в отдельных территориальных органах активная работа по подготовке исков является эффективным способом защиты прав потребителей, поскольку приводит

к тому, что хозяйствующие субъекты под угрозой подачи иска возмещают причиненный потребителям вред. Например, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вело подготовку к подаче 16 исков, однако было подано только 3, поскольку по остальным эпизодам отпали основания, т. к. требования потребителей были удовлетворены.

Поданные территориальными органами Роспотребнадзора иски в защиту прав и законных интересов группы лиц приходятся в основном на сферу услуг (культурно-развлекательные мероприятия, образовательные услуги, туристские услуги, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, юридические услуги, спортивно-оздоровительные услуги (фитнес)) по фактам:

- отказа от услуг в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

- причинение вреда здоровью при оказании услуг;

- обмана потребителей.

Всего за период 2020–2021 гг. территориальными органами Роспотребнадзора было подано 62 иска в защиту прав и законных интересов группы лиц, из которых 36 групповых исков удовлетворено (в 2020 г. – 15 исков, в 2021 г. – 21 иск), что составляет 58 %.

Невысокий процент удовлетворенных исков связан с рядом проблем, влияющих на возможность эффективно защищать интересы больших групп потребителей, оказавшихся в одинаковой юридико-фактической ситуации, которые с 2020 года¹²² практически не изменились и остаются актуальными и на сегодняшний день:

1. Ресурсоемкость (сложность в сборе доказательств: зачастую требуется несколько раз пересчитывать размер материальных требований, собирать новые доказательства, например, о размере выставленного счета за ЖКХ, постоянно пересчитывается размер неустойки; суд откладывается каждый раз при присоединении новых потерпевших).

2. Недостаточная вовлеченность потерпевших, неготовность собирать доказательства, отказ от присоединения к иску при небольшой сумме требований, в некоторых случаях сложно собрать 20 потерпевших;

3. Снижение судом размера взысканной компенсации морального вреда.

4. Платежеспособность и масштаб бизнеса ответчика.

5. Длительные сроки рассмотрения иска.

В 2021 году успешно (по количеству удовлетворенных судом исков) применили практику групповых исков 13 территориальных органов (Белгородская область, Московская область, г. Москва, Республика Коми, Красноярский край, Краснодарский край, Ростовская область, Республика Татарстан, Чувашская Республика, Курганская область, Свердловская область, Челябинская область, Республика Саха (Якутия)).

За два года успешная судебная практика по групповым искам сформирована в Свердловской области, Республике Татарстан, г. Москве, Московской области, Красноярском крае, Ростовской области, Челябинской области, Республике Саха (Якутия).

Вместе с тем, остается ряд регионов, которые за два года не использовали новую форму судебной защиты, такие как Амурская область, Республика Башкортостан, Еврейская автономная область, Приморский край, Республика Тыва, Ульяновская область, Республика Дагестан, Республика Ингушетия и, к сожалению, примеры таких регионов на этом не заканчиваются.

¹²² См. Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году».

Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Москве

1. Гагаринский районный суд города Москвы (дело № 2-4032/2021) удовлетворил исковые требования территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЮЗАО г. Москвы к ЖСК «Воронцово» в защиту прав, свобод и законных интересов группы лиц (22 потребителей услуг ЖКХ).

Длительное время у жильцов ЖСК «Воронцово» температура горячей воды в квартирах не превышала 45 °С, а в некоторых случаях – 37,8 °С. По данному факту специалистами Роспотребнадзора была проведена проверка, ЖСК «Воронцово» был оштрафован на 22 тыс. руб., но нарушения не прекратились.

От имени группы потребителей в Гагаринский районный суд города Москвы был подан иск с требованием перерасчета, устранения нарушений, возмещения материального вреда в результате предоставления некачественной услуги ЖКХ. Суд обязал ЖСК «Воронцово» произвести перерасчет и привести в соответствие с нормативами температуру горячей воды в квартирах.

2. В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратились граждане с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных ООО «Продюсерский Центр «ДИ энд ДЖИ МакГор Продакшн». С указанным обществом в сентябре 2019 года потребителями были заключены договоры возмездного оказания услуг, по условиям которых общество обязалось оказать услуги по организации и проведению выпускного вечера с 19 на 20 июня 2020 года на территории площадки концертного зала в Жуковке. Количество заявленных участников вечера составило 75 выпускников и 6 гостей. Услуги были оплачены в полном объеме.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 и введением режима повышенной готовности в г. Москве указом Мэра Москвы от 5 марта 2020 № 12-УМ и в Московской области – постановлением Губернатора Московской области от 12 марта 2020 № 108-ПГ проведение публичных массовых мероприятий с очным присутствием граждан было запрещено и мероприятие было перенесено на 1–2 августа 2020 года. Часть выпускников отказались от участия в мероприятии и потребовали от организатора мероприятия возврата денежных средств в соответствии со статьей 28 и статье 32 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей», направив ему письменные заявления.

Организатор мероприятия не произвел возврат денежных средств в установленный законодательством срок. В связи с этим один из заказчиков обратился с иском в Хорошевский районный суд города Москвы о взыскании денежных средств в размере 240 000 рублей за 15 человек, отказавшихся от участия в мероприятии, и в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с заявлением дачи заключения по делу (№ 02-7580/2020) в целях обеспечения защиты его прав как потребителя в соответствии с пунктом 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и пунктом 5 статьи 40 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Второй заказчик обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве за восстановлением нарушенных прав потребителя в судебном порядке. Управление подготовило исковое заявление на безвозмездной основе и направило в Пресненский районный суд города Москвы, представляя интересы потребителей в суде, о взыскании в пользу 23 потребителей денежных средств в размере 381 000 рублей. Требования Управления судом были удовлетворены частично (дело № 02-5285/2020).

С решением суда организатор мероприятия не согласился и направил апелляционную жалобу в Московский городской суд. Судебная коллегия, рассмотрев гражданское дело, вынесла Апелляционное определение от 2 марта 2021 года: решение Пресненского районного суда г. Москвы от 16 ноября 2020 года оставить без изменений,

апелляционную жалобу представителя ООО «Продюсерский Центр «ДИ энд ДЖИ МакГор Продакшн» – без удовлетворения.

Общая сумма взысканных судом денежных средств в пользу потребителей, составила 651 000 рублей с учетом компенсации морального вреда в размере 30 000 рублей. Решение суда вступило в законную силу.

*Примеры успешной защиты группы потребителей
в Чувашской Республике – Чувашии*

В интересах граждан Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – Чувашии обратилось в суд с иском к индивидуальному предпринимателю Чекалиной И.Н. о защите прав потребителей.

Между истцами и индивидуальным предпринимателем были заключены возмездные договоры на оказание образовательных услуг, во исполнение условий которых истцы оплатили исполнителю различные денежные суммы. Заказчики досрочно отказались от исполнения договоров, направив исполнителю претензии, но деньги ответчиком им не были возвращены. Граждане просили расторгнуть договоры об оказании услуг, взыскать с ответчика оплаченную сумму, наложить на индивидуального предпринимателя Чекалина И.Н. штраф.

Московским районным судом г. Чебоксары данное заявление удовлетворено. Суд решил расторгнуть договоры об оказании услуг, взыскать с индивидуального предпринимателя в пользу граждан в счет оплаченных по договорам об оказании услуг денежные средства, штраф. Общая сумма взысканных средств составила 574,9 тыс. рублей. Решение вступило в законную силу.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Красноярском крае

Подан групповой иск (47 граждан) к АО «Авиакомпания Сибирь» по факту вынужденного отказа от авиаперевозки в связи с пандемией. В ходе рассмотрения дела требования потребителей удовлетворены на общую сумму 236,5 тыс. руб.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Курганской области

Поводом для обращения Управления Роспотребнадзора по Курганской области в суд с исковым заявлением в целях защиты прав группы потребителей, послужило поступление заявлений от 20 потребителей о ненадлежащем оказании услуг общественного питания в кафе «Райдер» ИП Заева Станислава Николаевича (Курганская область, Кетовский район, с. Лесниково, мкрн КГСХА, д. 7), в результате чего потребителям, в том числе несовершеннолетним, причинен вред здоровью.

По решению суда индивидуальный предприниматель должен был выплатить сумму 811,164 тыс. руб., в том числе 400,0 тыс. руб. компенсация морального вреда.

В августе 2021 года по заявлению ответчика заочное решение суда было отменено, дело направлено на новое рассмотрение. В феврале 2022 г. требования Управления удовлетворены частично, в пользу потребителей присуждено 1088,708 тыс. руб., в том числе 610,0 тыс. руб. моральный вред. Решение не вступило в законную силу.

5.3. 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 квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке (табл. 5.1.7).

Таблица 5.1.7

**Обзор правовых позиций, сформированных в судебной практике
по вопросам защиты прав потребителей в 2021 году**

Вывод	Номер пункта
1	2
Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20.10.2021)	
Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи автомобиля в случае сообщения продавцом недостоверной информации о годе его изготовления и пробеге	Пункт 4
Подрядчик, принявший от заказчика полностью или частично оплату работ, не вправе недобросовестно ссылаться на то, что договор подряда не был заключен	Пункт 9
Туроператор отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта независимо от условий агентского договора и исполнения их турагентом	Пункт 11
Возмещение (полное или частичное) потребителю стоимости утраченного при перевозке товара не является основанием для отказа в компенсации морального вреда	Пункт 13
Односторонний отказ исполнителя от исполнения публичного договора возмездного оказания услуг в отсутствие нарушений со стороны потребителя не допускается	Пункт 12
При предъявлении потребителем финансовых услуг в суд требования к финансовой организации, превышающего 500 000 руб. (за исключением требований, вытекающих из договора ОСАГО), предварительное обращение к финансовому уполномоченному не требуется	Пункт 17
Обзор судебной практики Верховного суда Российской Федерации № 4 (2021) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 16.02.2022)	
Установление управляющей компанией платы за оказываемые услуги без соответствующего решения общего собрания собственников помещений многоквартирного дома является незаконным	Пункт 8
Предъявление банком заявления о выдаче судебного приказа на взыскание всей суммы долга по договору займа (кредита) в связи с неисполнением заемщиком обязательства вносить ежемесячные платежи означает досрочное востребование кредитором суммы займа (кредита) с процентами в соответствии со статьей 811 Гражданского кодекса Российской Федерации, что изменяет срок исполнения обязательства заемщиком	Пункт 7
Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2021) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 10.11.2021)	
Если договор долевого участия в строительстве предусматривал оплату цены договора участником долевого строительства за счет кредитных средств, то в случае невозвращения застройщиком денежных средств по расторгнутому договору долевого участия он обязан возместить участнику долевого строительства убытки в размере процентов, уплаченных по договору кредита, за период неправомерного удержания денежных средств	Пункт 4
Передача застройщиком участнику долевого строительства квартиры меньшей площади, чем это предусмотрено договором, свидетельствует о нарушении условия о предмете договора и является правовым основанием для соразмерного уменьшения цены договора	Пункт 3

Продолжение табл. 5.1.7

1	2
Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2021) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 30.06.2021)	
В случае неправомерного отказа страховщика от организации и оплаты ремонта транспортного средства в натуре и (или) одностороннего изменения условий исполнения обязательства на выплату страхового возмещения в денежной форме в отсутствие оснований, предусмотренных Законом об ОСАГО, потерпевший вправе требовать полного возмещения убытков в виде стоимости такого ремонта без учета износа транспортного средства.	Пункт 8
Требование нотариуса об оплате услуг правового и технического характера, которые им фактически не оказываются и необходимость в осуществлении которых отсутствует исходя из существа нотариального действия, за совершением которого заинтересованное лицо обратилось к нотариусу, неправомерно	Пункт 17
Сам по себе факт выявления строительных дефектов вследствие ненадлежащего исполнения обязанностей застройщика и наличия у него обязанности по устранению допущенных нарушений в течение гарантийного срока не освобождает управляющую организацию от исполнения обязанностей, установленных законодательством и договором управления многоквартирным домом, по содержанию общего имущества такого дома в надлежащем состоянии	Пункт 30
Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2021) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 07.04.2021)	
Заключение заемщиком вместо договора страхования жизни и здоровья, заключенного одновременно с кредитным договором, нового договора страхования с другой страховой компанией, но на условиях, соответствующих требованиям кредитного договора о страховании жизни и здоровья заемщика, не является основанием для увеличения банком процентной ставки по кредиту	Пункт 3
Условие договора банковского счета о совершении банком за повышенную плату операции с денежными средствами клиента, являющейся сомнительной в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, противоречит существу законодательного регулирования и является ничтожным	Пункт 4
Нарушение банком очередности списания денежных средств со счета клиента, повлекшее неисполнение судебного приказа, является основанием для возмещения банком убытков взыскателю	Пункт 8
В случае банкротства застройщика наличие правопритязаний нескольких лиц в отношении одного и того же объекта недвижимости само по себе не препятствует включению их требований в реестр требований кредиторов, если дольщик представил заключенный с застройщиком договор и документы, подтверждающие внесение платы по договору	Пункт 20
Правовой режим общего имущества в многоквартирном доме предусматривает запрет для лиц, в том числе собственников помещений в многоквартирном доме, пользоваться общим имуществом многоквартирного дома единолично без согласия других собственников	Пункт 26
Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 3 (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17.02.2021)	
Действующим законодательством не установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств, если поездка не состоялась в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, без соблюдения которого истец не вправе обращаться с иском в суд	Вопрос 7

Продолжение табл. 5.1.7

1	2
Реализация перевозчиком предусмотренного статьей 107.2 Воздушного кодекса Российской Федерации права отказаться от исполнения договора воздушной перевозки и возратить пассажиру провозную плату с соблюдением порядка и сроков, установленных утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации Положением об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, не свидетельствует о нарушении прав пассажира, в связи с чем на перевозчика не может быть возложена ответственность в виде уплаты неустойки, компенсации морального вреда и штрафа	Вопрос 11
Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 29.10.2021 № Ф06-10378/2021 по делу № А65-4911/2021	
Предварительный договор, заключенный с потребителем, так же как и основной договор, должен соответствовать требованиям статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	—
Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 13.08.2021 № Ф08-7003/2021 по делу № А63-17326/2020	
При дистанционной торговле хозяйствующий субъект разместил на сайте договор, в котором было указано: если продавец не поставит товар или допустит просрочку, ответственность ограничивается лишь продлением сроков доставки. Тем не менее закон предусматривает иные последствия просрочки передачи предоплаченного товара, в том числе неустойку. Договор заключался онлайн, покупатели не могли повлиять на его условия, в связи с этим такой договор ущемляет права потребителя	—
Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 23.11.2021 № Ф09-8096/21 по делу № А50-4279/2021	
Включение в договор условий, лишающих потребителя права на предъявление не оговоренных договором недостатков автомобиля, в том числе недостатков, которые будут обнаружены потребителем при эксплуатации транспортного средства, ведет к ущемлению прав потребителя	—
Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 31.08.2021 № Ф08-7344/2021 по делу № А53-37849/2020	
Если договор содержит условие, в котором продавцу предоставляется право в одностороннем порядке увеличить цену товара, то такое условие считается незаконным, поскольку другой стороной договора является потребитель	—
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 09.11.2021 № 5-КГ21-123-К2, 2-1536/2020	
Для коммерческих организаций в отношениях с потребителями специально установлена повышенная неустойка. Снизить ее можно в исключительных случаях	—
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 17.08.2021 № 31-КГ21-9-К6, 2-2162/2020	
Если правопреемнику дольщика не передали квартиру в срок, неустойку оплачивает застройщик	—
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 06.04.2021 № 8-КГ21-1-К2	
При обнаружении недостатков можно потребовать от импортера вернуть деньги. Для этого покупатель должен сначала предоставить товар импортеру и только потом заявить требование о возврате денег	—

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 хозяйствующими субъектами.

6. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в стране. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг. Организационную основу государственной потребительской политики составляет сформированная в соответствии с законодательством национальная система защиты прав потребителей.

6.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

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 федеральные органы государственной 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.

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей (18 апреля 2017 года), 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 2021 году региональные программы по обеспечению прав потребителей были утверждены и реализовывались в **53 субъектах** Российской Федерации: республиках Адыгея, Башкортостан, Калмыкия, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Саха (Якутия), Северная Осетия – Алания, Хакасия, Алтайском, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Хабаровском краях, Амурской, Архангельской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Кировской, Курской, Липецкой, Магаданской, Московской, Мурманской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской, Свердловской, Тамбовской, Тверской, Тульской, Тюменской, Ульяновской, Ярославской областях, г. Москве, Еврейской автономной области, Ненецком автономном округе.

В **18 субъектах** Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей, в рамках иных государственных программ: Республиках Бурятия, Ингушетии, Кабардино-Балкарской и Карачаево-Черкесской республики, Татарстане, Тыве, Удмуртской, Чувашской и Чеченской республиках, Астраханской, Калужской, Курганской, Ленинградской, Ростовской, Самарской областях, в городах Санкт-Петербурге и Севастополе, в Ханты-Мансийском автономном

округе и в **5 субъектах** Российской Федерации вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ: Республике Мордовия, Забайкальском крае, Воронежской, Рязанской, Смоленской областях.

В **Ямало-Ненецком автономном округе (ЯНАО)** действует Комплексный план мероприятий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и защите прав потребителей в ЯНАО, утвержденный протоколом заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Ямало-Ненецком автономном округе от 18 мая 2017 № 2.

В целом в 2021 году программные документы по защите прав потребителей реализовались в **77 субъектах** Российской Федерации (приложение 3).

Между тем в **18 субъектах** Российской Федерации: республиках Алтай, Хакасия, Северная Осетия – Алания и Дагестан, Камчатском крае, Владимирской, Белгородской, Волгоградской, Вологодской, Кировской, Костромской, Курской, Мурманской, Саратовской, Томской, Тюменской и Челябинской областях, Ханты-Мансийском автономном округе – Югре срок реализации программных документов по защите прав потребителей закончился в 2020 году.

При этом в **11 субъектах** Российской Федерации в 2021 году были приняты новые программные документы:

- региональная программа «Обеспечение прав потребителей в **Республике Северная Осетия – Алания**» на 2021–2023 годы, утвержденная постановлением Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 30 марта 2021 года № 60, предусматривающая финансовое обеспечение (общий объем финансирования составляет 150 тыс. руб.);

- региональная программа «О защите прав потребителей в **Республике Хакасия** (2021–2023 годы)», утвержденная постановлением Президиума Правительства Республики Хакасия от 30 декабря 2020 года № 188-П;

- региональная программа **Владимирской области** «Развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области», утвержденная постановлением администрации области от 13 апреля 2018 года № 292 (в редакции от 12 марта 2021 № 119);

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в **Волгоградской области** на 2021–2023 годы», утвержденная приказом Комитета промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 1 февраля 2021 года № 4-н;

- комплексная программа **Вологодской области** «Обеспечение прав потребителей в Вологодской области на 2021–2025 годы», утвержденная постановлением Правительства Вологодской области от 21 июня 2021 года № 652;

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в **Кировской области**» на 2021–2024 годы, утвержденная распоряжением Правительства Кировской области от 18 февраля 2021 года № 25;

- программа «Обеспечение прав потребителей в **Курской области** на 2021–2025 годы», утвержденная постановлением Администрации Кировской области от 16 декабря 2020 года № 1303-па;

- региональная программа «Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в **Мурманской области** на 2021–2023 годы», утвержденная постановлением Правительства Мурманской области от 24 февраля 2021 года № 101-ПП;

– региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в **Саратовской области** на 2021–2025 годы», утвержденная постановлением Правительства Саратовской области от 21 декабря 2020 года № 1010-П;

– региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в **Тюменской области**», утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 3 сентября 2021 года № 797-рп со сроком реализации с 2021 по 2025 год;

– **Ханты-Мансийском автономном округе – Югре** постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31 октября 2021 года № 479-п утверждена новая подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы автономного округа «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан», срок реализации которой 2022–2025 годы и на период до 2030 года. Финансирование мероприятий подпрограммы предусмотрено в размере 2 900,0 тыс. руб. (на 2021 год – 200 тыс. руб.).

В 7 субъектах Российской Федерации: республиках Алтай, Дагестан, Камчатском крае, Белгородской, Костромской, Томской и Челябинской областях в 2021 году новые программные документы по защите прав потребителей не были вновь утверждены либо продлены.

При этом в Республике Алтай и Камчатском крае разработаны новые проекты региональных программ, которые проходят процедуру согласования с федеральными органами исполнительной власти в субъектах Российской Федерации.

В Белгородской области в 2021 году велась работа по разработке подпрограммы «Развитие потребительского рынка Белгородской области до 2030 года», предусматривающая задачи развития системы защиты прав потребителей на территории Белгородской области со сроком реализации 2022–2030 годы, с объемом финансирования 5,457 млрд рублей, которая утверждена в 2022 году (постановление Правительства Белгородской области от 31 января 2022 года № 31-пп).

В Республике Дагестан, Костромской, Томской и Челябинской областях новые проекты региональных программ в 2021 году разработаны не были.

В Чукотском автономном округе программный документ по обеспечению прав потребителей с 2017 года до настоящего времени не принят.

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 и 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.

Однако только в **18** субъектах Российской Федерации предусмотрено финансовое обеспечение программных документов (программ, подпрограмм) направленных на защиту потребительских прав (в 2020 году таких документов действовало 21), а именно:

в Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 8 734 675,3 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 1 667 399,1 тыс. руб.);

в Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 632 740,4 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 110 759,2 тыс. руб.);

в г. Москве – общий объем финансирования программы на период 2020–2024 гг. составляет 437 790,2 тыс. руб.;

в Нижегородской области – общий объем финансирования на период 2019–2021 гг. составляет 23 513,9 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 6 020 тыс. руб.);

в Ульяновской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2023 гг. составляет 6 898,4 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

в Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 5215,0 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 1 408,0 тыс. руб.);

в Алтайском крае – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 000,0 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 500 тыс. руб.);

в Республике Северная Осетия – Алания – общий объем финансового обеспечения программы на период 2021–2023 гг. составляет 150,0 тыс. руб.;

в Свердловской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2023 гг. составляет 82 310,0 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 11 220,0 тыс. руб.);

в Тюменской области – общий объем финансового обеспечения государственной программы «Развитие потребительского рынка и защиты прав потребителей» на период 2019–2025 годы составляет 454 157,0 тыс. руб. (в 2021 году объем финансирования составил 57 363,8 тыс. руб.).

в Чувашской республике – общий объем финансирования подпрограммы составляет 16 428 485,1 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 219,5 тыс. руб.);

в г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2023 гг. составляет 818 609,4 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 141 756 тыс. руб.);

в Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 59 200 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 4 900,0 тыс. руб.);

в Чеченской республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 103 497,883 тыс. руб. (2021 – 9 098,030 тыс. руб.);

в Ростовской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 88 902,1 тыс. руб. (в 2021 г. объем финансирования составил 13 836,4 тыс. руб.);

в г. Севастополе – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб.;

в Ханты-Мансийский автономный округ – Югра – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб. (в 2021 году объем финансирования составил 200 тыс. руб.);

в Рязанской области – общий объем финансирования программных мероприятий на период 2015–2024 гг. составляет 64 800,0 тыс. руб. (в 2021 – 11 700,0 тыс. руб.).

Систематически проводимый Роспотребнадзором анализ действующих региональных программ по защите прав потребителей свидетельствует о том, что, мобилизуя необходимые ресурсы, они являются эффективным механизмом, способствующим организации и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на уровне субъекта и муниципальном уровне.

В 2021 году мероприятия в рамках программных документов по защите прав потребителей в субъектах Российской Федерации участниками и соисполнителями были выполнены в полном объеме.

Так, постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 была утверждена государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» со сроком действия 2018–2023 годы.

В 2021 году в Государственную программу были внесены изменения:

– постановлением Правительства Республики Башкортостан от 4 апреля 2021 года № 135 внесены изменения в государственную программу «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденную постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107 в целях приведения ресурсного обеспечения данной госпрограммы в соответствии с Законом Республики Башкортостан от 18 декабря 2020 года № 349-з «О внесении изменений в Закон Республики Башкортостан «О бюджете Республики Башкортостан на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов», а также в соответствии с Законом Республики Башкортостан от 21 декабря 2020 года № 350-з «О бюджете Республики Башкортостан на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов». Увеличен общий объем финансирования государственной программы с 530 670,2 тыс. рублей до 632 740,4 тыс. рублей.

– постановлением Правительства Республики Башкортостан от 25 августа 2021 года № 417 внесены изменения в государственную программу «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденную постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107, уточнены наименования целевых индикаторов, их достигаемых показателей, а также мероприятий государственной программы.

В 2021 году реализация целей государственной программы предусмотрена посредством достижения 23 целевых индикаторов и показателей (далее – ЦИиП), из них по итогам отчетного периода годовые плановые значения достигнуты по 23 показателям (100,0 % от общего числа показателей) (табл. 6.1.1).

Таблица 6.1.1

Параметры достижения плановых значений целевых индикаторов и показателей государственной программы (подпрограмм)

№ п/п	Наименование параметра	Количество, ед.	Доля, %
1.	ЦИиП, плановые значения которых достигнуты, в том числе:	23	100
2.	перевыполненные ЦИиП	20	87
3.	ЦИиП, плановые значения которых не достигнуты	0	0
4.	ЦИиП, значения которых невозможно определить по итогам отчетного периода	0	0
5.	Итого ЦИиП государственной программы и подпрограмм	23	100

По итогам отчетного периода из 40 мероприятий, запланированных для реализации в 2021 году, все мероприятия выполнены в полном объеме (100,0 %).

За отчетный период в рамках Программы реализованы следующие мероприятия подпрограммы 1 «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан» и подпрограммы 2 «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан»:

1. Проведен конкурс «Лучшая общественная организация по защите прав потребителей в Республике Башкортостан», приуроченный к Всемирному дню защиты прав потребителей. В нем приняли участие общественные организации,

зарегистрированные в качестве юридического лица на территории республики, осуществляющие деятельность по защите прав потребителей, оказывающие юридическую помощь жителям республики по разрешению возникших спорных ситуаций.

На конкурс было представлено 21 конкурсный материал от 8 общественных организаций по пяти номинациям: «Профессиональная досудебная защита прав потребителей», «Профессиональная судебная защита прав потребителей», «Общественный контролер года», «Информационно-просветительская деятельность», «Социально ориентированная общественная деятельность» (мероприятие № 1.2.2 основного мероприятия № 1.2 подпрограммы 1.).

2. Разработано и выпущено для распространения 164 128 ед. печатных материалов по вопросам защиты прав потребителей (мероприятие № 1.1.2 основного мероприятия № 1.1 подпрограммы 1).

3. Проведено 4 465 мероприятий в образовательных организациях и общественных организациях инвалидов – открытые уроки, лекции, факультативные занятия по основам защиты прав потребителей, при плановом значении – 400 ед. (мероприятие № 1.1.5 основного мероприятия № 1.1 подпрограммы 1).

4. Функционировали «горячие телефонные линии» при органах исполнительной власти Республики Башкортостан, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти по вопросам защиты прав потребителей (при Министерстве торговли и услуг Республики Башкортостан, Управлении Роспотребнадзора по Республике Башкортостан, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан», Госкомитете Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору, Министерству строительства и архитектуры Республики Башкортостан (мероприятие № 1.3.3 основного мероприятия № 1.3 подпрограммы 1.).

5. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей составило 16 012 ед., при плановом значении – 2 500 ед. (мероприятие № 1.1.7 основного мероприятия № 1.1 подпрограммы 1).

6. Проведено 304 приема граждан по вопросам защиты прав потребителей в общественных приемных Регионального исполнительного комитета Башкортостанского регионального отделения Партии «Единая Россия» в муниципальных районах и городских округах Республики Башкортостан (мероприятие № 1.3.5 основного мероприятия № 1.3 подпрограммы 1).

7. В 63 муниципальных районах и городских округах Республики Башкортостан есть ответственные руководители и уполномоченные по осуществлению личного приема граждан по вопросам защиты прав потребителей (мероприятие № 1.3.6 основного мероприятия № 1.3 подпрограммы 1.).

8. Принято 880 программных документов по защите прав потребителей, утвержденных администрациями районов, городских округов и сельских поселений Республики Башкортостан, при плановом значении – 700 ед. (мероприятие № 1.3.7 основного мероприятия № 1.3 подпрограммы 1).

9. Для хозяйствующих субъектов проведены отраслевые семинары и совещания по актуальным вопросам их деятельности. Охват составил 2 462 хозяйствующих субъектов, при плановом значении – 345 (мероприятие № 1.4.1 основного мероприятия № 1.4 подпрограммы 1).

10. В 23 муниципальных образованиях проведены выездные мероприятия в области защиты прав потребителей, которые включают в себя семинары для хозяйствующих субъектов, лекции для учащихся СОШ, СУЗов, ВУЗов, личный прием граждан, консультирование в МФЦ, распространение информационно-справочных

материалов (справочники, буклеты, памятки) (мероприятие № 1.5.1 основного мероприятия № 1.5 подпрограммы 1).

11. Проведен экспресс-анализ качества пищевой продукции в учреждениях социальной сферы. Количество пищевой продукции, проанализированной с использованием технического оборудования для проведения экспресс-анализов в учреждениях социальной сферы составило 19 623 ед., при плановом значении 1 000 ед. (мероприятие № 2.1.7 основного мероприятия № 2.1 подпрограммы 2).

12. Проведены лабораторные исследования образцов алкогольной и спиртосодержащей продукции, направляемых федеральными и региональными органами исполнительной власти в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, с выдачей экспертных заключений по ним. Количество лабораторных исследований и экспертных заключений по ним составило 919 ед., при плановом значении 80 ед. (мероприятие № 2.2.12 основного мероприятия № 2.2 подпрограммы 2).

13. Проведены лабораторные исследования 4 332 образцов пищевой продукции, направляемых государственными (муниципальными) учреждениями социальной сферы Республики Башкортостан, в рамках осуществления контроля за исполнением условий контрактов, заключенных по результатам проведения закупок для государственных нужд Республики Башкортостан, на оказание услуг общественного питания и поставку пищевых продуктов, при плановом значении 2 833 ед. (мероприятие № 2.2.5 основного мероприятия № 2.2 подпрограммы 2).

14. В 752 бюджетных, казенных и автономных учреждениях произведена оценка исполнения государственных и муниципальных контрактов (договоров) заключенных для организации питания в учреждениях социальной сферы, при плановом значении 700 ед. (мероприятие № 2.2.9 основного мероприятия № 2.2 подпрограммы 2).

15. Выделены субсидии организациям и лицам, осуществляющим мероприятия по защите прав потребителей:

- в сфере оказания финансовых услуг (на Олимпиаду по финансовой грамотности, семинары, курсы для преподавателей общеобразовательных организаций, пенсионеров и иных категорий граждан) (мероприятие № 1.1.6 основного мероприятия № 1.1 подпрограммы 1);

- на подготовку претензий, исковых заявлений в защиту прав потребителей социальной группы населения и участие в судебных заседаниях в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей; неопределенного круга потребителей) (мероприятие № 2.1.4 основного мероприятия № 2.1 подпрограммы 2);

- на общественный контроль за соблюдением финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг (мероприятие № 2.1.5 основного мероприятия № 2.1 подпрограммы 2);

- на приобретение на потребительском рынке Республики Башкортостан продовольственных товаров для проведения их лабораторных испытаний в целях мониторинга качества и безопасности» (мероприятие № 2.2.1 основного мероприятия № 2.2 подпрограммы 2).

Постановлением Правительства **Свердловской области** от 19 апреля 2018 года № 185-ПП (ред. от 1 апреля 2021 года) принята Комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы». Объем финансирования – 82,3 млн рублей, объем финансирования в 2021 году – 16,5 млн рублей. Финансирование осуществляется из областного бюджета (11,2 млн рублей) и местного бюджета (5,2 млн рублей).

Структура Программы предусматривает реализацию мероприятий по 6 направлениям:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на формирование комплексной эффективной и доступной защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области. Создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постояннодействующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

2. Информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у граждан, проживающих на территории Свердловской области, навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей, свободного и бесплатного доступа всех категорий граждан к информационным ресурсам, направленным на защиту прав потребителей.

3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Свердловской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика правонарушений.

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров, работ и услуг.

4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на оценку ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояния системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения Свердловской области от недоброкачественных товаров, работ и услуг, в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз.

5. Повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данного направления предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, а также обмен опытом, складывающимся из правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятия охватывают вопросы внедрения и развития дополнительных образовательных программ в сфере защиты прав потребителей.

6. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В 2021 году Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) принимало активное участие в реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы».

Укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области, предусмотрено, как одно из направлений Программы и осуществляется, в том числе в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2021 году состоялось заседание Комиссии, на котором были рассмотрены итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, вопросы нарушения прав потребителей со стороны недобросовестных юридических фирм. На заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты (масок), косметических и иных средств, реализуемых под видом дезинфицирующих; реализации комплексных мер, направленных на сокращение выпуска, завоза и распространения непродовольственной продукции, не соответствующей требованиям качества и безопасности, реализуемой на территории Свердловской области; функционирования системы маркировки товаров контрольными знаками по товарным группам, которые подлежат обязательной маркировке.

Проведено 4 457 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров и 91 – для хозяйствующих субъектов.

Органами местного самоуправления 89 муниципалитетов (из 94) в 2021 г. реализовывались программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (2020 г. – 86).

На базе администраций муниципальных образований предоставлено 77 консультаций. Распространено 390 памяток и 137 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 8 претензий, 1 иска. В конце марта 2020 года консультирование в МФЦ и администрациях было приостановлено по причине распространения коронавирусной инфекции.

Кроме того, в 2021 году был реализован ряд мероприятий:

– в целях реализации комплексных мер, направленных на защиту прав потребителей, в части обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной, пищевой продукции на территории Свердловской области Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство) реализован ряд мероприятий. Так, федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» выполнены лабораторные исследования 74 проб пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов, реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (33,8 %) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается (2021 год – 33,8 %, 2020 год – 37 % и 2019 год – 43 %).

По результатам проведенных лабораторных исследований пищевых продуктов материалы направлены:

- в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер, предусмотренных полномочиями;
- отраслевым союзам товаропроизводителей Свердловской области и руководителям торговых сетей для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для населения в приобретении качественных и безопасных пищевых продуктов.

Кроме того, в целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, информация о результатах лабораторных исследований размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области»¹²³, созданном Министерством (далее – единый областной сайт «Защита прав потребителей»).

Министерством также продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

За отчетный период на едином областном сайте «Защита прав потребителей» в разделе «Новости» размещено более 500 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей в сфере товаров, работ и услуг, и способах защиты нарушенных потребительских прав, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров и оказания услуг населению, санитарных требований законодательства и маркировки товаров.

Дополнительно на официальных сайтах органов местного самоуправления в разделе «Защита прав потребителей» размещены актуальные нормативные правовые акты муниципального образования, утверждающие комплексную муниципальную программу (комплексный план работ), направленную на обеспечение защиты прав потребителей муниципального образования, также специалистами муниципальных образований систематически проводится информирование населения о правах потребителей и способах восстановления нарушенных прав потребителей.

На информационных стендах территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области – Управлений социальной политики Министерства социальной политики и учреждений социального обслуживания размещено более 2 500 экземпляров социальной рекламы на потребительскую тематику.

Министерством инвестиций и развития Свердловской области и подведомственным государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – ГБУ СО «ЦРТ СО») проводилась работа по обеспечению защиты прав потребителей в сфере туризма и туристской деятельности:

- оказание бесплатной юридической помощи;
- информирование туристского сообщества региона, в том числе коллективные средства размещения, о требованиях и рекомендациях контролирующих (надзорных) органов, в том числе Управления путем адресной рассылки и размещения материалов на сайте Министерства и ГБУ СО «ЦРТ СО»;
- организация и проведение обучающих семинаров, мастер-классов, конференций для руководителей и специалистов объектов туристской индустрии.

Так в 2021 году организовано проведение серии бесплатных вебинаров для специалистов сферы туризма и гостеприимства по темам:

¹²³ <http://potrebitel66.ru/>

– «Новое в законодательстве в сфере туризма 2021–2022: нормативы, вступающие в силу в ближайшее время»;

– «Интернет, как инструмент маркетинга и продвижения услуг для сферы туризма и гостеприимства».

Общее количество участников вебинаров составило более 100 человек.

По итогам реализации мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области в 2021 году Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в целях контроля за реализацией производственных программ организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности в сфере водоснабжения и водоотведения на территории Свердловской области утверждены показатели надежности, качества и энергетической эффективности объектов централизованных систем водоснабжения и водоотведения.

Организации ежегодно, до 1 апреля, представляют в Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства отчеты о выполнении производственных программ за предыдущий год.

Из представленных на 1 апреля 2021 года 261 отчетов, в 2020 году целевые показатели надежности, качества и энергетической эффективности 244 производственных программ достигнуты в полном объеме.

По вопросам, возникающим у потребителей в сфере обращения с ТКО, организовано взаимодействие с поставщиками услуги – региональными операторами, потребителям оказываются консультации (лично на приемах, по телефону, в ответах на обращения) с правовым обоснованием предлагаемых путей решения вопросов при предоставлении коммунальной услуги по обращению с ТКО.

В целях защиты прав потребителей в сфере капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Региональным Фондом содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области (далее – региональный оператор) до работ по капитальному ремонту общего имущества допускаются организации, прошедшие отбор и соответствующие требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июля 2016 года № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и в порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».

В договорах на проведение капитального ремонта, заключаемых региональным оператором с подрядной организацией, устанавливается условие и о применении подрядчиком строительных материалов, соответствующих требованиям законодательства, и подтверждении их соответствия путем предоставления сертификатов, технических паспортов или других документов, удостоверяющих качество материалов, конструкций и деталей, применяемых при производстве ремонтно-строительных работ.

По вопросам проведения капитального ремонта, начисления взносов сотрудниками регионального оператора организовано взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирных домах по телефону «Горячей линии», письменным обращениям и онлайн-обращениям (онлайн-консультации) путем размещения формы обратной связи на официальном сайте.

В 2021 году продолжена реализация мероприятий Программы по совершенствованию системы защиты прав потребителей **в городе Москве** на 2020–2024 годы, утвержденной распоряжением Мэра Москвы от 17 декабря 2019 года № 720-РП,

общий объем финансирования которой составляет 277 млн 289,9 тыс. руб., при этом 19 млн 399 тыс. руб. – средства, выделенные в рамках осуществления непрограммных направлений деятельности органов исполнительной власти города Москвы специально для реализации мероприятий Программы.

В соответствии с планом в период с 21 июня 2021 года по 6 сентября 2021 года Управлением Роспотребнадзора по городу Москве (далее – Управление) совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» и префектурами административных округов проведено 1 723 очных консультаций на территории торговых центров и Управ районов города Москвы. План проведения очных консультаций выполнен в полном объеме, проведено 406 консультирования посредством видеоконференцсвязи (ВКС), а также 77 письменных консультаций.

В соответствии с планом в период с 1 октября 2021 года по 30 ноября 2021 года, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» совместно с префектурами административных округов проведено 420 онлайн-консультаций посредством ВКС. План проведения онлайн-консультаций выполнен в полном объеме.

При поддержке Департамента образования и науки и Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы проведены консультирования с участием 3 129 человек в ходе 42 лекций и 60 групповых консультирования.

Управлением в сентябре 2021 года проведено совещание (письмо от 25 октября 2021 года № 01-00464-15) с представителями 9 крупных агрегаторов («Яндекс», «OZON», «Ситимобил», «Самокат», «Деливери Клуб», «Wildberries», «Lamoda») о выработке программ лояльности в отношении потребителей для сокращения количества обращений в сфере интернет-торговли.

Департаментом информационных технологий города Москвы совместно с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» создан Портал потребителя города Москвы (далее – Портал). В настоящее время проект Портала содержит информационные материалы по всем сегментам потребительского рынка, предусматривается работа информационного помощника, есть возможность создания макетов претензий и исковых заявлений.

В рамках Программы на городских телерадиоканалах «ТВ Центр», «Москва 24», «Радио Москвы», «Москва FM», «Москва Доверие» в эфире размещались сюжеты и репортажи, направленные на повышение потребительской грамотности населения, были разработаны 4 печатных материала, анимационный видеоролик 20 и 30 секунд (на электронном носителе) и дополнительный видеоролик для эфира на телеканале «ТВ Центр», который транслировался на городских билбордах до конца 2021 года.

Департаментом информационных технологий города Москвы создан общегородской контактный центр по вопросам защиты прав потребителей города Москвы. Одновременно с запуском Портала потребителя города Москвы единый колл-центр будет функционировать в штатном режиме.

Всего в рамках реализации запланированных мероприятий Программы освоено 119 млн 472,1 тыс. руб.

В целях реализации региональной программы по защите прав потребителей в **Республике Калмыкия**, утвержденной постановлением Правительства Республики Калмыкия от 25 декабря 2019 года № 410, ежегодно с 2020 года, проводится конкурс «100 лучших товаров Республики Калмыкия». Целями конкурса являются стимулирование деятельности хозяйствующих субъектов к улучшению качества и повышению конкурентоспособности продукции и услуг в интересах потребителей; отбор лучших товаров и услуг Республики Калмыкия для участия во Всероссийском конкурсе Программы «100 лучших товаров России». Организацию и проведение конкурса «Лучшие товары Республики Калмыкия» осуществляет Федеральное

бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Астраханской области и Республике Калмыкия» (ФБУ «Астраханский ЦСМ») совместно с Министерством экономики и торговли Республики Калмыкия. Победители конкурса получают право размещать эмблему конкурса «Лучшие товары Республики Калмыкия» на своей продукции и возможность представить продукцию на Всероссийском конкурсе «100 лучших товаров России».

В 2021 году конкурс проводился в номинациях «Продовольственные товары», «Промышленные товары для населения», «Услуги торговли и общественного питания». Рассмотрено 8 заявок, поступивших от 4 юридических лиц (ООО «Территория вкуса», ООО «Степной тюльпан», ООО «Друг степей», Сельскохозяйственный производственный кооператив Племенной завод «Первомайский») и 4 индивидуальных предпринимателей (ИП Дорджиева Б.В., ИП Натырова Н.А., ИП Горяева В.В., ИП Дакиуридзе И.Б.).

По итогам конкурса в номинации «Продовольственные товары» лауреатом признано ООО «Друг степей» (вид деятельности – производство мясных полуфабрикатов), в номинации «Промышленные товары» лауреат ООО «Степной тюльпан» (вид деятельности – производство изделий из бумаги и картона санитарно-гигиенического назначения), в номинации «Услуги торговли» лауреат ИП Горяева В.В. (вид деятельности – розничная продажа рулонных штор и жалюзи).

Постановлением Администрации **Курской области** от 16 декабря 2020 № 1303-па утверждена программа «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы». Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников Программы.

В соответствии с утвержденной Программой ее участники – федеральные, областные структуры, органы местного самоуправления, общественные организации, в течение года отстаивали права и интересы граждан в различных сферах жизнедеятельности: на потребительском рынке, в здравоохранении, образовании, жилищно-коммунальных и финансовых услугах.

В рамках выполнения Программы бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей оказывались во всех 33 муниципальных районах и городских округах.

Количество консультаций, оказанных на личных приемах, по телефону, электронной почте – более 250 тыс. 62 гражданам оказана помощь в составлении документов в судебные органы.

Проведено более 4,5 тыс. тематических, просветительских мероприятий (большинство в режиме онлайн), а также информационных публикаций в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности.

Проводились профилактические мероприятия, направленные на обеспечение качества и безопасности товаров и услуг на потребительском рынке, в том числе сравнительные смотры качества пищевых продуктов, развитие системы добровольной сертификации «Курское качество».

В целях повышения уровня защищённости потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров и исполнителей услуг проводились просветительские мероприятия в виде семинаров, лекций.

В целях повышения уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров и услуг проводились профилактические мероприятия в виде зональных семинаров, конференций, сходов граждан, где слушатели знакомились с действующими нормами и правилами в сфере ведения бизнеса, требованиями правил обслуживания покупателей, обязанностями при

рассмотрении обращений потребителей и мерами ответственности за нарушения, получали ответы на актуальные вопросы.

Особое внимание уделялось повышению правовой грамотности подрастающего поколения, студентов, старшеклассников, для чего в образовательных учреждениях проводились олимпиады, конкурсы, лекции по вопросам правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Кроме того, в отчетном году целевые меры по защите прав потребителей в Курской области предусмотрены в следующих межведомственных региональных документах:

- Программе «Повышение уровня финансовой грамотности населения Курской области на 2018–2023 годы»;

- Государственной программе Курской области «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан в Курской области» (подпрограмма 2 – «Обеспечение качественными услугами ЖКХ населения Курской области»);

- Плана мероприятий по осуществлению государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере розничной торговли на территории Курской области;

- Плана мероприятий по снижению масштабов злоупотребления алкогольной продукцией и профилактике алкоголизма среди населения Курской области;

- Плана мероприятий по борьбе с контрафактной и контрабандной продукцией в Курской области;

- Программе «Развитие конкурентной среды на рынках товаров и услуг Курской области».

Мероприятиями указанных программ и планов предусмотрено: повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей; проведение семинаров, лекций по повышению потребительской грамотности в образовательных учреждениях; проведение сравнительных смотров качества товаров; консультирование потребителей, изготовителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей; освещение в СМИ вопросов защиты прав потребителей, организация «горячих линий»; развитие системы подготовки и переподготовки кадров для отраслей потребительского рынка; проведение межведомственных семинаров и конференций с изготовителями товаров и исполнителями работ и услуг по вопросам исполнения федерального и регионального законодательства, действующего в сфере торговли; проведение семинаров по вопросам защиты прав потребителей с привлечением представителей органов местного самоуправления, отраслевых ассоциаций (союзов) и групп организаций, общественных организаций; расширение сотрудничества с правозащитными организациями, органами местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей, судебная защита прав потребителей, выявление и пресечение фактов продажи некачественной, не соответствующей требованиям стандартов, с признаками фальсификации и контрафакта, опасной для здоровья потребителя продукции, уроки потребительских знаний в средних и высших учебных заведениях с целью повышения финансовой грамотности и др.

В 2021 году была продолжена работа по исполнению подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений. На региональном уровне в 81 субъекте 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).

Основной формой деятельности совещательных органов в 2021 году являлись заседания, которые проводились в соответствии с планом их работы.

Основными задачами совещательных органов в 2021 году зачастую являлись вопросы:

- соблюдения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка, разработка предложений по осуществлению мер по реализации государственной политики в области защиты прав потребителей, формирование комплексного подхода к созданию в регионах действенной системы защиты прав потребителей;

- координации и обеспечения согласованных действий органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями при реализации законодательства о защите прав потребителей в регионе;

- формирования единых подходов к реализации государственной политики по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей, разработка совместных мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, формирование комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей регионов товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья.

Так, распоряжением Губернатора Псковской области от 19 июня 2018 года № 39-УГ при Администрации Псковской области создан координационный совет по вопросам защиты прав потребителей на территории Псковской области.

Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей на территории Псковской области является координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации торговой и промышленной политики Псковской области с учетом прав потребителей, а также для обеспечения взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Псковской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Псковской области и иных организаций в сфере обеспечения защиты прав потребителей на территории Псковской области.

В 2021 году прошло одно заседание, посвященное теме обязательной маркировки товаров средствами идентификации, в заочном формате, по результатам которого проведены встречи с предпринимательским сообществом, для потребителей размещена актуальная информация на указанную тему на сайте Управления, сайтах СМИ Псковской области и многотиражных изданиях.

Кроме того, в 2021 году продолжил работу созданный в 2020 году при Администрации Псковской области оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации, в состав которого входят представители Управления Роспотребнадзора по Псковской области, Администрации Псковской области, органов УВД и таможни. Заседания оперативного штаба проводились в 2021 году ежемесячно. В рамках этих заседаний члены штаба принимали участие в селекторных совещаниях по вопросам введения обязательной маркировки товаров средствами идентификации, организованных Минпромторгом России, обсуждали текущие проблемы, разрабатывали пути их решения.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 23 января 2015 года № 31 «О дополнительных мерах по противодействию незаконному обороту промышленной продукции», в целях координации деятельности территориальных

органов ФОИВ, ОИВ Псковской области и ОМСУ муниципальных образований Псковской области по противодействию незаконному ввозу, производству и обороту промышленной продукции, в том числе контрафактной, а также для мониторинга и оценки ситуации в этой сфере на территории Псковской области распоряжением Губернатора Псковской области от 9 апреля 2015 года № 21-РГ, создана Комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Псковской области. В состав Комиссии включен руководитель Управления Роспотребнадзора по Псковской области.

Заседания комиссии проходили в 2021 году ежеквартально. Тематика проводимых заседаний в основном была посвящена незаконному обороту продукции, особое внимание уделялось реализуемой и ввозимой из Республики Беларусь табачной продукции без специальных (акцизных) марок Российской Федерации. Заслушивались доклады руководителя территориального органа Роспотребнадзора, давались поручения по данному направлению работы.

Распоряжением Губернатора Псковской области от 31 июля 2020 года № 83-РГ создан Координационный совет при Администрации области по повышению финансовой грамотности населения Псковской области. В состав Координационного совета включен представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Псковской области.

Ключевым направлением работы данного Координационного совета является организация взаимодействия федеральных и региональных органов исполнительной власти, Банка России и образовательных организаций при реализации в Псковской области основных направлений Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы.

Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 11 апреля 2018 года № 284 утверждены состав и положение Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей, который является постоянно действующим коллегиальным и совещательным органом, созданным в целях обеспечения координации деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, с органами местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, с общественными объединениями потребителей в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, формирования единых подходов к решению задач социально-экономического развития Санкт-Петербурга с учетом прав потребителей.

В 2021 году организовано и проведено два заседания Координационного совета, на которых рассмотрены вопросы качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых в Санкт-Петербурге, и в первую очередь лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан, обеспечения жителей Санкт-Петербурга доступным и качественным медицинским обслуживанием, лекарственными средствами, техническими средствами реабилитации, защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции, соблюдения прав социально уязвимых групп населения, внесудебного урегулирования споров.

По итогам заседаний было принято решение о продолжении реализации пилотного проекта, связанного с консультированием потребителей города Санкт-Петербурга по вопросам защиты их прав в помещениях внутригородских и муниципальных образованиях, ежеквартальному представлению материалов о проведенных консультациях, результатах экспертиз общественного контроля для актуализации Информационного портала по защите прав потребителей, координации работы специалистов внутригородских муниципальных образований с обращениями граждан, организации доступа специалистов муниципальных образований к

Информационному portalу по защите прав потребителей, размещении на портале информации Банка России, касающейся защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения. Также было принято решение рассмотреть возможность обеспечения доступа к использованию мобильных приложений агрегаторов такси инвалидам с нарушением зрения, использующим программы экранного доступа.

В 2021 году была продолжена работа координационного Совета при Губернаторе Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей (постановление Губернатора Новосибирской области от 22 ноября 2017 года № 218).

В соответствии с планом работы в отчетном периоде проведены два заседания Координационного Совета, на которых были рассмотрены актуальные вопросы в области защиты прав потребителей: о реализации мероприятий региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 годы», в том числе в сфере предоставления медицинских и фармацевтических услуг, услуг связи, повышении финансовой грамотности населения, о мерах по пресечению обращения на рынке нефтепродуктов, цемента, бетона, кабельной продукции, несоответствующих требованиям технических регламентов и государственных стандартов, защиты прав потребителей социально уязвимых категорий потребителей.

По итогам проведения заседаний координационного Совета приняты решения, направленные на повышение уровня информированности населения о правах потребителей, создание благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, в первую очередь для социально-уязвимой категории потребителей, продолжение реализации на территории Новосибирской области региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области» на последующие годы с учетом результатов, вопросов и проблем, возникших в ходе ее реализации и другое.

С целью создания в Иркутской области благоприятных условий для обеспечения прав потребителей при Губернаторе Иркутской области указом Губернатора Иркутской области от 27 октября 2017 года № 204-уг утверждено положение о Координационном совете по вопросам обеспечения прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей.

В состав координационно-совещательного органа вошли руководители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Иркутской области, территориального учреждения Банка России, представители общественных объединений по защите прав потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций.

В декабре 2021 года было проведено заочное заседание Координационного совета по вопросам реализации торговой и промышленной политики, на котором рассмотрены и обсуждены следующие вопросы:

- об основных итогах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 9 месяцев 2021 года и задачах на 2022 год;
- о принятии и реализации муниципальных программ по защите прав потребителей в муниципальных образованиях Иркутской области;
- о наиболее значимых проблемах защиты прав потребителей в Иркутской области в 2021 году;
- о предупреждении реализации контрафактной алкогольной продукции и спиртосодержащей продукции с содержанием метилового спирта на территории Иркутской области;

- о результатах проведенных в 2021 году мероприятий по пресечению хищений кабельного оборудования с линейно-кабельных сооружений связи;

- о реализации практического опыта города Москвы в части использования цифровой платформы по нестационарным торговым объектам и ярмаркам, возможности внедрения данной системы на территории Иркутской области и о регулировании ярмарочной деятельности в Иркутской области.

По итогам заседания Координационного совета был сформулирован ряд конкретных необходимых мер, направленных на решение поставленных в ходе заседания проблемных вопросов.

Территориальным подразделениям федеральных органов исполнительной власти (Роспотребнадзора, МВД) в Иркутской области было предложено:

- продолжить работу по пресечению реализации контрафактной алкогольной продукции и спиртосодержащей продукции с содержанием метилового спирта на территории Иркутской области, особенно в период новогодних и рождественских праздников, в том числе на автозаправочных станциях, станциях технического обслуживания, автомоечных комплексах, пунктах шиномонтажа и др., а также с лицами, осуществляющими придорожную торговлю;

- оказывать помощь при обращении граждан, права которых нарушены в результате действий акционерного общества «Страховая компания «Колымская», в составлении исковых заявлений для обращения в суд за защитой нарушенных прав и обеспечить их защиту в суде в случае их обращения;

- в целях правового просвещения граждан разместить на официальных сайтах в сети интернет информацию о наиболее распространенных нарушениях прав потребителей при заключении договоров страхования.

Службе потребительского рынка и лицензирования Иркутской области:

- обеспечить внесение изменений в Положение о порядке организации ярмарок на территории Иркутской области и продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на них и требованиях к организации продажи товаров на ярмарках, организованных на территории Иркутской области, утвержденное постановлением Правительства Иркутской области от 17 ноября 2010 года № 284-пп;

- проработать совместно с органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области системы использования цифровой платформы по нестационарным торговым объектам и ярмаркам на примере практического опыта города Москвы.

Мэрам (главам администраций) муниципальных образований Иркутской области:

- обеспечить достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах в сети интернет;

- разработать и принять муниципальные программы по защите прав потребителей. Информацию о принятии указанных программ направить в службу потребительского рынка и лицензирования Иркутской области;

- размещать на официальных сайтах в сети интернет принятые муниципальные программы по защите прав потребителей, информацию об итогах реализации в 2021 году действующих муниципальных программ по защите прав потребителей.

Необходимо также отметить, что в 4 субъектах Российской Федерации: Республике Адыгея, Ярославской области, Тверской области и городе Москве специальный совещательный орган по вопросам обеспечения защиты прав потребителей не создан.

Однако, Мэром Москвы С.С. Собяниным было принято решение о создании Межведомственной рабочей группы по вопросам обеспечения защиты прав

потребителей и разработан проект ее положения. В состав Межведомственной рабочей группы вошли представители 9 Департаментов города Москвы, Управления Роспотребнадзора по городу Москве, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (МФЦ), ГКУ города Москвы «Информационный город», Комитет общественных связей и молодежной политики города Москвы.

Также представитель Управления Роспотребнадзора по городу Москве входит в состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в г. Москве, который принимает участие в постоянных заседаниях городского штаба при Правительстве города Москвы по координации деятельности в области использования интеллектуальной собственности, контроля за оборотом аудио-видеопродукции, компьютерных информационных носителей, противодействия реализации контрафактной продукции в сфере высоких технологий, предупреждения и пресечения несанкционированной торговли, незаконного оборота алкогольной продукции, а также в состав Штаба по защите прав и законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности города Москвы.

В Тверской области Постановлением Губернатора от 1 сентября 2017 года № 135-пг создана Комиссия по содействию развитию конкуренции и обеспечению социально-экономической стабильности, в задачи и функции которой включено рассмотрение вопросов в сфере защиты прав потребителей.

Проведенный значительный объем работы, созданной на региональном уровне системы защиты прав потребителей позволил в сложных в эпидемиологическом и экономическом плане условиях 2021 года обеспечить потребительскую безопасность и необходимое соблюдение прав и интересов жителей регионов Российской Федерации.

6.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

Проведение эффективной потребительской политики во многом зависит от единого понимания ее целей и задач органами исполнительной власти на федеральном и региональном уровнях и органами местного самоуправления, согласованности их действий. Для многих потребителей важным аргументом в выборе органа (государственная, муниципальная власть или юридические службы, адвокатура), в который они хотели бы обратиться за помощью, служит тот факт, что органы местного самоуправления осуществляют консультирование потребителей, оказывают помощь в составлении исковых заявлений, бесплатном сопровождении дел в судах, наиболее приближены к месту проживания граждан и объективно владеют всей информацией о состоянии торговли, общественного питания и бытового обслуживания непосредственно на территории муниципального округа. Таким образом, в системе государственных органов, от деятельности которых зависит организация надежной защиты прав потребителей, особое место занимают органы местного самоуправления, о чем свидетельствуют статистические данные, приведенные ниже.

В 2021 году продолжено осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления, предусмотренное статьей 44 Закона «О защите прав потребителей».

По данным Федеральной службы государственной статистики¹²⁴ в 2021 году в Российской Федерации зарегистрировано 20 846 муниципальных образований.

¹²⁴ <https://rosstat.gov.ru/munstat>

Согласно информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, в 2021 году в органы местного самоуправления¹²⁵ поступило на рассмотрение 431 838 (в 2020 году – 401 012, 2019 году – 372 439) обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них доля письменных обращений составила 58 % (250 466), а устных – 42 % (181 372).

По сравнению с 2020 годом количество обращений, поступивших в 2021 году в ОМС, увеличилось на 30 826 обращений (7,1 %).

Анализ обращений показал, что, как и в предыдущие годы наибольшая часть всех обращений, поступивших в ОМС, приходится на сферу торговли 48 % (207 282), при этом основные вопросы касались нарушения прав потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения (сотовые телефоны, аудио-, видео- и бытовая техника и др.), продовольственных товаров, мебели, неудовлетворения в добровольном порядке требований покупателей при предъявлении претензий в соответствии с Законом о защите прав потребителей, по соблюдению санитарно-эпидемиологических требований по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и разъяснению режима работы организаций и индивидуальных предпринимателей.

Далее следует сфера ЖКХ – 17 % (73 412), финансовые услуги – 8 % (34 547), туристские услуги – 6 % (25 910), прочие – 21 % (90 686) (рис. 6.2.1).

В сфере оказания услуг основное количество обращений было связано с нарушениями при предоставлении услуг связи (кабельное телевидение, сотовая и междугородняя связь, интернет, почтовые услуги), жилищно-коммунальных услуг, некачественно или несвоевременно оказанных бытовых услуг (ремонт сложной бытовой техники, помещений, установка окон, дверей, изготовление и доставка мебели и т. п.), финансовых услуг (кредитных, страховых), туристских услуг – возвращение путевок в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

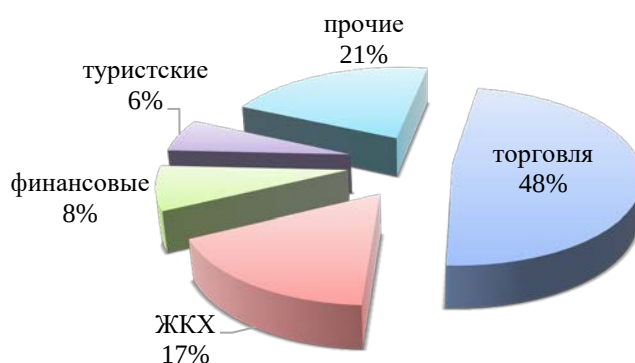


Рис. 6.2.1. Структура обращений в органы местного самоуправления в 2021 году

Наибольшее количество обращений в 2021 году поступило в ОМС г. Москвы (64 530), Челябинской области (61 161), Ростовской области (48 102), Калужской области (27 983), Краснодарского края (20 913), Новосибирской области (18 656), Белгородской области (16 353), Ульяновской области (14 687), Саратовской области (14 628).

Основной формой оказания органами местного самоуправления населению помощи по вопросам защиты прав потребителей в 2021 году явилось устное консультирование на личных приемах граждан и консультации по телефонам «горячей

¹²⁵ Далее – ОМС

линии», включающие вопросы продажи товаров, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых и иных услуг. Консультации получили более 90 163 человек (в 2020 г. – 210 000 человек). Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты ОМС Краснодарского края (8 962), Ханты-Мансийского автономного округа (8 891), республики Адыгея (8 150), Кемеровской области (7 252), Новгородской области (6 496).

Наряду с консультированием потребителей органами местного самоуправления на постоянной основе проводилась работа по информированию граждан о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В местных СМИ: газетах, электронных СМИ, на радио и телевидении опубликованы статьи, материалы, информации по вопросам защиты прав потребителей, проходили выступления, давались интервью, в том числе посвященные Всемирному дню прав потребителей.

Совместно с муниципальными органами при активном участии территориальных органов Роспотребнадзора для потребителей во многих общеобразовательных учреждениях проведены уроки-практикумы, беседы, семинары, конкурсы, викторины по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей, рассмотрению темы Всемирного дня прав потребителей – «Решить проблему пластикового загрязнения планеты» («Tackling Plastic Pollution»).

Так, в 2021 году органами местного самоуправления проведено более 19 600 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, в интернете и на официальных сайтах органов местного самоуправления), что на 3 100 мероприятий больше по сравнению с 2020 годом (16 500).

При этом из 19 600 мероприятий, 30 % (5 880) мероприятий проведено для социально уязвимых категорий граждан.

Другой действенной формой в работе с потребителями является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий к продавцу (исполнителю), а также непосредственно составление проектов исковых заявлений с целью восстановления нарушенных потребительских прав.

По представленным территориальными органами Роспотребнадзора данным, с целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан в 2021 году в порядке досудебного урегулирования спора ОМС оказана помощь в составлении 62 800 досудебных претензий (в 2020 году – 64 300 претензии), а также подготовлено порядка 6 530 проектов исковых заявлений (в 2020 году – 6 100 проекта исковых заявлений).

Также ОМС проводилась работа по информированию представителей хозяйствующих субъектов о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано более 145 000 разъяснений и консультаций продавцам (исполнителям) по применению законодательства о защите прав потребителей.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами ОМС с хозяйствующими субъектами, более чем по 55 080 обращениям (38 %), требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2020 году – по 54 400 обращений).

При содействии специалистов муниципальных образований потребителям в досудебном порядке возвращено 75 470,0 тыс. руб. (в 2020 году – 74 300,0 тыс. руб.).

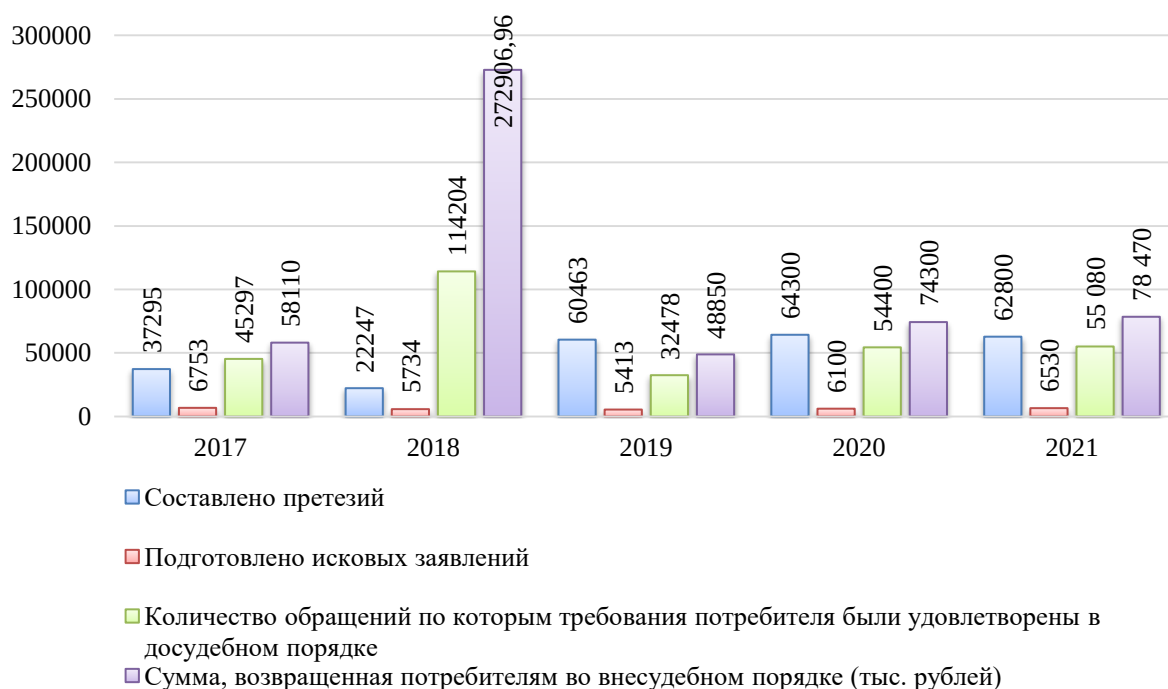


Рис. 6.2.2. Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

Наибольшее количество денежных средств, возвращенных органами местного самоуправления в досудебном порядке в Оренбургской области – 11 400,00 тыс. руб., Краснодарском крае – 11 086,549 тыс. руб., Волгоградской области – 6 000,0 тыс. руб., Тамбовской области – 5 000,0 тыс. руб. и Самарской области – 4 458,00 тыс. руб.

По-прежнему наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды для защиты нарушенных прав.

В 2021 году органами местного самоуправления было подано 907 исковых заявлений в защиту прав потребителей (в 2020 году – 1 284).

Судебными органами удовлетворено 426 исковых заявлений, 298 исковых заявлений находятся на стадии рассмотрения, по 69 исковым заявлениям не приняты судебные решения, по 27 исковым заявлениям заключено мировое соглашение, по 87 исковым заявлениям производство прекращено.

При этом в 2021 году судами присуждено в пользу потребителей 19 777,600 тыс. руб.

Кроме того, в части информирования контролирующих (надзорных) органов за 2021 год в территориальные органы Роспотребнадзора ОМС направлено 340 (в 2020 году – 420) извещений о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления функционируют в 13 субъектах Российской Федерации (в 2020 году – в 24): по 20 отделов в Ставропольском (20) и Краснодарском (20) краях, Республике Татарстан (6), Ярославской (2) и Белгородской (2) областях, Забайкальском крае (3), Республике Марий Эл (3), Саратовской (1), Смоленской (1), Новосибирской (1) и Вологодской (1) областях.

Ввиду определенных сложностей местного финансирования органы местного самоуправления не имеют возможности по созданию отдельных структурных подразделений.

Практика показывает, что в связи с упразднением самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях и городских округах, выполнение этих функций отраслевыми подразделениями не позволяет обеспечить действенный контроль за соблюдением прав потребителей в различных секторах потребительского рынка и значительно сужает их полномочия, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей».

В 72 субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

В 2021 году приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей в 35 субъектах Российской Федерации: Свердловской области (89), Республике Башкортостан (53), Нижегородской области (46), городе Санкт-Петербурге (42), Брянской области (33), Амурской области (29), Республике Крым (27) и Чувашской Республике – Чувашии (26), Ульяновской области (25), Новгородской (22), Кемеровской (21) и Саратовской (16) областях, Красноярском крае (15), Ленинградской (14), Иркутской (12), Белгородской (12), Тюменской (11), Волгоградской (11) и Вологодской (11) областях, Республике Северная Осетия – Алания (8), Ставропольском крае (8), Республике Удмуртия (8), Воронежской области (7), Ямало-Ненецком автономном округе (5), Новосибирской области (5), Пермском крае (4), Курской области (3), Самарской (2), Тамбовской области (2) областях, Республике Бурятия (2), Республике Марий Эл (1) и Саха (Якутия) (1), Омской области (1) и Чукотском автономном округе (1).

При этом, в 44 субъектах Российской Федерации при отсутствии муниципальных программ мероприятия по защите прав потребителей реализуются в рамках иных программных документов, включающих в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей.

Особое значение имеет взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с ОМС в рамках заключенных соглашений, целью которых является определение порядка взаимодействия с целью координации деятельности по развитию правовой грамотности потребителей, субъектов предпринимательской деятельности, по пресечению фактов нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей на территориях муниципальных образований.

Органы местного самоуправления могут:

- принимать и реализовывать программы и планы мероприятий по защите прав потребителей;

- в рамках данных программ (и вне их рамок) с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов, социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на местных телевизионных каналах, на официальном сайте администрации

- продолжать взаимодействие по вопросам консультирования граждан с территориальными органами Роспотребнадзора и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте Российской Федерации.

Так, в **Кемеровской области – Кузбассе** 16 городских округов, 16 муниципальных округов и 2 муниципальных района.

С главами администраций городских округов и муниципальных районов Кемеровской области – Кузбасса Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (далее – Управление) заключено 34 соглашения о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей.

В 2021 году в рамках 20 муниципальных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей» реализовались программные мероприятия, направленные на защиту потребительских прав.

В отчетном периоде в 3 (8,8 %) муниципальных образованиях региона имеются структурные подразделения по защите прав потребителей с численностью сотрудников от 2 до 3 человек: в Анжеро-Судженском, Междуреченском и Осинниковском городских округах Кемеровской области.

В 31 (91,2 %) муниципальном образовании Кемеровской области функции по защите прав потребителей возложены на подразделения, занимающиеся вопросами торговли, потребительского рынка, развития предпринимательства, экономики, ЖКХ.

На территории Тайгинского городского округа с 2013 года на постоянной основе работает Комиссия по мониторингу ситуации на алкогольном рынке, выявлению и пресечению реализации контрафактного алкоголя.

Органами местного самоуправления проводятся обследования предприятий торговли, бытового обслуживания и общественного питания на предмет соблюдения правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей с последующим информированием Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу об имеющихся на объектах потребительского рынка нарушениях.

Органами местного самоуправления организуются рабочие встречи предпринимательского сообщества и Управления. Мероприятия проводятся с целью повышения уровня информированности предпринимательского сообщества о правах и обязанностях, мотивации к исполнению требований законодательства в области защиты прав потребителей, законодательства в области технического регулирования и санитарно-эпидемиологического благополучия, доводится информация о внесенных в них изменениях, а также возможностях информационных ресурсов Роспотребнадзора.

В 2021 году органами местного самоуправления Кемеровской области использовались информационно-просветительские средства реализации защиты прав потребителей, такие как публикация и размещение материалов в прессе, через интернет-ресурсы, в т.ч. на официальных сайтах органов местного самоуправления, работа «виртуальных приемных», оформление информационных стендов, принятие участия в семинарах, теле- и радиопередачах, пресс-конференциях, проведение учебных занятий в образовательных учреждениях среди учащихся, проведение тематических бесед с трудовыми коллективами, выездное консультирование, разработка и распространение памяток для потребителей, разъяснительная работа с предпринимателями и представителями предприятий потребительского рынка.

В 2021 году органами местного самоуправления Кемеровской области проведено 3 112 мероприятий по просвещению граждан по вопросам правоприменения потребительского законодательства, направленных на формирование потребительской культуры и соответствующего правового поведения.

В отчетном периоде, в связи с введением на территории Кемеровской области – Кузбасса ограничительных мер по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), органами местного самоуправления региона при приеме и рассмотрении обращений граждан использовались преимущественно дистанционные способы: по телефону и с помощью электронных коммуникаций.

Органами местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса в 2021 году рассмотрено 2 196 (2020 г. – 2 160) обращений потребителей, из которых по 2 118 обращениям даны разъяснения норм законодательства, 65 обращений направлены для рассмотрения в Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу, 13 обращений – в правоохранительные органы. Удовлетворено требований потребителей в досудебном порядке – 679.

Органами местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса в 2021 году гражданам оказаны 7 252 консультации (2020 году – 6 742) по телефону, по телефонам «горячей линии», «прямой линии», а также в ходе выездного консультирования.

Структура обращений граждан в органы местного самоуправления представлена следующим образом:

– торговля	– 63,1 %;
– услуги	– 36,9 %, из них:
– жилищно-коммунальные услуги	– 14,3 %
– финансовые, страховые услуги	– 3,5 %
– туристские услуги	– 1,9 %
– прочие услуги	– 17,2 %.

По-прежнему, объектом особого внимания остается сфера торговли – 4 576 обращений или 63,1 % от общего количества поступивших от потребителей вопросов, озвученных в жалобах и при консультировании. В основном нарушались права потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения, мебели, обуви, швейных и меховых изделий, алкогольной продукции, продуктов питания, детских игрушек, угля. В сфере оказания услуг наибольшее число обращений потребителей составляют жалобы на некачественное изготовление мебели, ремонт и техническое обслуживание бытовой техники, радиоэлектронной аппаратуры, нарушение сроков при оказании услуг (выполнении работ), на предоставление коммунальных, бытовых услуг ненадлежащего качества. Актуальными для граждан остаются вопросы, связанные с предоставлением кредитных услуг и сопутствующих им услуг страхования, а также оказанием услуг связи, в частности, подключением операторами связи платного контента без согласия потребителя.

Отличительной особенностью истекшего года явилась заинтересованность потребителей в вопросах исполнения требований санитарного законодательства в связи с установлением на территории региона режима повышенной готовности для недопущения дальнейшего распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также о порядке проведения вакцинирования против новой коронавирусной инфекции (тип вакцины, противопоказания, необходимость сдачи анализа на антитела и др.).

В отчетном периоде в порядке досудебного урегулирования спора специалистами ОМС Кемеровской области оказана помощь потребителям в составлении 972 претензий о несоответствии товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора в адрес продавцов (исполнителей услуг).

Кроме того, в 2021 году органами местного самоуправления потребителям оказана помощь в составлении 11 исковых заявлений в суд по защите прав потребителей, а также подано в интересах отдельных потребителей в судебные органы 4 иска, по результатам рассмотрения которых заявленные требования удовлетворены. В защиту неопределенного круга потребителей иски органами местного самоуправления в истекшем периоде не предъявлялись.

Иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей в 2021 году не подавались.

Органы местного самоуправления **Волгоградской области** являются соисполнителями программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2021–2023 годы», целью которой является развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленной на минимизацию рисков нарушения

законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

По информации администраций муниципальных образований региона, в целях повышения эффективности защиты прав потребителей на подведомственных территориях, в 11 органах местного самоуправления региона приняты соответствующие муниципальные программы.

По данным органов местного самоуправления Волгоградской области, по итогам 2021 года на территории региона защита прав потребителей обеспечивается в 37 муниципальных районах и городских округах Волгоградской области, в том числе в 8 территориальных подразделениях Волгограда, с общей численностью работников – 62 человека.

В городском округе города Волжский защита прав потребителей администрацией не осуществляется, полномочия реализуются территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления региона отсутствуют и исполнение этих функций возложены на работников других структурных подразделений (подразделения потребительского рынка и защиты прав потребителей, правовые и юридические службы, подразделения по экономике и финансам, муниципального имущества, землепользования и другие структуры).

В 2021 году специалистами в области защиты прав потребителей муниципальных образований региона рассмотрено 5 822 обращения граждан о нарушении их прав как потребителей (98,4 % к 2020 г.), из них:

- письменных обращений – 420 (85,0 %);
- устных обращений – 5 402 (99,6 %).

Из общего количества поступивших обращений порядка 750 жалоб на качество приобретенных товаров и оказанных услуг.

При выполнении работ (оказании услуг) потребителям выявлено 237 нарушений.

В досудебном порядке рассмотрено 1 117 обращений (19,1 % от общего количества поступивших обращений).

В ходе рассмотрения обращений специалистами органов местного самоуправления региона подготовлено 1 161 претензия (109,5 % по отношению к 2020 году) и 163 исковых заявления (104,3 % по отношению к 2020 году).

В результате рассмотрения в досудебном порядке потребителям возмещен материальный ущерб на сумму свыше 6 млн руб. (125,8 % по отношению к 2020 году), выплачено неустойки на сумму 87,3 тыс. руб. (124,7 % по отношению к 2020 году).

В ходе рассмотрения обращений специалистами органов местного самоуправления региона дано 5 249 консультаций (101,8 % по отношению к 2020 году).

По-прежнему, наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды.

В 2021 году специалистами органов местного самоуправления Волгоградской области подано 121 исковое заявление в защиту прав потребителей (118,2 % по отношению к 2020 году).

Судебными органами удовлетворено 87 исковых заявлений, отказано в 12 исках, по 9 исковым заявлениям заключены мировые соглашения.

По решению суда общая сумма взыскания в пользу потребителей составила свыше 5 100,0 тыс. руб. (156,8 %), в том числе:

- материального ущерба – 4 003,100 тыс. руб.;
- морального вреда – 113,4 тыс. руб.;

– неустойки – 989 тыс. руб.

За неисполнение законных требований потребителей в добровольном порядке взыскано в судах штрафов на сумму 263 200 руб. пользу потребителей.

До принятия судом решений по искам потребителей специалисты принимали участие в 116 судебных заседаниях в качестве уполномоченных органов, выступающих в судебном процессе в целях дачи заключения по делу.

На территории **Краснодарского края** распоряжением Главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 марта 2018 года № 67-р «О создании совета по обеспечению прав потребителей в Краснодарском крае» главам муниципальных образований Краснодарского края рекомендовано создать аналогичные советы по обеспечению прав потребителей, а в соответствии с утвержденной приказом руководителя департамента потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края от 29 декабря 2018 года № 160 региональной программой «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы» участниками данной программы, в том числе являются муниципальные образования Краснодарского края.

Краснодарский край насчитывает 44 муниципальных образования. Взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и 44 муниципальными образованиями Краснодарского края осуществляется на основании заключенных в 2010 году соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей. Во всех 44 муниципальных образованиях края реализуются полномочия по защите прав потребителей, из них: 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 17 – комплексные отделы (например: отдел потребительской сферы и защиты прав потребителей); в 4 муниципальных образованиях вопросами защиты прав потребителей занимаются специалисты секторов потребительской сферы; в 20 – специалисты в составе отделов, управлений администраций муниципальных образований (отдел сельского хозяйства и потребительской сферы; управление торговли и бытового обслуживания). Всего в органах местного самоуправления вопросами защиты прав потребителей занимаются 111 специалистов.

Во всех 44 муниципальных образованиях Краснодарского края ведется активная работа по защите прав потребителей.

В 2021 году общее количество поступивших и рассмотренных обращений органами местного самоуправления Краснодарского края по сравнению с 2020 годом увеличилось с 13 261 до 20 913 обращений, т. е. на 36,6 %. Специалистами муниципальных образований городов и районов Краснодарского края, занимающихся вопросами защиты прав потребителей всего рассмотрено 20 913 обращений потребителей, в том числе 11 951 (57,2 %) письменных и 8 962 (42,8 %) устных.

Из общего количества обращений (20 913) проведено 8 962 консультации, в том числе по вопросам в сферах: торговли – 2 161; общественного питания – 91; бытовых услуг – 188; услуг связи – 85; жилищно-коммунальных услуг – 5 219; строительных – 27, туристско-экскурсионных – 25; медицинских – 47; банковских – 9; образовательных – 176; санаторно-курортных – 362; прочих услуг – 551.

Всего в 2021 году специалистами муниципальных образований Краснодарского края подготовлено 86 исков в защиту прав потребителей, что на 53 (61,6 %) меньше по сравнению с 2020 годом (139 исков).

Всего потребителям возмещено ущерба на сумму 13 422,03 тыс. руб. (в 2020 году – 15 130,393 тыс. руб.), из них 2 335,481 тыс. руб. (в 2020 г. – 2 404,681 тыс. руб.)

возмещено на основании решения суда, в досудебном порядке – 11 086,549 тыс. руб. (в 2020 г. – 12 725,712 тыс. руб.).

Иски о прекращении противоправных действий изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в суды не подавались.

Аналитическая информация органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей весьма полезна для органов исполнительной власти при формировании потребительской политики на региональном и федеральном уровнях, а также для проведения объективной оценки эффективности уровня защиты прав потребителей на местах.

6.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает не только государственную, но и общественную защиту прав потребителей, а также общественный контроль над соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в данной области. Для этого создаются специальные общественные объединения в организационно-правовой форме ассоциаций (союзов).

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей вправе осуществлять именно общественный контроль соблюдения прав и интересов потребителей с применением соответствующих мер общественного воздействия на изготовителя (исполнителя, продавца). Действенными мерами являются разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей, консультирование, оказание помощи в составлении искового заявления и сопровождении дел при судебной защите, широкое информирование населения через СМИ о правах потребителей.

В 2021 году продолжилась работа общественных объединений в обеспечении защиты прав потребителей, предусмотренная статьей 45 Закона «О защите прав потребителей».

Так, по информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации, в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2022 года содержатся сведения о 1 337 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей, тогда как 2020 году таких организаций было зарегистрировано 1 436, а в 2019 году 1 931 (приложение 4).

Практически половина от всех общественных объединений потребителей зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах 637 организаций (в 2020 г. – 685, а в 2019 г. – 976 организаций), в Сибирском федеральном округе находятся 160 организаций (в 2020 г. – 209, а в 2019 г. – 215 организаций), в Северо-Западном федеральном округе – 185 организаций (в 2020 г. – 185, а в 2019 г. – 195 организаций), в Южном федеральном округе – 146 организаций (в 2020 г. – 145, а в 2019 г. – 123 организации), в Уральском федеральном округе – 106 (в 2020 г. – 108, а в 2019 г. – 117 организаций), в Дальневосточном федеральном округе – 45 организаций (в 2020 г. – 57, в 2019 г. – 253) и Северо-Кавказском федеральных округах – 58 организаций (в 2020 г. – 57, а в 2019 г. – 60).

Как следует из представленной информации Минюста России, количество общественных объединений в 2021 году по сравнению с 2020 годом снизилось на 99 организаций (6,9 %) (рис. 6.3.1).

Снижение произошло за счет ликвидации многих общественных объединений из-за отсутствия финансирования, нехватки профессиональных кадров, отсутствия методического обеспечения по решению конкретных задач.

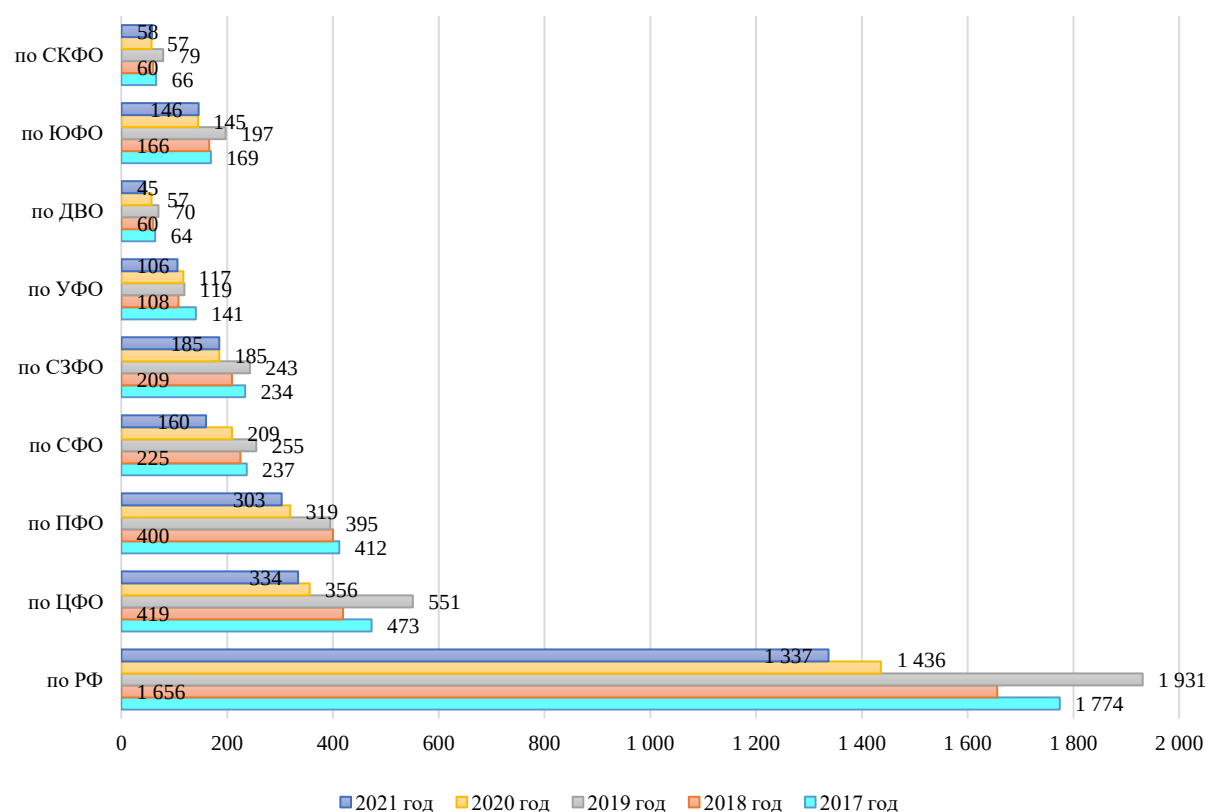


Рис. 6.3.1. Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России за 2017–2021 гг.

Взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) в субъектах Российской Федерации, а также координация деятельности по выработке общей стратегии реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне 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, которые в настоящее время действуют в 73 субъектах Российской Федерации.

По состоянию на 1 января 2021 года на территории Российской Федерации действовали 69 Консультативных советов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора, в состав которых были включены представители различных общественных объединений потребителей (в 2020 году – 68).

Однако работа по взаимодействию с общественными организациями ведется и через иные совещательные органы, созданные в 23 субъектах Российской Федерации, таких как: республики Алтай, Коми, Марий Эл, Саха (Якутия), Мордовия, Архангельская, Курганская, Новгородская, Новосибирская, Сахалинская, Оренбургская, Ярославская, Челябинская, Томская и Тюменская области, Краснодарский, Пермский и Приморский края, куда помимо представителей территориальных органов Роспотребнадзора входят и общественные организации.

По данным Минюста России, в 4 субъектах Российской Федерации – Ненецкий и Чукотский автономные округа, Республика Тыва и Еврейская автономная область – общественные объединения, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей, отсутствуют.

Как следует из представленной территориальными органами Роспотребнадзора информации в 2021 году в условиях пандемии была продолжена работа общественных организаций, которая сосредоточена на консультировании населения по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи потребителям при отстаивании своих интересов путем подготовки претензий в адреса хозяйствующих субъектов, обращений в государственные органы власти, исковых заявлений в судебные органы, представления интересов потребителей в суде, кроме того, общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на повышение правовой, в том числе финансовой грамотности населения.

Так, за отчетный период общественными организациями было проведено 690 мероприятий (в 2020 году – 1 036), направленных на повышение потребительской грамотности населения и профилактику правонарушений в приоритетных сферах деятельности в рамках совместных «горячих линий», «круглых столов», оказано 43 178 (в 2020 году – 42 525) юридических консультаций, рассмотрено 12 559 (в 2020 году – 54 742) обращения потребителей, оказана помощь в сборе и предоставлении доказательств, в том числе проведено 1 694 (в 2020 году – 1 340) потребительских экспертиз и 250 (в 2020 году – 144) лабораторных исследований продовольственных товаров по физико-химическим показателям и показателям безопасности. За отчетный период общественными организациями было подготовлено 10 659 (в 2020 году – 53 752) претензий, в досудебном порядке 1 850 потребителям (в 2020 году – 3 078) возвращены денежные средства на сумму 27 687 тыс. руб. (в 2020 году – 54 508 тыс. руб.), оказана помощь в подготовке 3 100 (в 2020 году – 12 813) исковых заявлений в суд в целях защиты прав потребителей, в 526 (в 2020 году – 254) случаях общественные организации обеспечили представительство интересов потребителей в суде. По результатам решения судов в пользу потребителей взыскано около 76,053 тыс. руб. (в 2020 году – 39,009 тыс. руб.).

В 2021 году общественными организациями в территориальные органы Роспотребнадзора было направлено 225 извещений, содержащих информацию о фактах нарушений прав потребителей, выявленных при осуществлении общественного контроля в предприятиях торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, по результатам рассмотрения которых, в адрес индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, допустивших указанные нарушения, территориальными органами Роспотребнадзора вынесено 214 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

Так, в городе **Санкт-Петербурге** зарегистрировано более 70 общественных организаций потребителей, из них активно осуществляют свою деятельность – 25 организаций, 9 объединены в 2 ассоциации: ассоциацию региональных общественных организаций «Выбор потребителя» – 4 организации, межрегиональную ассоциацию общественных объединений потребителей «Северо-Запад» – 5 организаций.

Основной формой сотрудничества Управления с общественными объединениями потребителей являются соглашения о сотрудничестве, которые направлены на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите. Управлением с 17 общественными организациями заключены соглашения о взаимодействии и сотрудничестве.

Общественными организациями Санкт-Петербурга в 2021 году:

– дано 13 649 консультаций потребителям, составлено 347 претензий, проведено 1 336 экспертиз оценки качества товаров и услуг;

– направлено 46 исков в суды в защиту потребителей;

– направлены в Управление 152 извещения о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества на основании жалоб потребителей;

– проведены дни открытых дверей ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Европейской недели качества совместно с общественной приемной «Единая Россия» для жителей Санкт-Петербурга;

– подготовлены и выпущены методическое пособие «Сборник памяток и рекомендаций при оказании услуг в различных сферах потребительского рынка», «Практическое пособие по защите прав потребителей (пациентов) при получении бесплатных и платных медицинских услуг», буклет «Оказание услуг в рамках ОМС и ДМС», «Методические материалы по вопросам организации деятельности общественных объединений потребителей по реализации в Санкт-Петербурге мер в области защиты прав потребителей в условиях преодоления последствий экономического кризиса», «Как защитить себя в конкретных жизненных ситуациях», «Справочник потребителя 2021» в электронном виде на CD-диске в количестве 5 000 экз., тематические брошюры и памятки в различных сферах деятельности: услуги связи, финансовые, медицинские, транспортные услуги, услуги ЖКХ, услуги торговли и общественного питания, а также информационно-справочные издания «Потребитель и его права», «Ваш проводник в мире финансов», «Порядок оплаты коммунальных услуг», «Раскрытие информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», «Права и обязанности потребителя при получении коммунальных услуг», «В каких случаях возможен перерасчет платы за коммунальные услуги», «Банковские и финансовые услуги», «Финансовый путеводитель для населения Санкт-Петербурга», брошюры «Азбука потребителя»;

– проведено 29 информационно-обучающих и методических семинаров на темы: «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»;

– проведены обучающие семинары по подготовке экспертов Союза потребителей России;

– даны комментарии законодательства о защите прав потребителей в средствах массовой информации по теме защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, подготовлены публикации в газете «Петербургское качество», осуществлены выступления на радио «Россия Санкт-Петербург», выступления на телеканалах: «Санкт-Петербург»; «78», «Новости»; «Россия-1» – «Вести недели», «Вести Санкт-Петербург».

Специалистами общественных организаций организована работа «горячей линии», где жители Санкт-Петербурга могли бесплатно получить консультации по вопросам защиты прав потребителей. В 2021 году дано 5 847 консультаций по телефону. Для социально незащищенных категорий горожан бесплатно проведено 37 экспертиз товаров и услуг.

Совместно с Ассоциацией региональных общественных организаций «Выбор потребителя», СПРОО «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге» проведены практические семинары, факультативные занятия, лекции, уроки-практикумы для учащихся общеобразовательных учреждений, студентов вузов по актуальным аспектам

обеспечения защиты прав потребителей, в том числе в сфере предоставления финансовых услуг.

Представителями общественных организаций по приглашению глав местной администрации муниципальных образований «Посёлок Стрельна», «Правобережный», «Малая Охта», «Город Петергоф», «Дачное», «Оккервиль», «Константиновское», «Шушары» проведены семинары для жителей муниципальных округов по вопросам защиты прав потребителей.

Общественные организации принимают активное участие в повышении финансовой грамотности населения.

Управлением, совместно с общественными организациями проведены семинары по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности населения. В Общественной приемной Управления проводилось совместное тематическое консультирование граждан.

В рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» общественными организациями распространено более 20 тыс. экземпляров печатной продукции.

Изданы брошюры, в которых доступно и наглядно указаны пошаговые действия при получении потребительских кредитов, основы использования материнского капитала, актуальные вопросы ипотечного кредитования, даны разъяснения о договорах банковского вклада, налогообложения доходов по вкладам, порядка наследования вкладов. Дана информация о банковских картах и рекомендации по работе с банковскими картами, услугах некредитных, микрофинансовых организаций, кредитно-потребительских кооперативов, ломбардов, коллекторских агентств.

Подготовлены памятки с предупреждающей информацией о существующих формах мошенничества в финансовой сфере и даны основные комментарии по закону о банкротстве физических лиц. Брошюры и памятки распространялись через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг и ряд учебных заведений.

Управление, в целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях, совместно с представителями общественных организаций приняло участие в следующих мероприятиях:

- в совещании Комитета по развитию туризма по вопросу проработки с гостиницами возможности фиксации цен на размещение в период проведения Форума в целях недопущения необоснованного роста цен на услуги гостиничного размещения;

- в совещании Комитета по печати и взаимодействию со средствами массовой информации по вопросу подготовки и проведения чемпионата Европы по футболу 2021 года;

- в проведении занятия по теме: «Реализация возложенных контрольно-надзорных функций с позиции выявленных нарушений, связанных с использованием информационно-коммуникационных технологий и компьютерной информации, в том числе влекущих административную ответственность» для прокурорских работников прокуратур Северо-Западного федерального округа, Центрального федерального округа, Республики Тыва, Северо-Западной транспортной прокуратуры, Московской межрегиональной транспортной прокуратуры.

- в заседании Санкт-Петербургской региональной комиссии по качеству Всероссийского конкурса программы «100 лучших товаров России» при участии представителей Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга, Торгово-промышленной палаты, Управления Федеральной

антимонопольной службы, Тест-С.-Петербург, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге»;

– в пресс-конференции в информационном агентстве ТАСС, посвященной Всемирному дню прав потребителей, который в 2021 году прошел под девизом «Tackling Plastic Pollution» – «Решить проблему пластикового загрязнения планеты» при участии заместителя председателя Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле города Санкт-Петербурга и председателя Санкт-Петербургского регионального отделения «Деловой России».

Участники пресс-конференции рассказали о поддержке потребителей в условиях распространения коронавирусной инфекции, рисках и рекомендациях для населения;

– в выездных консультациях по вопросам защиты прав потребителей и эпидемиологическим вопросам совместно с представителями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге» в крупных торговых центрах: ТК «Невский центр», ТЦ «Охта Молл», ТЦ «Сити Молл» и многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Красногвардейского и Василеостровского районов;

– в заседании Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга, на котором рассмотрены вопросы качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых в Санкт-Петербурге, лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан, обеспечения прав жителей города Санкт-Петербурга на доступность и качество медицинского обслуживания, лекарственных средств и технических средств реабилитации, обеспечения защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции, в том числе среди социально уязвимых групп населения, внесудебного урегулирования претензий потребителей Санкт-Петербурга.

– в семинаре, организованном совместно с Союзом потребителей Российской Федерации и Фондом «Центр независимой потребительской экспертизы» в рамках подготовки экспертов-консультантов для региональных потребительских организаций;

– в радиоэфире телерадиокомпания «Петербург», посвященному Всемирному дню туризма. Представителем Управления даны комментарии по ряду проблем, с которыми сталкиваются туристы, особенно в период сложившейся эпидемиологической ситуации;

– в разработке Программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга на 2021–2024 годы»;

– в заседании Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного при Управлении Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, на котором обсуждены вопросы исключения практики навязывания дополнительных товаров и услуг при продаже автомобилей и включении в договоры условий, ущемляющих права потребителей, а также заслушаны и обсуждены результаты исследования рынка фольги алюминиевой бытового назначения, проведенные Фондом Центр независимой потребительской экспертизы;

– в заседании Межведомственной комиссии по вопросам повышения финансовой грамотности населения при участии представителей Комитета по образованию, Комитета по социальной политике, Комитета по науке и высшей школе, Комитета по печати и взаимодействию со средствами массовой информации, Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле, Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе, ФГАОУ ВПО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», на котором рассмотрены результаты исполнения Плана

мероприятий по реализации Основных направлений повышения уровня финансовой грамотности населения, предложения о внесении изменений в План;

- 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;

- в занятиях Школы ЖКХ при участии представителей жилищного Комитета, жилищной инспекции, вычислительного центра ГУП ВЦКП, Союза потребителей Российской Федерации, на которых потребителям даны разъяснения законодательства в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- в семинарах в высших образовательных учреждениях и общеобразовательных учебных заведениях совместно с Комитетом по образованию, представителями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге», общественными организациями.

На территории Воронежской области зарегистрировано 10 общественных объединений, с которыми заключены соглашения о взаимодействии:

- Воронежское региональное отделение Межрегиональной общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей и финансовых услуг»;

- Воронежское региональное общественное движение в защиту прав потребителей «Качество нашей жизни»;

- Воронежская городская общественная организация защиты прав потребителей;

- Воронежская областная общественная организация по защите прав потребителей «Воронежский союз потребителей»;

- Воронежская региональная общественная организация «Центр защиты прав потребителей»;

- Воронежское областное общественное учреждение по защите прав потребителей «Гарантия качества»;

- Воронежская областная общественная организация защиты прав потребителей «Лига потребителей»;

- Воронежская областная общественная организация защиты прав потребителей;

- Воронежская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Правосудие»;

- Городская общественная организация «Общество по защите прав потребителей».

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области (далее – Управление) осуществляет взаимодействие с общественными объединениями по защите прав потребителей в следующих формах:

- проведение консультативных и рабочих встреч по вопросам защиты прав потребителей;

- подготовка и проведение совместных семинаров, совещаний, «круглых столов», «горячих линий» иных публичных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей;

- обмен нормативно-методическими и информационными материалами в сфере защиты прав потребителей;

- информирование населения через средства массовой информации по текущим проблемным вопросам в сфере защиты прав потребителей;

- проведение совместных приемов граждан по вопросам защиты прав потребителей в общественной приемной Управления.

При взаимодействии Управления с общественными объединениями в 2021 году проведены мероприятия, которые были направлены на защиту прав потребителей, в том

числе для жителей области проведен день онлайн-консультаций на базе Публичного центра правовой информации (ПЦПИ) Воронежской областной универсальной научной библиотеки им. И.С. Никитина. Используя возможности информационно-коммуникационных технологий, жители могли задать свой вопрос и получить индивидуальную консультацию по Skype от специалистов Управления и представителей общественных объединений. Всего проконсультировано 30 человек.

В ходе подготовки и празднования Всемирного дня прав потребителей особое внимание уделено организации и проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи, на которых специалисты Управления и представители общественных объединений рассказали о защите потребительских прав и законных интересов потребителей среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений. Всего проведено 461 выступление при участии 14 957 человек. Основными формами проведенных мероприятий стали: классные часы, просветительские беседы, презентации, уроки-лекции, деловые игры, открытые уроки, занятия по внеурочной деятельности, онлайн-уроки, практические работы, факультативные занятия, конкурсы по темам: «Пластик хороший и плохой», «Пластиковая жизнь», «Загрязнение Земли: пластиковые отходы», «Планета задыхается от пластика», «Маркировка пластика – предупрежден, значит вооружен», «Хотите – не хотите ли, но все мы – потребители», «Влияние пластика на здоровье человека», «Вторая жизнь пластика», «Экологическая проблема – пластиковый мусор», «Кодекс потребителя».

Совместное консультирование граждан по вопросам, касающимся нарушения прав потребителей на качество и безопасность приобретаемых товаров (работ, услуг) Управлением и общественными объединениями осуществлялось при проведении тематических «горячих линий», а также в рамках проведения мероприятия «День предпринимателя». Всего при проведении совместных консультаций проконсультировано более 7 500 граждан, оказана помощь в составлении 1 750 претензий. В ходе рассмотрения которых 80 % удовлетворено продавцами и исполнителями услуг в добровольном порядке. Сумма возмещенного ущерба составила более 34 млн руб.

В ходе консультирования гражданам была доведена информация об интерактивных системах помощи потребителям – веб-ресурсах: «Виртуальная справочная система для потребителей ([help.rosпотребнадzor.ru](http://help.rosпотребнадзор.ru)), «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей ([zpp.rosпотребнадzor.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.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.

Для повышения правовой грамотности социально-уязвимых слоев населения 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: «Рациональное поведение потребителей», «Рациональное потребление шаг за шагом», «Вторая жизнь отработанных вещей», «Этичные потребительские традиции» среди социальных работников, пенсионеров, количество участников составило 397 человек.

Управлением совместно с общественными объединениями организовано и проведено 2 круглых стола по темам: «Визитная карточка для рационального потребителя», «Экологические проблемы. Борьба с пластиковым загрязнением» в онлайн-формате на платформе Zoom. В ходе проведения заседаний велась трансляция в учреждения высшего и среднего образования г. Воронежа, в том числе Воронежского государственного аграрного университета, Воронежского государственного

педагогического университета, Воронежского государственного промышленно-экономического колледжа, Железнодорожного колледжа г. Воронежа и т. д.

В рамках проведения Круглого стола были освещены такие актуальные вопросы, как методы борьбы с загрязнением пластиковыми отходами, экологические проблемы на железнодорожном транспорте, необходимости сортировки отходов.

Управлением с целью просветительской деятельности среди населения совместно с Воронежской областной общественной организацией «Воронежский союз потребителей» еженедельно в течение 2021 года на телеканале «TV-Губерния» в программе «Компас потребителя» были представлены телевизионные сюжеты с комментариями об особенностях выбора товаров и услуг.

Совместная работа Управления с общественным движением «Качество нашей жизни» была направлена на следующие мероприятия:

- мониторинг ассортимента пищевых продуктов в розничной сети г. Воронежа;
- исследования пищевых продуктов в аккредитованных лабораториях;
- информирование населения о фактическом качестве пищевых продуктов на региональном потребительском рынке;
- исключение из розничной торговой сети опасных, фальсифицированных пищевых продуктов;

– привлечение органов власти и общественности к проблемам продовольственной безопасности и состоянию качества пищевых продуктов с целью выполнения намеченных мероприятий в торговых предприятиях произведен отбор 75 образцов молока и молочной продукции (молоко питьевое, масло сливочное, сметана, творог, молоко сгущенное с сахаром, сливки, сливки сгущенные) для проведения лабораторных исследований. В результате проведенных лабораторных исследований 67 % из них оказались несоответствующими требованиям нормативной документации. По результатам лабораторных исследований предприятиям изготовителям и торговым организациям письма о выявленных фактах наличия нестандартной продукции в розничной торговой сети и прекращении реализации 25 видов продукции. Информация о результатах проведенных лабораторных испытаний размещена на сайте общественного движения «Качество-нашей- жизни РФ».

Подготовлено обучающее пособие для потребителей под названием: «Пищевые добавки № 5», которое размещено на официальном сайте «Качество-нашей-жизни. РФ».

На территории Владимирской области зарегистрировано 9 общественных объединений. Основной формой сотрудничества с общественными объединениями потребителей являются соглашения о сотрудничестве. В 2021 году Управлением пролонгированы соглашения о сотрудничестве с 5 общественными объединениями: Владимирская областная общественная организация по защите прав потребителей «Содействие», Владимирская областная общественная организация «Центр правовой защиты «Правосфера», Региональная правозащитная общественная организация «Владимирский центр помощи и защиты», Ассоциация добросовестных участников потребительского рынка Владимирской области «Владимирский стандарт качества», «Союз производителей алкогольной продукции» (направление по борьбе с контрафактной алкогольной продукцией).

На основании заключенного соглашения о взаимодействии с целью повышения правовой грамотности предпринимателей области Управление Роспотребнадзора по Владимирской области (далее – Управление) взаимодействует с Общероссийской общественной организацией малого и среднего предпринимательства Владимирским областным отделением «ОПОРА РОССИИ».

В общественных приемных партии «Единая Россия» специалистами Управления проведены дистанционные приемы граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания.

Управлением Роспотребнадзора по Владимирской области ведется работа по взаимодействию с общественными организациями, в т. ч. с Владимирской региональной общественной организацией потребителей «Общество защиты прав потребителей – Народный контроль», при проведении мониторинга объектов при контроле (надзоре) за никотинсодержащей продукцией.

Специалисты Управления приняли участие в семинаре, организованном Региональным Центром поддержки предпринимательства по теме: «Маркировка товаров легкой промышленности»; в семинаре в формате ВКС организованном ДПВО по теме: «Цифровая маркировка и система прослеживаемости продукции. Товарная группа – молоко» с участием представителя Национальной системы цифровой маркировки и прослеживаемости товаров «Честный знак», руководителя проекта товарной группы «Молоко», Уполномоченного по защите прав предпринимателей во Владимирской области, Председателя ВООО «Опора России», представителей органов местного самоуправления и предпринимателей Владимирской области; в семинаре организованном ДПВО в формате ВКС по теме: «Вопросы применения контрольно-кассовой техники» с участием представителей УФНС России по Владимирской области, филиала во Владимирской и Ивановской областях ПАО «Ростелеком», Уполномоченного по защите прав предпринимателей во Владимирской области, Председателя ВООО «Опора России», представителей органов местного самоуправления и предпринимателей Владимирской области; в проведении круглого стола, организованным ВРОО «Объединение потребителей «Практика» на тему: «Урегулирование споров: потребительская медиация и общественный контроль в защите прав потребителей»; участию в видеоконференциях, проводимых Международной ассоциацией «Антиконтрафакт» и Оператором национальной системы маркировки и прослеживаемости товаров ООО «Центр развития перспективных технологий».

На территории **Липецкой области** зарегистрировано 5 общественных объединений, с которыми Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области заключены соглашения:

- Липецким областным Союзом общественных организаций по защите прав потребителей;
- Липецким областным объединением потребителей «Защита» (далее – ЛООП «Защита»);
- Межрегиональным общественным учреждением «Агентство по защите прав потребителей»;
- Липецкой областной общественной организацией «Собственники жилья»;
- Липецкий областной Союз некоммерческих организаций по защите прав пациентов (филиал Всероссийского Союза Пациентов).

Так, ЛООП «Защита» действует с 1993 года, является членом Союза потребителей РФ (СПРФ), участвует в проекте СПРФ «Сеть правовой защиты потребителей». ЛООП «Защита» в 2021 г. было предоставлено 393 консультации гражданам. Кроме того, составлено 37 исковых заявления, из них по 35 принято решение в пользу потребителей. Общая цена исков составила более 0,9 млн рублей.

При ЛООП «Защита» зарегистрирован «Негосударственный центр бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам и правового просвещения», в рамках которого оказывается бесплатная юридическая помощь малоимущим гражданам и лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации.

Реализуется социальный проект «Доступная юридическая помощь, как фактор повышения качества жизни людей».

В результате оказана бесплатная юридическая помощь порядка 900 малоимущим гражданам, лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, льготным категориям граждан. Экономия их средств составила более 1 млн руб., в том числе оказана помощь по защите прав потребителей 393 человек.

Состоялись выездные бесплатные консультации в 87 сельских поселениях 12 муниципальных районов области, оказано 988 бесплатных юридических консультаций, оказана помощь в составлении 102 документов.

Липецким областным Союзом общественных организаций по защите прав потребителей в 2021 году рассмотрено 120 обращений граждан, на основании которых организацией была оказана правовая помощь, а также было предоставлено 175 консультаций, проведено 80 мероприятий общественного контроля по вопросам организации питания детей в детских садах и школах.

Приоритетными направлениями деятельности общественных организаций по защите прав потребителей остается формирование более высокого уровня правовой грамотности граждан, устранение проявлений правового нигилизма и сокращение случаев нарушения прав потребителей. Следует отметить, что одним из основных проблемных вопросов, который тормозит реализацию уставных целей общественных организаций, является, в первую очередь недостаток финансовых средств.

Далее приведены примеры деятельности крупнейших общественных объединений потребителей Российской Федерации в 2021 году.

Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)



В 2021 году основными приоритетными направлениями деятельности Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) были гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, включая информирование государственных органов о лучших международных практиках в сфере защиты прав потребителей и разработку предложений по внесению изменений в законодательство; формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона.

Важным разделом работы КонфОП явилось участие в работе Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, а также деятельность Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей ЕАЭС. В рамках работы Общественного совета при Роспотребнадзоре КонфОП участвует в деятельности рабочих групп «Торговля и защита прав потребителей» и «Обеспечение населения здоровым питанием».

КонфОП в своей деятельности традиционно уделяет большое внимание развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей. КонфОП принял участие в Международном форуме по защите прав потребителей в сфере туризма, организованном Федерацией обществ защиты прав потребителей Узбекистана в ноябре 2021 года в г. Хива.

Одним из важных разделов работы КонфОП является разработка предложений по внесению изменений в российское законодательство, включая Закон «О защите прав потребителей». В рамках исполнения плана работы Консультативного совета по защите прав потребителей по внесению изменений в Закон «О защите прав потребителей», КонфОП были подготовлены и направлены в Роспотребнадзор предложения в части совершенствования прав потребителей цифровых товаров и услуг.

В целях развития общественных объединений потребителей в 2021 году завершена реализация проектов-победителей конкурса КонфОП организаций-членов КонфОП:

- Союза потребителей Российской Федерации (СПРФ) – «Разработка прототипа коммуникативной онлайн-платформы внесудебного урегулирования потребительских споров»;

- Общественного объединения «Белорусское общество защиты потребителей» – «Покупать разумно: от экопросвещения к экопотреблению»;

- Общественной организации защиты прав потребителей г. Дзержинска Нижегородской области – «Повышение уровня потребительской грамотности населения Нижегородской области»;

- Региональной общественной организации «Московское общество защиты потребителей» – «Содействие развитию регионального уровня национальной системы защиты прав потребителей на основе анализа эффективности региональных/городских программ по защите прав потребителей и разработки предложений по их совершенствованию».

КонфОП продолжает сотрудничество с крупнейшими международными потребительскими организациями: участие в работе Совета Всемирной организации потребителей – Consumers International (CI), включая деятельность рабочей группы по оценке работы руководства Всемирной организации потребителей.

В 2021 году представители КонфОП приняли участие в организованных Всемирной организацией потребителей сериях вебинаров для членов CI по тематикам защиты прав потребителей финансовых услуг, электронной торговли, цифровых услуг, устойчивого потребления, безопасности продуктов и других. На вебинаре CI по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг состоялась презентация независимого мониторинга КонфОП. На веб-сайте www.konfor.ru размещены русскоязычные версии материалов Всемирной организацией потребителей, в том числе – посвященные Всемирному дню прав потребителей.

Девиз Всемирного дня прав потребителей в 2021 году – «Решить проблему пластикового загрязнения планеты». Представители КонфОП из Республики Беларусь, Вологодской области, Нижегородской области приняли участие в глобальной кампании CI, посвященной празднику: состоялся сбор фотографии потребителей, которые изменили свой образ жизни, чтобы спасти планету от пластикового мусора, фотографии были размещены на сайте Всемирной организации потребителей. Для членов КонфОП был проведен вебинар по теме Всемирного дня прав потребителей; 15 марта председатель Правления Дмитрий Янин принял участие в пресс-конференции в МИА «Россия сегодня».

Защита прав потребителей финансовых услуг остается основным направлением работы КонфОП. В течение 2021 года КонфОП участвовала в работе межведомственной рабочей группы Минфина России по разработке Стратегии развития финансового рынка до 2030 года, рабочей группы при Банке России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения, отраслевой рабочей группы по направлению «Электронная коммерция» Автономной некоммерческой организации

«Цифровая экономика» по вопросам цифровой трансформации отрасли «Электронная коммерция».

В рамках работы подгруппы «Страховая деятельность» рабочей группы по разработке Стратегии развития финансового рынка в Российской Федерации до 2030 года Минфина России подготовлены следующие предложения для внесения в проект Стратегии:

- разработка стандартов информирования потребителей на этапе консультирования обо всех типах финансовых продуктов, которые будут включать оценку уровня соответствия финансового продукта запросам и возможностям потребителя;

- совершенствование нормативной базы в сфере страхования, включая разработку системы оценки страховых продуктов с позиции добросовестного отношения к потребителю;

- совершенствование нормативной базы в сфере страхования, включая унификацию перечня возможных исключений из страхового покрытия с запретом на включение в правила страхования необоснованных и дискриминирующих исключений и обеспечение информирования потребителей о существовании подобных ограничений до заключения договора страхования – в целях защиты прав социально уязвимых категорий граждан и устранения дискриминации получателей страховых услуг;

- формирование эффективного механизма досудебного урегулирования споров между страховщиками и физическими лицами (путем создания инструментов онлайн-урегулирования споров), а также механизм проверки и актуализации форм для подачи заявлений в финансовые организации, в целях обеспечения высокого уровня защиты потребителей цифровых страховых услуг, с учетом особенностей таких услуг и новых вызовов цифрового рынка, в условиях роста онлайн-сектора страхования.

В 2021 году проведено несколько исследований по проблемам защиты прав потребителей финансовых услуг: исследование программ дебетовых карт с кэшбэком в целях оценки мисселинговых практик банков; анализ текстов соглашений на обработку персональных данных в 15 крупнейших кредитных организациях; независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг.

По итогам исследования текстов соглашений на обработку персональных данных в 15 крупнейших кредитных организациях России были выявлены случаи недобросовестной практики сбора и обработки персональных данных потребителей финансовых услуг, определены ключевые проблемы, и подготовлены рекомендации для регуляторов и кредитных организаций. Результаты исследования направлены в Банк России и Роспотребнадзор. Ниже приведены рекомендации, подготовленные КонфОП для регуляторов и кредитных организаций, разработанные по результатам исследования:

- необходимость строго следовать целям сбора и обработки данных;
- недопустимость включения в согласие на обработку персональных данных рекламных сообщений как одной из целей сбора персональных данных;
- право на изменение условий согласия на обработку персональных данных до его подписания;
- размещение списка компаний-партнеров в открытом доступе с кратким описанием сферы их деятельности;
- обязательное заключение отдельных договоров с третьими сторонами;
- запрет на запрос информации о клиенте в любых базах данных, если необходимость этого не следует из условий заключенного договора;
- указание срока действия согласия на обработку персональных данных;
- донесение до потребителей информации о возможности отзыва согласия на обработку персональных данных;

- подписание нового согласия на обработку персональных данных при каждом заключении договора;

- разъяснение потребителю содержания согласия на обработку персональных данных до его подписания.

В 2021 году КонфОП продолжила независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг – проведено исследование состояния защиты прав потребителей кредитных услуг в 16 российских регионах: Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Хабаровский край, Челябинская область, Республика Татарстан, Астраханская область, Рязанская область, г. Москва, г. Санкт-Петербург. Исследование проведено с привлечением региональных потребительских организаций-членов КонфОП по методу «тайного покупателя». По итогам исследования подготовлены предложения и рекомендации по защите прав потребителей:

- стандартизация предоставляемой клиентам информации на этапе консультирования;

- введение запрета на отказ в консультировании в случае непредоставления персональных данных;

- усиление надзора за кредитными организациями в части информирования потребителей о страховых продуктах, запрета на навязывание страховых продуктов;

- введение запрета на непредоставление потребителям выбора способа приобретения страхового продукта (за счет собственных или кредитных средств);

- внесение изменений в табличные формы условий договоров потребительского кредита;

- принятие комплексных мер по борьбе с закредитованностью потребителей;

- повышение доступности института банкротства для заемщиков;

- нормативное закрепление стандартов информирования потребителей кредитных услуг на официальных сайтах банков.

Результаты независимого мониторинга состояния защиты прав потребителей финансовых услуг, проводимого КонфОП, были представлены 10 июня 2021 года на вебинаре Всемирной организации потребителей по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг.

В целях актуализации наиболее важных проблем и продвижения передовых международных практик в сфере защиты прав потребителей КонфОП в 2021 году участвовал в крупнейших российских мероприятиях регуляторов и бизнеса: III Съезде Ассоциации банков России, в рамках Проекта «Федресурс» в вебинаре по теме «Личное банкротство: первые шаги», VI Международной конференции по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности» в рамках Международной недели инвесторов, Конференции высокого уровня «Меры по повышению финансовой грамотности в ответ на распространение цифровых финансовых продуктов и услуг в СНГ», организованной ОЭСР.

В 2021 году КонфОП продолжила работу в рамках Общероссийского гражданского форума, посвященного вопросам защиты прав потребителей: в ноябре 2021 года в рамках ОГФ 2021, проведенном в смешанном формате, на тематической площадке «Социальная грамотность: как выживать в России» представитель КонфОП выступил по проблеме закредитованности населения.

Одним из направлений деятельности КонфОП остается продвижение лучших практик в сфере общественного здоровья. В рамках деятельности рабочей группы «Обеспечение населения здоровым питанием» Общественного совета при Роспотребнадзоре по проблемам реализации Добровольной программы маркировки

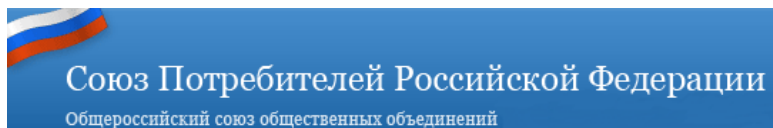
«Светофор», была подготовлена информационная справка «Цветовая маркировка пищевой продукции: международный опыт и проблемы внедрения в Российской Федерации», нами внесены предложения по использованию цветовой индикации пищевой ценности на интернет-сайтах продавцов.

КонфОП продолжает поддерживать нормативное закрепление обязательного йодирования соли для обеспечения популяционной профилактики йододефицитных состояний, что было подтверждено в марте 2021 года на XIII Симпозиуме «Хлеб – основа здорового питания».

КонфОП оказывает содействие исполнению Рамочной конвенции ВОЗ по борьбе против табака и российскому антитабачному законодательству, поддержку Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака и иной никотинсодержащей продукции в Российской Федерации на период до 2035 года и дальнейшую перспективу, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2019 года № 2732-р. Информация по теме противодействия потребления табака (в т. ч. нагреваемого), никотинсодержащей продукции ежемесячно направляется в организации - члены КонфОП, а англоязычная версия такой рассылки в течение всего года – членам СИ.

КонфОП проводит работу по поддержке лучших практик в сфере защиты прав потребителей: в публикациях СМИ (121 публикация по тематике защиты прав потребителей в 2021 году), на ТВ и радио информирует общественные объединения потребителей о главных новостях в сфере защиты прав потребителей путем ежемесячной новостной электронной рассылки. На вебсайте www.konfor.ru размещается актуальная информация по различным аспектам ЗПП и деятельности КонфОП.

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)



Основную часть 2021 года организации – члены Союза Потребителей Российской Федерации (далее – СПРФ) работали в условиях продолжающейся пандемии коронавируса COVID-19, повлекшей сокращение доходов потребителей, а значит и возможностей приобретения ими товаров и услуг, повышение роли электронной торговли и цифровых услуг, снижение активности потребителей в защите своих нарушенных прав вследствие выхода на первый план проблем защиты своего здоровья и доходов.

Тем не менее СПРФ и большая часть его членских организаций не прекращали работу. Организации, представившие отчеты о своей работе, рассмотрели свыше 30 тыс. обращений потребителей, среди которых больше половины составили претензии к качеству непродовольственных товаров (39 %) и жилищно-коммунальных услуг (12 %). По всем обращениям были даны консультации (в том числе в 87 % случаев бесплатно), подготовлено более 2 тыс. претензий, две трети которых были удовлетворены в досудебном порядке, а по остальным составлено 630 исковых заявлений. В судах велось около 300 дел, половина которых – иски в защиту неопределенного круга потребителей. Из числа иных дел, завершенных судами, 93 % решений были приняты в пользу потребителя, однако исполнено было только две трети таких решений. Возмещено потребителям около 100 млн руб., в том числе 48 млн руб. по решениям судов.

Центром независимой потребительской экспертизы и некоторыми региональными организациями было выполнено свыше 2 тыс. потребительских

экспертиз, в том числе 92 по обращениям коллег из других общественных объединений потребителей. Наиболее часто предметами экспертизы становились дефекты обуви, одежды, бытовой техники, гаджетов, предметов мебели, кожгалантереи. Проведено 2,3 тыс. мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей, по результатам которых составлено 1,5 тыс. актов о нарушениях. Чаще всего фиксировались ненадлежащее качество товаров, отсутствие или недостаточность информации, отсутствие сертификатов или чеков, обсчет, обвес или обмер.

В 2021 году СПРФ был вынужден перевести основную часть проводимых заседаний совета и рабочих совещаний в режим ВКС. В таком же режиме впервые в своей истории СПРФ провел в декабре 2021 года конференцию Союза, на которой были заслушаны и обсуждены доклады о работе СПРФ в 2020–2021 годах и задачах на 2022–2023 гг., о перспективах участия СПРФ в профилактике нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей и во внесудебном урегулировании споров потребителей с автодилерами с использованием процедур медиации. В конференции приняли участие ответственные представители Роспотребнадзора и ведущих бизнес-ассоциаций участников потребительского рынка.

Конференция одобрила активное включение СПРФ в работу по профилактике нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей, проводимую компаниями, работающими на потребительском рынке и поручила подготовить типовой проект соглашения с такими компаниями о сотрудничестве в их самообследовании, а также принятии декларации о соблюдении обязательных требований в области защиты прав потребителей (в декабре 2021 года такой проект был подготовлен и разослан в ведущие отраслевые союзы компаний розничной торговли и поставщиков потребительских товаров). Также было одобрено соглашение СПРФ с Фондом «Политех», представляющим интересы автодилеров, о совместной деятельности по организации и проведению процедур внесудебного урегулирования споров потребителей и продавцов автомобилей на основе медиации с участием в качестве медиаторов представителей сторон соглашения.

Конференция приняла также решения о создании представительств СПРФ во всех федеральных округах и об утверждении региональных сопредседателей представителями СПРФ в соответствующих округах.

Реализуя полномочия, предоставленные общественным объединениям потребителей, их ассоциациям и союзам статьей 45 Закона «О защите прав потребителей», СПРФ продолжал участвовать в разработке и обсуждениях проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, проводил независимую экспертизу качества и безопасности продукции, вносил в федеральные органы исполнительной власти предложения о принятии мер по повышению качества продукции, обеспечению и защите прав потребителей.

Так, в сфере законодательства в 2021 году продолжилось активное участие СПРФ в рассмотрении проектов нормативных правовых актов, затрагивающих интересы потребителей, в рабочей группе по реализации механизма «регуляторной гильотины» в сфере торговли и защиты прав потребителей при Правительственной комиссии по проведению административной реформы. В составе деловой части рабочей группы и ее экспертов председатель СПРФ (ее член) и два сопредседателя (эксперты) являлись единственными представителями общественных объединений потребителей.

В 2021 году рабочей группой обсуждались (с принятием заключений, направлявшихся в правительственную комиссию) следующие основные проекты нормативных правовых актов:

- «О внесении изменения в статью 16 Закона «О защите прав потребителей» и в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»;
- «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» и 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» (проекты поддержаны СПРФ);
- «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» и отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителя и унификации ответственности за нарушение прав потребителей)» (поддержан СПРФ; в законопроекте, в том числе учтено предложение СПРФ об установлении обязанности продавцов и изготовителей товаров, исполнителей услуг информировать потребителей об адресах электронных каналов коммуникации с ними);
- «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления»;
- «О внесении изменений в закон «О государственном регулировании торговой деятельности в Российской Федерации»;
- О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий и сырья для их производства и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

При обсуждении всех этих документов представители СПРФ руководствовались интересами потребителей и учитывали интересы бизнеса в той мере, в какой это не вело к ограничению прав потребителей и возможностей их защиты. Можно отметить, что в 2021 году предложения СПРФ принимались рабочей группой значительно чаще, чем в 2019 и 2020 годах. Опыт совместной работы с представителями бизнеса в рабочей группе стал продуктивным для улучшения понимания ими потребительского законодательства и необходимости освещения вопросов защиты прав потребителей в актуальной повестке их компаний и союзов.

Систематически осуществлялось также сотрудничество СПРФ с Союзом участников потребительского рынка (совет директоров которого возглавляет председатель СПРФ), комиссией Российского союза промышленников и предпринимателей (далее – РСПП) по торговле и потребительскому рынку (в которой была создана рабочая группа по продвижению одобренного РСПП Кодекса ответственной деловой практики взаимодействия поставщиков и розничных продавцов потребительских товаров с потребителями, возглавить которую поручено председателю СПРФ), Советом Торгово-промышленной палаты Российской Федерации по развитию потребительского рынка, Межотраслевым экспертным советом по развитию потребительского рынка и Комиссией по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров (в которой одним из трех независимых членов, избранных представителями поставщиков и торговых сетей, является председатель СПРФ), работа в Общественном совете при Роспотребнадзоре (в него входит сопредседатель СПРФ) и Консультативном совете Роспотребнадзора по защите прав потребителей (в его составе 4 представителя СПРФ), Экспертном совете по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг при Банке России, Общественных советах при Агентстве по страхованию вкладов и при Финансовом уполномоченном Российской Федерации, Экспертном совете по регулированию потребительского рынка и защите прав потребителей при Комитете по экономической политике, промышленности,

инновационному развитию и предпринимательству Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

В 2021 году СПРФ выступил также с рядом собственных инициатив, направлявшихся в Правительство Российской Федерации и федеральные ведомства и получивших широкое освещение в СМИ. Так, было предложено:

- компенсировать потребителям, возвращающимся из зарубежных стран, не планировавшим ими затраты на проведение обязательного исследования ПЦР в российском аэропорту;

- выделить дополнительные бюджетные средства на бесплатное горячее питание младших школьников в целях компенсации их подорожания поставщикам продуктов;

- для сокращения объема отходов упаковки напитков и некоторой другой пищевой продукции стимулировать их производителей и торговые сети заменять одноразовую упаковку многоразовой возвратной тарой, а также обеспечивать возможность их приобретения потребителями в развес и разлив в собственную тару потребителя;

- в государственном регулировании энерготарифов отказаться от «перекрестного субсидирования», заморозить ставки этих тарифов для населения в пределах норм потребления, устанавливаемых для региона, а инвестиционную составляющую учитывать только в тарифах на потребление сверхнормативных объемов энергии;

- установить для управляющих компаний МКД нормативы общедомовых коммунальных расходов, учитывающие архитектурный тип и возраст многоквартирного дома, и обязать ресурсоснабжающие организации устанавливать за свой счет квартирные приборы учета;

- для оценки качества жилищных и коммунальных услуг в целях стимулирования добросовестной конкуренции их исполнителей создать на портале госуслуг сервис предъявления потребителями претензий к управляющим компаниям МКД и ресурсоснабжающим организациям.

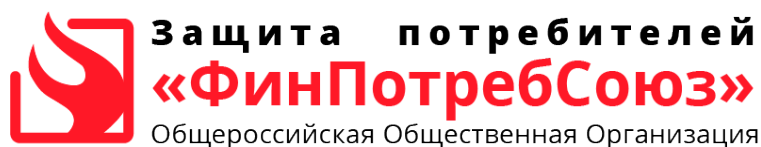
Совместно с Ассоциацией компаний интернет-торговли СПРФ предложил Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации использовать для создания онлайн-сервиса предъявления и рассмотрения претензий потребителей, предусмотренного принятым в первом чтении законопроектом Правительства Российской Федерации, разработанную нами концепцию и алгоритм урегулирования обращений потребителей к продавцам в сфере электронной торговли, а также созданный в 2021 году для этой цели прототип специализированной онлайн-платформы.

Со своими инициативами выступали и региональные организации – члены СПРФ. Так, Краснодарская краевая ассоциация по защите прав потребителей обратилась в органы прокуратуры с просьбой инициировать запрет применения в Российской Федерации при производстве пищевых продуктов и напитков искусственного пищевого красителя Е-124, которое уже повлекло расстройство здоровья потребителей, в том числе детей, в Краснодарском крае.

Следует отметить также участие СПРФ в 2021 году в региональном диалоге ЮНКТАД-ЕЭК по вопросам защиты потребителей и здоровья во время пандемии (с докладом «Как пандемия коронавируса повлияла на проблемы потребителей и на нашу повестку»), в круглом столе ЕЭК по защите прав потребителей в сфере электронной торговли (с докладами «Как защититься от контрафакта и пиратства в электронной торговле» и «О перспективах создания возможностей для онлайн-урегулирования потребительских споров»), Форуме «ВДК-2021», посвященном Всемирному дню качества (с докладом «Качество, права потребителей и правота клиента: о спорах вокруг потребительских споров»), конференции Минпромторга

России и Российской системы качества, посвященной вопросам противодействия фальсификации строительных материалов и изделий (с докладом «Проблема фальсификации строительных материалов и изделий глазами защитника прав потребителей»).

*Общероссийская общественная организация потребителей
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана в 2010 году. На сегодняшний день – это единственная в стране организация по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской.

Большую часть 2021 года региональные отделения ОООП «ФинПотребСоюз» продолжали работу в условиях пандемии COVID-19. Продолжение пандемии повлекло за собой снижение доходов потребителей, а, следовательно, и снижение покупательной способности населения. Как следствие, снизилась потребность потребителей в защите и восстановлении своих нарушенных прав. Тем не менее в 2021 году региональные отделения продолжали функционировать в 48 субъектах Российской Федерации.

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.

В 2021 году ОООП «ФинПотребСоюз» заключены соглашения по организации и проведению Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг – «Финатлон для старшеклассников» и иных мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации с 68 высшими учебными заведениями.

Кроме того, в 2021 году ОООП «ФинПотребСоюз» активно проводила работу по защите прав граждан-потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоев населения.

В рамках Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы была проведена XVII Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг – «Финатлон для старшеклассников», организатором которой является Финпотребсоюз.

В 2021–2022 учебном году участниками Олимпиады стали свыше 80 000 школьников страны и ближнего зарубежья, а в 2020–2021 учебном году для участия в Олимпиаде было зарегистрировано 72 000 школьников. Финалистами «Финатлона для старшеклассников» стали более 8 000 человек. Финал Олимпиады состоялся в очном формате на базе 76 региональных площадок по всей стране. Итоги финального этапа 2021–2022 учебного года будут опубликованы не позднее 10 апреля 2022 года.

В 2021 году Финпотребсоюз совместно с АНО ДПО «ИФРУ» при поддержке Фонда Президентских грантов запустили новый образовательный проект для школьников 6–9 классов – Викторина по финансовой математике, финансовой грамотности и цифровым финансовым технологиям «Школьный Финатлон». Как было

сказано в прошлогоднем докладе, проект вызвал большой интерес целевой аудитории. В первой половине 2021 года были подведены итоги пилотного запуска «Школьного Финатлона». Победителям Викторины была предоставлена возможность, минуя отборочный этап, участвовать в финале «Финатлона для старшеклассников».

В рамках оказания юридической помощи гражданам, попавшим в сложную финансовую ситуацию в 2021 году в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило свыше 7 000 различных жалоб и обращений. Жалобы и обращения касались следующих вопросов:

- 28 % – банкротство физических лиц;
- 22 % – потребительские кредиты микрофинансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 15 % – банковские карты;
- 11 % – кредитные кооперативы;
- 9 % – ценные бумаги, «финансовые пирамиды»;
- 5 % – доленое строительство (нарушение сроков предоставления жилых помещений гражданам в рамках ДДУ);
- 4 % – действия коллекторов;
- 1 % – продажа автомобилей в автосалонах;
- 1 % – платежи и переводы;
- 4 % – другие услуги.

В основном по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций.

ОООП «ФинПотребСоюз» проводит активную работу по экспертизе законопроектов и законодательных актов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Деятельность по совершенствованию финансового законодательства ведется в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека и общественными организациями по защите прав потребителей.

В 2021 году все чаще возникали проблемы у потребителей финансовых услуг, которые пользовались услугами на фондовом рынке в качестве неквалифицированных инвесторов, а также обладателей индивидуальных инвестиционных счетов (ИИС).

По итогу заседания Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, прошедшем в декабре 2021 года, ОООП «ФинПотребСоюз» аналогично 2020 году внесла предложение о том, чтобы распространить статус потребителей финансовых услуг на розничных инвесторов, размещающих свои сбережения на индивидуальных инвестиционных счетах (ИИС, статья 10.2-1 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»), поскольку этот продукт, по сути, является сберегательным, и физические лица используют его вместо депозита в банках.

Представители ОООП «ФинПотребСоюз» принимают участие в работе экспертных советов Государственной Думы по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг и по защите прав розничных инвесторов.

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей
«Общественная потребительская инициатива»*



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из ведущих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

В 2021 году ОПИ проведен анализ результатов исследований почти 100 наименований рыбных консервов (шпроты, килька, сайра, горбуша и печень трески). В 89 % образцов были обнаружены те или иные нарушения, в числе которых: несоответствие массовой доли рыбы и масла, недостаток или избыток соли, окисление, подмена рыбы на другую, несоответствие продукта по цвету, вкусу и запаху, а также наличие в консервах личинок паразитов. В некоторых товарных категориях, таких как «килька обжаренная в томатном соусе», «шпроты в масле» и консервы из тихоокеанских лососёвых рыб (горбуши, нерки, кижуча, кеты), – доля продукции с теми или иными несоответствиями достигла 90 %.

Несмотря на широкий общественный резонанс после публикации данных результатов, повторные исследования показали, что без малого 60 % консервов, выпускаемых под наименованием «сайра тихоокеанская натуральная с добавлением масла», в действительности сайры не содержат, а производятся из более дешёвых видов рыб – тихоокеанской сельди и дальневосточной сардины (иваси).

Насущность рассматриваемой проблемы и востребованность современных (основанных на достижениях в сфере информационных технологий) методов её решения также подтверждают данные о нарушениях, выявляемых у изготовителей рыбной продукции профильными ведомствами в ходе контрольных (надзорных) мероприятий.

Кроме того, ОПИ было проведено исследование нарушений, допускаемых производителями винодельческой продукции. Результаты наглядно демонстрируют регулярные нарушения, сказывающиеся на качестве и безопасности выпускаемой продукции, а также нарушения, свидетельствующие о перманентном стремлении обойти существующую систему учёта (ЕГАИС) и тем самым неправомерно занижить суммы налоговых платежей.

Также ОПИ был проведен анализ административной практики по выявленным нарушениям со стороны производителей детского питания.

Выбор объекта исследования был в значительной степени опосредован большим количеством тревожных сообщений о существенных нарушениях безопасности этой продукции, а также с учетом исключительно чувствительных для потребителей значения и роли высоких стандартов качества детского питания, и рисков, связанных с уязвимостью детского организма перед вредными и опасными веществами.

Итоги исследования наглядно демонстрируют несоответствующую общественно значимой роли детского питания посредственность отдельных производителей в части соблюдения нормативных требований к качеству продукции. Причем в большинстве случаев нарушения носят повторяющийся и системный характер, имеются случаи невыполнения ранее вынесенных государственными органами предписаний.

Важно отметить, что штрафы не всегда несут для производителей тот побуждающий к соблюдению нормативных требований смысл, который в них заложен законодателем. Периодичность проведения проверок и размеры штрафов позволяют

изготовителям без существенных опасений за непрерывность производственного процесса и главное – сбыта пренебрегать обязательными требованиями к технологии процессов изготовления детского питания и закладывать риски штрафов в итоговую цену продукта. В таких случаях устремления к коммерческой выгоде и несущественные риски административного приостановления деятельности, фактически открывают для производителей пути к злоупотреблению загруженностью органов контроля и «рецидивам» нарушений в области как качества, так и буквальной безопасности пищевой продукции.

В 2021 году было продолжено выявление 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 СМИ, 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.

Продолжает 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 ситуациях¹²⁶. Ведутся бесплатные консультации потребителей по электронной почте, в социальной сети ВКонтакте¹²⁷. Активно развивается канал ОПИ в Telegram¹²⁸.

¹²⁶ <http://buyprotect.ru/>

¹²⁷ <https://vk.com/public112453097>

¹²⁸ <https://t.me/potrebit>

7. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

7.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством функционирования системы правового просвещения потребителей через осуществление деятельности по информированию и консультированию граждан в сфере защиты прав потребителей всеми элементами национальной системы защиты прав потребителей. Привитие и формирование у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке остается наиважнейшей задачей в период борьбы с новой коронавирусной инфекцией.

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, как и в 2020 году 461 консультационный пункт для потребителей.

В работе консультационных центров и пунктов по-прежнему занят 601 сотрудник.

Консультационными центрами и пунктами в течение 2021 года продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 420 636 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2020 год – 460 871), в том числе:

- оказано 335 256 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2020 год – 371 767);
- проведено 28 458 консультаций, в ходе которых подготовлены проекты документов (2020 год – 30 306);
- подготовлено 25 785 публикаций и выступлений, в том числе в интернет-изданиях, по вопросам защиты прав потребителей (2020 год – 25 380);
- проведено 5 934 «горячих линий» (2020 год – 7 373);
- организовано 10 770 (2020 год – 12 408) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 1 745 (2020 год – 1 100) «круглых столов», конференций, общественных акций, 9 025 (2020 год – 11 308) семинаров и других форм обучения;
- разработано 7 462 методических материала, предназначенных для распространения среди потребителей (2020 год – 8 713);
- проведена 6 971 экспертиза товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и сравнительных оценок продукции (2020 год – 4 924).

Показатель количества проведенных консультаций за 2021 год (335 256) уменьшился на 9,8 % по сравнению с аналогичными данными за 2020 год (371 767) из-за того, что основной объем консультирования проведен в онлайн-режиме, личный прием граждан не осуществлялся.

Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 7.1.1.

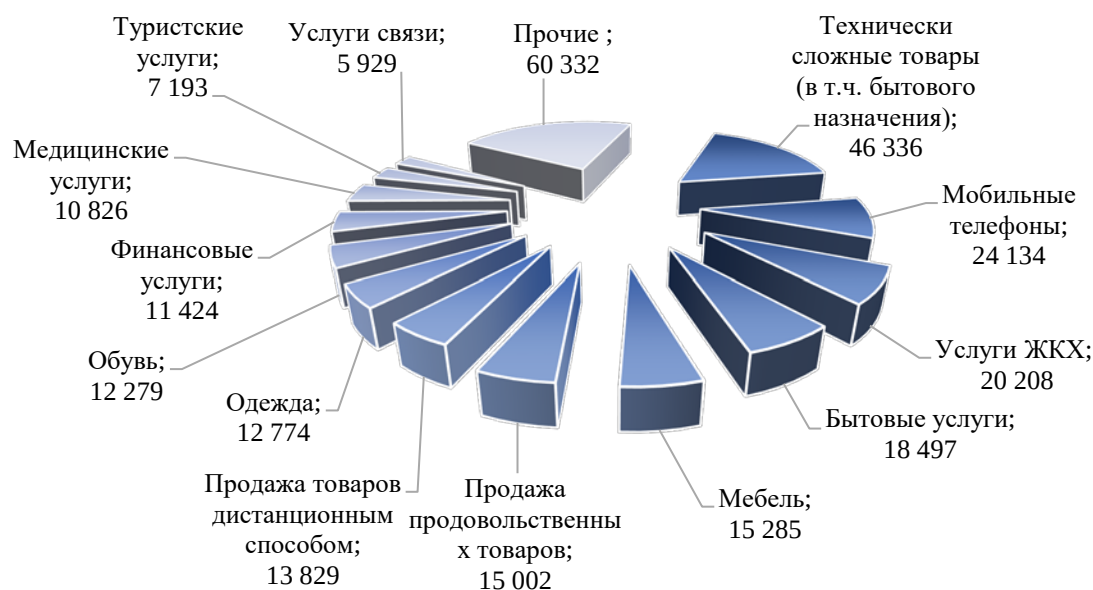


Рис. 7.1.1. Структура мероприятий по консультированию потребителей в 2021 г.

Как и в предыдущие 2019–2020 гг. результат мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2021 год, показывает, что наиболее актуальными для потребителей являются следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, бытовые услуги, мебель и продажа продовольственных товаров (рис. 7.1.2.).

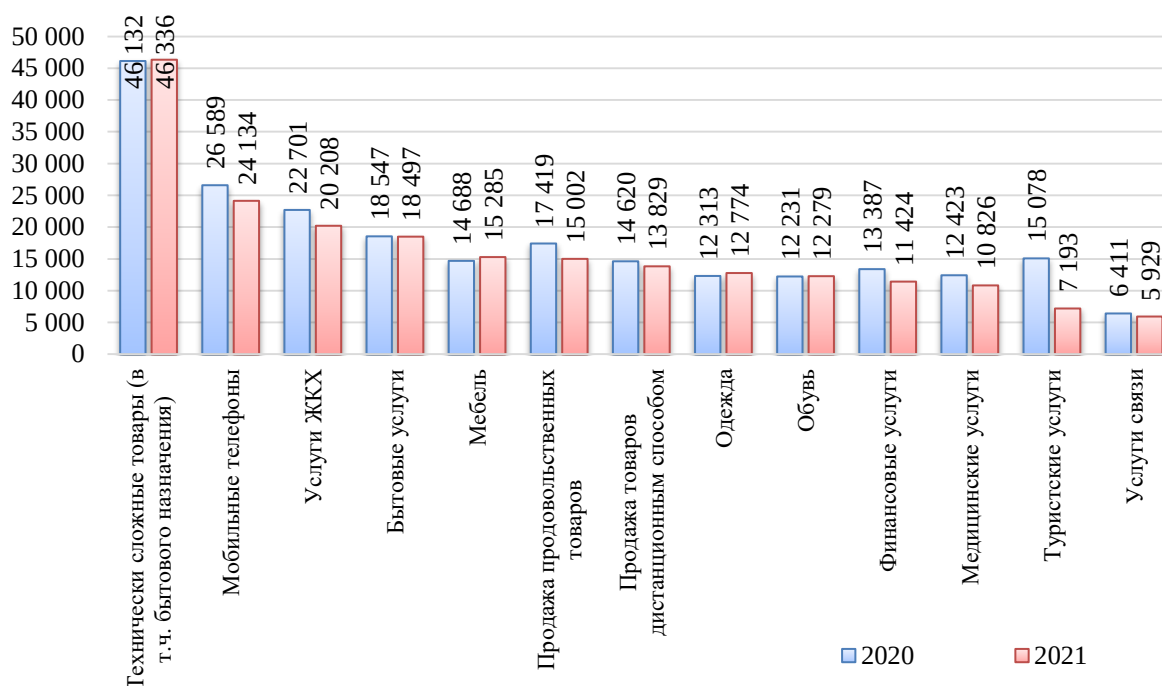


Рис. 7.1.2. Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

52,8 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации оказано в 19 консультационных центрах. Сведения о данных консультационных центрах приведены в приложении 5.

Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 10 221 мероприятие. На рис. 7.1.3–7.1.5 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.

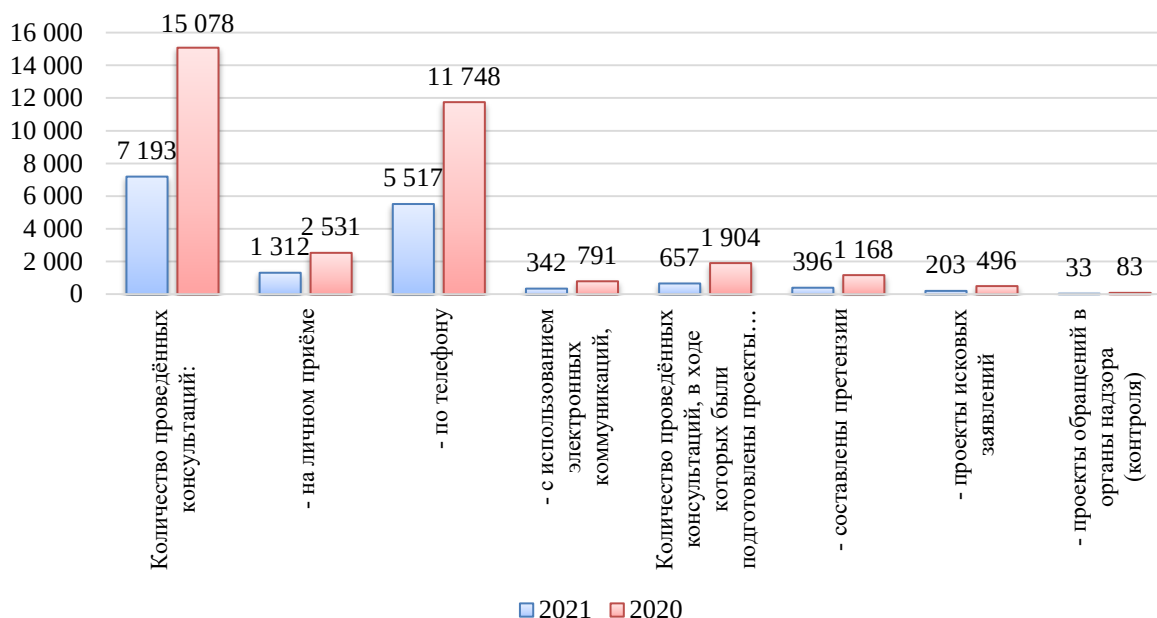


Рис. 7.1.3. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

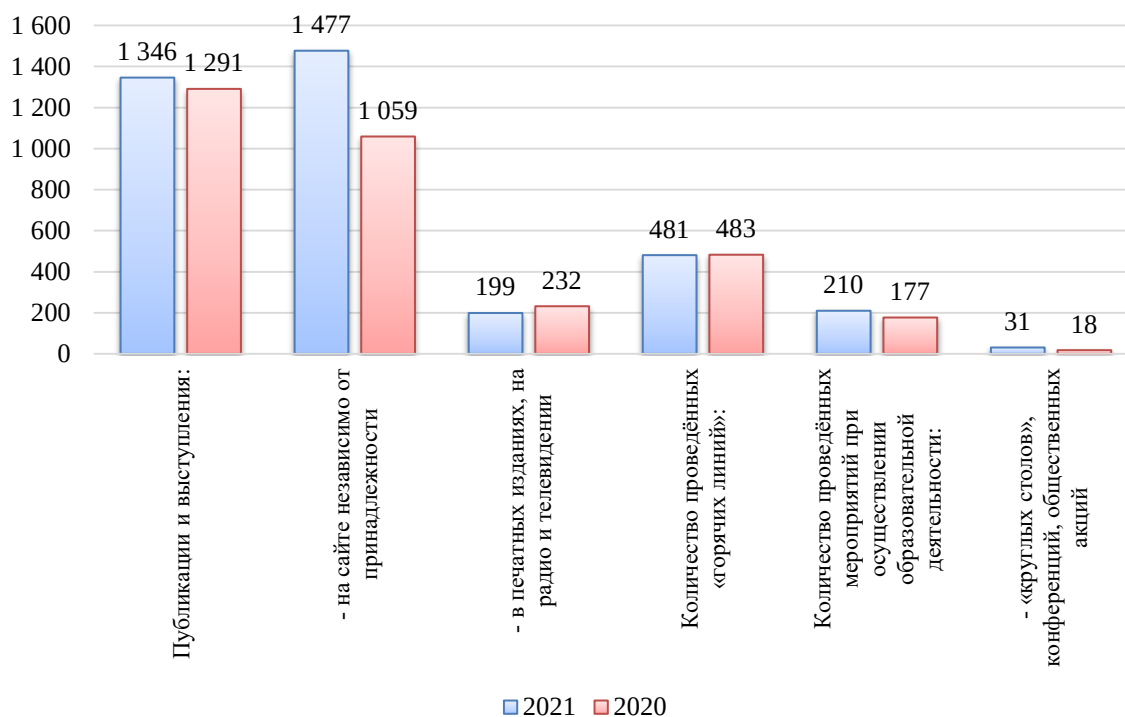


Рис. 7.1.4. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

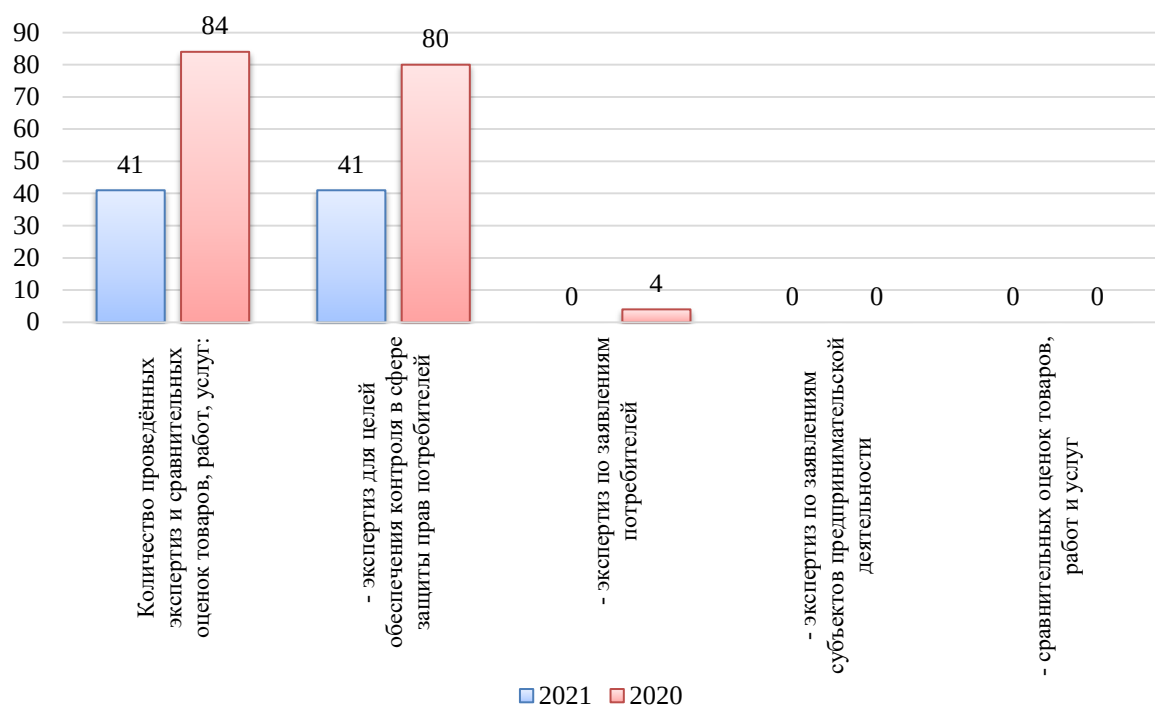


Рис. 7.1.5. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

За отчетный период проведена 41 экспертиза и сравнительная оценка туристских услуг, в 2020 году аналогичный показатель составил 84.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2021 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии представлены на рис. 7.1.6.

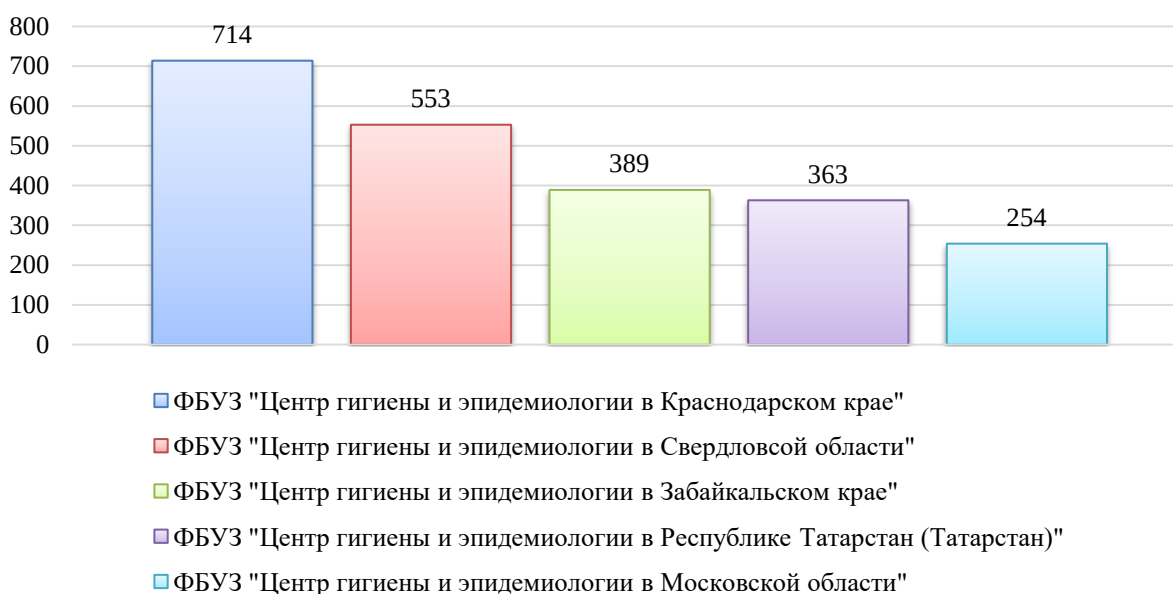


Рис. 7.1.6. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

Жилищно-коммунальные услуги

В 2021 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг, с проведением 23 758 мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2021 году было проведено 20 208 консультаций.

На рис. 7.1.7–7.1.9 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.

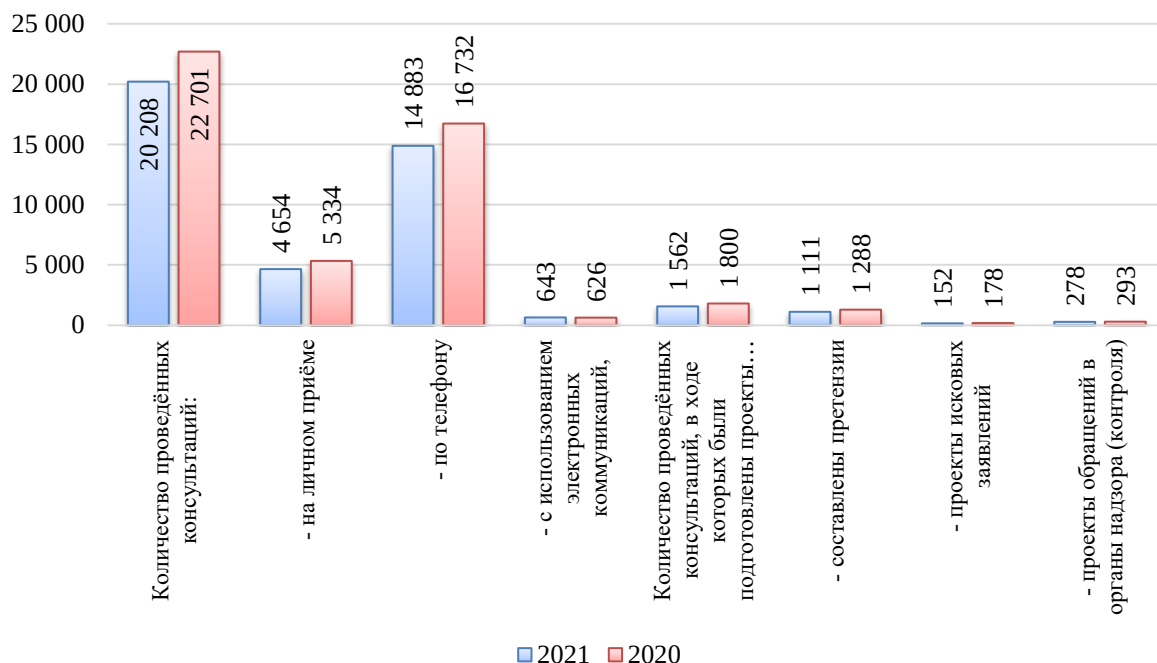


Рис. 7.1.7. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

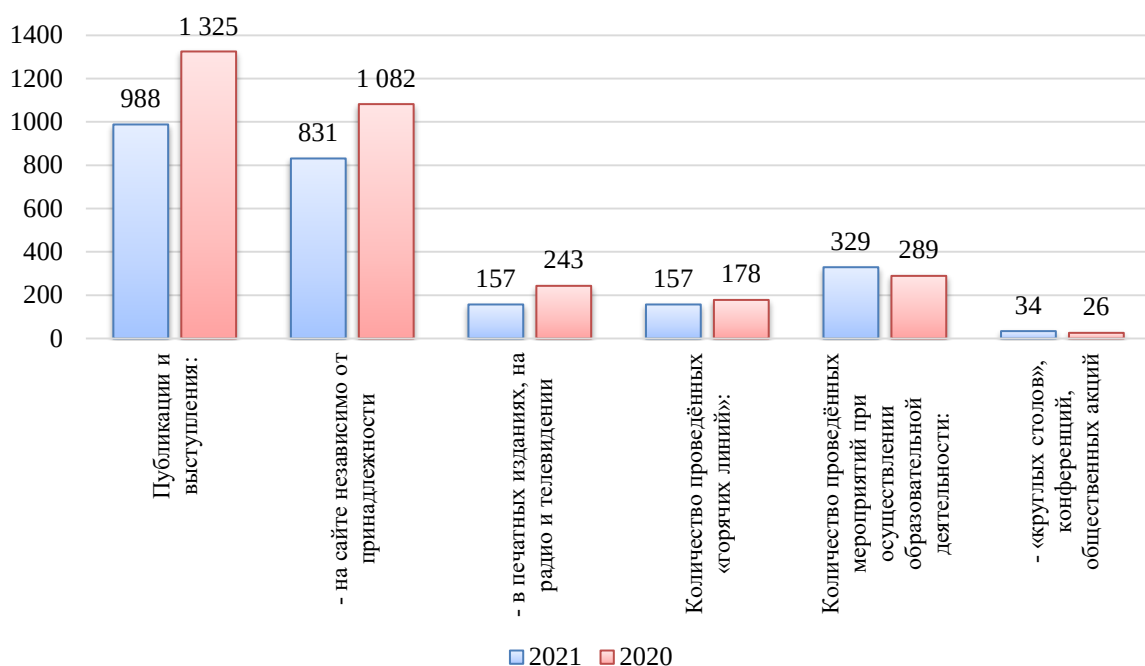


Рис. 7.1.8. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

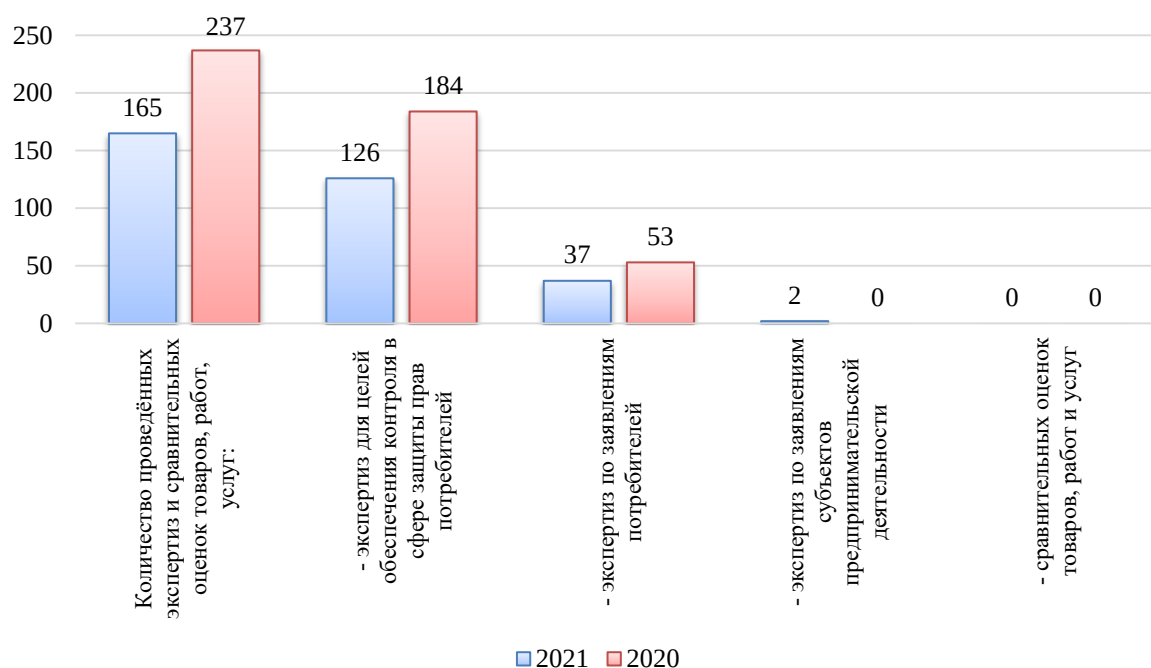


Рис. 7.1.9. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

За отчетный период проведено 165 экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг, в 2020 году аналогичный показатель составил 237.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг за 2021 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 7.1.10.

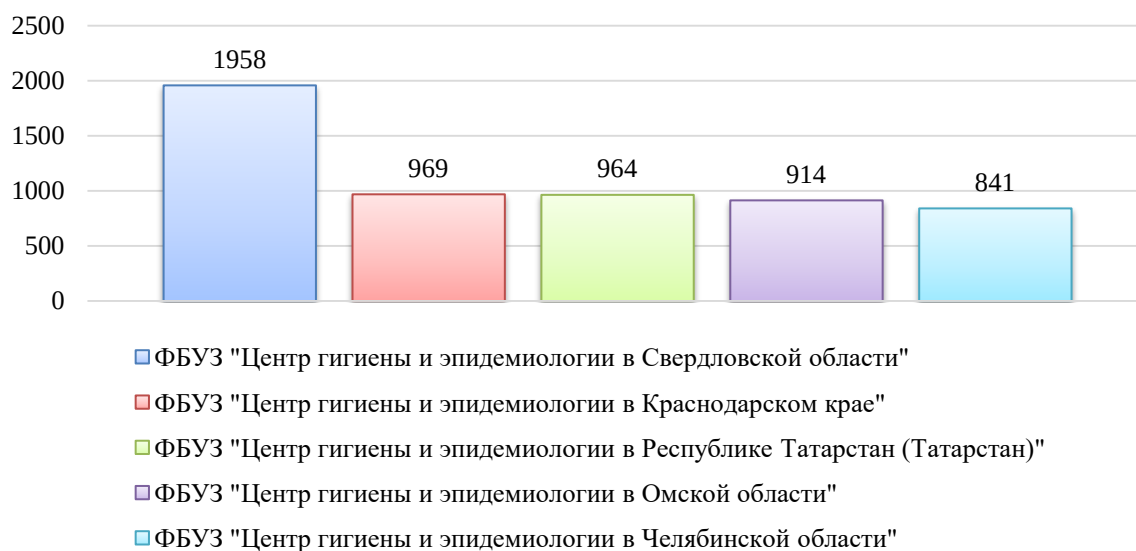


Рис. 7.1.10. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

Услуги связи

В 2021 году проведено 6 865 мероприятий по консультированию и информированию потребителей по вопросам оказания услуг связи, консультативная помощь была оказана потребителям в 5 929 случаях обращений. Аналогичный

показатель в 2020 году составил – 7 423. На рис.7.1.11–7.1.13 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания услуг связи.

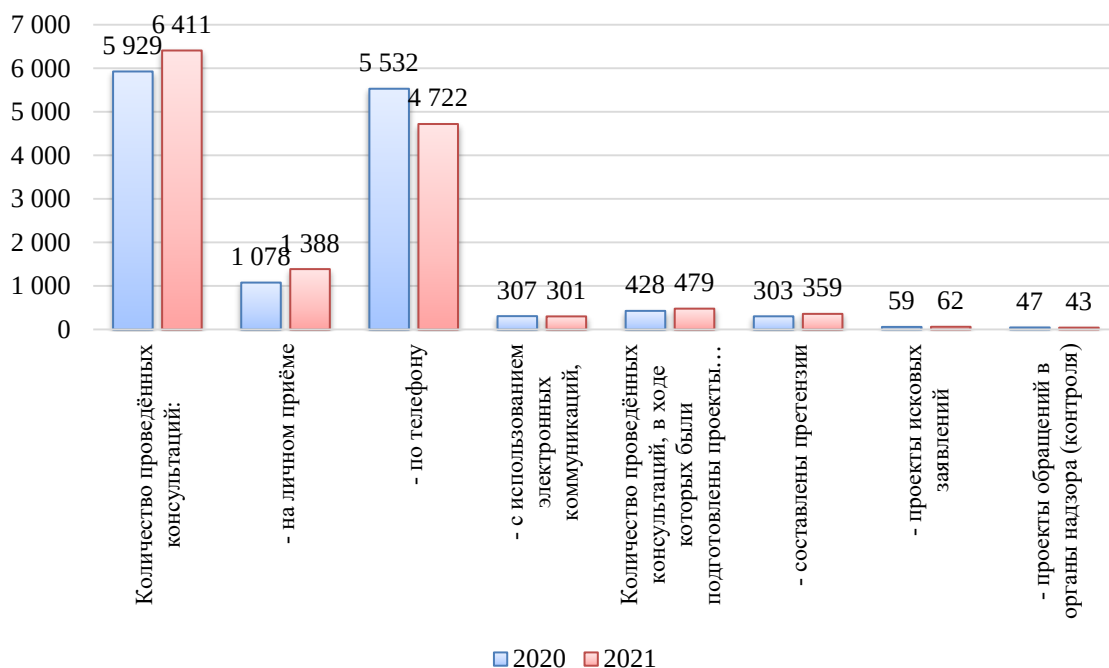


Рис. 7.1.11. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

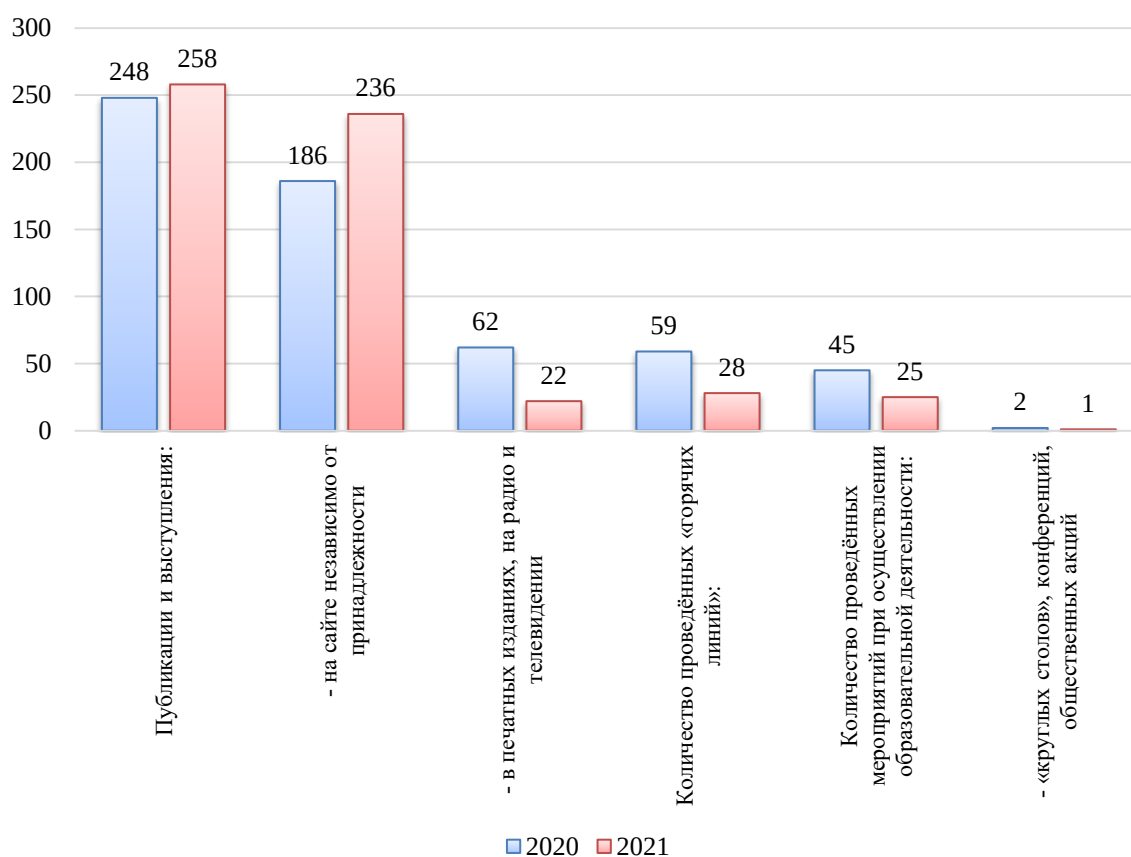


Рис. 7.1.12. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

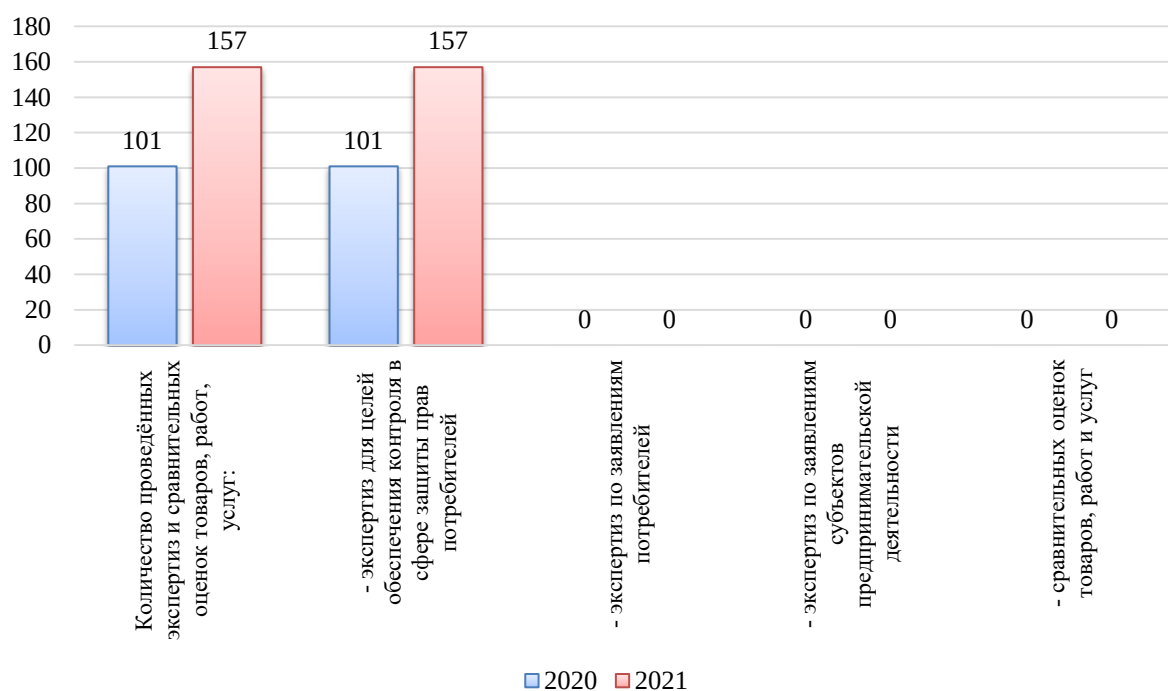


Рис. 7.1.13. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

За отчетный период проведена 101 экспертиза и сравнительная оценка оказания услуг связи, в 2020 году аналогичный показатель составил 157.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи за 2020 год 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. 7.1.14.

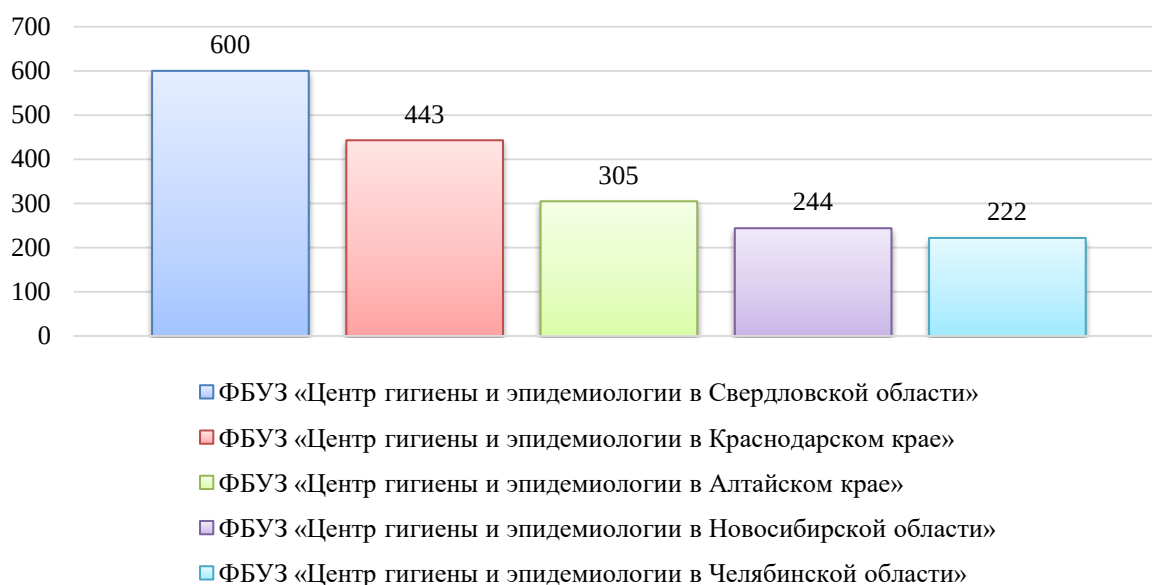


Рис. 7.1.14. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

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 8 744 мероприятия. Данный показатель за 2021 год ниже аналогичного показателя за 2020 год на 76,3 % (15 414). На рис. 7.1.15–7.1.18 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.

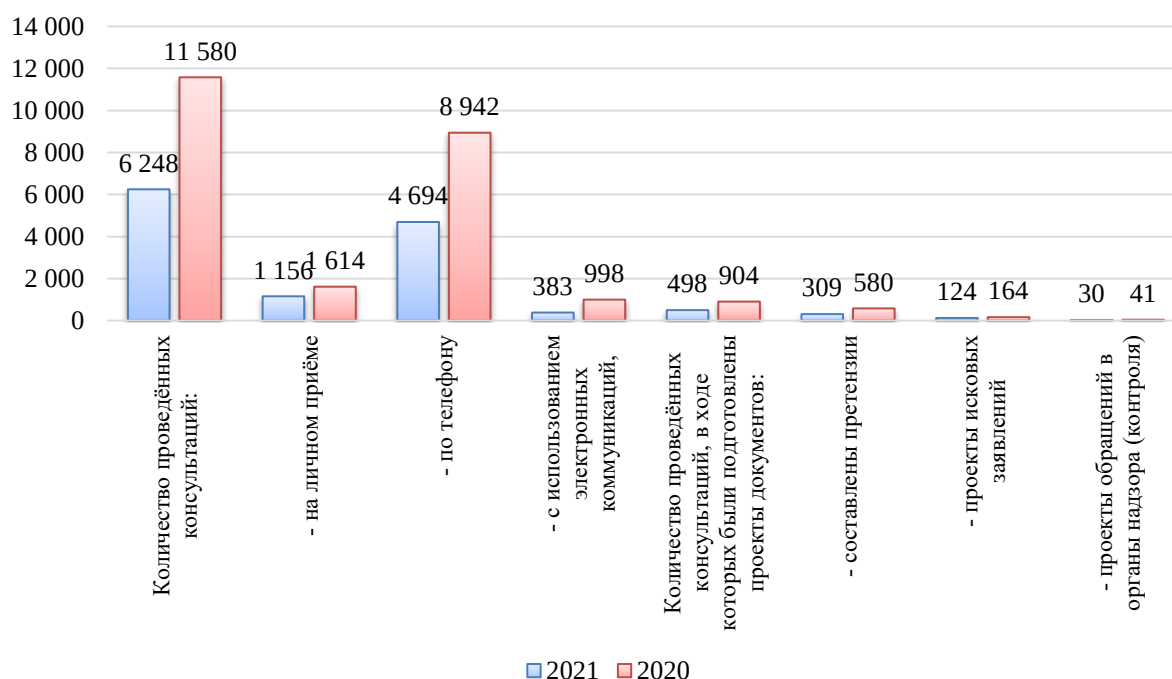


Рис. 7.1.15. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

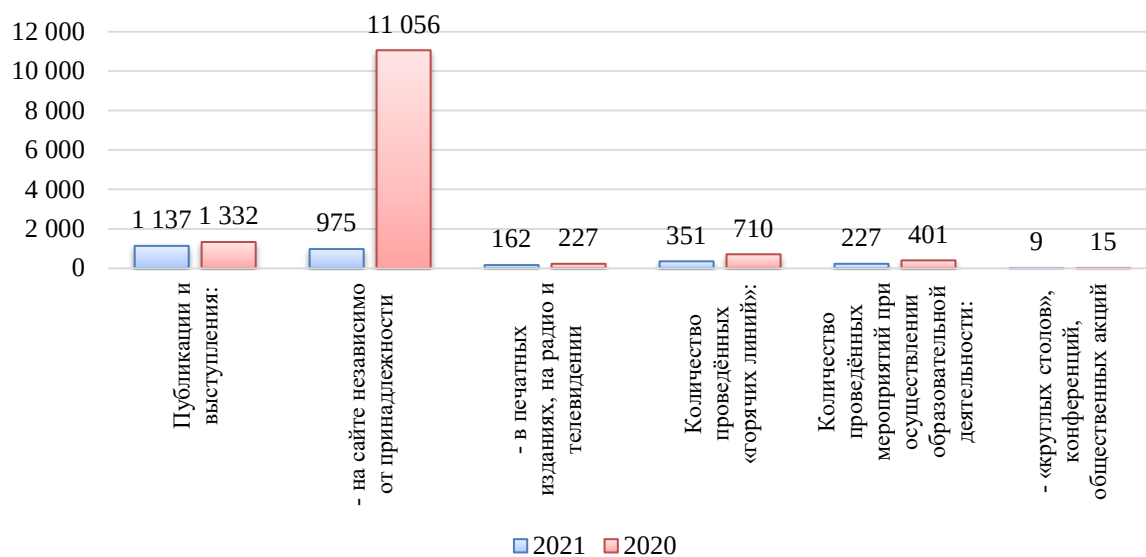


Рис. 7.1.16. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

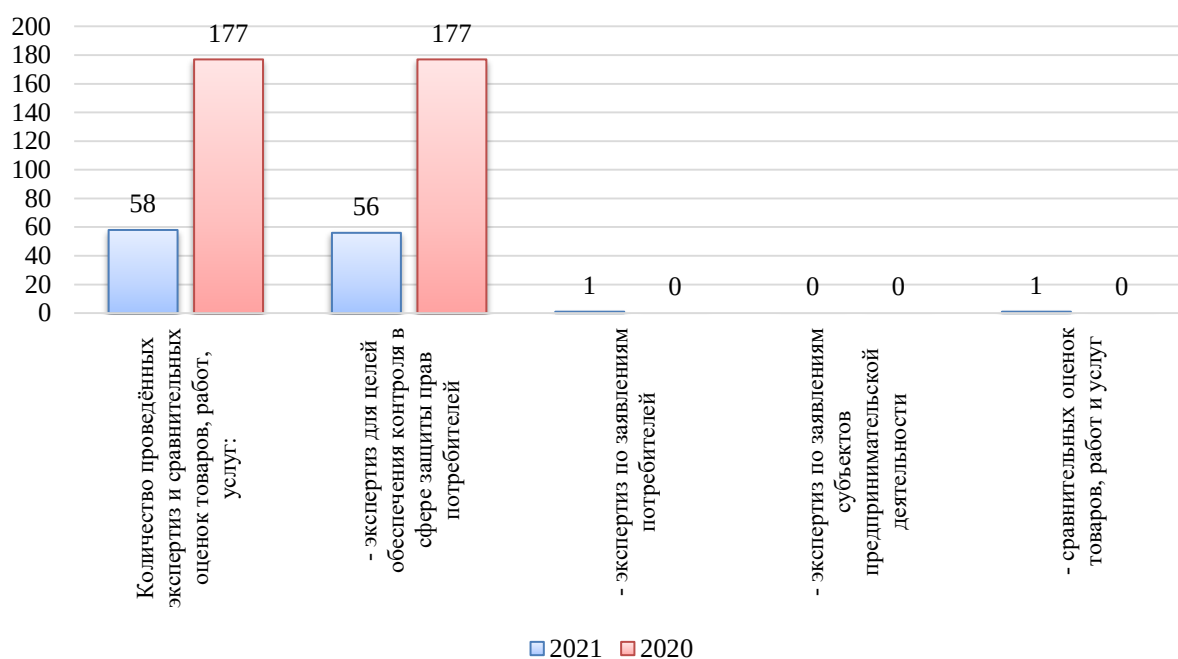


Рис. 7.1.17. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания транспортных услуг

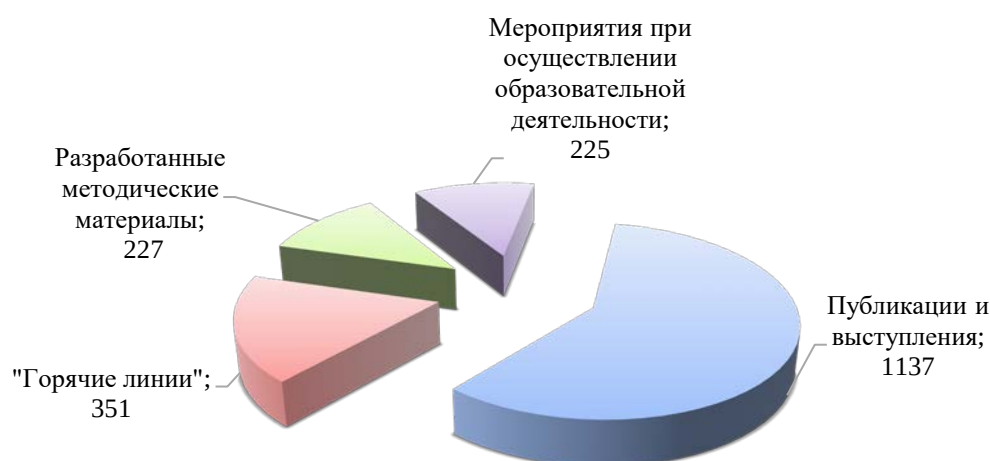


Рис. 7.1.18. Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2021 год

На рис. 7.1.19 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.

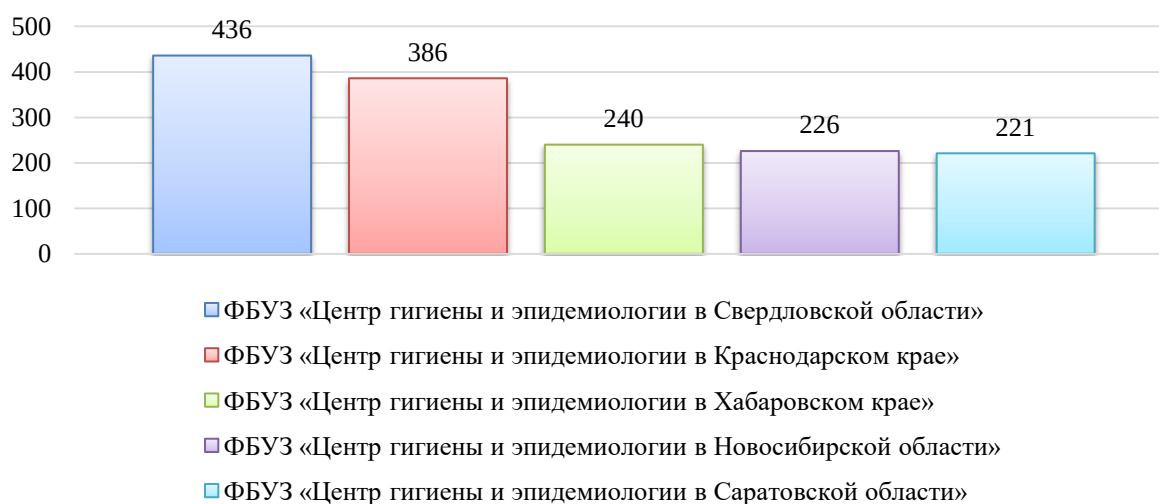


Рис. 7.1.19. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

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 4 362 мероприятия. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2021 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 7.1.20–7.1.22.

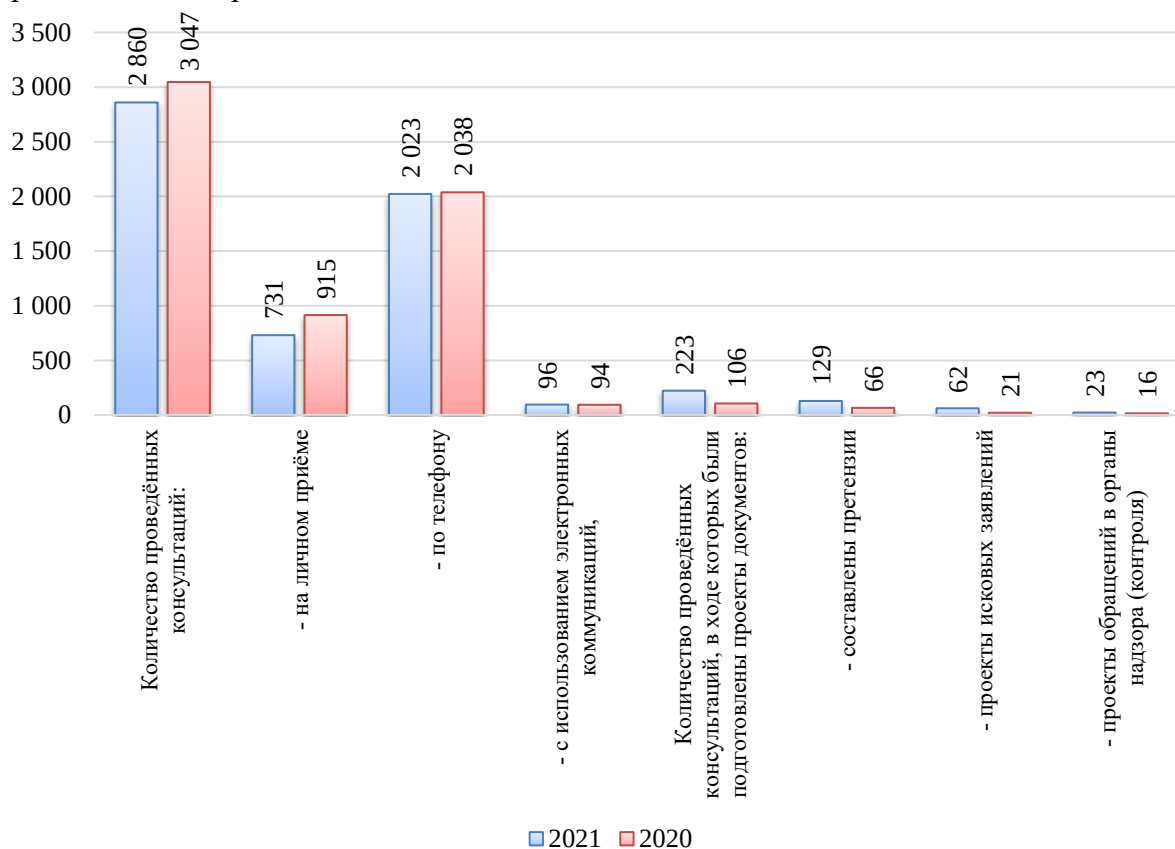


Рис. 7.1.20. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

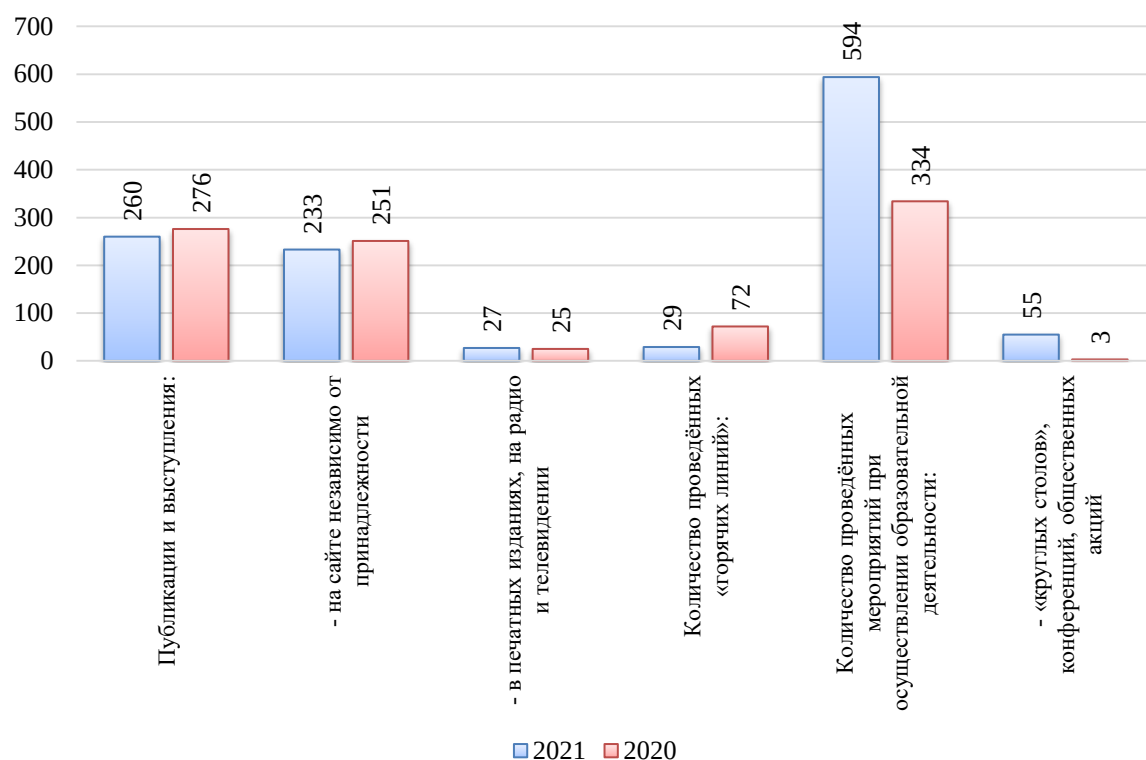


Рис. 7.1.21. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

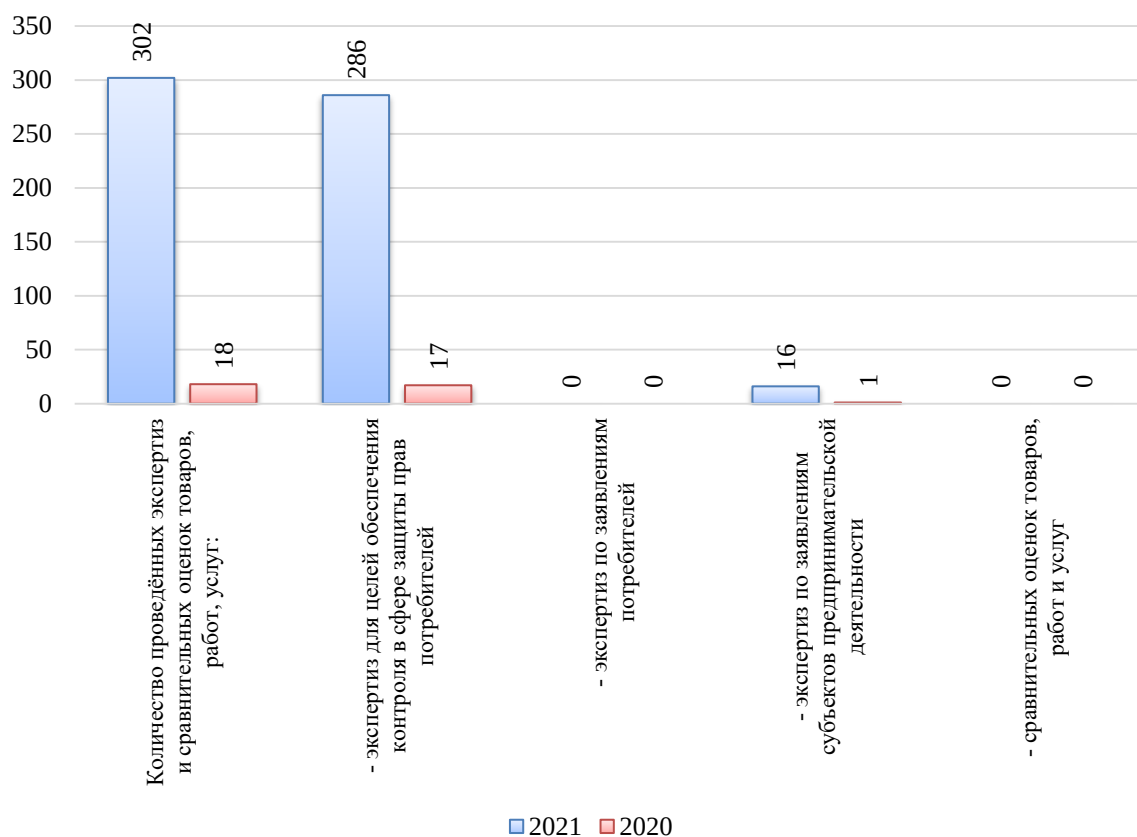


Рис. 7.1.22. Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 7.1.23 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2021 года 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. 7.1.23. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2021 году консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 22 080 мероприятий по консультированию в рассматриваемой области. Указанный показатель в 2021 году выше аналогичного показателя за 2020 год на 0,8 % (21 907). Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2021 году, по защите прав потребителей бытовых услуг представлены на рис. 7.1.24–7.1.26.

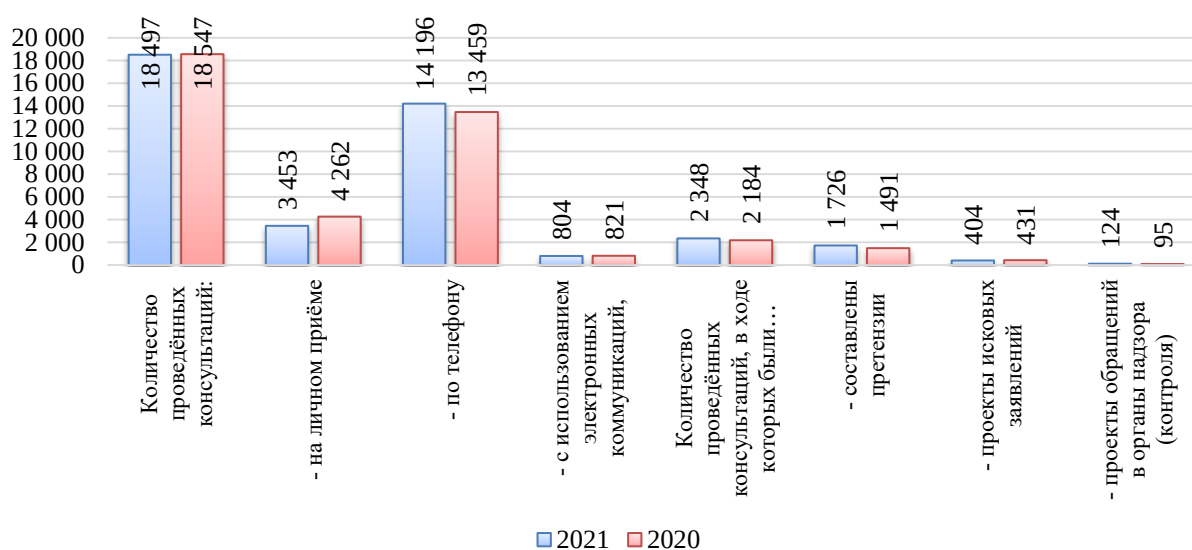


Рис. 7.1.24. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

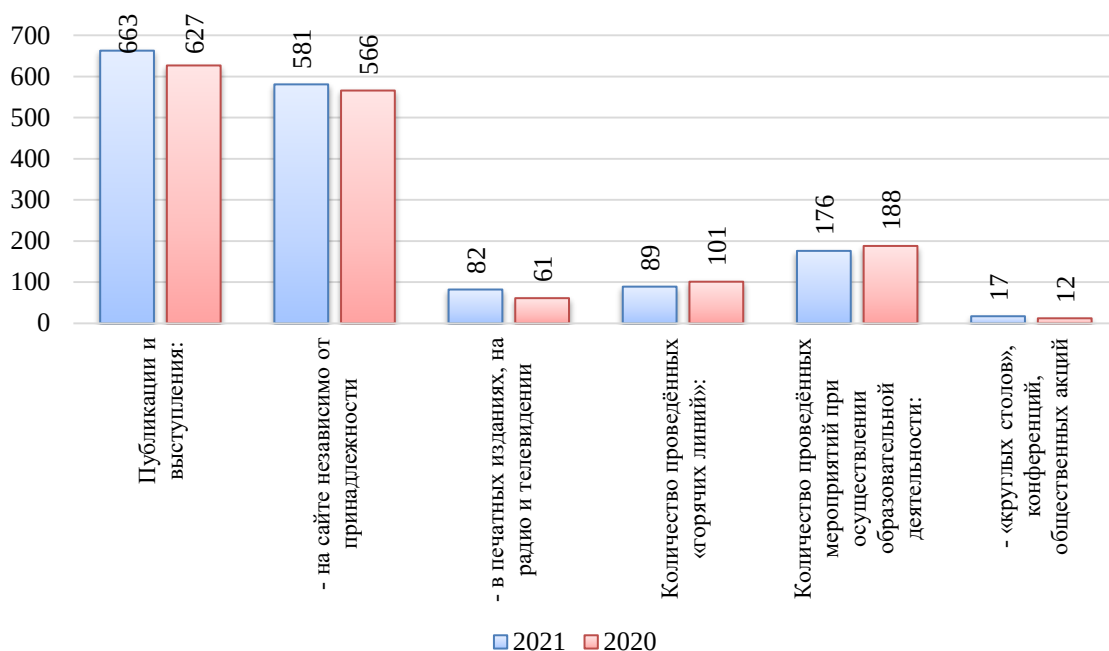


Рис. 7.1.25. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

За отчетный период проведено 133 мероприятия по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок, в 2020 году аналогичный показатель составил 120.

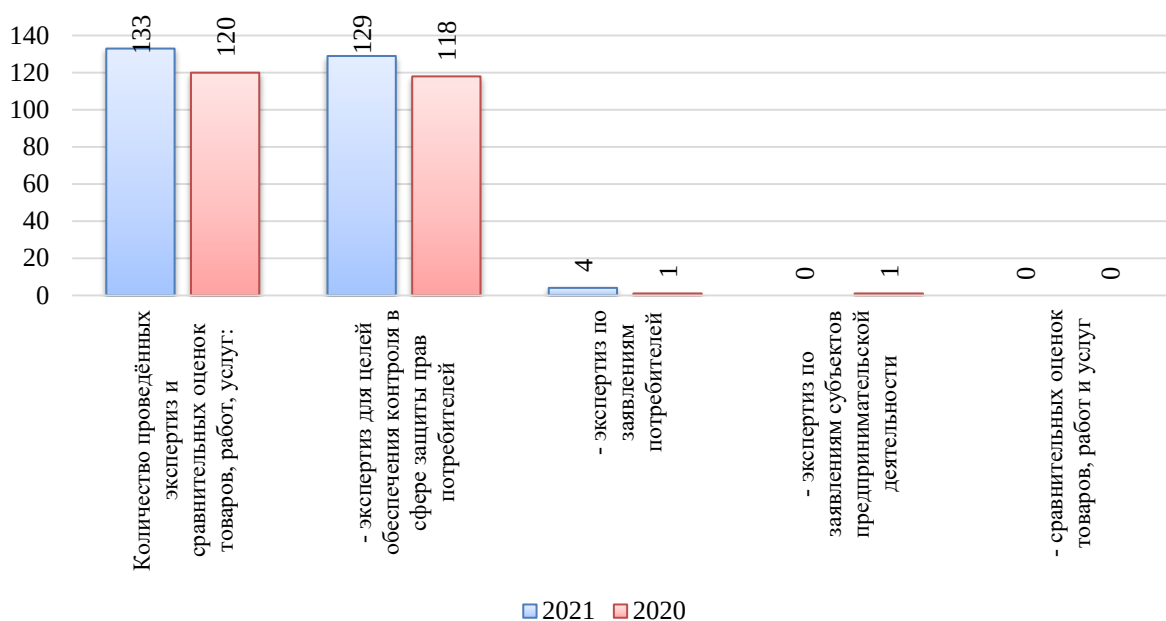


Рис. 7.1.26. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2021 года 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. 7.1.27.



Рис. 7.1.27. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

Помимо прочего, прием обращений от потребителей осуществляется и через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (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» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты 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 72 субъектах Российской Федерации (за исключением Архангельской, Вологодской, Псковской и Сахалинской областей, Республики Бурятии, Республики Крым, Камчатского края, Красноярского края, Приморского края, города федерального значения Севастополь, Чукотского автономного округа, Ямало-ненецкого автономного округа и Ненецкого автономного округа) территориальными органами Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в целях просвещения и информирования потребителей, а также их консультирование, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как нарушение сроков оказания медицинских услуг, приобретение товара в кредит, причинение вреда здоровью вследствие недостатков товара, возврат технически сложного товара ненадлежащего качества, 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 4 777 МФЦ специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было предоставлено 91 527 консультаций, распространено более 7 080 памяток, буклетов и печатных материалов потребителям для дальнейшего получения правовой помощи, оказана помощь в составлении 1 424 претензий и подготовлено 296 проектов исковых заявлений.

7.2. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей в 2021 году

В соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 декабря 2015 г. № 1375¹²⁹ «О вводе в эксплуатацию Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей»¹³⁰ ГИС ЗПП состоит из 10 модулей:

- модуль 1 «Справочник потребителя» – содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ);

- модуль 2 «Советы по здоровому питанию» – содержит рекомендации гражданам о правильном питании, правильном выборе рациона;

- модуль 3 «Нормативно-правовые акты» – включает нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам);

- модуль 4 «Информационно-аналитические материалы» – включает ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информацию об их реализации;

- модуль 5 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» – включает сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах;

- модуль 6 «Результаты проверок» – содержит интерактивную ссылку на ФГИС «Единый реестр проверок»;

- модуль 7 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

- модуль 8 «Судебная практика» – включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием оператора, органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), а также судебные акты с разъяснениями по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей;

- модуль 9 «Новости» – содержит актуальную оперативную информацию в области защиты прав потребителей, представляющую интерес для широкого круга потребителей;

¹²⁹ Далее – Приказ.

¹³⁰ Далее – ГИС ЗПП.

– модуль 10 «Виртуальная приемная» (обратная связь для потребителей) – представляет собой площадку для общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора.

За 6 лет на ГИС ЗПП размещено более 100 тыс. информационных материалов. Больше всего информации размещено о продукции, не соответствующей обязательным требованиям (более 35 тыс. материалов) и материалов судебной практики (более 40 тыс. судебных актов). Более 30 тыс. материалов касалось федеральных и региональных новостей.

В ГИС ЗПП продолжает формироваться библиотека знаний для использования гражданами. Справочник содержит памятки по различным юридическим вопросам и темам рационального потребления. В виртуальной приемной содержатся ответы более чем на 10,0 тыс. вопросов потребителей (лидируют такие темы как торговля, ЖКХ, услуги связи, финансовые услуги, бытовое обслуживание и общественное питание).

Во исполнение письма Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18 февраля 2016 г. № 01/1940-16-27 «Об особенностях ввода информации в некоторые модули ГИС ЗПП», ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора представляет сводный отчет о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП. При подготовке сводного отчета ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора также использует данные о размещении материалов, автоматически сформированные через панель «On-line отчетность и аналитика» подсистемы ГИС ЗПП.

За 2021 год в подсистеме ГИС ЗПП размещено (опубликовано) 18 809 материалов в 7 основных модулях (в 2020 году – 17 426 материалов):

– модуль «Нормативно-правовые акты»: 330 (1,8 %) материалов (за 2020 год – 235 (1,3 %) материалов);

– модуль «Информационно-аналитические материалы»: 725 (3,9 %) материалов (за 2020 год – 800 (4,6 %) материалов);

– модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 2 (0,01 %) материала (за 2020 год – 65 (0,4 %) материалов);

– модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 9 496 (50,5 %) материалов (за 2020 год – 7 256 (41,6 %) материалов);

– модуль «Судебная практика»: 2 318 (12,3 %) материалов (за 2020 год – 2 808 (16,1 %) материалов);

– модуль «Справочник потребителя»: 5 (0,03 %) материалов (за 2020 год – 37 (0,2 %) материалов);

– модуль «Новости»: 5 933 (31,5 %) материалов (за 2020 год – 6 225 (35,7 %) материалов).

Многолетняя динамика наполняемости модулей подсистемы ГИС ЗПП представлена в таблице 7.1.

Таблица 7.1

**Информация о размещаемых материалах
в модулях подсистемы ГИС ЗПП с 2016 по 2021 год**

Наименование модуля	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
модуль «Нормативно-правовые акты»	1 807	425	408	278	235	330
модуль «Информационно-аналитические материалы»	753	542	1 015	927	800	725

Продолжение табл. 7.1

1	2	3	4	5	6	7
модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	441	135	36	2	65	2
модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	336	10 254	12 798	12 881	7 256	9 496
модуль «Судебная практика»	14 162	4 654	4 295	3 895	2 808	2 318
модуль «Справочник потребителя»	275	45	16	21	37	5
модуль «Новости»	4 958	7 443	8 450	7 337	6 225	5 933
Итого	22 732	23 498	27 018	25 341	17 426	18 809

7.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом ««Tackling Plastic Pollution» – «Решить проблему пластикового загрязнения планеты»»

Всемирная организация потребителей (Consumers International), определяя девиз Всемирного дня прав потребителей в 2021 году, исходила из того, что рациональное потребление является одной из целей устойчивого развития (ЦУР), принятых государствами – членами Организации Объединенных Наций в 2015 году в рамках повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года. Тема этого года будет способствовать повышению информированности и привлечению потребителей во всем мире к принятию и продвижению более безопасных решений при покупке товаров из пластика.

В 2021 г. в связи со сложной эпидемиологической ситуацией большая часть мероприятий в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей в основном были проведены в дистанционном формате.

В соответствии со сложившейся практикой работы по данному направлению территориальными органами Роспотребнадзора были разработаны и утверждены планы действий по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей согласно его тематике. Тематика проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах Управлений.

Всего Управлениями было проведено более 7 400 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей. Из них:

- выступления по телевидению – 320;
- выступления по радио – 276;
- опубликовано более 6 815 материалов в прессе.

Из них, наибольшее количество материалов по потребительской тематике подготовлены и опубликованы в местных газетах территориальными органами Роспотребнадзора в следующих субъектах Российской Федерации:

- Республика Татарстан – 1 817 материалов;
- Новосибирская область – 577 материалов;
- Чувашская Республика – 427 материалов;
- Московская область – 371 материал;
- Саратовская область – 213 материалов;
- Свердловская область – 195 материалов.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, территориальными органами Роспотребнадзора были разработаны и изданы более 102 400 памяток, буклетов, листовок.

В целях повышения необходимых знаний молодого поколения российских потребителей территориальными органами Роспотребнадзора в 83 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 8 300 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 4 000 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, ВУЗы), аудитория которых составила более 428 000 учащихся (общеобразовательные школы – 388 753, лицеи, колледжи – 27 392, вузы – 11 896).

Кроме того, в территориальных органах Роспотребнадзора было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав, всего проведено:

- «горячих линий» по телефону – 3 866, в процессе проведения которых дано 27 076 консультаций;
- выездных консультаций для потребителей – 12 008;
- очных консультаций в общественных приемных Управлений и Консультационных центрах – 29 573.

Наибольшее количество консультаций при проведении «горячих линий» было дано Управлениями:

- по Саратовской области – 2 416;
- по Московской области – 2 132
- по городу Москве – 1 687;
- по Кемеровской области – Кузбассу – 1 487;
- по Свердловской области – 1 229;
- по Новосибирской области – 1 187.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 43 089 человек, разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 2 594 совместных мероприятия, в том числе 2 186 тематических выставок и 410 конкурсов.

Как и в предыдущие годы, несмотря на сложный период, связанный с развитием пандемии COVID-19, следует отметить высокий уровень организации работы специалистов территориальных органов Роспотребнадзора, региональных властей, общественных объединений потребителей, который направлен на получение знаний и просвещение потребителей России.

Так, в **Республике Калмыкия** в преддверии Всемирного дня прав потребителей проведен «круглый стол» в режиме видеоконференции с использованием сервиса Zoom, посвященный тематике 2021 года, на котором обсуждались вопросы и проблемы, связанные с исполнением в регионе Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», согласно которому к 2024 году должно быть обеспечено эффективное обращение с отходами производства и потребления, включая ликвидацию всех выявленных на 1 января 2018 года несанкционированных свалок в границах городов. Обсуждены вопросы, связанные с соблюдением в регионе новых санитарных правил СанПиН 2.1.3684–21 «Санитарно-эпидемиологические требования к

содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению населения, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий», введенных в действие с 1 марта 2021 года, в части обращения с коммунальными отходами, условиями раздельного сбора. В соответствии со ст. 14 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» органы местной власти принимают участие в организации деятельности по накоплению (в том числе раздельному накоплению). В настоящее время раздельный сбор отходов организован в основном только в многоквартирных домах города Элиста в виде 77 контейнеров-сеток для сбора пластика.

В связи с отсутствием в Республике Калмыкия предприятий, осуществляющих деятельность по вторичной переработке пластика, в настоящее время данный вид отходов направляется на переработку в другие регионы. Так, в Республике Калмыкия за 2019 год было направлено на утилизацию около 4 тыс. тонн полезных фракций вторичного сырья, а в 2020 году уже более 10 тыс. тонн.

В период с 9 по 20 марта 2021 года специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Калмыкия и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи в Республике Калмыкия» организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий». «Горячие линии», проведенные в 5 территориальных отделах Управления. Анонс о проведении тематической «горячей линии» транслировался по радио ВГТРК ГТРК «Калмыкия», на республиканском телевидении, а также был размещен на официальных сайтах территориального органа, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи в Республике Калмыкия» в сети интернет.

По двум обращениям гражданам оказана помощь в составлении претензий, в одном случае к исполнителю платных медицинских (стоматологических) услуг, во втором случае к исполнителю в сфере жилищно-коммунальных услуг (в части перерасчета оплаты за природный газ в соответствии с Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденных постановлением Правительства РФ от 21 июля 2008 года № 549 (ред. от 19.03.2020).

В период проведения «горячей линии», территориальным органом получено 9 письменных обращений граждан с жалобами. По результатам рассмотрения письменных обращений граждан проведена внеплановая документарная проверка в отношении оператора связи – ПАО «ВымпелКом». По результатам контрольного (надзорного) мероприятия жалоба заявителя подтвердилась, юридическое лицо – ПАО «ВымпелКом» привлечено к административной ответственности, общая сумма штрафных санкций составила 35,0 тыс. рублей.

В период с 9 по 19 марта 2021 года Управлением Роспотребнадзора по Республике Калмыкия проведено анкетирование по тематике Всемирного дня прав потребителей среди учащихся школ, расположенных в г. Элиста и 5 районах Республики Калмыкия (Малодербетовском, Яшалтинском, Целинном, Яшкульском, Юстинском районах). В опросе приняли участие 336 учащихся старших классов (7–11 классы).

Анкетирование показало, что подавляющее большинство – 59,5 % респондентов считают себя рациональным потребителем, сортируют твердые бытовые отходы; 43,8 % респондентов готовы полностью отказаться от использования одноразовой пластиковой посуды и тары; 15,2 % опрошенных считают, что это невозможно. Анкетирование также показало, что только 74,7 % респондентов обращает внимание на наличие экологической маркировки, подтверждающей соответствие товара обязательным требованиям безопасности для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды. Между тем, результаты опроса показали, что 95,5 % респондентов знают о том, что на маркировке

детской посуды должна указываться информация об используемых материалах для изготовления продукции.

В Воронежской области информация о тематике проведения Всемирного дня прав потребителей, пресс-релизы, анонсы мероприятий, в том числе информация об организации тематической «горячей линии» были доведены до широкой общественности путём размещения соответствующей информации на сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, информационных стендах территориальных отделов, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», на терминальных комплексах ОКСИОН, на сайтах органов местного самоуправления, в средствах массовой информации, в электронных СМИ, интернет-изданиях.

Тематическая «горячая линия» была проведена с 9 марта по 20 марта 2021 года в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области и его территориальных отделах с целью приема обращений граждан по вопросам, касающимся права потребителей на качество и безопасность приобретаемых товаров (работ, услуг) и защиту законных прав и интересов.

За указанный период по телефону «горячей линии», а также в рамках работы Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Воронежской области проконсультировано 794 граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по применению положений законодательства о защите прав потребителей – 147 консультаций, по оказанию услуг: ЖКХ – 28 консультаций, связи – 26 консультаций, туристских – 41 консультация, финансовых – 42 консультации, медицинских – 23 консультации, образовательных – 3 консультации, транспортных – 18 консультаций, по вопросам продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения) – 330 консультаций, продажи товаров дистанционным способом – 118 консультации, оплаты товаров и услуг онлайн – 43 консультации, по долевого строительству – 4 консультации и прочим вопросам – 112 консультаций. По результатам рассмотрения обращений подготовлено 48 проектов претензий и 5 проектов исковых заявлений.

В ходе консультирования специалисты Управления Роспотребнадзора по Воронежской области довели до сведения посетителей информацию об интерактивных системах помощи потребителям на веб-ресурсах: «Виртуальная справочная система для потребителей» (hclp.rospotrbnadzor.ru), «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (zpp.rospotrbnadzor.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 Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлены и направлены в Департамент образования, науки и молодежной политики Воронежской области, учебные заведения г. Воронежа и Воронежской области, общественные организации предложения о совместном проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей.

В ходе подготовки и празднования Всемирного дня прав потребителей особое внимание уделено организации и проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи, на которых специалисты Управления по Воронежской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области» рассказали о защите потребительских прав и законных интересов потребителей среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений.

Всего проведено 461 выступление при участии 14 957 человек. Основными формами проведенных мероприятий стали: классные часы, просветительские беседы, презентации, уроки-лекции, деловые игры, открытые уроки, занятия по внеурочной деятельности, онлайн-уроки, практические работы, факультативные занятия, по темам: «Пластик хороший и плохой», «Пластиковая жизнь», «Загрязнение Земли: пластиковые

отходы», «Планета задыхается от пластика», «Маркировка пластика - предупрежден, значит вооружен», «Хотите - не хотите ли, но все мы - потребители», «Влияние пластика на здоровье человека», «Вторая жизнь пластика», Экологическая проблема - пластиковый мусор», «Кодекс потребителя».

В младших классах общеобразовательных учреждений прошли часы экологии: «Важные вопросы про пластик», «Брось природе спасательный круг», в 5–9 классах – круглые столы: «Влияние пластика на здоровье человека и экологию», «Знание прав – твоя защита», в 10–11 классах – викторины: «Мои потребительские права», «Я – потребитель товаров и услуг».

В рамках реализации плана мероприятий к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью привлечения внимания населения к проблеме загрязнения окружающей среды пластиковыми материалами, среди студентов 4 курса Воронежского государственного медицинского университета им. П.Н. Бурденко проведена деловая игра по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми отходами».

В ходе деловой игры участникам, в качестве руководителей производственных предприятий пришлось решать две задачи: первая – снижение влияния ранее накопленных отходов, вторая – снижение негативных влияний от действующего производства.

Студенты отметили актуальность, сложность и востребованность затронутых вопросов. Заинтересованность мероприятием, подтверждает необходимость дальнейшего продолжения совместной работы пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения более эффективной защиты прав потребителей, гармоничного развития потребительского рынка и поддержания на нем устойчивого баланса интересов всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

В Управлениях социальной защиты населения для повышения правовой грамотности социально-уязвимых слоев населения в защиты населения г. Воронежа и Воронежской области в рамках социального проекта «Школа безопасности для пожилых людей и инвалидов» проведены правовые часы на темы: «Рациональное поведение потребителей», «Рациональное потребление шаг за шагом», «Вторая жизнь отработанных вещей», «Этичные потребительские традиции» среди социальных работников, пенсионеров, количество участников составило 397 человек.

В КУВО УСЗН Лискинского района Воронежской области и в КУВО УСЗН Калачевского района организованы и проведены дискуссии с потребителями на тему: «Сбор мусора: бессмысленное занятие или мощный инструмент в борьбе с загрязнением пластиком». Итогом проведенных дискуссий в обоих случаях стал вывод о том, что, организуя раздельный сбор мусора дома, и сдавая отходы по видам в пунктах приема, люди способствуют улучшению экологической обстановки, экономят энергоресурсы. Значение сортировки отходов состоит в сокращении доли складированного мусора и уменьшении площади полигонов ТБО.

В отделах Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю и консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае», организовано проведение «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей на общие потребительские темы и тематику Всемирного дня прав потребителей, оформлены стенды с тематическими памятками, образцами претензий, иными информационными материалами, в том числе о возможностях государственного информационного ресурса. В целях получения консультаций на «горячую линию» обратилось 350 человек, при этом в 89 случаях оказана практическая помощь в составлении претензий и обращений.

Для населения Забайкальского края, социальных работников, работающих граждан, специалистов администраций муниципальных образований Управлением

Роспотребнадзора по Забайкальскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» проведены выездные просветительские мероприятия в различных форматах (лекции, семинары, информационные часы, консультирование, анкетирование, конкурсы, информационные акции в торгово-развлекательных центрах города Читы, на базе КГАУ «Многофункциональный центр Забайкальского края»). В проведенных мероприятиях приняло участие 1 859 человек.

При участии представителей Администраций муниципальных районов Забайкальского края специалистами территориальных отделов и специалистами Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» и его филиалов проведено 12 «круглых столов» с представителями предпринимательского сообщества на тематику Всемирного дня прав потребителей, а также по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей, кроме того проведено 6 online-семинаров для предпринимателей и потребителей на платформе «Zoom». Общее количество участников составило 731 человек.

Для маломобильных групп населения (членов Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», Забайкальской региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», членов Совета ветеранов, Забайкальской краевой общественной организации ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов, пенсионеров) массовые мероприятия не проводились в связи с эпидемиологической обстановкой. При этом на сайтах указанных организаций, а также на сайте Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края, размещены активные ссылки на страницы в сети интернет, где размещена полезная информация по защите прав потребителей и памятки. Тем не менее, в отношении маломобильных групп населения, по их запросам проведено 18 консультаций с выездом «на дом» с оказанием практической помощи по составлению претензий, исковых заявлений.

В Смоленской области по приглашению организатора научно-практической конференции по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», посвященной Всемирному дню прав потребителей, Региональной Смоленской общественной организации «Общество защиты прав потребителей «Фемида» 15 марта 2021 года было принято участие представителя Управления Роспотребнадзора по Смоленской области с докладом по указанной теме.

Научно-практическая конференция проходила также с участием Общественной палаты Смоленской области, Уполномоченного по правам человека в Смоленской области, Департамента Смоленской области по внутренней политике, Департамента промышленности и торговли Смоленской области, Департамента Смоленской области по природным ресурсам и экологии, Администрации города Смоленска, Смоленской областной универсальной научной библиотеки им. А.Т. Твардовского, СРОО ОЗПП «Центр права и социологии», Волонтерского движения по проекту «Потребительский дозор в действии», СМИ и телевидения, изготовителей и потребителей Смоленской области. Цель конференции – консолидация усилий гражданского общества и государственных институтов по повышению качества жизни граждан, защищенности интересов потребителей. В работе конференции приняли участие более 80 человек.

Большого внимания заслужила работа студентки Смоленской государственной сельскохозяйственной академии и волонтерского движения «Потребительский дозор» от общества защиты прав потребителей «Фемида» (в котором состоит более 300 волонтеров-студентов), которая выступила с презентацией «Потребительский дозор в действии».

По итогам обсуждений участники Конференции отметили следующее:

1. Пластик может быть весьма полезным материалом в повседневной жизни, однако наше чрезмерное потребление и производство пластика, особенно одноразового, ведет к глобальному кризису пластикового загрязнения, необходимо принять сегодня кардинальные меры в политике стран, инновациях и изменениях в поведении потребителей. Для того чтобы потребители смогли внести вклад в решение проблемы пластикового загрязнения и выбрать модель устойчивого потребления, необходимо системно менять потребительский рынок на всех уровнях: государств, бизнеса, разработчиков стандартов.

2. Кампания, посвященная Всемирному дню прав потребителей 2021 года, будет сосредоточена на семи ключевых принципах: переосмысление модели поведения; отказ от ненужной упаковки; сокращение потребления, в т. ч. пластика; повторное использование упаковки; переработка; ремонт товаров; замена пластика на другие материалы.

3. Общественные организации уделяют особое внимание вопросам защиты прав и интересов потребителей. Продолжение изменения законодательства по оказанию услуг должно являться благом для потребителя, а не проблемой.

4. Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, играет ключевую роль. Концентрированным отображением данной работы Роспотребнадзора является ежегодный Доклад о состоянии защиты прав потребителей, рекомендуем продолжить защиту потребителей в соответствии с законодательством.

5. Необходимо усилить сотрудничество между государственными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями, учебными заведениями, библиотек в области просвещения потребителей, что позволит повысить уровень потребительского просвещения населения, организовать проведение семинаров и тренингов для предпринимателей и продавцов по вопросам защиты прав потребителей.

6. Обратиться к руководителям средств массовой информации с предложением о сотрудничестве в просвещении потребителей. Настоящую резолюцию довести до сведения заинтересованных организаций, ведомств, средств массовой информации.

В Республике Башкортостан на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан», на сайтах органов местного самоуправления, в средствах массовой информации, сети интернет было размещено 108 анонсов о тематике проведения Всемирного дня прав потребителей и запланированных мероприятиях.

В целях определения уровня правовой грамотности, привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей, формирования правовой культуры, Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан и территориальными отделами, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан», Министерством торговли и услуг Республики Башкортостан и органами местного самоуправления в общеобразовательных, средних специальных, высших учебных учреждениях городов и районов республики организованы лекции, учебные и факультативные занятия, классные часы, беседы, тематические потребительские уроки по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей. Проведено 198 мероприятий, в которых приняли участие 7 800 школьников, студентов и педагогов.

По результатам анкетирования во всех учреждениях определено, что практически все опрошенные респонденты знают о ежегодном проведении Всемирного дня прав потребителей, знакомы с Законом «О защите прав потребителей» и информированы о своих правах. Больше половины осведомлены о том, что в случае нарушения прав

потребителей можно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан».

Кроме того, только 10 % респондентов сортируют бытовые отходы, но 30 % планируют начать с этого года. Большинство опрошенных волнует неэкологичность используемой тары и 25 % респондентов собирают пластик и сдают для утилизации.

При проведении лекций, бесед, уроков, консультаций распространены 1 546 памяток и буклетов, с целью просвещения и повышения правовой грамотности граждан.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан» с 9 по 20 марта 2021 г. проведена «горячая линия» в рамках которой проконсультировано 872 человека.

Администрацией городского округа город Уфа Республики Башкортостан была организована экологическая акция «Пакет с пакетами – сдавайся!», цель которого привлечь внимание к переработке пластиковых изделий и формирования экологической культуры населения. В акции приняли участие более 200 человек, собрано свыше 250 кг пластиковых пакетов и мешков, которые были направлены на дальнейшую переработку. Каждый участник акции получил лотерейный билет для розыгрыша призов, который состоялся в прямом эфире телеканала «Вся Уфа».

В Свердловской области с целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей были разработаны информационные материалы, презентации на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» и «Требования к безопасности пластиковой упаковки», а также Азбука потребителя по указанным темам, уроки которой размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и на сайте консультационного центра для потребителей. Кроме того, среди жителей Свердловской области было распространено около 7 000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» организованы и проведены «горячие линии» и «дни открытых дверей». В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 9 по 20 марта 2021 года оказано 1 187 консультаций, из которых 681 – по телефону, 324 – на личном приеме. Наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (201 консультация) и оказания услуг ЖКХ (147 консультаций).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей была подготовлена 161 претензия на сумму к возмещению вреда около 4 000,00 тыс. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (69 претензий), оказания финансовых услуг (16 претензий), оказания коммунальных услуг (14 претензий), и прочие вопросы (47 претензий). Претензии составлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов.

Актуальными вопросами, по которым специалистами подготовлены претензии, являлись также вопросы продажи автомобилей с навязыванием дополнительных платных услуг (услуги «помощь на дороге», юридические консультации, а также заключение опционных договоров).

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 31 исковое заявление на сумму к возмещению около 2 000,00 тыс. руб., из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров (13 исков), оказания финансовых услуг (4 иска), оказания туристских услуг (3 иска) и др.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 10 торговых центров Свердловской области, таких как ООО «Лента» (Свердловская область, г. Каменск-Уральский), ТЦ «Депо» (г. Н. Тагил, Свердловское шоссе, 2), ТЦ «Мегамарт» (г. Н. Тагил, ул. Фрунзе, 15), Магазин «Кировский» (г. Верхняя Пышма ул. Орджоникидзе, 18), Магазин «Яблоко» (г. Екатеринбург, ул. Пехотинцев, 9), ТРЦ Академический (г. Екатеринбург) и другие. Всего оказано 28 консультаций, распространены 195 брошюр.

Следует отметить, что многие ежегодно проводимые выездные консультации в торговых центрах были отменены в связи с введенными ограничительными мерами на территории Свердловской области.

Специалисты Первоуральского консультационного пункта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществили выездные консультации для консультирования социально уязвимых категорий потребителей на дому.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий:

- образовательные мероприятия для работающего населения. Лекции для трудовых коллективов проведены в 11 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 700 человек;

- образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста. Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 11 центрах социального обслуживания населения на территории 9 муниципальных образований, например, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Ирбит, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие. Лекции прослушали 114 человек (лица, младше 65 лет). Также, в ряде социальных учреждений было осуществлено дистанционное транслирование лекций, лекции были размещены в социальных сетях для свободного просмотра;

- лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ, специалистами Центрального Екатеринбургского ТО и филиала проведены лекции для студентов высших учебных заведений Свердловской области – ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ФБГОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет» г. Екатеринбург, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина и другие. Всего лекции прослушали около 800 человек. Также, состоялись лекции для 585 студентов в 24 колледжах, техникумах на территории таких муниципальных образований, как г.г. Екатеринбург, Асбест, Ирбит, Полевской, Каменск-Уральский, Серов и другие.

Были проведены лекции в 53 школах на территории 15 муниципальных образований. Всего лекции прослушало около 70 000 учащихся, в том числе с использованием онлайн-формата.

Ряд мероприятий был самостоятельно проведен образовательными организациями на основании материалов, направленных специалистами территориальных отделов и филиалов. Таким образом, лекции для учащихся проведены в 87 организациях, всего было более 485 выступлений по различным темам защиты прав потребителей, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей. Выступления осуществлялись как очно, так и с использованием дистанционных технологий (скайп, zoom и другие).

8. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

Сфера отношений с участием потребителей является одной из самых динамично развивающихся. Развитие трансграничной торговли, рост цифровых технологий и фрагментарность регулирования отдельных отраслей потребительских правоотношений ставят перед их участниками новые задачи, требующие обдуманных решений с опорой на богатый опыт не только российского, но и зарубежного потребительского законодательства, юридической науки и практического применения правовых норм.



11 марта 2021 г. в мультимедийном пресс-центре Sputnik в онлайн-формате видеомоста прошел круглый стол Минск – Москва – Бишкек – Кишинев – Нур-Султан, посвященный экономическим последствиям пандемии коронавируса COVID-19, в котором Роспотребнадзор принял участие.

Мероприятие проходило в рамках Международного экономического форума государств – участников СНГ «СНГ – 30 лет». В рамках повестки был обсужден круг вопросов, связанных, в частности, с тем, как изменится экономика в постпандемический период, как преодолеть негативные последствия пандемии, каковы векторы развития промышленности и торговли в СНГ, в том числе цифровой экономики, какова роль государств и государственных органов в решении общих проблем, и что прочность экономик определяется прочностью самого слабого звена – потребителей.

В выступлениях участников круглого стола было отмечено, что негативные последствия пандемии затронули практически все отрасли. Сильно пострадали транспорт и розничная торговля, культура и туризм, отдельные секторы промышленности, производящие потребительские товары. Но стимул для развития получили медицина, фармацевтика, электронная торговля, онлайн-услуги и дистанционное обучение. И, поскольку пандемия COVID-19 дала толчок развитию цифровой экономики, в этих новых условиях развитие защиты прав потребителей электронной коммерции приобретает еще большую актуальность.

Общим для всех собравшихся явилось понимание того, что проблемы, связанные с ликвидацией последствий пандемии, не являются делом одного государства, а представляют собой межнациональный интерес, особенно остро проявляющийся для государств Содружества.

Распространение новой коронавирусной инфекции COVID-19 повлияло на образ жизни миллионов граждан, изменило структуру потребления, поведение и стратегии компаний. Меняются перспективы развития различных рынков, часть товаров и услуг становятся невостребованными, а бизнес несет существенные убытки.

В условиях экономической нестабильности, вызванной распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, проблемы защиты прав потребителей на пространстве СНГ приобрели особую значимость. Поэтому государства – участники СНГ вырабатывают новые механизмы противодействия возникающим рискам.

К числу приоритетных сфер во всех государствах – участниках СНГ, которые в условиях пандемии оказались наиболее уязвимыми в части нарушений прав потребителей, можно отнести банковскую сферу и страхование, туризм, авиаперевозки, услуги ЖКХ, онлайн-торговлю, а также сферу культуры (культурно-массовые мероприятия).

Данные сферы в первую очередь потребовали оптимизации гарантий прав потребителей и введения дополнительных мер защиты этих прав в государствах – участниках СНГ.

Эффективная защита интересов потребителей является важным правовым институтом в социально ориентированных государствах. Вопросы защиты прав потребителей всегда имели приоритетное значение для всех государств – участников СНГ, а в неблагоприятных санитарно-эпидемиологических условиях, негативно влияющих на развитие рынка товаров и услуг, они приобрели особую социальную значимость.

Поэтому закономерным явилось то, что 15 сентября 2021 г. в Москве состоялось очередное заседание Комиссии по экономическим вопросам, в ходе которого рассмотрен широкий круг вопросов экономического сотрудничества государств – участников СНГ.



В рамках заседания был представлен доклад «О мерах по обеспечению защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», подготовленный Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ при участии Исполнительного комитета СНГ.

В докладе отражено влияние новой коронавирусной инфекции COVID-19 на сферы жизни граждан в государствах – участниках СНГ, а также принимаемые странами механизмы противодействия возникающим рискам. К числу приоритетных сфер во всех государствах – участниках СНГ, которые в условиях пандемии оказались наиболее уязвимыми в части нарушений прав потребителей, можно отнести банковскую сферу и страхование, туризм, авиаперевозки, услуги ЖКХ, онлайн-торговлю, а также сферу культуры (культурно-массовые мероприятия).

Настоящее исследование направлено на выявление общих проблем, оказывающих негативное влияние на защиту прав потребителей в государствах – участниках СНГ в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Практическая реализация предложений и рекомендаций Доклада «О мерах по обеспечению защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» будет способствовать защите прав потребителей в критически важных отраслях рынка товаров и услуг.



15 марта 2021 г. Роспотребнадзор принял участие в международном вебинаре в онлайн-формате, посвященном обмену опытом передовых практик по защите прав потребителей в период распространения коронавирусной инфекции уполномоченными органами государств.

Вебинар был организован и проведен Ведомством справедливой конкуренции и защиты прав потребителей Монголии. Участие в нем приняли представители Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), а также Бразилии, Италии, Китая, Барбадоса и других стран.

Руководитель секретариата Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей ЮНКТАД Тереза Морейра в своем выступлении отметила, что необходимо объединить усилия всех заинтересованных ведомств и организаций для защиты прав потребителей в столь непростой ситуации, когда мировое сообщество столкнулось с новыми вызовами и проблемами, в том числе с усилением агрессивной маркетинговой политики некоторых компаний, распространением в интернете контрафактной и опасной продукции и другими недобросовестными практиками.

При этом она подчеркнула, что задача государственных структур во взаимодействии с бизнес-сообществом сделать потребительские рынки вновь устойчивыми, а потребление – рациональным, что является одной из Целей устойчивого развития (ЦУР), принятых государствами - членами Организации Объединенных Наций в 2015 году в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

В докладе представителя Ведомства справедливой конкуренции и защиты прав потребителей Монголии было отмечено, что в период чрезвычайного положения в стране акцент в своей работе государственный орган, в частности, сделал на мониторинге цен потребительских товаров, что в результате привело к замедлению их роста, а на некоторые товары – к снижению. Контроль за ценами продолжается в стране и в настоящее время.

В рамках повестки участники вебинара обсудили то, что проблемы, возникшие в период пандемии, оказались общими для потребителей в разных странах, и в первую очередь в связи с ростом покупок в интернете и оказанием цифровых услуг, что сразу привело к увеличению числа мошеннических практик, основанных на ажиотажном спросе некоторых товаров (средства защиты, санитайзеры, продукты) и боязни потребителей возможным заражением COVID-19 (распространение товаров, БАД, которые якобы обладают лечебными свойствами, очистителей воздуха от вирусов, ложных тест-систем и пр.).

Общими оказались и меры поддержки потребителей, предпринятые в экстренном порядке правительствами разных стран. Это и издание специальных документов, ограничивающих рост цен на лекарства, заморозку платежей за коммунальные услуги, предусматривающих отсрочку выплат по кредитам и правила возвратов денежных средств за неисполненные договоры в сфере туризма, авиаперелетов, зрелищных мероприятий.

Результатом обсуждения явилось понимание того, что необходима разработка общих рекомендаций и подходов по защите прав потребителей на основе обобщения мирового опыта в период чрезвычайных ситуаций для минимизации в дальнейшем их последствий.



В 2021 году на площадке Евразийской экономической комиссии (далее – ЕЭК) продолжалась системная работа государств – членов Евразийского экономического союза

(далее соответственно – государства-члены, Союз), направленная на наращивание взаимных интеграционных процессов и сотрудничества во всех направлениях.

Главной задачей для государств-членов в период восстановления экономических связей от негативных последствий пандемии явилось обеспечение благополучия граждан и поддержание социально-экономической стабильности в обществе.

В связи с чем особое значение для сохранения системы внутреннего рынка, приобрела координация усилий государств-членов по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

На решение данной задачи направлены мероприятия раздела 4.12 «Защита прав потребителей», включенного в Стратегические направления развития евразийской экономической интеграции до 2025 года (утверждены Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12).

В течение 2021 года государствами-членами совместно с Комиссией разработан План мероприятий по реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года (утвержден распоряжением Совета Евразийской экономической комиссии от 5 апреля 2021 года № 4). В соответствии с указанным Планом, по направлению защиты прав потребителей предусмотрено 9 механизмов, для выполнения которых запланировано 13 мероприятий, в результате реализации которых будут подготовлены порядка 15 международных актов, направленных на защиту прав потребителей в Союзе, в том числе:

- общие критерии добросовестной деловой практики, применяемые хозяйствующими субъектами в отношении потребителей в сфере розничной торговли;
- акты, направленные на совершенствование права Союза, в части внедрения добросовестной деловой практики;
- общие подходы государств-членов к защите прав потребителей в электронной торговле;
- рекомендации по сближению национальных механизмов и процедур защиты прав потребителей.

В рамках реализации Стратегических направлений развития евразийской интеграции до 2025 года в 2021 году государствами-членами совместно с Комиссией разработаны и приняты две рекомендации Коллегии Комиссии:

- Рекомендация Коллегии Комиссии от 12.01.2021 № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами» (Приложение 6).

Документ содержит передовую международную практику и будет способствовать усилению гарантий защиты прав потребителей посредством стимулирования добросовестной деловой практики и социальной ответственности бизнеса.

- Рекомендация Коллегии Комиссии от 01.03.2021 № 7 «О Методических рекомендациях по разработке программ государств – членов Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей» (приложение 7).

Ожидаемый результат от внедрения данной рекомендации – сближение национального регулирования и формирование согласованных подходов к разработке национальных стратегических документов (программ) государств-членов по защите прав потребителей, включающих вопросы поддержки деятельности общественных объединений потребителей и предотвращения недобросовестных практик в отношении потребителей.

Рекомендация Коллегии Комиссии от 01.03.2021 № 7 была рассмотрена и положительно оценена Рабочей группой по законодательному обеспечению развития национальной системы защиты прав потребителей Комитета Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности на заседании, состоявшемся 18 октября 2021 г.

Опыт Российской Федерации отражен в сравнительном анализе мирового опыта и практики государств-членов Союза в области формирования и деятельности институтов независимой экспертизы качества потребительских товаров и услуг, который был подготовлен на площадке Комиссии. Указанный анализ рассмотрен и одобрен на заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Союза 1 апреля 2021 г., размещен на сайте Комиссии.

На основе результатов указанного сравнительного анализа в течение 2021 года государствами-членами совместно с Комиссией подготовлен проект рекомендации Комиссии в сфере защиты прав потребителей, способствующей выработке общих подходов к определению понятия качества товаров и услуг в целях сближения регулирования и минимизации различий в подходах, определенных законодательством государств-членов в данной сфере.

Представители Роспотребнадзора вошли в состав рабочей группы, созданной на площадке Комиссии (распоряжение Коллегии Комиссии от 27 апреля 2021 г. № 72) в целях подготовки проекта Программы совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей (далее – Программа).

Благодаря продуктивной деятельности указанной рабочей группы, в кратчайшие сроки удалось завершить разработку проекта указанной Программы, что подтверждает глубину координационных связей, и создает хорошую основу для эффективного продвижения мер, направленных на обеспечение социально-экономической стабильности внутреннего рынка.

Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей является первым стратегическим документом Союза, направленным на обеспечение потребительских прав граждан и созданию равных условий для защиты этих прав на территории Союза, требующим скорейшего принятия в современных условиях.

Мероприятия проекта Программы предусматривают гармонизацию национальных мер и механизмов, дальнейшее выстраивание интеграционных взаимоотношений между странами, и направлены на:

- создание механизма учета интересов потребителей в законодательстве государств-членов и праве Евразийского экономического союза;
- выработку общих подходов, направленных на сближение национального регулирования;
- развитие информационного взаимодействия между государствами-членами;
- формирование системы разрешения трансграничных потребительских споров;
- повышение информированности и правовой грамотности граждан по вопросам защиты прав потребителей.

В перспективе мероприятия Программы объединят усилия государственных органов, общественных организаций потребителей и бизнес-сообщества пяти стран Союза, формируя тем самым условия для создания межгосударственной системы защиты прав потребителей.

Реализация стратегических решений, предусмотренных в проекте Программы, позволит поддержать рациональное и устойчивое потребление в Союзе, а также будет способствовать стимулированию добросовестности бизнеса, что обеспечит укрепление

экономического потенциала ЕАЭС и преодоление негативных последствий нестабильной экономической ситуации

Утверждение проекта Программы планируется распоряжением Евразийского межправительственного совета в 2022 году.

Кроме того, Планом мероприятий по реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года предусмотрено развитие международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей, а именно:

- взаимодействие с государствами – участниками СНГ в целях повышения эффективности функционирования рынков товаров, безопасности обращаемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей;

- развитие сотрудничества с Конференцией ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), в части взаимодействия по направлениям инклюзивного и устойчивого развития, а также защиты прав потребителей, использования мирового опыта при подготовке предложений по гармонизации законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

В целях реализации указанных пунктов Плана мероприятий по реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года, а также в соответствии с Меморандумом о сотрудничестве между Комиссией и Консультативным советом по защите прав потребителей государств-участников СНГ, Роспотребнадзором и МИД России в июне 2021 г. организована научно-практическая конференция, посвященная глобальным угрозам биологической безопасности, в рамках которой Комиссией и Исполкомом СНГ была проведена совместная сессия, посвященная вопросам международного сотрудничества в целях обеспечения социально-экономической стабильности в обществе.

В рамках сотрудничества с Конференцией ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) 3 июня 2021 г. с участием Роспотребнадзора на площадке Комиссии проведен первый совместный евразийский региональный диалог (ЕЭК-ЮНКТАД), на котором обсуждены вопросы защиты потребителей и здоровья во время пандемии COVID-19 в евразийском регионе и за его пределами. В мероприятии приняли участие 169 участников из 50 стран мира, в том числе Евразийского экономического союза, государств-наблюдателей при Евразийском экономическом союзе, Содружества Независимых Государств, а также международных организаций – Исполнительного комитета СНГ и Всемирной организации здравоохранения. Важный вывод, сделанный по итогам регионального диалога, заключается в необходимости принятия совместных действий для преодоления негативных последствий пандемии, в том числе на глобальном уровне. Отчет по итогам регионального диалога размещен на сайтах Комиссии и ЮНКТАД.

Опыт государств-членов Союза в сфере защиты прав потребителей, представленный Комиссией, учтен при подготовке Рекомендации ЮНКТАД «О предотвращении трансграничного обращения заведомо небезопасной потребительской продукции» (UNCTAD/DITC/ CPLP/MISC/2021/1) от 19 февраля 2021 г. Международный опыт в сфере защиты прав потребителей, полученный в рамках взаимодействия с ЮНКТАД на площадке Комиссии учтен при подготовке рекомендации Коллегии Комиссии от 12.01.2021 № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами».

Участие государств-членов Союза в реализации основных направлений международной деятельности Союза в сфере защиты прав потребителей, проводимой при координирующей роли Комиссии, способствует повышению информированности о процессах евразийской интеграции, развитию социально-экономического сотрудничества, направленного на обеспечение и защиту потребительских прав граждан с заинтересованными странами.

Систематический обмен информацией позволяет осуществлять мониторинг реализации согласованной политики Союза в сфере защиты прав потребителей и аккумулировать в Комиссии всю актуальную информацию по данному вопросу.

Важнейшей темой, обсуждаемой на площадке Комиссии в течение 2021 года, стали вопросы развития электронной торговли в период пандемии и обеспечения прав потребителей в данной сфере.

В целях обеспечения гарантий прав потребителей в электронной торговле на уровне не ниже, чем это предусмотрено для других форм торговли, работа по закреплению принципов защиты потребительских прав включена в План мероприятий («дорожная карта») по созданию благоприятных условий для развития электронной торговли в рамках Евразийского экономического союза (утвержден Решением Евразийского межправительственного совета от 19 ноября 2021 г. № 10). В соответствии с указанным Планом до 2023 года государствам-членам предстоит выработать международный договор в сфере электронной торговли, положения которого должны будут установить регулирование данной сферы.

В целях выработки согласованных предложений государств-членов по защите прав потребителей в электронной торговле, 21 декабря 2021 г. Роспотребнадзор принял участие в работе круглого стола «Защита прав потребителей в электронной торговле: опыт государств-членов Союза, проблемы и перспективы развития», проведенного на площадке Комиссии по инициативе Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь.

Участниками круглого стола обсуждены следующие темы:

- актуальная проблематика обеспечения прав потребителей в электронной торговле: опыт государств-членов Союза;
- международный опыт защиты прав потребителей в электронной торговле;
- опыт досудебного урегулирования потребительских споров в электронной, в том числе трансграничной, торговле;
- перспективы развития прозрачного рынка электронной торговли потребительскими товарами.

В работе круглого стола также приняли участие представители уполномоченных органов, общественных организаций потребителей, бизнес-сообщества государств-членов Союза, государств-участников СНГ, Государства Израиль, Евразийской экономической комиссии, эксперты Конференции ООН по торговле и развитию, международных организаций.

Основные выводы и предложения по итогам проведенного мероприятия, связанные с обеспечением прав потребителей явились существенным вкладом в общую работу по подготовке проекта международного договора в сфере электронной торговли.

Как показали результаты практической работы, проведенной в 2021 году, в сложившейся ситуации, лучшим ответом на экономические вызовы должно стать наращивание взаимных интеграционных процессов и сотрудничества во всех направлениях. Главной задачей в условиях принятия государствами-членами ЕАЭС экстренных мер экономического характера, является обеспечение благополучия граждан и сохранение социально-экономической стабильности в обществе. При этом, особое значение и актуальность для сохранения системы внутреннего рынка, имеет координация усилий государств-членов по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

Работа в данном направлении в рамках евразийского трека будет продолжена в соответствии со Стратегическими направлениями развития евразийской экономической интеграции до 2025 года.

Заключение

В 2021 году, несмотря на сохранившиеся отдельные ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), изменение юридических основ осуществления контрольно-надзорной деятельности, активная реализация механизмов так называемой «регуляторной гильотины», исполнение Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р, были продолжены в полном объеме.

Одним из важнейших итогов отчетного года стало завершение всех необходимых процедур согласования разработанного Роспотребнадзором проекта 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). Важность изменений подчеркивает тот факт, что на нарушения, связанные с использованием экономической силы хозяйствующего субъекта в целях ограничения прав потребителей путем включения в договор условий, которые ущемляют их права, приходится порядка 8 % всех фиксируемых нарушений Закона «О защите прав потребителей». На момент публикации настоящего доклада данный закон уже принят, и он, безусловно, позволит более эффективно защитить интересы российских потребителей и переломить тенденцию, в соответствии с которой за последние 4 года доля указанных нарушений выросла почти в два раза притом, что количество проверок в значительной степени сократилось (более чем в 6,5 раз).

В 2021 году в соответствии с трендом на цифровизацию достигнута важная веха в развитии информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей, что содействовало просвещению и образованию потребителей. В докладе впервые выделена и освещена работа (в динамике за 2019–2021 годы), проделанная в рамках реализации комплексного информационно-просветительского проекта Роспотребнадзора «Здоровое питание», который явился стратегическим направлением реализации федерального проекта «Укрепление общественного здоровья» и тематика которого в полной мере соотносится с теми положениями Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, которые нацеливают на содействие рационализации потребления и рекомендуют государствам-членам пропагандировать благоприятные для здоровья аспекты рациональных моделей потребления и производства с учетом как прямого воздействия на здоровье людей, так и воздействия на жизнь всего общества.

Одним из наиболее показательных результатов 2021 года стало изменение отношения к здоровому питанию в позитивную сторону у трети жителей Российской Федерации за период реализации проекта «Здоровое питание». Итоги исследования подчеркнули важную роль разъяснительно-просветительской работы Роспотребнадзора и проекта «Здоровое питание» в динамике приверженности ЗОЖ и здоровому питанию среди россиян.

На фоне экономических показателей 2021 года, который для российской экономики был одним из самых успешных и характеризовался ростом деловой активности и потребления, удалось избежать негативной динамики увеличения количества обращений потребителей, которая была продемонстрирована в 2020 году.

Всеми участниками национальной системы защиты прав потребителей велась активная работа в области правового просвещения и информирования потребителей, в

том числе в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы. Успешно функционировала созданная Роспотребнадзором сеть консультационных пунктов для потребителей. Повышение потребительской грамотности по-прежнему являлось важнейшей частью региональных программ по обеспечению прав потребителей, мероприятия которых реализовывались в 77 субъектах Российской Федерации.

Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей последовательно развивалось и осуществлялось на различных площадках, основными из которых являлись Конференция ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), Комитет по потребительской политике Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Консультативный совет по защите прав потребителей государств – участников СНГ, Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза, что позволило в 2021 году успешно продвигать интересы российских потребителей и лучшие национальные практики на международном уровне, а также разработать и принять ряд международных документов, основанных на российском опыте.

В целом можно констатировать, что в 2021 году была успешно продолжена системная и последовательная работа по актуализации правового регулирования этой важной области общественных отношений и эффективному применению существующих механизмов защиты потребительских прав граждан.

Динамика оборота розничной торговли в регионах¹³¹

Место	Регион	Изменение оборота розничной торговли в 2021 г. по сравнению с 2020 г., %	Оборот розничной торговли в 2021 г. на одного жителя, тыс. руб.
1	2	3	4
1	Республика Адыгея	22,3	301,1
2	Кабардино-Балкарская Республика	20,2	201,0
3	г. Санкт-Петербург	15,0	348,8
4	Краснодарский край	12,6	318,3
5	Московская область	12,0	421,6
6	Республика Северная Осетия – Алания	11,7	200,2
7	Иркутская область	11,3	200,8
8	Ленинградская область	11,0	298,3
9	Костромская область	10,3	218,4
10	Ярославская область	10,3	248,6
11	г. Москва	10,3	482,5
12	Ростовская область	10,2	279,0
13	Камчатский край	10,1	237,7
14	Тульская область	9,9	248,4
15	Магаданская область	9,9	295,2
16	Новосибирская область	9,7	233,2
17	Республика Марий Эл	9,3	160,3
18	Пензенская область	9,3	207,6
19	г. Севастополь	8,8	150,7
20	Республика Алтай	8,8	156,5
21	Чеченская Республика	8,6	141,4
22	Чувашская Республика	8,6	167,7
23	Нижегородская область	8,3	282,9
24	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	8,3	290,8
25	Ямало-Ненецкий автономный округ	8,2	297,3
26	Псковская область	7,9	236,5
27	Республика Татарстан	7,8	279,5
28	Калининградская область	7,4	209,5
29	Астраханская область	7,4	203,5
30	Республика Ингушетия	7,4	56,6
31	Оренбургская область	7,3	199,7
32	Воронежская область	6,8	300,7
33	Ивановская область	6,8	213,9
34	Республика Мордовия	6,8	148,6
35	Тверская область	6,7	235,5
36	Республика Саха (Якутия)	6,6	277,8
37	Волгоградская область	6,5	194,3
38	Владимирская область	6,3	209,4
39	Челябинская область	6,2	198,5

¹³¹ Источник: РИА Рейтинг по данным Росстата

Продолжение прил. 1

1	2	3	4
40	Республика Крым	6,1	169,4
41	Приморский край	6,0	265,1
42	Ставропольский край	5,9	216,5
43	Республика Тыва	5,9	86,1
44	Карачаево-Черкесская Республика	5,6	95,2
45	Тюменская область	5,6	298,6
46	Томская область	5,6	183,7
47	Саратовская область	5,3	190,5
48	Смоленская область	5,2	214,5
49	Новгородская область	5,1	234,1
50	Курская область	5,0	240,7
51	Липецкая область	4,8	274,6
52	Забайкальский край	4,8	189,3
53	Кировская область	4,7	188,0
54	Орловская область	4,4	225,8
55	Еврейская автономная область	4,3	193,4
56	Красноярский край	3,8	223,2
57	Республика Башкортостан	3,5	253,9
58	Брянская область	3,4	256,5
59	Кемеровская область	3,3	173,1
60	Рязанская область	3,1	225,0
61	Амурская область	3,1	276,6
62	Республика Калмыкия	3,0	97,9
63	Удмуртская Республика	3,0	179,0
64	Архангельская область	2,7	282,3
65	Вологодская область	2,7	206,1
66	Республика Бурятия	2,7	223,2
67	Ульяновская область	2,6	186,9
68	Чукотский автономный округ	2,6	226,2
69	Пермский край	2,5	240,1
70	Хабаровский край	2,5	306,7
71	Алтайский край	2,4	175,5
72	Калужская область	2,2	234,9
73	Республика Коми	2,0	224,2
74	Республика Карелия	1,4	252,7
75	Самарская область	1,3	238,0
76	Республика Хакасия	1,3	197,0
77	Сахалинская область	1,3	365,4
78	Тамбовская область	1,2	224,8
79	Республика Дагестан	1,0	208,4
80	Свердловская область	1,0	285,2
81	Белгородская область	0,8	260,2
82	Курганская область	0,4	164,3
83	Омская область	0,2	206,1
84	Мурманская область	-0,2	262,4
85	Ненецкий автономный округ	-1,3	231,4
	Российская Федерация	7,3	269,9

Индексы потребительских цен в регионах¹³²

Место	Регион	Индекс потребительских цен на товары и услуги в декабре 2021 г., в % к декабрю 2020 г.	Изменение индекса потребительских цен по сравнению с декабрем 2020 г., п.п.	Индекс потребительских цен на продовольственные товары в декабре 2021, в % к декабрю 2020 г.	Индекс потребительских цен на непродовольственные товары в декабре 2021 г., в % к декабрю 2020 г.	Индекс потребительских цен на услуги в декабре 2021 г., в % к декабрю 2020 г.
1	2	3	4	5	6	7
1	Ненецкий автономный округ	3,7	0,3	1,3	6,9	2,6
2	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	5,5	1,6	6,9	5,0	4,7
3	Чукотский автономный округ	5,8	3,9	5,3	1,3	11,1
4	Республика Саха (Якутия)	6,2	2,2	7,3	4,9	6,2
5	Хабаровский край	6,2	1,3	9,2	5,3	3,9
6	Сахалинская область	6,2	1,2	9,3	4,8	3,4
7	Амурская область	6,3	–0,9	9,2	7,9	1,2
8	Ямало-Ненецкий автономный округ	6,5	3,1	7,2	6,4	5,7
9	Челябинская область	6,7	2,1	8,7	6,5	4,0
10	Камчатский край	6,7	3,4	10,3	6,2	2,4
11	Тюменская область	6,8	2,6	9,1	6,3	3,1
12	г. Москва	7,1	3,3	9,0	6,8	5,2
13	Мурманская область	7,2	3,1	7,2	7,6	6,5
14	Новгородская область	7,4	1,8	10,8	5,7	4,8
15	Приморский край	7,4	2,4	8,6	7,9	4,8
16	Республика Коми	7,5	0,9	8,6	8,4	5,0
17	Карачаево-Черкесская Республика	7,5	2,3	11,3	7,6	2,3
18	Томская область	7,5	3,2	10,3	7,3	3,9
19	Чеченская Республика	7,6	2,6	10,9	5,5	3,5
20	Волгоградская область	7,8	2,9	11,0	7,3	3,1
21	Республика Марий Эл	7,8	2,7	9,1	9,0	3,8
22	Республика Мордовия	7,8	3,3	9,7	8,6	2,5
23	Республика Тыва	7,8	2,7	10,7	6,4	5,1

¹³² Источник: РИА Рейтинг по данным Росстата

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6	7
24	Ленинградская область	8,0	3,9	11,4	6,1	5,2
25	Смоленская область	8,1	2,7	10,7	7,1	3,7
26	Псковская область	8,1	3,2	9,4	9,2	4,0
27	Нижегородская область	8,1	2,3	10,8	8,4	4,0
28	Свердловская область	8,1	3,9	8,7	9,8	5,3
29	Кабардино-Балкарская Республика	8,2	2,8	11,0	6,6	5,3
30	Пензенская область	8,3	2,2	11,3	8,1	3,7
31	Республика Алтай	8,3	4,1	9,4	9,7	4,3
32	Костромская область	8,5	3,3	10,5	9,4	3,4
33	Астраханская область	8,5	3,6	10,7	7,9	5,5
34	Еврейская автономная область	8,5	2,4	10,9	8,3	5,0
35	Ростовская область	8,6	3,4	12,2	7,1	4,9
36	Оренбургская область	8,6	3,8	11,9	9,4	1,9
37	Магаданская область	8,6	3,6	13,2	7,8	3,7
38	Тульская область	8,7	2,6	12,4	6,3	5,0
39	г. Санкт-Петербург	8,7	4,0	10,5	8,8	6,6
40	Республика Крым	8,7	3,5	11,0	6,3	6,4
41	Республика Башкортостан	8,7	3,7	10,5	9,3	5,3
42	Республика Татарстан	8,7	3,9	11,0	9,2	4,8
43	Удмуртская Республика	8,7	3,5	10,6	9,0	5,4
44	Саратовская область	8,7	2,0	12,4	7,2	3,4
45	Самарская область	8,8	3,2	12,7	9,4	2,9
46	Ульяновская область	8,8	3,1	11,4	8,0	5,7
47	Калужская область	8,9	3,2	10,6	10,4	3,6
48	Республика Адыгея	8,9	3,1	12,4	7,3	5,2
49	Республика Ингушетия	8,9	3,1	11,8	8,7	1,1
50	Чувашская Республика – Чувашия	8,9	3,7	10,6	9,5	5,3
51	Пермский край	8,9	4,4	10,4	10,6	4,3
52	Иркутская область	8,9	3,8	9,4	11,0	4,3
53	Ставропольский край	9,0	3,3	14,8	8,4	3,5
54	Курганская область	9,0	3,1	9,3	10,8	5,3
55	Красноярский край	9,0	4,3	10,7	9,3	6,4
56	Белгородская область	9,1	4,2	12,5	8,8	3,6
57	Липецкая область	9,1	3,0	11,4	9,3	4,9
58	Орловская область	9,1	3,9	10,8	9,9	5,1
59	Тверская область	9,1	3,9	12,0	9,1	3,9

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6	7
60	Владимирская область	9,2	3,6	11,8	9,0	4,9
61	Рязанская область	9,2	3,2	12,8	9,0	2,6
62	Республика Северная Осетия – Алания	9,2	4,1	14,0	6,3	3,8
63	Кировская область	9,2	3,9	11,5	10,0	4,9
64	Кемеровская область – Кузбасс	9,2	4,6	9,9	10,4	6,1
65	Новосибирская область	9,2	4,8	11,8	9,2	3,6
66	Брянская область	9,3	4,1	11,5	9,4	4,7
67	Воронежская область	9,3	2,4	12,3	10,6	3,6
68	Ярославская область	9,3	3,8	9,9	11,3	6,3
69	Вологодская область	9,3	4,0	10,4	11,1	4,7
70	Краснодарский край	9,3	4,2	13,0	7,2	5,9
71	Республика Карелия	9,4	3,3	10,0	10,4	6,7
72	Омская область	9,4	4,5	11,5	9,6	5,9
73	Республика Бурятия	9,4	3,4	11,0	10,3	5,1
74	Забайкальский край	9,4	4,1	9,7	10,8	6,3
75	Калининградская область	9,5	4,4	11,4	7,5	8,9
76	Архангельская область	9,6	4,9	9,6	10,5	7,8
77	Курская область	9,8	4,0	12,3	9,8	4,8
78	Московская область	9,8	5,1	10,6	12,1	5,9
79	Ивановская область	9,9	4,1	11,8	10,4	6,2
80	Тамбовская область	9,9	4,2	13,4	10,8	3,4
81	г. Севастополь	10,1	4,4	14,1	6,3	7,1
82	Республика Хакасия	10,2	4,2	11,5	11,6	4,9
83	Алтайский край	10,2	4,8	12,0	12,1	4,1
84	Республика Калмыкия	11,5	5,2	13,3	9,4	11,1
85	Республика Дагестан	11,8	4,5	14,5	9,8	6,1

**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 Адыгея 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	Проект постановления Правительства Республики Алтай «Об утверждении региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2022–2024 годы» находится на согласовании в ФОИВах		Отдельные мероприятия в части обеспечения проведения исследований в области качества туристского продукта, повышения качества предоставления и доступности государственных и муниципальных услуг реализуются в рамках государственных программ: – «Развитие экономического потенциала и предпринимательства Республики Алтай»; – «Управление государственными финансами»	Постановление Правительства Республики Алтай от 29.06.2018 № 201 Постановление Правительства Республики Алтай от 30.07.2018 № 244	

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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 Республики 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» Срок реализации программы 2014–2017 и на период до 2025 года	Финансирование не предусмотрено
Республика Дагестан	программа отсутствует	–	–	–	–
Республика Ингушетия		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия»	–	Постановлением Правительства Республики Ингушетия № 66 от 19.04.2018 утверждена государственная программа Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика»	

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Кабардино-Балкарская республика		Подпрограмма 3 «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской республике» Государственной программы Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике»		Постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 25.09.2020 № 223-ПП «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике» на 2021–2025 годы	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 2019–2024 годы»		Постановление Правительства Карачаево-Черкесской республики от 22.01.2019 № 14 «О государственной программе «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта Карачаево-Черкесской республики» Срок реализации 01.01.2019–31.12.2024	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

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	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах»	–	–	Распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р Данная программа актуализирована в 2021 году	Финансирование не предусмотрено
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2023 годы»			Постановление Совета Министров Республики Крым от 26.04.2018 № 207 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2021 годы» в редакции от 11.08.2021	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым составит 5215,0 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

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Мордовия			Подпрограмма «Развитие потребительско-го рынка Республики Мордовия на 2018–2024 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановлением Правительства Республики Мордовия от 10.02.2021 № 68 «О внесении изменений в государственную программу Республики Мордовия «Экономическое развитие Республики Мордовия» срок действия программы продлен до 2024 года	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
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 2021–2023 гг.»			Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 30.03.2021 № 60 «О программе «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2021–2023 гг.»	Общий объем финансового обеспечения за счет средств республиканского бюджета составит: 150,0 тыс. руб.

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Татарстан		Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 гг. «Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2025 гг.»		Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.08.2020 № 763 «О внесении изменений в 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 59,1724 млн руб. (2021 г. – 4,9 млн руб.)
Республика Тыва		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Тыва на 2020–2023 гг.» Государственной программы Республики Тыва «Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2020–2023 гг.»		Постановление Правительства Республики Тыва от 31.07.2020 № 346 «О внесении изменений в государственную программу Республики Тыва «Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2020–2023 гг.»	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Удмуртская республика		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Удмуртской Республике». Срок реализации подпрограммы 2019–2024 гг.		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 29.10.2020 № 502 внесены изменения в государственную программу Удмуртской Республики «Развитие промышленности и потребительского рынка», утвержденную постановлением Правительства Удмуртской Республики от 20.05.2013 № 201	Бюджетные ассигнования на реализацию подпрограммы за счет средств бюджета Удмуртской Республики не предусмотрены

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Хакасия	«О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2021–2023 годы)»			Постановление Президиума Республики Хакасия от 30.12.2020 № 188-П утверждения региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2021–2023 годы)»	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика		Подпрограмма 5 «Обеспечение реализации государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулирования потребительского рынка» срок реализации 2014–2024 годы		Постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 г. №330 (с изменениями от 29.11.2021 № 301)	Общий объем финансирования составил: 103 497,883 тыс. руб. (2021 – 9 098,030 тыс. руб.) за счет средств республиканского бюджета
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 Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики» Срок реализации 2019–2035 гг.	Общий объем финансирования 16 428 485,1 тыс. рублей (в 2019 году – 1 551 471,6 тыс. рублей)
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. рублей за счет средств краевого бюджета

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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 24.07.2019 № 303 «О внесении изменений в государственную программу Забайкальского края «Экономическое развитие», утвержденную постановлением Правительства Забайкальского края от 23.04.2014 № 220	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Камчатский край	Проект программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2021–2026 годы» находится на согласовании в ФОИВах	—	—	—	—
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

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Красноярский край	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2023 годы»			Постановление Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п «Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей» срок реализации программы продлен до 2023 года	Финансирование мероприятий, предусмотренных программой, осуществляется в рамках государственной программы Красноярского края «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 506-п
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. 3

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 программам, муниципальным программам
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области в 2019–2023 гг.			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	Региональная программа по защите прав потребителей Архангельской области на 2019–2021 годы			Постановление Правительства Архангельской области от 17.09.2019 № 496-пп «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Архангельской области на 2019 – 2021 годы»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Астраханская область		Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области», утверждена срок реализации 2018–2024 годы		Постановление Правительства Астраханской области от 10.09.2014 №372-П «О государственной программе «Экономическое развитие Астраханской области» (с изменениями от 25.04.2018 № 165-П)	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область		Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2021–2030 годы»		Постановление Правительства Белгородской области от 31.01.2022 №31-пп «Об утверждении программы «Развития потребительского рынка в Белгородской области до 2030 года»	Финансирование не предусмотрено
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 2021–2025 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» с изменениями от 12.03.2021), срок реализации программы продлен до 2025 года	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Волгоградская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2021–2023 гг.»			Приказ комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 01.02.2021 № 4-н «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2021–2023 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 гг.»			Постановление Правительства Вологодской области от 21.06.2021 № 652 «Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 годы»	Финансирование не предусмотрено
Воронежская область			В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2024 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
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

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Иркутская область	Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020–2022 годы			Распоряжение исполняющего обязанности первого заместителя губернатора Иркутской области – Председателя Правительства Иркутской области от 30.12.2019 № 1049-рп «Об утверждении программы по защите прав потребителей Иркутской области на 2020–2022 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» Срок реализации 2021–2025 годы		Постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 «Об утверждении государственной подпрограммы Калужской области «Экономическое развитие Калужской области» (в редакции постановления Правительства Калужской области от 05.03.2020 № 150)	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Кемеровская область	«Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2020–2023 гг.			Постановление Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 30.12.2020 № 811 «Об утверждении региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2020–2023 годы	Финансирование не предусмотрено
Кировская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» на период 2021–2024 годы			Распоряжение Правительства Кировской области от 18.02.2021 № 25 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области»	Финансирование не предусмотрено
Костромская область	–	–	–	–	–
Курганская область		Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Курганской области» государственной программы «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области на 2021–2025 годы»		Постановление Правительства Курганской области от 30.12.2020 № 460 «Об утверждении государственной программы Курганской области «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области» на 2021–2025 годы	Финансирование не предусмотрено
Курская область	«Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы»			Постановление Администрации Курской области от 16.12.2020 № 1303-па «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы»	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников программы

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Ленинградская область		Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» Государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» на 2018–2024 годы		Постановление Ленинградской области от 14.11.2013 № 399 «Об утверждении государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области»	Общее финансирование составляет 20 346,76 тыс. рублей
Липецкая область	«Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2023 гг.»			Постановление администрации Липецкой области от 13.01.2021 № 3 «О внесении изменений в постановление администрации Липецкой области от 29 мая 2018 года № 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

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	«Региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021–2023 годы»			Постановление Правительства Мурманской области от 24.02.2021 № 101-ПП «Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021–2023 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 23 513,9 тыс. рублей (в 2021 г. объем финансирования составил 6020,0 тыс. руб.)
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. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 587 472,6 тыс. рублей)

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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 и 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
Орловская область	Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2021 годы»			Распоряжение Правительства Орловской области от 22 марта 2018 года № 155-р «Об утверждении Стратегии «Обеспечение защиты прав потребителей в орловской области на 2018–2021 годы»	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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 2019–2020 гг.» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2019–2030 гг.»		Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 637 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 1 3836,4 тыс. руб.

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Рязанская область			Подпрограмму 5 «Развитие торговли» государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2025 годах», в которую включены дополнительные мероприятия по защите прав потребителей: введена новая задача «Создание условий для повышения качества реализуемых товаров и грамотности в сфере защиты прав потребителей»	Постановление Правительства Рязанской области от 29.10.2014 № 306 «Об утверждении государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2025 гг.»	Общий объем финансирования 64 800,0 тыс. руб. (в 2021 – 11 700,0 тыс. руб.) – источники финансирования областной бюджет
Самарская область		Задачей программы является реализация комплексных мер по совершенствованию системы защиты прав потребителей, в том числе путем повышения уровня их правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей		Постановление Правительства Самарской области от 09.09.2020 № 672 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие торговли и потребительского рынка в Самарской области» на 2020–2025 годы»	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности Министерства промышленности и торговли самарской области в установленном порядке
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг.			Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2020 № 1010-П «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Сахалинская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы»			Распоряжением Правительства Сахалинской области от 14.10.2019 № 584-р «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы»	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, всего 82 310,9 тыс. руб., в том числе в 2021 – 11 220,0 тыс. руб.
Смоленская область			В государственную программу «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» включены мероприятия по защите прав потребителей	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 № 253 «Об утверждении областной государственной программы «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» на 2018–2025 годы	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2025 годы»			Постановлением администрации Тамбовской области от 23.03.2021 № 179 внесены изменения в постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 №375 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018–2025 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	—	—	—	—	—
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»			Постановление Правительства Тульской области от 03.04.2018 № 122 «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Тульской области» на 2018–2022 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	Региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» Срок реализации 2021–2025 гг.			Распоряжение Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
	Государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей»			Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2018 № 540-П «Об утверждении государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» Срок реализации 2019–2025 гг.	Финансирование государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета, общий объем составляет 454 157 тыс. руб.
Ульяновская область	«Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2023 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 6 898,4 тыс. рублей (в 2021 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.)
Челябинская область	—	—	—	—	—
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 Срок реализации до 2024 года	Размер общего финансирования Программы составляет 437 млн 790,2 тыс. руб., при этом 418 млн 391,2 тыс. руб. предусмотрены в рамках Государственной программы города Москвы «Развитие цифровой среды и инноваций»

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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» Срок реализации 2021–2026 годы	Общий объем финансирования подпрограммы составляет 612 812,5 тыс. руб.
г. Севастополь		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в г. Севастополе»		Постановление Правительства Севастополя от 22.11.2018 № 782-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Севастополя от 17.11.2016 № 1092-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие сельскохозяйственного, рыбохозяйственного и агропромышленного комплексов города Севастополя на 2017–2022 годы»	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

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
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 мероприятий подпрограммы на 2020–2030 годы бюджетом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры предусмотрено в размере 2900,0 тыс. руб. (на 2021 год – 200 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
		Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы «Профилактика нарушений и обеспечение отдельных прав граждан» Срок программы 2022–2025 годы и на период до 2030 год		Постановление Правительства Ханты- Мансийского автономного округа от 31.10.2021 № 479-П	
Чукотский автономный округ	Программный документ по защите прав потребителей не принят	–	–	–	–
Ямало- Ненецкий автономный округ	–	–	Комплексный план мероприятий по противодей- ствию незаконному обороту промышленной продукции и защите прав потребителей в ЯНАО	Протокол заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Ямало-Ненецком автономном округе от 18.05.2017 № 2	Финансирование не предусмотрено

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов),
зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации
(2018–2021 годы)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	2	3	4	5	6
Центральный федеральный округ					
1	Белгородская область	14	17	14	2
2	Брянская область	7	9	5	5
3	Владимирская область	10	11	10	9
4	Воронежская область	23	23	19	17
5	Ивановская область	10	11	8	7
6	Калужская область	8	9	8	7
7	Костромская область	8	6	6	6
8	Курская область	-	4	2	4
9	Липецкая область	11	13	9	5
10	Московская область	36	80	43	41
11	Орловская область	13	11	10	9
12	Рязанская область	6	10	6	6
13	Смоленская область	20	18	14	15
14	Тамбовская область	2	5	2	2
15	Тверская область	5	5	4	5
16	Тульская область	9	10	7	8
17	Ярославская область	10	15	9	8
18	город Москва	227	294	180	178
Всего		419	551	356	334
Северо-Западный федеральный округ					
19	Архангельская область	17	22	16	15
20	Вологодская область	45	51	33	33
21	Калининградская область	10	13	9	8
22	Республика Карелия	12	11	9	6
23	Республика Коми	12	13	9	10
24	Ленинградская область	7	8	7	8
25	Мурманская область	9	9	7	7
26	Ненецкий автономный округ	-	-	-	-
27	Новгородская область	8	6	6	6
28	Псковская область	2	3	1	1
29	город Санкт-Петербург	87	107	88	91
Всего		209	243	185	185
Сибирский федеральный округ					
30	Республика Алтай	3	2	1	1
31	Алтайский край	31	42	43	25
32	Республика Бурятия	10	12	11	9
33	Иркутская область	20	24	16	19
34	Кемеровская область	18	20	16	12
35	Красноярский край	39	34	28	26
36	Новосибирская область	32	43	29	17
37	Омская область	45	43	37	29
38	Томская область	7	9	8	7
39	Республика Тыва	1	4	1	-
40	Республика Хакасия	14	16	15	12
41	Забайкальский край	5	6	4	3
Всего		225	255	209	160

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	7	4	9	5
43	Еврейская автономная область	-	1	-	-
44	Камчатский край	2	4	2	2
45	Магаданская область	3	2	2	2
46	Приморский край	15	19	15	14
47	Сахалинская область	5	2	2	2
48	Хабаровский край	20	21	20	17
49	Чукотский Автономный округ	-	-	-	-
50	Республика Саха (Якутия)	8	17	7	3
Всего		60	70	57	45
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	5	5	5	5
52	Астраханская область	10	17	11	11
53	Волгоградская область	17	14	13	12
54	Республика Калмыкия	1	2	1	1
55	Краснодарский край	70	85	59	60
56	Ростовская область	48	52	40	39
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	15	22	16	18
Всего		166	197	145	146
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	65	66	56	51
59	Кировская область	12	12	8	8
60	Республика Марий Эл	6	7	6	7
61	Республика Мордовия	10	11	9	7
62	Нижегородская область	26	29	26	22
63	Оренбургская область	22	25	15	16
64	Пензенская область	16	17	11	13
65	Пермский край	28	32	24	20
66	Самарская область	64	47	38	35
67	Саратовская область	39	35	35	43
68	Республика Татарстан	58	54	45	34
69	Удмуртская Республика	19	23	14	17
70	Ульяновская область	11	12	10	9
71	Чувашская Республика	24	25	22	21
Всего		400	395	319	303
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	11	11	8	10
73	Свердловская область	44	54	39	38
74	Тюменская область	24	25	22	22
75	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	10	8	7	7
76	Челябинская область	23	37	25	25
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	5	6	7	4
Всего		117	141	108	106
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	28	31	25	26
79	Республика Ингушетия	-	2	1	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	3	3	2	2
81	Карачаево-Черкесская Республика	1	2	1	1
82	Республика Северная Осетия – Алания	9	8	8	7
83	Чеченская Республика	-	1	1	1
84	Ставропольский край	19	32	19	20
Всего		60	79	57	58

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2021 года
на примере деятельности консультационных центров и пунктов для
потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии**

2021 год			2020 год		
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»	18 668	5,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 606	5,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	18 617	5,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	19 457	5,2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 742	4,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 916	3,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	12 664	3,8 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	16 327	4,4 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	12 136	3,6 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	15 925	4,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	11 268	3,4 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	11 014	3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 021	3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9 843	2,6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»	9 064	2,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»	8 740	2,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	7 628	2,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	7 388	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	7 568	2,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	7 713	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	7 433	2,2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	7 412	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7 127	2,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7 560	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 382	1,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 225	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	6 278	1,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 372	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	5 867	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	4 504	1,2 %

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	5 845	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	6 782	1,8 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	5 771	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 614	1,8 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5 550	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5 586	1,5 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	5 183	1,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	3 814	1 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургская»	18 668	5,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	19 606	5,3 %
ИТОГО	176 812	52,8 %	ИТОГО:	185 798	49,8 %

**Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12.01.2021 № 1
«О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении
потребителей в сфере розничной торговли товарами»**

КОЛЛЕГИЯ ЕВРАЗИЙСКОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КОМИССИИ

**РЕКОМЕНДАЦИЯ
от 12 января 2021 г. № 1**

**О ПРИНЦИПАХ И КРИТЕРИЯХ
ДОБРОСОВЕСТНОЙ ДЕЛОВОЙ ПРАКТИКИ В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ ТОВАРАМИ**

Коллегия Евразийской экономической комиссии в целях реализации пункта 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение N 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года),

учитывая закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 г. ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров, исходя из необходимости обеспечения гарантий качества, безопасности обращаемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей,

рекомендует государствам – членам Евразийского экономического союза с даты опубликования настоящей Рекомендации на официальном сайте Евразийского экономического союза руководствоваться принципами и критериями добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами, которые размещены на официальном сайте Союза по адресу:
http://eec.eaeunion.org/ru/act/txnreg/depsanmer/regulation/Documents/Принципы_и_критерии_добросовестной_деловой_практики.pdf.

Председатель Коллегии
Евразийской экономической комиссии
М.МЯСНИКОВИЧ

**Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 01.03.2021 № 7
«О Методических рекомендациях по разработке программ государств – членов
Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей»**

КОЛЛЕГИЯ ЕВРАЗИЙСКОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КОМИССИИ

**РЕКОМЕНДАЦИЯ
от 1 марта 2021 г. № 7**

**О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ
ПО РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММ ГОСУДАРСТВ – ЧЛЕНОВ ЕВРАЗИЙСКОГО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Коллегия Евразийской экономической комиссии в целях реализации пунктов 4.12.5 и 4.12.7 Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года, утвержденных Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. N 12, и в соответствии с пунктом 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение N 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года),

учитывая закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 года ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров и услуг,

исходя из необходимости обеспечения гарантий качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также информированности и надлежащей защиты прав потребителей,

признавая важность формирования для граждан государств - членов Евразийского экономического союза (далее соответственно - государства-члены, Союз) равных условий обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей,

рекомендует государствам-членам с даты опубликования настоящей Рекомендации на официальном сайте Союза при формировании согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, а также при разработке нормативных правовых актов государств-членов в сфере защиты прав потребителей и программных документов, касающихся ее реализации, применять при необходимости Методические рекомендации по разработке программ государств - членов Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей, размещенные на официальном сайте Союза по адресу: <http://eec.eaeunion.org/ru/act/texnreg/depsanmer/regulation/Documents/Рекомендации.pdf>.

Председатель Коллегии
Евразийской экономической комиссии
М. МЯСНИКОВИЧ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММ ГОСУДАРСТВ – ЧЛЕНОВ ЕВРАЗИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации предлагают государствам – членам Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены, Союз) механизм правового обеспечения, разработки и реализации программ государств-членов по защите прав потребителей.

2. Для целей настоящих Методических рекомендаций используются понятия, которые означают следующее:

«национальная система защиты прав потребителей» – совокупность правоустанавливающих норм международных договоров и законодательства государства-члена, субъектов правоприменения, определенных указанными нормами, и правоприменительных действий указанных субъектов, обеспечивающая условия для реализации и защиты прав потребителей в данном государстве-члене;

«ответственный исполнитель» - орган исполнительной власти государства-члена, назначенный в соответствии с законодательством данного государства-члена ответственным за организацию разработки и реализации программы по защите прав потребителей (раздела, мероприятия программы) и обеспечивающий планирование, координацию и контроль деятельности всех участников данной программы;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее, использующее) товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«программа по защите прав потребителей» – государственная программа, представляющая собой документ среднесрочного (на период от 3 до 5 лет) стратегического планирования в области защиты прав потребителей на территории государства-члена (административно-территориальной единицы государства-члена, в зависимости от административно-территориального устройства государства-члена и уровня принятия программы по защите прав потребителей), содержащий комплекс планируемых мероприятий, сгруппированных и взаимоувязанных по задачам и срокам их осуществления, исполнителям и ресурсам, обеспечивающий в результате их выполнения наиболее эффективное достижение общей цели программы по защите прав потребителей (далее - Программа);

«участники Программы» - ответственный исполнитель, иные государственные органы исполнительной власти государства-члена, органы местного самоуправления муниципальных образований, государственные и муниципальные организации (при наличии), общественные объединения потребителей, иные юридические и физические лица, непосредственно включенные в состав исполнителей мероприятий Программы или привлеченные в установленном порядке к участию в разработке и (или) реализации мероприятий Программы.

Иные понятия, используемые в настоящих Методических рекомендациях, применяются в значениях, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года и законодательством государств-членов.

3. Цель Программы - развитие национальной системы защиты прав потребителей и формирование в государстве-члене равных условий для граждан государств-членов по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов государств-членов.

4. Приоритетом Программы является защита прав потребителей, обеспечивающая:

- а) безопасность товаров и услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя, окружающей среды, а также экономических интересов потребителя;
- б) защиту потребительских прав социально уязвимых групп населения;
- в) развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям доступность необходимых товаров и услуг;
- г) наличие доступной информации о товарах и услугах, способствующей их рациональному и осознанному выбору потребителем;
- д) просвещение и образование, способствующие продвижению принципов рационального потребления;
- е) содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;
- ж) восстановление нарушенных прав, установленных законодательством государства-члена, возмещение вреда, причиненного недобросовестной деятельностью хозяйствующих субъектов;
- з) предотвращение появления недобросовестных практик хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;
- и) равноправие потребителей государств-членов при квалификации и разрешении трансграничных потребительских споров.

II. Механизм правового обеспечения, разработки и реализации Программы

5. Механизм правового обеспечения, разработки и реализации Программы, если он не установлен законодательством государства-члена, может быть определен соответствующим распорядительным актом государства-члена.

6. Механизм разработки и реализации Программы может, при необходимости, предусматривать:

- а) создание при правительстве государства-члена (административно-территориальной единицы государства-члена) координационного, совещательного органа по проведению политики в сфере защиты прав потребителей (далее - координационный орган);
- б) создание при координационном органе рабочей группы по подготовке проекта Программы и назначение ответственного исполнителя;
- в) подготовку рабочей группой при координационном органе и согласование с заинтересованными органами государственной власти предложений, касающихся объема, источников и механизмов финансирования Программы и мероприятий по ее разработке и реализации;
- г) подготовку проекта распорядительного акта соответствующего органа государственного управления с поручениями, касающимися разработки проекта Программы и порядка его публичного обсуждения, межведомственного согласования, утверждения и последующего сопровождения Программы;
- д) подготовку проекта Программы;
- е) публичное обсуждение проекта Программы;
- ж) межведомственное согласование проекта Программы;
- з) корректировку проекта Программы по результатам его публичного обсуждения и межведомственного согласования (при необходимости);
- и) утверждение проекта Программы;
- к) опубликование Программы в средствах массовой информации.

7. Мероприятия, обеспечивающие решение задач Программы, предлагаются для включения в проект Программы ее участниками и иными заинтересованными лицами с учетом перечня мероприятий, предложенного в настоящих Методических рекомендациях, который может быть изменен или дополнен, в соответствии с

национальными интересами каждого государства-члена. Поступившие предложения оцениваются рабочей группой координационного органа по двум критериям: достаточность потенциала для достижения целей и решения задач Программы и стоимость. На основе результатов такой оценки и возможностей ресурсного обеспечения рабочая группа принимает по каждому предложению одно из следующих возможных решений:

- а) рекомендовать к приоритетному включению в Программу,
- б) рекомендовать к включению в Программу в случае, если после включения в нее приоритетных мероприятий останутся средства,
- в) рекомендовать к отклонению.

8. При принятии решения о разработке Программы может быть предусмотрено ресурсное обеспечение Программы.

9. По разделам Программы рекомендуется устанавливать целевые показатели, с учетом примерного перечня, предложенного в настоящих Методических рекомендациях.

При установлении целевых показателей необходимо учитывать, что для достоверной оценки величин отдельных показателей может потребоваться разработка специальных методик.

10. Проект Программы, согласованный с ответственными исполнителями разделов и мероприятий, выносится ее ответственным исполнителем на общественное обсуждение с подведением его итогов на заседаниях координационного органа (при наличии).

11. Информация о Программе, ходе и результатах ее реализации размещается ответственным исполнителем Программы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12. Реализацию утвержденной Программы рекомендуется осуществлять в соответствии с годовыми планами мероприятий по ее реализации, содержащими перечень контрольных событий Программы с указанием их сроков, ответственных исполнителей, соисполнителей и ожидаемых результатов Программы.

13. Ответственный исполнитель Программы ежегодно, в установленный законодательством государства-члена срок, представляет координационному органу (при наличии), осуществляющему контроль реализации программы, годовой отчет, который содержит:

- а) перечень контрольных событий, не выполненных в сроки, установленные планом реализации Программы, с указанием причин и предложений по дальнейшему выполнению планов реализации и (или) по их корректировке;
- б) анализ факторов, повлиявших на ход реализации Программы;
- в) данные о получении и использовании бюджетных ассигнований и внебюджетных средств на выполнение мероприятий Программы;
- г) сведения о достижении значений целевых показателей Программы;
- д) информацию о внесенных ответственным исполнителем изменениях в Программу;

е) предложения по дальнейшей реализации Программы (в том числе по оптимизации бюджетных расходов на реализацию ее мероприятий и корректировке целевых показателей программы на текущий год и плановый период).

III. Структура и содержание Программы

14. При определении структуры Программы рекомендуется учитывать структуру исполнительных органов государственной власти государства-члена (административно-территориальной единицы государства-члена) и организационно-правовые отношения

между ними (полномочия, ответственность и порядок взаимодействия), а также практику применения программно-целевых инструментов.

15. Структура Программы формируется исходя из принципа четкого соответствия планируемых к реализации программных мероприятий целям и задачам Программы, что позволит в дальнейшем провести оценку эффективности бюджетных расходов на реализацию Программы.

16. Рекомендуются формулировать одну цель, которая будет соответствовать приоритетам и целям социально-экономического развития государства-члена в сфере защиты прав потребителей и определять конечные результаты реализации Программы.

Цель рекомендуется формулировать кратко, без применения специальных терминов, указаний на иные цели, задачи или результаты, которые являются следствиями достижения самой цели, а также описания путей, средств и методов ее достижения.

17. Достижение цели обеспечивается решением задач Программы.

18. Состав мероприятий (основных мероприятий) должен быть необходимым и достаточным для достижения целей и решения задач Программы с учетом реализации мер государственного и правового регулирования, предусмотренных в рамках Программы.

19. При постановке целей и задач необходимо обеспечить возможность проверки и подтверждения их достижения и решения. Для этого рекомендуется сформировать показатели (индикаторы) исходя из принципов их необходимости и достаточности для достижения целей и решения задач Программы.

Систему показателей (индикаторов) рекомендуется выстраивать таким образом, чтобы к каждой задаче Программы был сформирован как минимум один индикатор, характеризующий ее решение.

20. В структуре Программы рекомендуется предусмотреть следующие компоненты:

а) паспорт Программы (примерный паспорт предложен в таблице 1), включающий ее наименование, сроки реализации, ответственного исполнителя Программы исполнителей по разделам и задачам, соисполнителей, цель, приоритеты, перечень задач, сгруппированных в разделы, и мероприятия по решению каждой задачи, состав целевых показателей и показателей ресурсного обеспечения;

б) характеристика текущего состояния, тенденций развития национальной системы защиты прав потребителей, с учетом перспектив развития национального потребительского рынка и законодательства государства-члена и права ЕАЭС, включающая оценку действующего национального законодательства, оценки фактических значений целевых показателей на год, предшествующий году ожидаемого начала реализации Программы, и их ожидаемых значений на год завершения ее реализации;

в) планы мероприятий по решению задач, включенных в разделы Программы, с указанием по каждому мероприятию сроков его выполнения, ответственного исполнителя и иных участников, объемов ресурсного обеспечения и его источников, ожидаемого влияния выполнения мероприятия на целевые показатели раздела и Программы;

г) порядок сопровождения Программы, включая контроль ее реализации, подготовку предложений по ее корректировке и внесение необходимых изменений в программу и в нормативные правовые акты государства-члена, устанавливающие права потребителей и регулирующие их реализацию.

21. В составе характеристики текущего состояния и тенденций развития национальной системы защиты прав потребителей рекомендуется предусмотреть:

а) обзор основных норм законодательства государства-члена о защите прав потребителей, изменений, внесенных в него за базовый период, и тенденций его развития

с учетом подготовленных проектов изменений и поручений высших должностных лиц по подготовке таких проектов;

б) обзор документов стратегического планирования, затрагивающих сферу защиты прав потребителей;

в) обзор действующих актов, составляющих право ЕАЭС и рекомендаций Евразийской экономической комиссии, с оценкой их значения для развития национальной системы защиты прав потребителей;

г) краткую характеристику основных государственных, муниципальных, общественных и иных институтов правоприменения в сфере защиты прав потребителей, их полномочий, организационного, кадрового и лабораторного потенциала, в том числе о результатах государственного контроля (надзора), а также о результатах муниципального и общественного контроля (при наличии), количестве и причинах обращений потребителей в указанные органы и организации, оказываемой им помощи, позициям по актуальным вопросам правового регулирования и правоприменения в сфере защиты прав потребителей, иной деятельности институтов национальной системы защиты прав потребителей;

д) материалы судебной статистики по делам о защите прав потребителей и информацию об исполнении судебных решений по таким делам;

е) результаты изучения мнения граждан об уровне защиты потребительских прав в различных сегментах национального потребительского рынка и факторах, определяющих риски их нарушения;

ж) значения целевых показателей Программы в базовом периоде, анализ влияющих на них факторов и оценку их желательных и возможных изменений вследствие реализации Программы.

22. Данные официальной отчетности и результаты изучения общественного мнения желательно анализировать в целом по государству-члену и, по возможности, в сравнении с аналогичными показателями в других государствах-членах с целью получения более объективных оценок актуальности отдельных направлений, механизмов и проблем защиты прав потребителей на территории данного государства-члена.

23. Мнение населения выявляется по результатам социологических опросов, а также опросов на официальных сайтах органов власти, общественных и иных организаций, занимающихся защитой прав потребителей. Опросы населения могут также периодически использоваться для оценки результативности мероприятий Программы на протяжении всего срока ее реализации.

24. На основе характеристики текущего состояния и тенденций развития национальной системы защиты прав потребителей определяются уровни значимости для государства-члена (административно-территориальной единицы государства-члена), как этой сферы в целом, так и отдельных приоритетов, и задач ее развития, что необходимо для обоснования потребности в финансовых и иных ресурсах, и их распределения между разделами и задачами Программы.

25. При формировании состава мероприятий Программы и оценке ожидаемых результатов ее реализации могут учитываться возможные объемы ее бюджетного финансирования и возможности использования внебюджетных источников и нефинансовых инструментов государственной политики для решения задач Программы.

26. В случае если законодательством государства-члена предусмотрено взыскание в пользу государства штрафов за нарушение прав потребителей и (или) за отказ нарушителей от добровольного удовлетворения законных требований потребителей, поступающие в доходы государства суммы таких штрафов или их часть рекомендуется использовать на цели финансирования Программы, приняв для обеспечения такой возможности соответствующие поправки в законодательство государства-члена.

27. Участие некоммерческих объединений предпринимателей (саморегулируемых организаций, отраслевых союзов и ассоциаций), а также отдельных правообладателей в реализации мероприятий программы, в частности, мероприятий по защите потребительского рынка от незаконного обращения товаров и услуг, может осуществляться за счет их собственного финансирования.

28. Участие в мероприятиях Программы органов местного самоуправления (при их наличии), обеспечивается средствами муниципальных бюджетов, в том числе в порядке софинансирования мероприятий, реализуемых совместно с иными участниками.

29. Участие общественных объединений потребителей и иных некоммерческих организаций осуществляется за счет их собственного финансирования, а также бюджетных средств и внебюджетных источников, выделяемых на реализацию Программы и ее отдельных мероприятий.

30. Указанные компоненты Программы могут быть дополнены или изменены, если этого требует законодательство государства-члена.

31. В состав Программы рекомендуется включать разделы, содержащие функционально однородные задачи, обеспечивающие достижение приоритетов, обозначенных в пункте 4 настоящих Методических рекомендациях.

32. В таблице 2 приведен пример перечня задач, рекомендуемых для включения в проект Программы.

33. При включении в Программу мероприятий по отдельным разделам, целесообразно указать сроки их проведения, наименования исполнителей, выделяемые ресурсы и ожидаемые результаты выполнения.

IV. Целевые показатели Программы

34. Значения целевых показателей Программы формируются с учетом параметров прогноза социально-экономического развития государства-члена, характеристики текущего состояния сферы защиты прав потребителей.

При этом количественное выражение (в абсолютных или относительных показателях) целевых индикаторов и показатели мероприятий Программы должны отражать реализацию основных целей и задач Программы с учетом специфики развития национальной системы защиты прав потребителей государства-члена и соотноситься с критериями оценки качества реализации Программы.

35. При формировании целей, задач и основных мероприятий, а также характеризующих их целевых показателей учитываются объемы соответствующих источников финансирования, включая бюджеты бюджетной системы государства-члена, внебюджетные источники, а также иные инструменты государственной политики в сфере защиты прав потребителей, влияющие на достижение результатов государственной программы.

36. При установлении целевых показателей Программы рекомендуется исходить из необходимости достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств (экономичности) и (или) достижения наилучшего результата с использованием определенного бюджетом объема средств (результативности). При этом оценка экономической эффективности бюджетных расходов должна быть основана на анализе полноты и качества проведенных мероприятий и процедур, направленных на обеспечение использования наименьшего объема бюджетных средств, необходимого для реализации утвержденных в составе Программы мероприятий.

V. Оценка качества реализации Программы

37. Оценку качества реализации Программы рекомендуется осуществлять по следующим критериям:

а) экономическая эффективность, учитывающая оценку вклада Программы в экономическое развитие государства-члена в целом, оценку влияния ожидаемых результатов Программы на различные сферы потребительского рынка;

б) социальная эффективность, учитывающая ожидаемый вклад реализации Программы в социальное развитие, показатели которого не могут быть выражены в стоимостной оценке;

в) бюджетная эффективность, учитывающая необходимость достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств или достижения наилучшего результата с использованием определенного программой объема средств;

г) установление и соблюдение плана (графика) реализации Программы;

д) своевременность доведения и полнота распределения лимитов бюджетных обязательств;

е) степень достижения целей и показателей Программы;

ж) соответствие задач и показателей государственных заданий на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ), в случае оказания государственных (муниципальных) услуг (выполнения работ) в соответствии с Программой;

з) качество межведомственного взаимодействия ответственного исполнителя с иными заинтересованными органами при реализации Программы;

и) качество взаимодействия с предприятиями и общественными организациями, государственными внебюджетными фондами и другими заинтересованными органами и организациями при реализации Программы;

к) уровень достижения значений показателей и их достоверность на основе сопоставления с данными статистического наблюдения, бухгалтерской и финансовой отчетности;

л) качество систем внутреннего контроля и аудита при реализации Программы;

м) соблюдение требований по открытости и прозрачности информации об исполнении Программы, ее мероприятиях, о расходах и о процедурах принятия решений.

38. Оценка результативности реализации Программы может основываться на анализе:

а) наилучших количественных и качественных характеристик исполнения мероприятий Программы и их сопоставлении с фактическими характеристиками;

б) степени достижения установленных социально-экономических целей, удовлетворенности целевых групп потребителей государственных услуг.

Таблица 1

**Примерный паспорт программы государства – члена Евразийского
экономического союза по защите прав потребителей**

1	2
Ответственный исполнитель Программы	орган исполнительной власти государства-члена, назначенный в установленном порядке ответственным за организацию разработки и реализации Программы.
Соисполнители Программы	государственные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований, государственные и муниципальные организации (при наличии), общественные объединения потребителей, иные юридические и физические лица.
Участники Программы	государственные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований, государственные и муниципальные организации (при наличии), общественные объединения потребителей, иные юридические и физические лица.

Продолжение табл. 1

1	2
Цели Программы	развитие национальной системы защиты прав потребителей и формирование в государстве-члене равных условий для граждан по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов; повышение уровня и качества жизни граждан, развитие экономического потенциала государства-члена на основе установления четких и прозрачных механизмов государственного контроля на потребительском рынке; 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.
Задачи Программы	обеспечение населения государства-члена качественными и доступными товарами и услугами в приоритетных сферах: продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение, коммунальные и туристические услуги; проведение политики, ориентированной на производство в государстве-члене продукции гарантированного качества, обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой; создание и развитие просветительских и исследовательских программ в сфере защиты прав потребителей, включающих привитие навыков здорового питания, повышение осведомленности о фальсификации потребительской продукции, недобросовестной рекламы (в том числе в интернет медиа ресурсах), маркировке товаров, доступе к механизмам урегулирования споров; совершенствование и гармонизация законодательства государства-члена о защите прав потребителей на основе рекомендаций Евразийской экономической комиссии; организация эффективного взаимодействия и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей; обеспечение равных возможностей по защите прав всех групп населения; стимулирование участия общественных объединений потребителей в просветительской работе социально уязвимых групп населения, развитии института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг); обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли; продвижение принципов рационального потребления, предполагающего удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами.

Продолжение табл. 1

1	2
Целевые индикаторы и показатели программы	доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов); доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (процентов); количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в государстве-члене, в которых разработаны и широко применяются процедуры внесудебного урегулирования споров (с участием посредника, медиатора); количество нормативных правовых актов государства-члена, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения; 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 (процентов); 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 (процентов); 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); доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов); доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (процентов).
Этапы и сроки реализации Программы	I этап (___ годы); II этап (___ годы); III этап (___ годы)
Объемы бюджетных ассигнований Программы	объем бюджетных ассигнований на реализацию Программы за счет средств _____ бюджета составляет _____, в том числе: 20__ год - _____; 20__ год - _____; 20__ год - _____; 20__ год - _____; 20__ год - _____.
Ожидаемые результаты реализации Программы	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;

Продолжение табл. 1

1	2
	повышение уровня и качества жизни населения государства-члена; организация эффективного взаимодействия государства, граждан и бизнеса на основе баланса интересов и повышения качества и доступности товаров и услуг, производимых на предприятиях государств - членов ЕАЭС; обеспечение высокой степени интеграции государства-члена в единое экономическое пространство ЕАЭС за счет максимальной стандартизации и гармонизации механизмов обеспечения и защиты прав потребителей; предупреждение информационной и правовой изолированности отдельных граждан и социальных групп потребителей; расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Таблица 2

**Пример перечня задач, рекомендуемых для включения
в проект Программы государства – члена Евразийского
экономического союза по защите прав потребителей**

Раздел 1. Обеспечение физической и экономической безопасности потребителей	
1.1	Предупреждение рисков причинения вреда, имуществу и экономическим интересам потребителей, связанных с незаконным обращением товаров и услуг
1.2	Повышение эффективности государственного надзора
1.3	Повышение эффективности муниципального контроля
1.4	Повышение эффективности общественного контроля
1.5	Контроль со стороны правообладателей, саморегулируемых организаций бизнеса, иных предпринимательских объединений
1.6	Развитие независимой экспертизы потребительских товаров и услуг
1.7	Подготовка специалистов по товароведению и экспертизе качества услуг
1.8	Повышение эффективности обязательных процедур оценки безопасности и качества товаров и услуг в рамках национального законодательства государства - члена Евразийского экономического союза и права Евразийского экономического союза
Раздел 2. Обеспечение доступности необходимых товаров и услуг для всех категорий потребителей	
2.1	Обеспечение физической доступности мест приобретения товаров и услуг, либо их доставки в место проживания для людей с ограниченными физическими возможностями
2.2	Повышение доступности товаров и услуг для сельских жителей
2.3	Бюджетное субсидирование части расходов низкодходных семей с детьми на приобретение рекомендуемых органами здравоохранения пищевых продуктов местного производства
2.4	Развитие продуктовой благотворительности за счет передачи пригодных к потреблению продуктов их производителями, дистрибьюторами и розничными торговыми компаниями благотворительным организациям для своевременного распределения их нуждающимся потребителям
2.5	Подготовка к введению обеспечения граждан с низкими доходами лекарственными средствами по медицинским показаниям в состав услуг обязательного медицинского страхования
2.6	Подготовка к созданию механизмов льготного кредитования граждан под государственные гарантии по представлениям служб социальной защиты в связи с неотложной жизненной необходимостью

Продолжение табл. 2

Раздел 3. Обеспечение потребителей достоверной информацией о качестве товаров и услуг	
3.1	Формирование общедоступной государственной базы данных (информационной платформы) о качестве товаров и услуг, а также о претензиях потребителей к качеству товаров и услуг и к действиям контрагентов по рассмотрению их обращений
3.2	Выявление и представление потребителям информации о товарах и услугах высокого качества, производимых (оказываемых) хозяйствующими субъектами государств-членов
3.3	Организация сравнительного тестирования качества товаров и услуг, конкурирующих на потребительском рынке государства-члена, информирование общественности о его результатах
Раздел 4. Обеспечение условий для внедрения моделей рационального потребления	
4.1	Обучение школьников и студентов в рамках основных предметов среднего и высшего образования знаниям, направленным на развитие навыков рационального и бережного потребления, а также правовым основам защиты потребителей
4.2	Экономическое стимулирование рационального потребительского поведения государством и работодателями
4.3	Организация систематического информирования потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав
Раздел 5. Обеспечение восстановления нарушенных прав потребителей и возмещения причиненного им вреда	
5.1	Правовое консультирование потребителей в рамках государственных (муниципальных) услуг
5.2	Развитие внесудебных механизмов разрешения споров
5.3	Помощь потребителям в судебной защите их прав
5.4	Обеспечение исполнения судебных решений в пользу потребителей
5.5	Правовое просвещение предпринимателей
Раздел 6. Обеспечение представления интересов потребителей при подготовке и принятии решений	
6.1	Создание консультативных советов потребителей при органах власти (высших должностных лицах административно-территориальных единиц государства-члена), устанавливающих обязательные правила производства и обращения товаров, оказания услуг, при органах управления государственных компаний, производящих и реализующих товары и оказывающих услуги потребителям
6.2	Включение представителей общественных объединений потребителей в консультативные советы, рабочие и экспертные группы, осуществляющие подготовку решений, затрагивающих интересы потребителей
6.3	Подготовка и переподготовка руководителей и специалистов подразделений по защите прав потребителей органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений потребителей
Раздел 7. Обеспечение равноправия потребителей государств - членов Евразийского экономического союза при квалификации и разрешении трансграничных потребительских споров	
7.1	Подготовка и продвижение предложений по единообразному законодательному определению национальной системы защиты прав потребителей, ее инфраструктуры и принципов ее финансового обеспечения в государствах-членах
7.2	Изучение и использование лучших мировых практик по конкретным приоритетам и задачам защиты прав потребителей путем участия в подготовке рекомендаций Евразийской экономической комиссии и их учета при совершенствовании национального регулирования
7.3	Правовое обеспечение разработки, принятия и реализации документов стратегического планирования в сфере защиты прав потребителей