



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

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

Каменск-Уральский отдел Управления Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
по Свердловской области

ДОКЛАД

о деятельности Каменск-Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Свердловской области
по вопросам защиты прав потребителей в 2020г.

Начальник Каменск-Уральского отдела
Управления Роспотребнадзора
по Свердловской области

Сергей Анатольевич Фефилов

город Каменск-Уральский

2021г.

Введение

Развитие потребительского рынка является одним из приоритетных направлений национальной экономической политики Российской Федерации.

В то же время динамичное развитие рынка товаров (работ, услуг) определяет необходимость обеспечения баланса интересов производителей (продавцов, поставщиков) – с одной стороны, и потребителей – с другой стороны.

Потребитель как заведомо менее защищенная сторона в правоотношениях с субъектами экономической деятельности нуждается в особой защите своих прав.

В настоящее время в Российской Федерации заложена основа формирования и деятельности национальной системы защиты прав потребителей, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

18 апреля 2017 года в Великом Новгороде состоялось заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей.

По итогам заседания Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений, направленных на совершенствование национальной системы защиты прав потребителей.

Во исполнение данных поручений Правительством Российской Федерации 28 августа 2017 года была утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Данная Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых - защита потребительских прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, людей пожилого возраста, несовершеннолетних граждан), предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р утверждён план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – План).

Мероприятия плана предусматривают развитие всей системы защиты прав потребителей, в том числе, на уровне деятельности общественных объединений, органов местного самоуправления; просвещение и информирование потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, осуществление эффективного взаимодействия и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

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

Доклад «О защите прав потребителей в г. Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухолжском и Богдановических райолнах в 2020 году» (далее – Доклад) содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей.

Слайд 2

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2020г. специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 3987 обращений граждан. В 2019 году специалистами направления защиты прав потребителей рассмотрено 1998 устных и письменных обращений граждан. Львиную долю поступивших обращений составили обращения граждан по поводу ситуаций, связанных с новой коронавирусной инфекцией. Это и вопросы оформления больничных листов, вопросы лечения, изоляции и т.п., в Каменск-Уральском отделе Управления Роспотребнадзора рассматриваются как письменные обращения, так и обращения, поступившие на телефон горячей линии по защите прав потребителей, которая работает в ежедневном режиме (кроме пятницы), а также работы консультационного центра по защите прав потребителей.

Обращения по защите прав потребителей составили 363 обращения, что составляет 9% от общего числа поступивших обращений. В 2019 г. данный показатель составлял 15,1% (301 обращение). Наблюдается тенденция роста письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Письменные обращения рассматриваются согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

Слайд 3

Результаты рассмотрения обращений

Согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322, Роспотребнадзор вправе давать разъяснения и применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера лишь по вопросам, отнесенным к компетенции Службы.

По результатам рассмотрения обращений в 2020 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 10128,9 тыс. рублей, что ниже показателя прошлого года, который составил 18712,1 тыс. рублей.

Падение показателя «предотвращенный ущерб» обусловлено относительно низкими суммами исковых заявлений, подаваемых в защиту прав потребителя. Как\ пример, в 2020 г. Мировым судом рассмотрен иск в защите потребителя, сумма основного требования которого всего 149 рублей.

Другая причина снижения показателя кроется в снижении числа очных консультаций потребителей. Зачастую решение об обращении в суд потребитель принимает после беседы со специалистом направления защиты прав потребителей, на личном приеме. В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции прием граждан в помещении территориального отдела временно приостановлен.

Предметом исков в защиту неопределенного круга потребителей, рассмотренных в 2020 г. явились нарушения в сфере предоставления информации, что в конечном итоге дает не высокие показатели предотвращенного ущерба потребителям.

Слайд 4

Основные недостатки поступивших обращений

Неполнота обращения (отсутствие необходимых пояснений, непредставление документов и т.д.). Специалисту защиты прав потребителей сложно понять и установить полную картину произошедшего. В этом случае приходится запрашивать у потребителя дополнительные сведения и документы.

Несоблюдение претензионного порядка. Это обстоятельство является основанием препятствующим проведению по обращению внеплановой проверки о чем прямо указано в законе.

Обращение с проблемами, которые не входят в компетенцию Роспотребнадзора. Нередко потребители просят Роспотребнадзор обязать хозяйствующего субъекта вернуть деньги за некачественный товар или услугу, в

то время как такими полномочиями наделен только суд. В другом случае просят провести проверку, тогда как оснований для ее проведения нет.

Слайд 5

Таблица 1

Количественная характеристика поступивших (письменных) обращений за 2018, 2019, 2020 г.г.

Категория (тема) обращения	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Общее количество обращений	301	301	675
Торговля пищевыми продуктами	27	23	21
Торговля непродовольственными товарами:	125	120	169
в том числе: технически сложными товарами бытового назначения	93	97	35
из них мобильными телефонами	59	34	29
одеждой	8	7	17
в т.ч. детской	0	0	1
обувью	1	0	20
в т.ч. детской	0	0	1
парфюмерно-косметическими товарами	2	10	10
автомобилями, мототехникой	1	5	8
автозапчастями	5	5	5
лекарственными препаратами	2	5	5
экземплярами аудиовизуальных произведений и фонограмм	0	1	0
мебелью	7	20	8
строительными материалами и изделиями	6	10	7
Оказание услуг потребителям (по приоритетным направлениям)	63	49	373
Медицинские услуги	21	16	337
Образовательные услуги	2	4	13
Туристские услуги	2	3	10
Финансовые услуги	23	13	10
Долевое строительство	1	0	0
Услуги связи	10	11	3
Транспортные услуги	4	2	0
Бытовые услуги	86	109	112
Из них:	10	10	5
Изготовление и монтаж пластиковых окон			
Изготовление и монтаж дверей	5	10	4
Услуги ЖКХ	56	60	78
Прочие виды деятельности (кино, видео обслуживание, гостиничные услуги, пошив одежды, услуги обществен. питания, в и т.д)	15	29	3

Слайд 6,7,8

Основные причины обращений и их тематика

Основными причинами обращений граждан явились: продажа товаров, несоответствующих требованиям нормативных документов, предоставление услуг ненадлежащего качества, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), нарушение сроков исполнения услуг, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, навязывание дополнительных услуг.

Всемирная пандемия новой коронавирусной инфекции внесла свои корректировки в содержание и структуру обращений потребителей. Так отмена рейсов авиаперевозчиков, отказ вернуть денежные средства за несостоявшуюся туристскую поездку повлекло за собой увеличение обращений в Роспотребнадзор с жалобами на перевозчиков, турагентства и туроператоров.

Масса обращений была посвящена нарушениям в сфере заключения публичного договора, а именно: отказ продавца (исполнителя услуги) в заключении договора в случаях нарушений требований санитарного законодательства. Посещение магазинов в отсутствие защитной маски на лице либо ношение маски неправильно.

В 2020 г. увеличилось число обращений граждан с жалобами на приобретение товаров через сеть ИНТЕРНЕТ.

Всё большее число граждан покупает технически сложные товары через интернет-магазины (*дистанционная продажа*). Продажа товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным интернет-магазином описанием товара и представленным на фотоснимках, размещённых на интернет-сайтах, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Покупка товара через интернет-магазин позволяет покупателю, не выходя из дома, приобрести товар по цене более низкой, чем в обычном магазине, осуществляющем торговлю традиционным способом. С другой стороны, при

дистанционной продаже покупатель находится в худшем положении по сравнению с тем, кто может сам рассмотреть товар или его образец. Отличие этого способа продажи товара от других видов продаж состоит в том, что при заключении договора потребитель лишен возможности прямого контакта не только с самим товаром, но и с его образцом. Договор при таком способе заключается на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными сугубо бесконтактными способами. Простота способа покупки таким способом порождает возможность обмана потребителя относительно приобретаемого товара.

В 2020 г. поступила масса обращений с жалобами на дистанционную торговлю. Содержание обращений сводится к тому, что товар либо не поставляется, либо высылается, но приходит не такой, какой заказывался. Защита прав граждан по таким обращениям затруднительна, поскольку, как правило, такие отношения купли-продажи товара не попадают закон о защите прав потребителей, так как в деле участвуют равноправные субъекты – физические лица.

Слайд 9

О надзорных мероприятиях в сфере защиты прав потребителей

Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью товаров в рамках проводимых контрольно-надзорных мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время особенно актуальным вопросом является внедрение риск-ориентированной модели организации контрольно-надзорной деятельности. Такая модель включает в себя систему оценки потенциальной опасности объектов, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору и надзору в сфере защиты прав потребителей с учетом критериев риска причинения вреда здоровью человека.

13.07.2015 года внесены изменения в Федеральный закон № 294-ФЗ, добавлена статья 8.1 «Применение риск-ориентированного подхода при организации государственного контроля (надзора)».

Роспотребнадзором разработаны и внедрены в деятельность методические рекомендации «Риск-ориентированный подход к осуществлению контрольно-надзорной деятельности территориальными органами Роспотребнадзора». Указанный подход дает возможность надзорным органам отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание оценке наиболее проблемным секторам экономики.

В 2020 г. проведено 6 плановых проверок хозяйствующих субъектов. В связи с пандемией коронавируса Правительством Российской Федерации во втором квартале 2020 г. ограничены надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов (Постановление от 3 апреля 2020 г. № 438). В случае если поступившая информация, обращения граждан содержали достаточные данные о совершенном правонарушении специалистами направления защиты прав потребителей возбуждалось дело об административном правонарушении и проводилось административное расследование.

Слайд 10

В 2020 году отделом проведено 151 надзорное мероприятие.

41 мероприятие на продовольственном рынке,

32 мероприятия на рынке непродовольственных товаров,

40 мероприятий на рынке услуг.

38 мероприятий - прочие виды деятельности.

Количество выявленных нарушений составило 314. Падение показателя в сравнении с 2019 г. составило 47% (597 нарушений в 2019 году). Снижение количества нарушений обусловлено введенными ограничениями на проведение плановых, внеплановых проверок, в ходе которых нарушений выявляется больше, чем при проведении административных расследований нарушений прав конкретных потребителей.

По структуре нарушений:

- 104 - нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 5 - нарушения требований технических регламентов.
- 165 - нарушения иных нормативных правовых актов РФ.

- 40 - нарушения требований, установленных международными договорами Российской Федерации

Слайд 11,

Доля надзорных мероприятий с нарушениями

На слайде представлены общее число проверок (плановые, внеплановые проверки, административные расследования) по различным направлениям и доля проверок, в ходе которых выявлены нарушения:

Всего:	Всего-159	С нарушениями- 60
Торговля пищевыми продуктами (всего)	51	15
Торговля непродовольственными товарами (всего):	32	15
Услуги общественного питания	12	0
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств	1	0
Бытовое обслуживание	1	1
Транспортные услуги	2	2
Связь	3	1
Жилищно-коммунальные услуги	0	0
Долевое строительство	0	0
Гостиничные услуги	0	0
Туристские услуги	3	3
Финансовые услуги	6	5
Медицинские услуги	2	2
Образовательные услуги	10	10
Прочие виды деятельности	38	4

Слайд 12,13

О ситуации на потребительском рынке товаров и услуг

В 2020 году проведено 51 надзорное мероприятие в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 15 выявлены нарушения, что составило 29%.

По сравнению с 2019 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, снизился и составил 18 %. Всего выявлены 56 правонарушений. В связи с пандемией коронавируса Правительством

Российской Федерации во втором квартале 2020 г. ограничены надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов.

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. N438 «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.

Слайд 14

Структура выявленных правонарушений по сравнению с 2019 годом существенно изменилась. Лидирующее место 15 % в данном секторе занимает оборот товара с нарушением технических регламентов, это состав ч.1,2 ст.14.43 КоАП РФ.

Для справки

Статья 14.43. Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 N 237-ФЗ)

1. Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных статьями 6.31, 9.4, 10.3, 10.6, 10.8, частью 2 статьи 11.21, статьями 14.37, 14.43.1, 14.44, 14.46, 14.46.1, 20.4 настоящего Кодекса, -

(в ред. Федеральных законов от 05.05.2014 N 119-ФЗ, от 31.12.2014 N 521-ФЗ, от 29.12.2017 N 446-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую

деятельность без образования юридического лица, - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

2. Действия, предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, -

влекут наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от трехсот тысяч до шестисот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

3. Повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 настоящей статьи, -

(в ред. Федерального закона от 23.07.2013 N 196-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на должностных лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от семисот тысяч до одного миллиона рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток с конфискацией предметов административного правонарушения.

Примечание. Под подлежащими применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательными требованиями в настоящей статье, статьях 14.46.2 и 14.47 настоящего Кодекса понимаются обязательные требования к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные нормативными правовыми актами, действующими в соответствии с Договором о Евразийском

экономическом союзе от 29 мая 2014 года, а также не противоречащие им требования нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, подлежащих обязательному исполнению в соответствии с пунктами 1 - 2 и 6.2 статьи 46 Федерального закона от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании".

Второе место в данном сегменте рынка занимает нарушение иных прав потребителей - 12 % , это состав ст. 14.8 КоАП РФ.

Для справки

КоАП РФ Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей.

1. 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 -

влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

4. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных

установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг), -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

5. Отказ потребителю в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом, кроме случаев, установленных "законом", -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

Примечание. В случае отказа двум и более потребителям одновременно в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием их здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или их возрастом, либо в случае соответствующего неоднократного отказа одному или двум и более потребителям одновременно административная ответственность, предусмотренная частью 5 настоящей статьи, наступает за такой отказ каждому потребителю и за каждый случай такого отказа в отдельности.

Третье место в данном сегменте рынка занимают нарушения: производство 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- 10 % , это состав ст. 15.12 КоАП РФ.

Для справки

Статья 15.12. Производство 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

1. Производство организацией-производителем или индивидуальным предпринимателем товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной "законодательством" Российской Федерации, а также с нарушением установленного порядка соответствующей маркировки и (или) нанесения информации в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, за исключением продукции, указанной в части 3 настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

2. Продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта, за исключением продукции, указанной в части 4 настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

3. Производство алкогольной продукции или табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной "законодательством" Российской Федерации, а также с нарушением установленного порядка соответствующей маркировки и (или) нанесения информации -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от ста тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

4.оборот алкогольной продукции или табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной "законодательством" Российской Федерации, в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на должностных лиц - от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от двухсот тысяч до трехсот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

Полученные данные о результатах надзорных мероприятий свидетельствуют о том, что в 2020 году лидирующее место занимало нарушения требований Технических Регламентов.

Слайд 15

Основные проблемы нарушения Технических Регламентов:

- отсутствие маркировки, обязательной и достоверной информации.
- отсутствие прослеживаемости продукции (пищевой, парфюмерно-косметической).

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, оценивается в 6764,74тыс. рублей. В 2019 году размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей составил 1167,287 тыс. рублей.

Должностными лицами вынесено 32 предписаний о прекращении нарушений обязательных требований, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Виновные в допущенных правонарушениях привлечены к административной ответственности, всего за 2020 г. вынесено 54 постановлений с наложением штрафов на сумму порядка 463 тыс. рублей.

Традиционно наибольшее внимание при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной

продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. Качеству непродовольственных товаров : одежда, игрушки для детей и подростков, одежда для взрослых, парфюмернокосметическая продукция и т.д.

Оценка продукции производится:

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

По результатам надзорных мероприятий установлено, что удельный вес забракованных продуктов стабильный. В сравнении 2020г. с 2019 г. удельный вес забракованных продуктов составил 14,3 процента.

Слайд 16

Таблица 2

Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп пищевых продуктов

Группа товаров	2018г. Процент забраковки по группе товара	2019г. Процент забраковки по группе товара	2020г. Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Молочная продукция	9,9	10,0	9,7
Мясная продукция	11,2	9,7	9,7
Рыбная продукция	21,5	20,0	20,0
Масложировая продукция	8,1	6,8	5,0
Хлебобулочная продукция	14,1	12,8	10,8
Кондитерская продукция	18,4	18,6	17,0
Алкогольная продукция	17,1	56,0	27,8

В целях проведения оценки соответствия качества и безопасности пищевых продуктов заявленными требованиями в рамках мероприятий проводились лабораторные исследования.

Слайд 17

Удельный вес неудовлетворительных проб продукции на слайде.

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Число проб отобрано	59	88	71	56
Количество неудовлетворительных результатов	18	27	25	20
% неудов	31	31	35	36

По результатам проведенных лабораторных исследований наблюдается рост неудовлетворительных проб, не соответствующих требованиям нормативных документов с 31 процента до 36 процента в 2020 году.

Слайд 18,19

в сфере оборота алкогольной, спиртосодержащей продукции

В 2020 году в Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области из полиции г. Каменск-Уральского и г. Богдановича поступили четыре материала по фактам нарушения законодательства в сфере оборота алкогольной продукции. По результатам рассмотрения поступивших материалов, лица допустившие нарушения привлечены к административной ответственности по ст. 14.2 КоАП РФ – 3 лица; ч.4 ст.15.12 КоАП РФ – 1 лицо; ч.2, ст.14.6 КоАП РФ – 1 лицо.

Так по результатам рассмотрения материала, поступившего из полиции, установлено, что в торговом объекте спиртосодержащая жидкость реализовывалась по цене ниже установленной законодательством.

В соответствии с Федеральным законом N 171-ФЗ от 22.11.1995 "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции" Закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции

осуществляются по ценам не ниже цен, установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

В торговом павильоне, расположенном у по пр.Победы, где деятельность осуществляет индивидуальный предприниматель продавец осуществляла розничную продажу спиртосодержащей продукции "Спирт этиловый 95%" для наружного применения по цене 40 рублей за бутылочку емкостью 100 мл. что ниже минимальной цены, по которой осуществляется розничная продажа водки, ликеро-водочной и другой алкогольной продукции крепостью выше 28% за 0.5 литра готовой продукции, (для продукции крепостью свыше 61% минимальная цена за 0.5 л. составляет 308 рублей, для 100мл. - 61.6 рубль). по результатам проверки виновный привлечен к ответственности в виде штрафа 5000 рублей.

Всего наложено штрафных санкций – 9500 рублей, из оборота изъято 10.5 литров алкогольной продукции.

Снижение нарушений в сфере оборота алкогольной продукции скорее всего обусловлено ситуацией связанной с распространением коронавирусной инфекции и введенными, в связи с этим ограничительных мероприятий.

Слайд 20

в сфере оборота табачной продукции

В 2020 году, несмотря на сложную эпидемиологическую ситуацию, деятельность по контролю за оборотом табачной продукции не снижалась.

Проведены надзорные мероприятия в торговых организациях осуществляющих розничную продажу табачных изделий, в ходе которых выявлены 19 фактов, связанных с нарушением законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма. Данные нарушения можно разделить на две группы, первая группа – нарушения ФЗ №15 от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» устанавливающий ограничения по розничной продаже и потреблению табачной продукции (ст.6.24, ст.6.25 КоАП РФ) и второй вид нарушений связанный с оборотом табачной продукции (14.10 КоАП РФ; ст.14.53 КоАП РФ; ч.4, ст.15.12 КоАП РФ).

Федеральным законом №15 от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» установлена 100 метровая зона от границ объектов осуществляющих образовательную деятельность. Данный запрет в 2020 году нарушили 2 субъекта, (все объекты расположены на территории г. Каменск-Уральского).

В отношении субъектов нарушающего запрет на продажу табачной продукции вблизи образовательных учреждений поданы иски в защиту прав потребителей неопределенного круга. Решениями судов, субъектам предписано прекратить противоправные действия по розничной продаже табачной продукции вблизи образовательных учреждений.

Второй вид нарушений связан с оборотом контрафактной табачной продукции. За отсутствие маркировки составлено 7 протоколов об административном правонарушении по ч.4 ст.15.12 КоАП РФ. За реализацию табачных изделий с нарушением авторских прав к ответственности привлечен по ст.14.10 ч.2 КоАП РФ.

Три субъекта привлечены за реализацию табачных изделий несовершеннолетнему лицу.

Лица, допустившие нарушения законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака привлечены к административной ответственности по следующим составам:

ст.14.10 ч.2 КоАП РФ- 1; ст.14.53 ч.1 КоАП РФ – 7; ст.14.53 ч.3 КоАП РФ – 4;
ст.15.12 ч.4 КоАП РФ – 7;

Наложено штрафных санкций на сумму 127000 рублей. Из незаконного оборота изъято: - 2469 пачек табачных изделий; на сумму 354815р.

Слайд 21

О ситуации на потребительском рынке недовольственных товаров

В 2020 году специалистами направления ЗПП проведено 31 (2019 - 104) надзорных мероприятия за оборотом недовольственных товаров, за

соблюдением требований Технических регламентов, законодательства в сфере защиты прав потребителей, в сфере санитарного законодательства.

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

- Товары детского ассортимента, в том числе игры и игрушки
- Одежда, обувь для взрослых
- Технически- сложные товары
- Парфюмерно-косметические изделия
- Аудиовизуальная продукция
- Периодические издания

Слайд 22

Таблица 3

**Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп
непродовольственных товаров**

Группа товаров	количество проинспек- тированного товара,	количество товара, не соответствующего требованиям законодательства	Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Товары бытовой химии, шт.	185,0	16,0	8,6
Детские игрушки, шт.	59	59	100
Детская обувь, одежда,	53	53	100
Технически сложные товары, шт.	2	0	00,0
Одежда для взрослых, шт.(пар)	224	224	100
Парфюмерно- косметические изделия, шт.	565	565	100
Обувь для взрослых, пар	40	40	100,0

Слайд 23 Первое место среди забракованных товаров занимают парфюмерно-косметическая продукция –100 процентов.

Второе место – обувь, одежда для взрослых 100 процентов забраковки;

Третье место - обувь, одежда для детей 77,6 процента забраковки.

Изъято из оборота товара на сумму 6761,74 млн. рублей. Процент забракованной продукции от проверенной составил 83 процента.

Большая часть забраковок недовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Основными причинами забраковки недовольственных товаров являются: отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке; реализация товара с информацией вводящей потребителя в заблуждение; продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям; реализация товаров без товарно-сопроводительных документов, содержащих по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия; недостоверное декларирование соответствия продукции.

Слайд 24

недостоверное декларирование соответствия продукции

В 2020 году приостановлено 4 декларации о соответствии продукции установленным требованиям.

ООО «Гвура»

Обществом с ограниченной ответственностью "Гвура" посредством органа по сертификации продукции "Краснодар Дар" ООО "ИД Контроль" (уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.11АД37), используя схему декларирования "2д", 11.02.2020 года проведена регистрация декларации о соответствии РОСС RU Д-СН.АД37.В.24857/20 в отношении продукции "посуда литая алюминиевая для взрослых в том числе с элементами из нержавеющей стали, стекла, пластмассы, резины, силикона, дерева, бакелита, нейлона, с антипригарным, мраморным, керамическим. Жаростойким лаковым покрытием, в наборах и отдельными предметами, с маркировкой "For Your Home": двусторонняя сковорода, кастрюля с крышкой, сковороды, ковши, противни, формы для запекания, для выпечки, на соответствие требованиям ГОСТ Р 51162-98 пп. 5.2, 5.3.5.8 (в части прочности крепления арматуры), 5.24,

ГОСТ Р 56674-2018 пп. 5.2, 5.3.1,5.3.5.,5.4.3 (в части сплошности, в части прочности сцепления с металлом (адгезия к металлу), 5.4.4,5.4.5, 5.4.7,5.4.8,5.6.3 (в части теплостойкости ручек из аминопластов и пластмасс., а также пластмассовых деталей ручек), 5.6.5, 5.6.7 (в части прочности крепления ручек), 5.6.9.

Согласно данным, размещенным в реестре зарегистрированных деклараций о соответствии и представленной ООО "Гвура" копии декларации о соответствии РОСС RU Д-СН.АД37.В.24857/20, в качестве основания принятия декларации о соответствии заявителем (ООО "Гвура") использовались протоколы испытаний № 708057 от 10.02.2020г. испытательной лаборатории пищевых продуктов, сырья и материалов, Федеральное бюджетное учреждение "Государственный регистрационный центр стандартизации, метрологии и испытаний в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области, (аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.21ПН87). В протоколе № 708057 от 10.02.2020г. отражены результаты испытаний: выделение алюминия менее 0,05 мг/дм³, выделение меди менее 0,05 мг/дм³, выделение железа менее 0,1 мг/дм³, выделение марганца менее 0,05 мг/дм³, прочность крепления ручек-крепление ручки к посуде прочное, иные обязательные испытания в протоколе не указаны. Образец был сдан на соответствие: ГОСТ Р 51162-98 "Посуда алюминиевая литая. Общие технические условия" (далее ГОСТ Р 51162-98).

В соответствии с п. 5.2.ГОСТ Р 51162-98, для изготовления корпусов и крышек посуды должны применяться литейные алюминиевые сплавы марок АК5М2, АК7, АК12 по ГОСТ 1583. Допускается изготавливать посуду из других литейных алюминиевых сплавов, разрешенных Минздравом России.

В соответствии с п. 5.3. ГОСТ Р 51162-98, посуда не должна выделять в контактирующие с ней модельные растворы, имитирующие пищевые продукты, вредные вещества в количествах, превышающих: свинец - 0,03 мг/дм³, мышьяк - 0,05 мг/дм³, медь - 1,0 мг/дм³, цинк - 1,0 мг/дм³. При исследовании крышек с эмалевым покрытием миграция бора не должна быть более 4,0 мг/дм³.

В соответствии с п. 5.8. ГОСТ Р 51162-98, крепление арматуры к посуде (клепка, сварка, пайка, развальцовка, крепление винтами или комбинированное крепление) должно быть прочным и плотным, без наплывов и брызг после пайки или сварки. Швы сварных соединений должны быть выполнены в соответствии с ГОСТ 14806.

В сварных швах не допускаются раковины, непровары, прожоги и другие дефекты. На спаиваемых поверхностях не должно быть оплавления основного металла, трещин.

В соответствии с п. 5.24. ГОСТ Р 51162-98 Кастрюля-скороварка и сковорода-скорожарка должны выпускаться с рабочим клапаном, рассчитанным на избыточное давление $(1,0 \pm 0,1)$ кгс/см².

Каждая кастрюля-скороварка, сковорода-скорожарка и кофеварка должны иметь предохранительное устройство, срабатывающее при избыточном давлении $(1,5 \pm 0,1)$ кгс/см².

Таким образом, в протоколе испытаний № 708057 от 10.02.2020г. отсутствует полный объем исследований (испытаний) и измерений требованиям безопасности, предъявленным к данному виду продукции.

Кроме этого, ГОСТ Р 51162-98 утратил силу в период проведения лабораторных испытаний, а именно с 01.02.2020года в связи с изданием Приказа Росстандарта от 19.09.2019года №712-ст..

Лабораторные испытания проводились в период с 30.01.2020г. по 05.02.2020г., протокол испытаний № 708057 от 10.02.2020г..

Таким образом, на момент регистрации декларации о соответствии проведения испытаний, ГОСТ Р 51162-98 утратил силу.

Кроме этого в декларации соответствия указано, что продукция соответствует требованиям ГОСТ Р 56674-2018 "Посуда кухонная с противопригорающим покрытием литая из алюминиевых сплавов. Общие технические условия". Обществом с ограниченной ответственностью "Гвура" протокол лабораторных испытаний не представлен, в декларации отсутствуют сведения об ином протоколе лабораторных испытаний.

ООО «Гвура» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.44 КоАП РФ.

Действие декларации о соответствии, регистрационный номер РОСС RU Д-СН.АД37.В.24857/20 прекращено.

Индивидуальный предприниматель

Индивидуальный предприниматель К. посредством органа по сертификации

ООО «ФЛАЙ» (уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.11AK01) используя схему декларирования «1д» 04.04.2019 года проведена регистрация декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.AK01.B.08105/19 в отношении продукции «изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, искусственной кожи, комбинированной кожи, текстильных материалов и пластических масс: сумки, портфели, чемоданы, рюкзаки, кошельки, кейсы, портмоне, картодержатели (бумажники) маркировки « In-Him», « Aerlis», «Aoking», «Sky-Bow», «Kauko», и т.д., на соответствие требованиям технического регламента Таможенного союза ТРТС 017 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Согласно данным, размещенным в реестре зарегистрированных деклараций о соответствии и представленной индивидуальным предпринимателем копии декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.AK01.B.08105/19, в качестве основания принятия декларации о соответствии заявителем (ИП) использовались протоколы испытаний № 2169 от 04.04.2019г. испытательной лаборатории ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» (аттестат аккредитации РОСС RU.31587.ВК.00002).

В соответствии с п. 3.1 ст.11 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» испытания в целях декларирования соответствия проводятся:

- по выбору заявителя - в собственной испытательной лаборатории, или в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза, или в иной испытательной лаборатории, зарегистрированной в соответствии с законодательством государства - члена Таможенного союза на его территории (схемы 1д, 2д);

- в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза (схемы 3д, 4д, 6д).

Проведя анализ данных реестра зарегистрированных аккредитованных лиц, размещенного на сайте Федеральной службы по аккредитации, а также Единого реестра испытательных лабораторий (ЕЭК), установлено, что сведения об ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» (аттестат аккредитации

РОСС RU.31587.ВК.00002) в реестре отсутствует. ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» не имеет аккредитации на проведение лабораторных испытаний продукции по показателям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Недостоверное декларирование соответствия продукции, подтверждается следующими полученными в рамках проведенного административного расследования фактами, а именно:

- индивидуальный предприниматель не имеет производственных помещений, фактически осуществляет деятельность оптовой торговли. Данный факт подтверждается протоколом осмотра помещений и находящихся там вещей от 26.11.2019 г., объяснениями ИП.

- протоколом испытаний №2169.

-протокол об административном правонарушении от 25.12.2019года.

Собственной испытательной лаборатории Индивидуальный предприниматель не имеет.

Кроме этого, проведя анализ представленного Индивидуальным предпринимателем протокола испытаний №2169 от 04.04.2019года (декларация о соответствии ЕАЭС № RU Д-RU.АК01.В.08105/19 от 04.04.2019г.. принята на основании данного протокола) следует:

1. В разделе "наименование продукции" отсутствуют идентификационные признаки продукции , а именно: наименование продукции, торговая марка продукции, материал.

В протоколе перечислено: изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, искусственной кожи, комбинированной кожи, текстильных материалов и пластических масс: сумки, портфели, чемоданы, рюкзаки, кошельки, кейсы, портмоне, картодержатели (бумажники).

2. В разделе "результат испытаний" включены показатели не свойственные для кожгалантерейной продукции, а именно: прочность крепления подошвы (толщина подошвы 6,0 мм); прочность ниточных швов соединения деталей верха (при двух строчках)-швов задний; прочность крепления каблука; устойчивость окраски: к поту; напряженность электрического поля; воздухопроницаемость.

ИП привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.44 КоАП РФ. Действие декларации о соответствии, регистрационный номер ЕАЭС № RU Д- RU.AK01.B.08105/19 прекращено.

Индивидуальный предприниматель

Индивидуальный предприниматель посредством органа по сертификации ООО «ФЛАЙ» (номер записи в РАЛ органа по сертификации RA.RU.11AK01) используя схему декларирования «1д» 06.08.2019года проведена регистрация декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-CN.AK01.B.20801/19 в отношении продукции «изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, искусственной кожи, комбинированной кожи, текстильных материалов и пластических масс: сумки, портфели, чемоданы, рюкзаки маркировки маркировки «Batty», «Диана», «Freeion Queen», изготовитель «Guangzhou Naoen Leather Co.,Ltd», схема декларирования 1д., на соответствие требованиям технического регламента Таможенного союза ТРТС 017 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Согласно данным, размещенным в реестре зарегистрированных деклараций о соответствии и представленной индивидуальным предпринимателем копии декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-CN.AK01.B.20801/19, в качестве основания принятия декларации о соответствии заявителем (ИП) использовались протоколы испытаний № 3753 от 06.08.2019г. испытательной лаборатории ООО «Испытательный центр пищевой промышленности (аттестат аккредитации РОСС RU.31587.ИЛ.00002).

В соответствии с п. 3.1 ст.11 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» испытания в целях декларирования соответствия проводятся:

- по выбору заявителя - в собственной испытательной лаборатории, или в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза, или в иной испытательной лаборатории, зарегистрированной

в соответствии с законодательством государства - члена Таможенного союза на его территории (схемы 1д, 2д);

- в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза (схемы 3д, 4д, 6д).

Проведя анализ данных реестра зарегистрированных аккредитованных лиц, размещенного на сайте Федеральной службы по аккредитации, а также Единого реестра испытательных лабораторий (ЕЭК) установлено, что сведения об ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» (аттестат аккредитации РОСС RU.31587.ВК.00002) в реестре отсутствует. ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» не имеет аккредитации на проведение лабораторных испытаний продукции по показателям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Собственной испытательной лаборатории индивидуальный предприниматель не имеет.

Кроме этого, проведя анализ представленного индивидуальным предпринимателем протокола испытаний №3753 от 06.08.2019 года (декларация о соответствии ЕАЭС № RU Д-СН.АК01.В.20801/19 от 06.08.2019 г. принята на основании данного протокола) следует:

1. В разделе "наименование продукции" отсутствуют идентификационные признаки продукции, а именно: наименование продукции, торговая марка продукции, материал.

В протоколе перечислено: изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, искусственной кожи, комбинированной кожи, текстильных материалов и пластических масс: сумки, портфели, чемоданы, рюкзаки/

2. В разделе "результат испытаний" включены показатели не свойственные для кожгалантерейной продукции, а именно: прочность крепления подошвы (толщина подошвы 6,0 мм); прочность ниточных швов соединения деталей верха (при двух стройчках)-шов задний; прочность крепления каблука; устойчивость окраски: к поту; напряженность электрического поля; воздухопроницаемость.

ИП привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.44 КоАП РФ. Действие декларации о соответствии, регистрационный номер ЕАЭС № RU Д-СН.АК01.В.20801/19 прекращено.

Индивидуальный предприниматель

Индивидуальный предприниматель посредством органа по сертификации ООО «ФЛАЙ» (номер записи в РАЛ органа по сертификации RA.RU.11AK01) используя схему декларирования «1д» 12.08.2019года проведена регистрация декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-CN.AK01.B.21434/19 в отношении продукции «изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, экокожи и текстильных материалов: портмоне, кошельки марки «MARCO COVERNA», «BeidiErke», «VEREVA CLASSIC», «Tosoco» изготовитель «Guangzhou Haoen Leather Co.,Ltd», Китай, схема декларирования 1д., на соответствие требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Согласно данным, размещенным в реестре зарегистрированных деклараций о соответствии и представленной индивидуальным предпринимателем копии декларации о соответствии ЕАЭС № RU Д-CN.AK01.B.21434/19, в качестве основания принятия декларации о соответствии заявителем (ИП) использовались протоколы испытаний № 3825 от 12.08.2019г. испытательной лаборатории ООО «Испытательный центр пищевой промышленности (аттестат аккредитации РОСС RU.31587.ИЛ.00002).

В соответствии с п. 3.1 ст.11 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» испытания в целях декларирования соответствия проводятся:

- по выбору заявителя - в собственной испытательной лаборатории, или в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза, или в иной испытательной лаборатории, зарегистрированной в соответствии с законодательством государства - члена Таможенного союза на его территории (схемы 1д, 2д);
- в аккредитованной испытательной лаборатории (центре), включенной в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза (схемы 3д, 4д, 6д).

Проведя анализ данных реестра зарегистрированных аккредитованных лиц, размещенного на сайте Федеральной службы по аккредитации, а также Единого реестра испытательных лабораторий (ЕЭК) установлено, что сведения об ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» (аттестат аккредитации РОСС RU.31587.ВК.00002) в реестре отсутствует. ООО «Испытательный центр пищевой промышленности» не имеет аккредитации на проведение лабораторных испытаний продукции по показателям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Собственной испытательной лаборатории индивидуальный предприниматель не имеет.

Кроме этого, проведя анализ представленного индивидуальным предпринимателем протокола испытаний №3825 от 12.08.2019 года (декларация о соответствии ЕАЭС № RU Д-СН.АК01.В.21434/19 от 12.08.2019 г. принята на основании данного протокола) следует:

1. В разделе "наименование продукции" отсутствуют идентификационные признаки продукции, а именно: наименование продукции, торговая марка продукции, материал.

В протоколе перечислено: изделия кожгалантерейные для взрослых из натуральной кожи, искусственной кожи, комбинированной кожи, текстильных материалов и пластических масс: сумки, портфели, чемоданы, рюкзаки/

2. В разделе "результат испытаний" включены показатели не свойственные для кожгалантерейной продукции, а именно: прочность крепления подошвы (толщина подошвы 6,0 мм); прочность ниточных швов соединения деталей верха (при двух стройчках)-шов задний; прочность крепления каблука; устойчивость окраски: к поту; напряженность электрического поля; воздухопроницаемость.

ИП привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.44 КоАП РФ. Действие декларации о соответствии, регистрационный номер ЕАЭС № RU Д-СН.АК01.В.21434/19 прекращено.

Слайд 25

Бытовая химия

Специалистами Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в соответствии с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 30.01.2017 № 43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», изданного на основании поручения Правительства Российской Федерации от 24 .01.2017 № АХ-П11-343 проведены надзорные мероприятия.

В рамках надзорных мероприятий установлено, что по результатам лабораторных испытаний пробы не соответствуют требованиям «Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденные решением комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. №299» по показателю МЕТАНОЛ, при норме не более 0,05%, результат испытания составил более 0,5%.

- жидкость стеклоомывающая незамерзающая SNOWSTORM, -300С.. Состав: вода, спирт изопропиловый (ГОСТ9805-84) ПА, отдушка, краситель. ТУ20.41.32-006-04998646-2017, свидетельство о государственной регистрации № ESTD1.B007.СК00004 от 13.06.2017г.. Изготовитель ООО «Мастер-Аква». Адрес: РФ601902, Владимирская область, город Кавров, ул. Набережная, 22-а. Дата изготовления 3 кв. 2018г..
- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая -30 С «ICE DRIVE», производитель ООО «Ивента», 117105, Москва, Варшавское шоссе, д.3, комната 254. Адрес производства: г Рязань, р-н Московский, Промышленная ул., 15, ТУ 20.41.32-003-02795563-2017. Дата изготовления 13.01.2019.
- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая Clean Way -300С, производитель ООО «Ивион», 117045 Москва, пер Рыбников, д.13/13 пом. 1х. Адрес производства: Владимирская область, город Гусь-Хрустальный, Гражданский переулок, 17 ТУ 20.41.32.-004-02343359-2017. Дата изготовления октябрь 2018г..

- Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная «Comfort plus» до -300С, дата производства 28.09.18, ТУ 20.41.32-001-1474832-2018, производитель ООО «ЕвроХимГрупп», г. Ульяновск, пр-т Туполева, д. 31, офис 307.
- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая Kristaff off , -25°С., объем 1-5л., ТУ 2384-001-02483066-2016, дата производства 17.06.2018г.. Изготовитель ООО «Киров-Автохим», г.Киров, пер Автотранспортный, д.4.

Постановлением Главного государственного врача Российской Федерации от 11.07.2007г. №47 запрещено использование метилового спирта в средствах по уходу за автотранспортом, а также продажа населению указанных средств.

В современных стеклоомывающих жидкостях используют изопропиловый спирт, который имеет неприятный, резкий запах, напоминающий ацетон. Метиловый спирт обладает слабым запахом, не отличимым от этилового (пищевого) спирта, дешев и хорошо очищает стекла. Однако метиловый спирт (метанол) - сильный кумулятивный яд, обладающий направленным действием на нервную и сосудистую системы, зрительные нервы, сетчатку глаз.

Метиловый спирт может вызвать острые отравления со смертельным исходом при ингаляции, абсорбции через неповрежденную кожу, заглатывании; раздражает слизистые оболочки верхних дыхательных путей, глаз. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастении, вегето-сосудистой дистонии, ухудшению зрения, заболеваниям органов желудочно-кишечного тракта, верхних дыхательных путей, дерматитам.

При приеме внутрь смертельная доза метанола для человека равна 30 граммов, но тяжелое отравление, сопровождающееся слепотой, может быть вызвано 5-10 граммами вещества.

По результатам проведенных надзорных мероприятий снято с реализации 447 л. стеклоомывающей жидкости несоответствующей требованиям «Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к товарам,

подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденные решением комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. №299».

Для принятия решения о привлечении хозяйствующих субъектов к административной ответственности, материалы направлены в Арбитражный суд Свердловской области.

Слайд 26

Товары детского ассортимента (обувь, одежда)

Каменск-Уральский отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в 2020 году осуществлял надзор за оборотом товаров детского ассортимента. Надзорные мероприятия проводились на объектах магазины «МегаПланета», «Харбин», «Галамарт».

При реализации детских товаров выявлены нарушения:

- отсутствие полной информации о товаре и изготовителе;
- отсутствие маркировки - средство идентификации обувных товаров в виде двумерного штрихового кода в формате Data Matrix, (ИП Белоглазов А.В.);
- несоответствие продукции требованиям технических регламентов (по результатам лабораторных испытаний);
- не предоставление продавцом документов, необходимых для осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования;
- невыполнение продавцом в установленный срок законного решения, предписания федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора), организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора за соблюдением требований технических регламентов к продукции;
- невыполнение продавцом обязанности по приостановлению производства и реализации продукции, не соответствующей требованиям технических

регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, либо отзыву такой продукции в случае, если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда, разработанной в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Слайд 27

Несоответствие продукции требованиям технических регламентов

(по результатам лабораторных испытаний)

магазина "МегаПланета"

В рамках надзора были отобраны пробы: одежда 1-го слоя из трикотажа трусы мальчиковые Yangxin, изготовитель страна Китай (иная обязательная информация отсутствует). Пробы были опечатаны и направлены в аккредитованный испытательный центр на исследование в ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" (город Екатеринбург, переулок Отдельный, д.3).

В результате лабораторных исследований установлено:

Проба № 6032 одежда 1-го слоя из трикотажа трусы мальчиковые Yangxin, изготовитель страна Китай не соответствует требованиям по показателю "ГИДРОСКОПИЧНОСТЬ", результат испытаний составил - 2,07% при величине допустимого уровня- не менее 9 %, что подтверждается экспертным заключением №66-20-12/11-2388-2020 по результатам лабораторных испытаний №6032, протоколом лабораторных испытаний № 6032 от 22.06.2020, выданным ИЛЦ ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" (аттестат аккредитации №РОСС RU. 0001.510116).

В силу п. 3 ст.5 ТР ТС №007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков", для детей старше года и подростков одежда и швейные изделия из текстильных материалов должны соответствовать требованиям биологической и химической безопасности согласно приложению 8.

магазина "Харбин"

В рамках надзора были отобраны пробы: одежда 2-го слоя: школьная форма для девочек (платье, фартук) в количестве 5 шт., стоимостью 980 рублей. Маркировка на изделие отсутствует.

Пробы были опечатаны и направлены в аккредитованный испытательный центр на исследование в ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" (город Екатеринбург, переулок Отдельный, д.3).

В результате лабораторных исследований установлено: проба № 11760 школьная форма (платье, фартук) не соответствует требованиям п.3 ст. 5 ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" по показателям:

«ГИДРОСКОПИЧНОСТЬ», результат испытаний составил - 3,10 % при величине допустимого уровня- не менее 7 %;

«ВОЗДУХОПРОНИЦАЕМОСТЬ» результат испытаний составил - 83,12 дм³/м²*с при величине допустимого уровня- не менее 100 дм³/м²*с, что подтверждается протоколом лабораторных испытаний № 11760 от 11.09.2020, выданным ИЛЦ ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области" (аттестат аккредитации №РОСС RU. 0001.510116).

В силу п. 3 ст.5 ТР ТС №007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков", для детей старше года и подростков одежда и швейные изделия из текстильных материалов должны соответствовать требованиям биологической и химической безопасности согласно приложению 8.

По результатам надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов приняты меры: в рамках законодательства о техническом регулировании выданы предписания:

Предписание о приостановке реализации продукции.

Предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности в виде предупреждения по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, Ст.19.33 КоАП РФ, ч.4 ст.14.46 КоАП РФ.

Игрушки для детей

магазина "Харбин"

В рамках надзора обнаружен оборот игрушек «щенки спасатели» без обязательной и достоверной информации.

Обязательная информация не представлена, а именно:

- Единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза наносится непосредственно на саму игрушку и (или) упаковку игрушки (потребительскую, групповую, транспортную) и (или) этикетку, медальон, ярлык (в том числе вшивной ярлык), листки-вкладыши, а также приводится в прилагаемых к ней эксплуатационных документах.

- наименование игрушки;- наименование страны, где изготовлена игрушка;- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними;

- товарный знак изготовителя (при наличии);- минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка;- основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости);- способы ухода за игрушкой (при необходимости);- дата изготовления (месяц, год);- срок службы или срок годности (при их установлении);- условия хранения (при необходимости).

По результатам надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов приняты меры: в рамках законодательства о техническом регулировании выданы предписания:

Предписание о приостановке реализации продукции.

Предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности в виде предупреждения по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, Ст.19.33 КоАП РФ, ч.4 ст.14.46 КоАП РФ.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

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

Результаты надзорных мероприятий показывают, что удельный вес оказываемых населению услуг, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий.

Финансовые, транспортные, туристские, медицинские, образовательные, услуги связи определены Управлением в качестве приоритетных сфер надзора на рынке услуг ввиду их социальной значимости и востребованности на рынке.

Таблица 4

Удельный вес мероприятий с нарушениями

Наименование вида услуг	Количество проведенных мероприятий (проверок, адм.расследований, "непосредственных обнаружений")	Количество проведенных мероприятий (проверок, адм.расследований, "непосредственных обнаружений"), в ходе которых выявлены нарушения(из гр.2)	Удельный вес мероприятий с нарушениями (гр. 2*100/гр. 3), %
1	2	3	4
Транспортные	1	1	100%
Медицинские	0	0	0
Образовательные	10	10	100%
Туристские	3	3	100%
Финансовые	6	5	83%
Услуги связи	3	1	33%

Транспортные услуги

Водитель автобуса, осуществляющего перевозки по маршруту вступил в конфликт с потребителем, прорвал денежную купюру напополам и отдал потребителю вместо сдачи.

По результатам проведения надзорного мероприятия хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ч. 4 ст.14.8. КоАП РФ.

Слайд 31

Туристские услуги

Особенности правового регулирования оказания туристских услуг обусловлены длительными запретами на вылет с территории Российской Федерации, а также запретами, установленными главами регионов России покидать свое место жительства.

Ряд потребителей оказались в неприятной ситуации, когда билеты, туристские путевки были приобретены, но в виду неблагоприятной эпидемиологической ситуации туристическая поездка не могла быть реализована.

В этой связи Правительством РФ было принято ряд постановлений, которые существенно ограничивали граждан в правах на возврат денежных средств за несостоявшийся тур, несостоявшуюся перевозку, оплату гостиницы или отеля.

Это повлекло за собой многочисленные жалобы граждан в Роспотребнадзор с просьбой оказать содействие, обратиться в суд, вступить в уже начатый судебный процесс по искам к перевозчику (туроператору) о возврате уплаченных денежных средств.

Приводились надзорные мероприятия в отношении туристических агентств. Исследован договор на оказание туристских услуг. Были выявлены условия, ущемляющие права потребителей. Туристические агентства привлечены к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ.

Слайд 32

Образовательные услуги

В 2020 г. проведено надзорное мероприятие в отношении организации, оказывающей платные образовательные услуги. Договор с потребителем содержал условия:

«При заключении договора, Обучающийся или Заказчик оплачивают невозвратный задаток в размере 1/9 годовой оплаты».

В силу статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Кроме того, договором установлен обязательный безналичный порядок оплаты по договору, что ущемляет права потребителей поскольку лишает возможности использования наличных расчетов за образовательные услуги.

В силу ст. 16.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

«Все споры и разногласия, возникшие в связи с настоящим Договором, должны разрешаться путем переговоров между сторонами. Если стороны не приходят к взаимному согласию, то споры разрешаются в Красногорском районном суде г. Каменска-Уральского».

Пункт договора ущемляет права потребителей, поскольку ограничивает его в выборе подсудности.

Организация привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ.

Слайд 33

Финансовые услуги

В 2020 году по фактам нарушения законодательства в сфере финансов и страхования поступило 7 обращений. Все обращения рассмотрены гражданам даны разъяснения законодательства. По фактам, изложенным в обращениях, в ходе анализа представленных документов, установлены нарушения со стороны кредитных организаций. Так, за включение в кредитный договор условий ущемляющих права потребителей к административной ответственности по ч.2 ст.14.8 КоАПРФ, привлечены два банка (Восточный Банк и СКБ-банк) и три микрофинансовые организации.

В 2020 году изменился порядок разрешения споров в отношении финансовых услуг в нашей стране претерпел изменения. Федеральный [закон](#) от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" направлен на регулирование правового положения финансового уполномоченного. С 1 января 2021г. с финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом все финансовые организации обязаны организовать взаимодействие.

Начиная с 28 ноября 2019 года до подачи искового заявления в суд необходимо обязательное обращение к финансовому уполномоченному для рассмотрения споров по всем видам личного и имущественного страхования (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).

Финансовый уполномоченный по правам потребителей рассматривает имущественные требования к финансовым организациям, которые не превышают 500 тыс. руб. До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление (обращение) в финансовую организацию.

Слайд 34,

Меры административного воздействия

В 2020 г. Каменск-Уральским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было вынесено 69 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 53 % меньше, чем 2019 года.

Таблица 5

Вынесенные постановления о назначении административных наказаний

№	год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
1	2020	69
2	2019	154

3	2018	118
4	2017	203
5	2016	217
6	2015	266
7	2014	285
8	2013	333

Из 59 постановлений по 30 вынесены наказания в виде административных штрафов.

15 постановлений вынесено судом по материалам Роспотребнадзора при этом в трех случаях решение суда предусматривало конфискацию предметов правонарушения.

Конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения является принудительное безвозмездное обращение в федеральную собственность или в собственность субъекта Российской Федерации не изъятых из оборота вещей. Конфискация назначается судьей.

Данное наказание предусмотрено в частности за продажу товаров с нарушениями требований к его маркировке (ч. 2 ст. 15.12. КоАП РФ).

В 2020 г. по решению суда конфискована детская одежда, меховые шапки, одноразовая посуда.

В остальных случаях к хозяйствующим субъектам применялась такая мера воздействия как предупреждение.

Слайд 35, Число вынесенных постановлений в виде предупреждения обусловлено положением статьи 4.1.1 и части 2 статьи 3.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Сумма наложенных штрафов составила 463 тысячи рублей.

(В аналогичном периоде 2019 г. - 1100 тыс. рублей).

Защита неопределенного круга потребителей

В 2020 г. отделом Роспотребнадзора направлены в суд 4 иска в защиту прав и интересов неопределенного круга потребителей о признании действий (бездействий) ответчиков противоправными.

1. Индивидуальный предприниматель Решетников А.А. (г. Богданович).

Предприниматель выполняет работы в сфере ремонта сотовых телефонов на территории города Богданович.

Поводом для подачи иска послужило систематическое нарушение прав неопределенного круга потребителей, которое выразилось в несоблюдении правил бытового обслуживания. Жалобы граждан на этого предпринимателя приходили в течение года. Решетников А.А. при заключении договоров с гражданами не устанавливает дату исполнения заказа, что фактически приводит к тому, что ремонт затягивается. Богдановическим районным судом действия Решетникова А.А. были признаны противоправными.

2. АО «Почта России».

В почтовом отделении информация для потребителей доведена не в полном объеме. В ходе рассмотрения гражданского иска исполнитель услуги в полном объеме устранил выявленные нарушения.

Кроме того, в суды города Москвы направлены иски в защиту неопределенного круга потребителей в отношении АО «РТК» , ООО «Медоблако».

При продаже телефона АО "РТК" не осуществляло предпродажную проверку и подготовку сложной бытовой техники. Потребителю не предоставили возможность осмотреть и проверить телефон перед покупкой на работоспособность, наличие дефектов. Кроме того, на требование проверить телефон перед покупкой работником офиса продаж МТС, так же отказано, по причине политики компании. При продаже товара продавец не предоставил возможность незамедлительно получить при заключении договора купли-

продажи информацию о товаре, ознакомиться с его внешним видом и пользовательскими свойствами.

В рамках возбужденного дело об административном правонарушении и проведении административного расследования №66-05-13/13-2329-2020 от «31» марта 2020 по факту включения в договор условий ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей в отношении Общества с ограниченной ответственностью "Медоблако", 109518, г. Москва, Грайвороновская ул., д. 23. в ходе анализа представленных документов, сотрудниками территориального отдела Роспотребнадзора по Свердловской области установлено:

публичная оферта размещенная на сайте ООО «Медоблако» указывает на тот факт, что публичная оферта №СКБ-1 от 27.06.2019, содержит условия ущемляющие права потребителей.

Договор оферты содержит условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, выразившиеся в следующем:

– п.4.2 Оферты «В силу абонентского характера Договора, денежные средства, внесенные Клиентом в оплату Услуг Исполнителя, возврату Клиенту **не подлежат**. Данное положение действует, как в случае, если Клиент затребовал у Исполнителя оказание Услуг и Услуги были оказаны, так и в случае, если Клиентом не было затребовано оказание услуг.»

– п.5.2.5 Оферты «Клиент признает, что **не вправе требовать возврата денежных средств**, внесенных в оплату Услуг исполнителя в том случае, если Услуги не были затребованы самим Клиентом в течение срока действия договора».

Защита прав конкретных потребителей

Одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора, в области защиты прав потребителей, является защита прав потребителей в частности малоимущих и социально незащищенных категорий граждан в судах.

В 2020г. было подготовлено и направлено в суд 7 исков в защиту конкретных потребителей. В 2019 г. таких исков было 3, в 2018 г. – 4. Поводом для подачи исков послужили заявления граждан содержащие обращения о защите их прав путем подачи иска в суд.

Не теряют актуальности нарушения при продаже массажных накидок. В 2020 г. Красногорским судом удовлетворено 2 иска Роспотребнадзора в защиту потребителей, которые приобрели данные накидки на сумму более 500 тыс. рублей.

Роспотребнадзором подготовлено и направлено в суд 2 исковых заявления в защиту прав потребителей (туризм) о возврате уплаченных денежных средств.

2 иска направлено в суд в защиту прав туристов, который в виду пандемии не смогли воспользоваться приобретенным туром.

Судом было отказано в иске потребителю Д. в связи с тем, что туроператором было выдано уведомление о предоставлении равнозначного туристского продукта, условиями которого потребитель позже воспользовалась.

В другом случае возникли сложности с определением ответчика, поскольку туроператор, поименованный в договоре отказался нести ответственность за несостоявшуюся поездку. Несмотря на длительность судебного разбирательства денежные средства, уплаченные за тур были возвращены.

1 иск был предъявлен к АО «Уральские авиалинии», ООО «Северный ветер» - перевозчики.

ООО «Озон-Трэвел» - посредник, организация продающая билеты посредством сети ИНТЕРНЕТ.

Авиаперевозчики отказались вернуть пассажиру денежные средства за рейс, отмененный в результате пандемии коронавируса. Один из ответчиков предложил ваучер на приобретение билета, другой перевозчик не предложил ничего. В ходе

судебного разбирательства по иску Роспотребнадзора в защиту прав потребителя иски удовлетворены частично только в отношении перевозчика, который не представил никаких вариантов возмещения стоимости билета. В пользу потребителя взысканы также проценты за пользование чужими денежными средствами и компенсация морального вреда.

Мировым судом удовлетворено исковое заявление потребителя, который приобрел торт с истекшим сроком годности в сети магазинов «Магнит». При этом присуждена компенсация морального вреда в размере 1000 рублей.

Исковое заявление в защиту потребителя к ИП Злодеевой А.Н. (бытовые услуги) было рассмотрено мировым судом горда Надым. (по месту жительства истца). Истец, постоянно проживающая в городе Надым приехала на лето в город Каменск-Уральский, где решила облагородить дачный участок сестры, заказала работы у ИП Злодеевой А.Н. по установке тротуарной плитки. Предприниматель к работам так и не приступила.

Слайд 39

Участие в судах по искам потребителей

Кроме того, Роспотребнадзор в 2020 г. участвовал в судебных процессах по искам потребителей с целью дачи заключений по делу.

Темы заключений:

- продажа товаров ненадлежащего качества;
- оказание туристских услуг
- качество проведенных работ и услуг
- финансовые услуги.

Всего направлено 23 заключения по искам потребителей.

Слайд 40

Информирование потребителей

Активно проводилась информирование населения и хозяйствующих субъектов - было подготовлено 538 выступлений и публикаций в СМИ.

В сравнении с 2019 г. число публикаций возросло на 10 %.

До потребителей была доведена информация о соблюдении законодательства при оказании финансовых, образовательных, медицинских, коммунальных, туристских услуг, услуг связи, по установке окон и дверей, услуг автосервисов, торговле, о результатах надзорных мероприятий, о результатах лабораторных исследований пищевых продуктов, товаров детского ассортимента.

Слайд 41

Набирает популярность государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

На сайте размещается актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей:

- Памятки
- Примерные формы документов
- Материалы судебной практики
- Результаты проверочных мероприятий
- Новости Роспотребнадзора.

Предложение в органы местного самоуправления

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона №2300-1 от 7.02.1992 г. «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления в данной сфере, учитывая требования заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области (протокол заседания от 29.12.2017года №51-ЕК), значимость защиты прав потребителей предлагается администрациям:

Муниципальное образование Каменск-Уральский городской округ;

Муниципальное образование «Каменский городской округ»;

Муниципальных образований Городской округ Сухой Лог;

Муниципальных образований Городской округ Богданович.

1.) Обеспечить разработку муниципальной целевой программы по вопросам защиты прав потребителей включив в нее мероприятия по рассмотрению обращений, консультированию по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.) Обеспечить взаимодействие с Каменск-Уральским отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и общественными потребительскими объединениями в целях защиты прав потребителей;

3.) При формировании бюджета на 2022 год в целях улучшения ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг) и защиты прав потребителей заложить количество денежных средств , на одну душу населения , в размере 10 рублей. В рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей». Срок 01.01.2022 г.

4.) В рамках приёма граждан должностным лицом органа местного самоуправления осуществлять рассмотрение обращений граждан в том числе по вопросам защиты прав потребителей в соответствии ст.16 ФЗ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ".

5.) До 25.12.2021 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2021 года.

6.) Активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг) проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей, в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

7.) Обеспечить информирование населения в СМИ по наиболее часто встречающимся обращениям граждан отнесенных компетенции Муниципального образования в рамках ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". Срок ежемесячно.