

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Территориального отдела  
Управления Федеральной службы в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Свердловской области в  
Чкаловском районе г. Екатеринбурга, в  
городе Полевской и в Сысертском районе



*Шатова*  
Н.В. Шатова

**Доклад «О защите прав потребителей» в Сысертском  
городском округе, Арамильском городском округе в 2021 году**

**г. ЕКАТЕРИНБУРГ**  
**2022 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей	3
2 Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров, работ и услуг	4
2.1 Продовольственные товары	4
2.2 Непродовольственные товары	7
3 Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг	9
4 Консультационное направление	14
5 Защита прав социально уязвимых групп потребителей.	15
6 Судебная защита прав потребителей	17

## ВВЕДЕНИЕ

На сегодня российское общество начинает осознавать, что потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, так как в ее сферу входит защита абсолютно всего населения страны, конкретно каждого человека; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов конкретных людей. Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла определенные позиции в социально-экономических преобразованиях, которые ведутся сегодня в России.

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.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

Деятельность региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, включающей различные органы и учреждения, осуществляла деятельность в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р.

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.

Кроме того, в числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей, – рынок продуктов питания, рынок непродовольственных товаров, отдельные сектора рынка услуг (финансовые, образовательные, медицинские, туристские, транспортные услуги, услуги связи, услуги жилищно-коммунального хозяйства и долевого строительства).

Доклад «О защите прав потребителей» направлен на оценку ситуации по защите прав потребителей в регионе, рассказывает об актуальных проблемах в анализируемом периоде, а также о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере.

### 1 ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В течение 2021 г. Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было рассмотрено 807 обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей (в 2020 году – 934), структура обращений отражена в таблице 1:

Таблица 1 – Структура обращений граждан в 2021 году

№ п/п	Вид деятельности	Количество обращений	Удельный вес в структуре, процентов
1	Торговля пищевыми продуктами	217	26,9
2	Торговля непродовольственными товарами	217	26,9
3	Финансовые услуги	91	11,3
4	Услуги связи	74	9,1
5	Медицинские услуги	118	14,6
6	Иные бытовые услуги	23	2,9
7	Транспортные услуги	47	5,8
8	Туристские услуги	9	1,1
9	Гостиничные услуги	4	0,5
10	Юридические услуги	4	0,5
11	Долевое строительство	3	0,4

## 2 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ

В 2021 году, в ходе проведения надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, оказания работ и услуг осуществлялось инспектирование товаров на соответствие норм действующего законодательства.

По данным статистических форм основными группами товаров, которые были проинспектированы на территории Сысертского городского округа, Арамилевского городского округа, являются товары продовольственного и непродовольственного назначения.

### 2.1 ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

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.

#### Молочная продукция.

За 2021 г. молочная продукция просмотрена на 43 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 1967,3 кг, в том числе 101 кг на территории г. Арамиль, забраковано в количестве 159,6 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 8,1%.**

Основные нарушения, по которым снята продукция с реализации:

- фальсификация продукции - 142 кг (88,9%);
- недостоверное декларирование соответствия продукции и нарушения технических регламентов;
- нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;
- продажа продукции с истекшим сроком годности.

Реализатором некачественной молочной продукции стали ИП Бянов А.Д., МАДОУ № 17 (с. Патруши), ГАУЗ СО «Арамилская ГБ», ООО «Агроторг», ИП Летемина Н.В.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

#### **Мясная продукция.**

За 2021 г. мясная продукция просмотрена на 36 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 985,6 кг, в том числе 98 кг на территории г. Арамил, забраковано в количестве 49,8 кг. **Удельный вес забракованной мясной продукции составил 5 %.**

Основные нарушения, по которым снята продукция с реализации:

- недостоверное декларирование соответствия продукции и нарушения технических регламентов;
- нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;
- продажа продукции с истекшим сроком годности.

Реализаторами некачественной мясной продукции стали АО «Птицефабрика «Рефтинская», ИП Бондарева И.А., МАДОУ №4 (с. Черданцево), ИП Карамышева С.В.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

#### **Рыбная продукция.**

Рыбная продукция за 2021 год просмотрена на 17 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 218,95 кг (на территории г. Арамил – 80 кг). Продукции с нарушениями требований действующего законодательства при проведении контрольно-надзорных мероприятий не выявлено.

#### **Масложировая продукция.**

Масложировая продукция за 2021 год просмотрена на 4 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 15 кг. Продукции с нарушениями требований действующего законодательства при проведении контрольно-надзорных мероприятий не выявлено.

#### **Алкогольная продукция.**

В 2021 году алкогольная продукция просмотрена на 4 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 14,2 дкл, в том числе 0,9 дкл на территории г. Арамил. Продукции с нарушениями требований действующего законодательства при проведении контрольно-надзорных мероприятий не выявлено.

#### **Хлеб и хлебобулочные изделия.**

Хлеб и хлебобулочные изделия в 2021 году просмотрены на 7 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 34 кг, в том числе 11 кг на территории г. Арамил, забраковано в количестве 0,5 кг. Удельный вес забракованной продукции составил 1,5%.

Основные нарушения, по которым снята продукция с реализации:

- нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия – 0,5 кг (100%).

Реализаторами некачественных хлебобулочных изделий стали АО «Дикси Юг», АО «Птицефабрика «Рефтинская».

### **Кондитерская продукция.**

За 2021 г. кондитерская продукция просмотрена на 10 предприятиях торговли в количестве 159,4 кг, в том числе 5 кг на территории г. Арамиль, забраковано в количестве 24 кг (5 кг – г. Арамиль). **Удельный вес забракованной кондитерской продукции составил 15 %.**

Основные нарушения, по которым снята продукция с реализации:

- нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия – 5 кг (20,8%);
- нарушение условий хранения продукции – 19 кг (79,1%).

Нарушения в реализации кондитерских изделий выявлены в таких предприятиях как ООО «Агроторг», ПК «Сысертское РАЙПО».

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### **Надзор за табачной продукцией.**

Специалистами Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области ведется работа по соблюдению Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»: по пресечению продажи табачных изделий на расстоянии менее чем 100 метров от образовательного учреждения, продажи не совершеннолетним (принятие мер), продажи сигарет по цене, превышающей максимальную розничную цену, выделения специальных мест для курения, а также по соблюдению требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию», Постановления Правительства РФ 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», в части требований, предъявляемых к маркировке табачной продукции.

Всего на поднадзорной территории в 2021 году проверено 52 объекта, осуществляющих продажу табачных изделий, в 3 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства.

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

Основные причины забраковок продукции: отсутствие сопроводительных документов, нарушение правил маркировки, а именно: отсутствие специальных акцизных марок либо маркировка акцизными марками других стран, а также отсутствие маркировки средствами идентификации DataMatrix кода.

В течение 2021 года проинспектировано 590 пачек табачных изделий, в том числе 8 пачек на территории г. Арамиль, забраковано 590 пачек (из них 506 пачек без маркировки средствами идентификации).

Специалистами Отдела в течение 2021 года установлены такие нарушения, как:

- продажа табачной продукции без специальных (акцизных) марок, без маркировки средствами идентификации DataMatrix кода: ИП Москалев П.Ю. (г. Арамиль), ИП Завьялов Д.А. (п. Бобровский);
- демонстрация табачной продукции неопределенному кругу потребителей: ООО «РОСНА» (п. Бобровский).

## 2.2 НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Непродовольственные товары занимают значительный удельный вес в общем объеме оборота товаров, что определяется, с одной стороны, их широким ассортиментом, а с другой - необходимостью их использования в быту.

По жалобам потребителей, а также в плановом порядке Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся проверки. Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, Отдел уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию.

Также Отдел осуществляет государственный контроль (надзор) за соблюдением требований Постановления Правительства РФ от 27 августа 2012 г. N 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» и Постановления Правительства РФ от 31.12.2019 N 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».

Постановлением Правительства РФ от 27 августа 2012 г. N 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» установлено, что участники оборота обувных товаров в российской федерации вправе наносить средства идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров с 1 октября 2019 г.

Нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением, является обязательным с 1 июля 2020 г.

Постановлением Правительства РФ от 31.12.2019 N 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» установлено, что участники оборота товаров легкой промышленности в Российской Федерации вправе наносить средства идентификации на потребительскую упаковку, или на товары легкой промышленности, или этикетку, или ярлык с даты вступления в силу настоящего постановления.

Нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку, или на товары легкой промышленности, или ярлык, или этикетку товаров легкой промышленности, ввозимых на территорию Российской Федерации или произведенных на территории Российской Федерации с 1 января 2021 г., в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением, является обязательным.

Пунктом 6 Постановления установлено, что на территории Российской Федерации ввод в оборот товаров легкой промышленности без нанесения на них средств идентификации и передачи в информационную систему мониторинга сведений о маркировке товаров легкой промышленности средствами идентификации, а также оборот и вывод из оборота товаров легкой промышленности, не маркированных средствами

идентификации, допускается до 1 января 2021 г., за исключением случаев, указанных в подпунктах "е" и "ж" пункта 2 настоящего постановления.

В рамках контрольно-надзорных мероприятий проводится инспектирование товара на наличие маркировки средствами идентификации, а также достоверности сведений, внесенных в информационный ресурс.

#### **Обувь.**

В 2021 году в Сысертском городском округе проверено 1 предприятие торговли (г. Арамиль). Всего проинспектировано 88 пар обуви, 28 пар забраковано по причине несоответствия требованиям маркировки. **Удельный вес забракованной обуви составил 31,8 %.**

Реализаторами обуви с нарушением требований законодательства, предъявляемых к маркировке, выявлены у ИП Кудратовой С.Б. На маркировке товара отсутствует следующая информация (ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»): наименование продукции; наименование страны-изготовителя; наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; состав сырья; единый знак обращения - продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; дата изготовления, а также отсутствует маркировка средствами идентификации. По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

#### **Технически-сложные товары.**

В 2021 году в Сысертском городском округе проверено 1 предприятие торговли (г. Арамиль). Всего проинспектировано 29 единиц, 28 забраковано по причине несоответствия требованиям маркировки. **Удельный вес забракованной обуви составил 96,6 %.**

Специалистами отдела совместно со специалистами Сысертской межрайонной прокуратуры проведена проверка в отношении ИП Косилова Д.А. При проведении осмотра торгового зала магазина «Стройматериалы» по адресу г. Арамиль, ул. Загородная, 9а, обнаружено, что допускается нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, а именно в реализации находились выключатели одноклавишные в отсутствие информации о дате производства и без наименования и местонахождения импортера. По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

#### **Одежда.**

В 2021 году в Сысертском городском округе проверено 1 предприятие торговли (г. Арамиль). Всего проинспектировано 26 единиц, 26 забраковано по причине несоответствия требованиям маркировки. **Удельный вес забракованной обуви составил 100 %.**

Реализаторами верхней одежды с нарушением требований законодательства, предъявляемых к маркировке, выявлены у ИП Кудратовой С.Б. На маркировке товара отсутствует следующая информация (ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»): наименование продукции; наименование страны-изготовителя; наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; состав сырья; единый знак обращения - продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; дата изготовления, а также отсутствует маркировка средствами идентификации. По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.



### 3 АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА УСЛУГ

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора - обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ. Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере. Количество рассмотренных обращений по приоритетным услугам Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 г. представлено в таблице 2:

Таблица 2 – Количество рассмотренных обращений по приоритетным услугам в 2021 году

	Вопросы, поставленные в обращении	Медицинские услуги	Туристские услуги	Финансовые услуги	Долевое строительство	Услуги связи	Юридические	Гостиничные услуги	Транспортные услуги
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
	Всего	118	9	91	3	74	4	4	47
1	Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.)	3	2	20					3
2	Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг	3				19			7
3	Навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.)	5		37					
4	Одностороннее изменение условий договора	2							5
5	Завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги	2				7	2		
6	Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.)	15	7	34	3	48	2	3	28
7	Несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре								4
8	Прочие	88						1	

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся плановые и внеплановые проверки, административные расследования, должностные лица службы участвуют в проверках органов прокуратуры в качестве специалистов.

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги жилищно-коммунального хозяйства, финансовые услуги, услуги связи и медицинские услуги. Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2020 годом практически не поменялся. При этом если большинство обращений в области жилищнокоммунального хозяйства направляется в органы государственного жилищного надзора, то в иных сферах оказания услуг обращения, преимущественно, рассматриваются Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области.

Основными нарушениями, допускаемыми в сфере оказания населению услуг, являются: - непредоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе; - включение в договор условий, ущемляющих права потребителей; - оказание услуг с нарушением правил оказания услуг.

### **Медицинские услуги.**

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к конституционным правам человека и гражданина. В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента РФ от 31.12.2015 N 683, здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями. Основную конкуренцию частным медицинским клиникам составляют государственные медицинские организации, которые также предоставляют платные медицинские услуги. В случае неудовлетворенности качеством полученной медицинской услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

Увеличение количества обращений обусловлено неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), существенно увеличилось количество жалоб в связи с нарушением срока проведения лабораторных исследований, в частности – обследование на COVID-19.

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- на ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах.

По вопросам гражданско-правового характера специалистами территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации. В части вопросов качества оказания медицинских услуг обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

### **Услуги связи.**

Развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации в настоящее время является одним из приоритетных направлений государственной политики, что отмечено в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденной указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 (далее – Стратегия развития информационного общества). Согласно Стратегии развития информационного общества, одним из национальных интересов в области цифровой экономики определена защита интересов российских граждан. При этом отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан. Абоненты услуг связи по какой-либо причине считающие, что при оказании услуг связи нарушены их права обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.

За период 2021 года в Отдел поступило 74 обращения. Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах;
- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование);
- одностороннее изменение условий договора;
- завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.).

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

Специалистами Отдела было проведено административное расследование на основании материалов проверки Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу в отношении АО «Почта России».

Как следует из материалов проверки международное почтовое отправление, отправленное из Китая 11.07.2021 поступило 24.07.2021 в адресное ОПС Екатеринбург и 01.08.2021 г. проставлен статус «вручение адресату». Документы, подтверждающие вручение посылки, отсутствуют и запросить объяснения по данному факту не представляется возможным в связи со сменой штата в ОПС. В следствии чего, посылка признана утраченной сотрудниками отделения почтовой связи, в связи с этим составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ в отношении АО «Почта России».

### **Финансовые услуги.**

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием. В настоящее время потребитель активно пользуется услугами, предоставляемыми финансовыми организациями - платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2021 году занимают жалобы на:

- навязывание дополнительных платных услуг (опционных договоров, комиссии, поручения, страхования и т.д.);

- отсутствие информирования об исполнителе дополнительных услуг, объеме, цене оказываемых услуг;

- незаконные действия при взыскании задолженности (в т.ч. деятельность коллекторских агентств, незаконная уступка права требования).

С целью оценки действий финансовых организаций Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия по контролю.

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с нарушением прав потребителя на оказание услуг при отсутствии информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг. Территориальным отделом было вынесено 15 постановлений о привлечении к административной ответственности банковских и микрофинансовых организаций, таких как: по ч.1 ст. 14.5 КоАП РФ – ПАО «Росгосстрах Банк», ПАО «МТС-Банк», АО КБ «Руснарбанк», 2 постановления ПАО Банк «ФК Открытие», ПАО «СКБ-Банк», ПАО «Банк ВТБ»; по ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ - АО КБ «Локо-Банк», 2 постановления АО «Почта Банк», ООО МК «Купи не копи».

Наиболее актуальные нарушения в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Практика Управления показывает, что банки продолжают навязывать потребителям услуги страхования и иные дополнительные услуги при кредитовании, не предоставляя потребителю возможность выразить согласие или отказ от дополнительных услуг.

В целом можно выделить следующие схемы, когда при кредитовании потребителем приобретаются страховые услуги:

1. Банк не отражает дополнительные услуги, стоимость, исполнителя услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита, не учитывает плату за

дополнительные услуги (в том числе страхование) при расчете полной стоимости кредита. Таким образом, услуги позиционируются банком как полностью независимые от кредитования. Между тем, нарушаются основополагающие требования – необходимость отражения в заявлении о предоставлении потребительского кредита стоимости услуг и обеспечения возможности потребителя выразить согласие или отказ от предлагаемых услуг. Также, как правило, в таких случаях отсутствуют доказательства предоставления потребителю варианта кредитования на сопоставимых условиях – не предоставляются альтернативные графики платежей. Кроме того, примечательно, что при якобы независимом характере услуг страхования и кредитования, в договоре страхования банк в подавляющем большинстве случаев оказывается в числе выгодоприобретателей.

2. Банк отражает услуги страхования в заявлении о предоставлении потребительского кредита, однако, как правило, нет доказательств предоставления потребителю реальной возможности выразить согласие или отказ от услуг (отметки проставляются автоматически, на компьютере самим специалистом банка либо условие установлено банком в одностороннем порядке); при этом стоимость услуг в заявлении о предоставлении кредита также не отражается; кроме того, как правило, в данном случае банк не учитывает плату за услуги страхования при расчете полной стоимости кредита.

3. В банке разработаны различные виды кредитования в зависимости от согласия или отказа заемщика потребителя от услуг страхования. Между тем, потребителю не всегда предоставляется полная информация об альтернативном варианте кредитования, не разъясняется возможность самостоятельно застраховать риски в иной страховой компании, а в ряде случаев разница между процентными ставками по кредитам со страхованием и без страхования носит дискриминационный характер.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются и иные виды дополнительных услуг (оформление банковских карт с взиманием денежных средств за выпуск платежных карт, договоры на юридические консультации, опционные договоры). Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребитель не нуждается.

В договоры зачастую включаются условия, предусматривающие возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов клиента, открытых в банке.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку право на одностороннее изменение условий договора.

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, позволяющие банку передавать персональные данные потребителем третьим лицам.

В силу ст.9, гл.4 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» Банк должен обеспечить сохранность персональных данных клиента и не осуществлять распространение сведений без его согласия. Условие договора должно быть изложено таким образом, чтобы гражданин имел возможность свободно выразить согласие или отказаться от передачи персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам.

### **Транспортные услуги.**

В 2021 году в Отдел поступило 47 обращений граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания транспортных услуг. Большиншей части потребителей были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Специалистами было проведено 5 контрольно-надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих транспортные услуги.

При проведении административных расследований на основании обращений граждан в отношении ООО ТК «Кашалот» установлены факты правонарушения, выразившиеся во включении в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей.

В связи с этим, юридическое лицо ООО ТК «Кашалот» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

### **Туристские услуги.**

За период 2021 г. в Отдел поступило 9 обращений граждан в сфере туристских услуг. В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы:

- отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (7,2 процента).

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

На основании обращения гражданина специалистами отдела проведена экспертиза договора, заключенного между турагентом ИП Черепановым А.Ю. и заказчиком с целью установления наличия (или отсутствия) в договоре условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а также существенных (необходимых) условий. По результатам экспертизы договора установлены нарушения требований действующего законодательства о защите прав потребителей. Обнаружено включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Примеры условий, противоречащих законодательству РФ:

- Возможность турагента отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором»;

- Возложение на потребителя обязанности за день до вылета уточнить у агентства время и место вылета, сроки проведения поездки, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки;

- Возможность не рассмотрения претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов;

- Установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя;

- Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора;

- Возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц;

- Установление в качестве даты оплаты дату поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства;

- Освобождение туроператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Возложение ответственности за причинение ущерба на перевозчика;

- Одностороннее изменение стоимости услуг в случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют после полной оплаты

Туристом договора. Турист, не согласившийся с изменением цены договора, вправе отказаться от договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

#### Гостиничные услуги.

За период 2021 г. в Отдел поступило 4 обращения граждан в сфере туристских услуг. В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы:

- отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах.

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

При проведении административного расследования в отношении ИП Куприк В.А. обнаружено оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг. В ходе осмотра жилого помещения хостела, обнаружено нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце об исполнителе и о режиме их работы, а именно: при входе в хостел отсутствует вывеска. Кроме того, установлено, что документы, подтверждающие факт оплаты, не выдаются, договор на оказание услуг заключается не со всеми потребителями. В связи с этим ИП Куприк В.А. привлечена к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

## 4 КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

За 2021 год отделом экспертиз в сфере защиты прав потребителей проводилась работа в 3 муниципалитетах: АГО, ПГО, СГО, а также консультирование в Администрации АГО и МФЦ Чкаловского района г. Екатеринбурга по телефону и посредством электронной связи.

Консультирование граждан осуществляется в следующих формах: консультации на личном приеме, посредством телефонного звонка, электронные консультации, письменные консультации.

Всего за 2021 год консультационным пунктом было оказано 774 консультаций (из них 22 электронных и 30 письменных, 344 по телефону и 378 на личном приеме), по следующим направлениям:

- 303 (39%) – консультации по вопросу качества и обслуживание при продаже непродовольственных товаров;

- 78 (10 %) – консультации по оказанию финансовых услуг;

- 73 (9 %) – консультации по вопросам ЖКХ;

- 51 (6,5 %) – консультации по вопросам прочих видов деятельности;

- 112 (14,6%) – консультации по вопросам бытовых услуг;

- 11 (1,4%) – консультации по вопросам оказания услуг связи;

- 20 (2,6%) – консультации по вопросам оказания медицинских услуг;

- 10 (1,4%) – консультации по вопросам долевого строительства;

- 39 (5,5%) – консультации по вопросам оказания туристских услуг;

- 20 (2,6%) – консультации по вопросам транспортных услуг;

- 48 (6,2%) консультации по вопросам оказания юридических услуг;

- 9 (1,2%) – консультации по вопросам оказания образовательных услуг.

Специалистами консультационного пункта подготовлено 78 претензий по направлениям: торговля непродовольственными товарами (33 шт.), бытовые услуги (11 шт.), ЖКХ услуги (7 шт.), долевое строительство (2 шт.), туристические услуги (2 шт.),

финансовые услуги (8 шт.), медицинские услуги (1 шт.), прочие виды деятельности (2 шт.), транспортные услуги (2 шт.), юридические услуги (10 шт.), что примерно на уровне 2020 года.

Число удовлетворенных претензий – 60 претензии, сумма возмещенных денежных средств потребителям – 2870,99 тыс. рублей, что на 909,7 тыс. рублей больше чем в 2020г.

Специалистами подготовлено 35 исковых заявлений по аналогичным направлениям, 26 из которых были удовлетворены судебным органом в пользу потребителей, сумма возмещенных денежных средств потребителям – 3582,3 тыс. рублей, что на 1748,4 тыс. рублей больше чем 2020г. Приоритетными направлениями по которым было составлено большее количество исков это – торговля непродовольственными товарами, финансовые услуги и юридические услуги.

Кроме того, специалистами отдела было подготовлено и размещено 370 публикации в СМИ, в том числе и на информационных сайтах в сети Интернет (320), в печатных изданиях, радио и телевидении (50).

Проведено 31 мероприятие по образовательной деятельности в форме круглых столов, семинаров, лекций по направлениям: услуги ЖКХ, финансовые услуги, туристические услуги, образовательные услуги, транспортные услуги, продажа товаров дистанционным способом, реализация продовольственных товаров и т.д.

В период 2021 года было распространено 3174 памятки по всем направлениям деятельности.

## 6 ЗАЩИТА ПРАВ СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ ГРУПП ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

С учетом поручений Президента РФ по итогам Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, приказом Управления в числе приоритетных направлений работы определена реализация мер, направленных на защиту социально уязвимых слоев населения.

### **Стратегия выделяет восемь приоритетных направлений:**

1. обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;
2. защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;
3. стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;
4. предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;
5. развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;
6. продвижение принципов рациональной модели потребления;
7. содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;
8. расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Таким образом, одной из основных целей Стратегии провозглашена **защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.**

**Начиная с 2016 года Роспотребнадзором выделены в особую категорию потребители социально уязвимых категорий.**

Это в первую очередь те граждане, которые в силу различных причин не могут защищать свои интересы самостоятельно:

✓ несовершеннолетние граждане, в т.ч. дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (и лица, действующие в их интересах, в том числе, родители, усыновители и опекуны и пр.);

✓ инвалиды, не имеющие полного доступа к товарам и услугам в силу инфраструктурной недоступности, неадаптированности публичных услуг и сервисов для нужд людей с ограниченными возможностями;

✓ люди пожилого возраста (пенсионеры);

✓ ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, а также ветераны боевых действий, члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, ликвидаторы аварий;

✓ одинокие и многодетные родители;

✓ жители сельской местности, удаленных и труднодоступных населенных пунктов;

✓ малоимущие и иные категории граждан – получатели государственной социальной помощи;

✓ граждане, проживающие в учреждениях стационарного социального обслуживания (например, дом-интернат, специальный дом для одиноких престарелых, социально-реабилитационный центр и пр.);

✓ переселенцы и беженцы;

✓ лица, признанные ограниченно дееспособными;

✓ граждане, признанные судом недееспособными, в том числе граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», а также их законные представители.

**Ключевые проблемы в сфере реализации дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, социально уязвимым категориям граждан:**

1. Деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги.

2. Деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

3. Навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг.

4. Приобретение товаров (услуг) дистанционным способом в сети "Интернет".

5. Подмена договоров путем обмана в финансовой сфере.

6. Продажа неоправданно дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, - на дому или на «презентациях»:

✓ медицинские изделия (приборы, наклейки);

✓ газоанализаторы;

✓ фильтры для воды;

✓ пластиковые окна; посуда, постельное белье;

✓ поверка и замена приборов учета;

✓ ремонт конструкций ПВХ;

✓ замена приборов учета коммунальных ресурсов;

✓ ремонт бытовой техники, установка программного обеспечения, в том числе,

на дому и др.

Так, в период 2021 года в Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 10 обращений от социально уязвимых категорий граждан, в том числе от 9 пожилых граждан.

1. В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратилась пенсионерка с жалобой на отказ в посещении ООО «Баден-Баден Изумрудный берег» расположенного по адресу г. Екатеринбург, ул. Зимняя, д. 23, так как ей не был предоставлен документ удостоверяющий личность и



подтверждающий факт возраста, в связи с тем, что в организации действует запрет нахождения лицам пенсионного возраста.

ООО «Баден-Баден Изумрудный берег» даны объяснения на обращение гражданина с разъяснением о том, что в период коронавирусной инфекции посещение термального источника «Баден-Баден» лицами старше 65 лет ограничено руководством общества. Данные ограничения были введены во исполнение Указа Губернатора Свердловской области № 100-УГ от 18.03.2021 г. «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятия дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции».

Ссылка общества на ограничительные мероприятия не может быть принята во внимание, так как Указом Губернатора № 100-УГ предусмотрено, что жители Свердловской области в возрасте старше 65 лет должны соблюдать самоизоляцию на дому. Однако Указом Губернатора не предусмотрены ограничительные меры по допуску лиц старше 65 лет в заведения, комплексы, любые иные предприятия торговли. В случае несоблюдения гражданами требований Указа Губернатора влечет административную ответственность на самого гражданина индивидуально, а не на предприятие, оказывающее услуги гражданам.

Таким образом, ООО «Баден-Баден Изумрудный берег» привлечено к административной ответственности по ч. 5 ст. 14.8 КоАП РФ.

2. Инвалид по зрению гр. Т\*, обратилась в территориальный отдел для защиты ее прав в суде. Согласно обращению, установлено что в 2020 г. между потребителем и ИП Иванковым К.С. был заключен договор подряда на изготовление и установку конструкций из ПВХ (межкомнатные двери). Стоимость заказа составила 15000 рублей.

В установленный договором срок, который составляет 100 рабочих дней индивидуальный предприниматель свои обязательства не выполнил в полном объеме, потребителю спустя 2 месяца с даты заключения договора привезли дверь низкого качества и не того размера. Установка двери так и не состоялась. Неоднократные звонки потребителя ИП Иванкову К.С. не дали результата.

В результате исполнения указанного договора ИП Иванковым К.С. допущены нарушения требований закона о защите прав потребителей.

Территориальным отделом Управления подан иск в защиту прав потребителя, в отношении ИП Иванкова К.С. по расторжению договора бытового подряда в связи с нарушением срока выполнения работ по изготовлению дверей. Судом вынесено решение в пользу Т\* и о взыскании в ее пользу 47620 руб.

## 5 СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (п.п. 7 п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования,

целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17).

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области даются в суд заключения в защиту прав потребителей. Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким. За период 2021 г. Отделом было подготовлено 14 заключений в защиту прав потребителей, из которых 14 удовлетворены в пользу граждан.

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, приходится на торговлю, финансовые услуги, бытовые услуги, туристские услуги.

Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей. Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;

2) проблема носит принципиальный для территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);

3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

За период 2021 г. Отделом было подготовлено 4 иска в защиту прав потребителей, из которых 3 решения вынесено в пользу граждан, 1 - в иске отказано.