



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ДОКЛАД

**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ»**

**Великий Новгород
2022 год**

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

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ДОКЛАД
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ в 2021 ГОДУ»**

**ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД
2022**

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование разделов	Номер страницы
	Введение	2
Глава 1	Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	6
1.1	Деятельность по рассмотрению обращений и заявлений потребителей	25
Глава 2	Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	36
2.1	Продажа товаров, в том числе дистанционным способом	36
2.2	Финансовые услуги	57
2.3	Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья	66
2.4	Услуги связи	81
2.5	Туристские услуги	85
2.6	Бытовое обслуживание	99
2.7	Платные медицинские услуги	108
2.8	Транспортные услуги	112
Глава 3	Судебная защита прав потребителей	120
Глава 4	Осуществление защиты прав потребителей участниками региональной системы защиты прав потребителей	125
4.1	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Новгородской области	125
4.2	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	153
4.3	О деятельности общественных объединений потребителей	168
Глава 5.	Развитие системы информирования и консультирования потребителей	169
5.1.	Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и регионального Проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения»	171
5.2.	Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»	174
5.3.	О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»	192
6.	Заключение	194

ВВЕДЕНИЕ

Региональный доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области» подготовлен Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012г. №283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации» и является официальным документом, направленным на обеспечение государственной власти региона, органов местного самоуправления, общественных организаций и населения области систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей за отчетный год в целом и в разрезе отдельных, наиболее социально значимых сегментов потребительских правоотношений.

Доклад содержит результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальными отделами в соответствии с функциями и полномочиями, установленными статьей 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. №1005 и Положением, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 09.07.2012 № 695 «Об утверждении положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области».

В своей деятельности Управление руководствуется Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, международными договорами РФ, актами Роспотребнадзора и Положением об Управлении.

В 2021 году деятельность Управления была ориентирована на реализацию законодательства, направленного на совершенствование федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, реализацию Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». В Докладе отражены сведения о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и примененных в отчетном году как в

целом, так и в разрезе отдельных сегментов потребительского рынка (в том числе в динамике изменения соответствующих показателей в сравнении с предыдущими годами), из числа предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (до 1 июля 2021 года), Федеральным законом от 31 июля 2020 г. №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (с 1 июля 2021 года), Федеральным законом от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании», Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Как и ранее, Доклад является источником системной информации о правоприменительной практике в области защиты прав потребителей, формирование которой со стороны Управления Роспотребнадзора по Новгородской области осуществляется на основе целеполаганий, отвечающих ключевым направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей, отраженной в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р.

При этом, учитывая ту роль, которую в деле защиты охраняемых прав и интересов потребителей играет судебная власть, в Докладе по-прежнему самостоятельный раздел посвящен результатам и материалам складывающейся судебной практики в данной области. Доклад содержит обобщенную информацию о деятельности, осуществляемой участниками национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной исполнительной власти Новгородской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

В ходе работы над докладом были использованы информационные материалы, представленные федеральными органами исполнительной власти Новгородской области, органами исполнительной власти Новгородской области, органами местного самоуправления, общественными организациями. Доклад является официальным документом, содержащим объективную систематизированную аналитическую информацию, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Новгородской области, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей.

*Руководитель Управления Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Новгородской области*

Е.А. Никифорова

Глава 1. Общие результаты осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальных отделов (далее - Управление) по реализации государственной функции по осуществлению федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2021 году основывалась на приоритетах, определенных приказами Роспотребнадзора от 01 ноября 2019 года № 863 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2020-2022 годы», от 02 декабря 2020 года №791 «О внесении изменений в приказ Роспотребнадзора от 01.11.2019 №863»; приказами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области от 08 ноября 2019 г. № 371-Д, от 04.12.2020 №200-Д «Об утверждении основных направлений деятельности Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» на 2020-2022 годы» и была направлена на совершенствование федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Основными задачами по реализации указанного направления в рамках выполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по ее реализации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. №481-р являлись:

Акцентированное внимание обеспечению защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции и в отношении наиболее уязвимых категорий потребителей;

Повышение уровня соответствующего взаимодействия с органами исполнительной власти Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей, в том числе в рамках Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области, Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, Общественного совета при Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области;

Осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в условиях «регуляторной гильотины»;

Применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе предусматривающих совершенствование деятельности консультационного центра при ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Новгородской области», в том числе при реализации государственного задания Учреждением;

Расширение практики использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей;

Своевременное и содержательное наполнение государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (ГИС ЗПП), в части регионального компонента.

Практическим результатом реализации поставленных целей и задач явилось достижение показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей за 2021 год.

В 2021 году, несмотря на сохранившиеся значительные ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), исполнение задач в области защиты прав потребителей было продолжено в полном объеме.

Таблица № 1

Общие сведения о проведенных проверках в установленных сферах деятельности по годам за период 2016-2021 гг.

	Общее количество проверок по всем видам государственного контроля (надзора)			Количество проверок, проведенных в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей		
	Всего	Плановые	Внеплановые	Всего	Плановые	Внеплановые
2016	1454	484	970	498	190	308
2017	1734	492	1242	820	204	616
2018	1408	425	983	435	0	435
2019	1500	604	896	494	0	494
2020	490	196	294	103	0	103
2021	646	292	354	64	0	64
2021//2020	+32%	+49 %	+20%	-38%	0	-38 %

В рамках федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 64 внеплановых проверки или 10,0% от общего количества проверок (2016 - 34,3%, 2017г. - 47,3%; 2018 - 31 %, 2019 - 33 %; 2020 – 21%) или 18% от общего количества внеплановых проверок (2016г. - 31,8%, 2017г. - 50,0%; 2018г. - 44 %, 2019-55 %, 2020-35%).

Основанием для проведения внеплановых проверок в 2021 году в Управлении стали:

– контроль исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений – 1,6 % (в 2020-7, 1 %, 2019 - 2,4 %, в 2018 году - 8,0 %, в 2017 году – 2,4 %, в 2016 году – 3,0),

– приказы (распоряжения) руководителя Роспотребнадзора, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации – 41,0% (в 2020-42,2 %, 2019 - 61,0%, в 2018 году - 61,0 %, в 2017 году – 28,0 %, в 2016 году – 14,0%);

– обращения граждан - потребителей – 4,7 % (в 2020- 2,9 %, 2019 году - 24,7 %; в 2018 году - 31,0 %, в 2017 году – 8,0 %, в 2016 году – 18,0 %, в 2015 году – 40,0 %).

В 2021 году увеличилось количество проверок, проведенных на основании приказа руководителя Роспотребнадзора, изданного в соответствии с поручениями Правительства Российской Федерации:

- от 30.01.2017г. №43 «О проведении внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией» (в редакции приказа Роспотребнадзора от 07.07.2021г. №374..

Кроме того за 2021 год было проведено без взаимодействия с контролируемыми лицами 169 мероприятий по контролю, из них 150 выездных обследований, 19 наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинг сайтов).

Наибольшее число проведенных контрольно-надзорных мероприятий связано со сферой торговли (91,0 % от общего числа проведенных проверок). На втором месте проверки в отношении субъектов, предоставляющих финансовые услуги и услуги связи по – 3,1 %.

Таблица № 2

Структура контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2020-2021 гг. по видам деятельности субъектов проверок

Сферы потребительского рынка	Всего проверок в 2021 году			Всего проверок в 2020 году		
	Всего	Плановые	Внеплановые	Всего	Плановые	Внеплановые
Всего проверок в сфере защиты прав потребителей	64	-	64	103		103
в т.ч., розничная торговля, торговля по образцам, дистанционная торговля	58	-	58	92		92
общественное питание		-		2		2
бытовое обслуживание		-		1		1
туристские услуги	1		1	2		2
финансовые услуги (банковские и страховые)	2	-	2	3		3

услуги связи	2	-	2	-	-
медицинские услуги	1	-	1	2	2
долевое строительство				1	1

Наряду с проверками в порядке статьи 28.7 КоАП РФ должностными лицами Управления возбуждались дела об административном правонарушении и было проведено 12 административных расследований (2020-29, 2019 - 51, 2018 г. - 96; 2017г. - 148; 2016г. - 113; 2015г. - 136).

Административные расследования проводятся в случаях, когда требуется проведение процессуальных действий, связанных со значительными временными затратами. Было проведено 2 административных расследования на основании информации, поступившей их других органов, 10 по обращениям граждан, права которых были нарушены.

Основная доля административных расследований проведена в сферах торговли - 6 (50,0%), финансовых услуг – 4 (33,0%) жилищно-коммунальных и бытовых услуг по одному расследованию (8,3 %).

Доля результативных внеплановых проверок составила – 72,0 % (2020-27,0%, 2019г.-74 %, 2018г. - 97,0 %, 2017г. - 95,0%, 2016 г. - 97,0%). Наиболее часто выявлялись нарушения при проверках хозяйствующих субъектов, реализующих товары, а также оказывающих финансовые услуги, услуги связи, туристские и медицинские услуги.

Завершились составлением протоколов об административном правонарушении все проведенные административные расследования, кроме административных расследований, проведенных в сфере торговли, доля таких административных расследований составила 40,0%, в сфере услуг, доля таких административных расследований составила 100%.

При снижении количества проведенных контрольно-надзорных мероприятий в 2021 году общее количество выявленных нарушений по вопросам защиты прав потребителей увеличилось в сравнении с 2020 годом практически в 2 раза.

Все вопросы, связанные с проведением в отношении субъектов предпринимательской деятельности мероприятий по контролю, в том числе плановых, внеплановых проверок, в первом полугодии 2021 года разрешались с соблюдением требований Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ, ч.1, 2 ст.10, которым установлен исчерпывающий перечень оснований для проведения внеплановых проверок, одним из которых является нарушение прав потребителей, предметом внеплановых проверок является соблюдение хозяйствующими субъектами обязательных требований.

Во втором полугодии 2021 года с соблюдением нового Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» ФЗ № 248 от 31.07.2020 года. Основанием для

проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий является наличие у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям либо выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров.

По результатам проведенных мероприятий по контролю за 2021 год было выявлено 340 нарушений (2020 г.-168, 2019 г. - 1763). На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 5,3 нарушений (2020 г.- 1,6, 2019 г. – 4,8), по Российской Федерации в 2020 году – 2,83 нарушений.

Таблица № 3

Количество нарушений, выявленных в ходе проверок по вопросам защиты прав потребителей

Годы	Выявлено нарушений			
	Управление		в среднем по Роспотребнадзору	
	всего	в расчете на 1 проверку	всего	в расчете на 1 проверку
2016	1571	3,5	247708	2,6
2017	2455	3,5	229077	2,7
2018	1500	3,6	152091	3,04
2019	1763	4,8	214063	2,51
2020	168	1,6	39422	2,83
2021	340	5,3	31959	2,81

Выявляемость нарушений в ходе проверок варьирует по разным административным территориям Новгородской области (таблица 4).

Наибольшее количество нарушений допускаются субъектами в городе Великий Новгород 6,8 нарушений на одну проверку, Боровичском районе 4,5 нарушений на одну проверку, Валдайском 3,7, Старорусском районе 2,0; в Маловишерском районе одно нарушение на одну проверку.

Таблица № 4

Выявляемость нарушений в разрезе административных территорий в сравнении с 2020 годом

Административная территория	Общее количество проведенных проверок с нарушениями		Количество выявленных нарушений		Число нарушений в расчете на 1 проверку	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
г. Великий Новгород	39	40	264	49	6,8	1,2
г. Боровичи	6	8	27	30	4,5	3,75
г. Валдай	9	17	33	5	3,7	0,29
г. Старая Русса	6	28	12	11	2,0	0,4

г. Малая Вишера	4	10	4	0	1,0	0
-----------------	---	----	---	---	-----	---

В общем количестве выявленных нарушений 93,5% приходилось на объекты торговли, что объясняется высоким удельный весом данного сектора на потребительском рынке, а также большим числом проверок в данной сфере (таблица 5), 2,9% связаны с деятельностью организаций, оказывающих финансовые услуги, 2,1 % с деятельностью организаций, оказывающих туристские услуги.

В расчете на 1 проверку стабильно высокий уровень нарушений отмечается в сфере торговли – 7,8, в предприятиях сферы туристских услуг - 7,0, на финансовом рынке-5,0, медицинских услуг-2,0.

Таблица № 5

**Данные о выявляемых нарушениях в различных сегментах
потребительского рынка в 2018-2021 гг.**

Сегменты потребительского рынка	Общее количество выявленных нарушений				Количество нарушений в расчете на 1 проверку			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Торговля	1284	1660	127	318	3,8	5,1	1,3	7,8
ЖКУ	34	10	-	-	2,6	2,0	-	-
Финансовые услуги	35	24	12	10	2,7	3,4	4,0	5,0
Услуги связи	26	13	2	3	2,6	2,6	-	3,0
Туристские услуги	9	-	10	7	3,0	-	5,0	7,0
Медицинские услуги	9	8	7	2	2,3	2,0	3,5	2,0
Общественное питание	72	13	-	-	2,3	2,6	-	-
Транспортные услуги	3	-	-	-	3	-	-	-
Бытовые услуги	22	20	7	-	3,6	4,0	7,0	-
Долевое строительство	3	4	2	-	3	4,0	2,0	-
Прочие деятельности	-	11	1	-	-	2,2	-	-
Всего	1500	1763	168	340	3,6	4,8	1,6	7,4

В общем числе выявленных нарушений потребительского законодательства 59,0 % - это соблюдение требований Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 24,0% - неисполнение требований иных нормативных актов (правил продажи отдельных видов товаров, правил оказания отдельных видов услуг, технических регламентов).

Таблица № 6

**Структура выявляемых нарушений законодательства в сфере защиты
прав потребителей в 2016-2021 гг.**

Годы	Выявлено нарушений, всего	из них	
		нарушения Закона РФ	нарушения иных нормативно-

			№2300-1		правовых актов	
	Управление	РФ	Управление	РФ	Управление	РФ
2016	1571	247708	1085 69 %	136838 55,3%	338 21,5 %	110870 44,7%
2017	2455	229077	1590 64,8 %	121066 52,8%	586 23,9 %	108011 47,2%
2018	1500	152091	957 63,8 %	89582 58,9 %	307 20,5 %	62509 41,1 %
2019	1763	214063	1322 75,0 %	115234 53,8 %	431 25,0 %	98829 46,2 %
2020	168	39422	121 59%:	18556 47 %	41 24 %	20866 53 %
2021	340	-	186 55%		154 45 %	-

Структура выявляемых нарушений в контексте норм Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений, связанных с обеспечением права потребителей на необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге) и лицах их предоставляющих (статьи 8-10,12 Закона).

В 2021 году доля нарушений статьи 8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», выразившихся с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах увеличилась практически в два раза, ст.16 Закона, выразившихся во включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителя, снизились в 1,8 раза.

Нарушения, связанные с безопасностью товаров (работ, услуг) – 2,0 % (статья 7 Закона); по факту включения в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей – 2,9 % (статья 16 Закона), иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 4,1 %.

При постатейном анализе выявленных нарушений по видам деятельности можно отметить, что по всем видам экономической деятельности самыми распространенными остаются нарушения ст.ст.8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», связанные с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах.

Таблица № 7

Структура выявляемых нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в динамике за 4 года

Статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»	Структура нарушений по нормам Закона РФ «О защите прав потребителей», %			
	2018	2019	2020	2021

	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. Область	РФ
статья 4	3,8	8,9	1,9	4,4	4,2	3,5	-	-
статьи 5 и 6	0,2	2,9	0,2	1,7	-	1,0	-	-
статья 7	8,0	6,9	2,9	2,7	2,4	3,0	2,0	-
статьи 8-10, 12	70,0	58,8	87,8	34,4	43,4	28,8	45,0	-
статья 11	0,1	2,5	-	1,5	-	0,8	0,6	-
статья 16	2,6	5,0	1,7	1,7	10,7	2,8	2,9	-
другие статьи	15,3	15,0	5,5	7,5	11,3	7,0	4,1	-

Нарушения, связанные с безопасностью товаров (работ, услуг) – 2,0 % (статья 7 Закона); по факту включения в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей – 2,9 % (статья 16 Закона), иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 4,1 %.

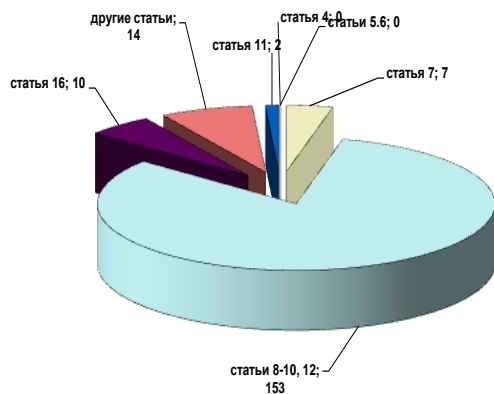


Рис. 1 Структура нарушений по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за 2021 год

При постатейном анализе выявленных нарушений по видам деятельности можно отметить, что по всем видам экономической деятельности самыми распространенными остаются нарушения ст.ст.8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», связанные с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах.

Условия, ущемляющие права потребителей, наиболее часто выявлялись в договорах, заключаемых на оказание финансовых, медицинских, туристских услуг.

Чаще всего допускались нарушения иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в торговле (97%).

Таблица № 8

Структура выявленных нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и по видам деятельности

Виды деятельности	Статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»							Нарушение иных НПА
	ст. 4	ст.ст. 5, 6	ст.7	ст.ст. 8-10, 12	ст.11	ст.16	Другие	
Торговля	-		7	145	2	-	14	91
бытовые услуги	-	-	-	-	-	-	-	
услуги связи	-	-	-	2	-	-	-	1
финансовые услуги				2		6	-	2
туристские услуги	-	-	-	2	-	4	-	1
медицинские услуги				2			-	
Итого:	-		7	153	2	10	14	95

ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ

Одно из основных направлений федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей – это государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза.

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 275 проверок в области технического регулирования, в том числе проведено 125 плановых проверок или 45,4% (2020г. – 44%, 2019г. – 46,7%) от их общего числа (плановых проверок) и 150 внеплановых проверок или 54,5% (2020г.-56%, 2019г.–53,2%) от общего числа проведенных внеплановых проверок.

Объем проведенных контрольных мероприятий в области технического регулирования в 2021 году увеличился на 22,2% по сравнению с предыдущим периодом 2020 года, в основном за счет увеличения количества плановых проверок в 2021 году на 39%.

Таблица № 9

Динамика объема контрольно-надзорных мероприятий в области технического регулирования

Годы	Количество проведенных проверок					
	Управление			в целом по Роспотребнадзору		
	Всего	плановые	Внеплановые	Всего	плановые	внеплановые
2016	458	70	388	83053	31033	52020
2017	671	42	629	83666	19477	64189
2018	460	34	426	49932	3179	46753
2019	770	360	410	97440	нет данных	нет данных

2020	225	99	126	нет данных	нет данных	нет данных
2021	275	125	150	66958	-	66958

В 2021 году действовали 25 технических регламентов, полномочия по контролю за соблюдением которых, возложены на органы Роспотребнадзора. Управлением в ходе проверок осуществлялся надзор за 19 техническими регламентами Таможенного союза (2020 г.-21, 2019г. - 21). Не проводились проверки обязательных требований: ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов», ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования», ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна», ТР ТС 016/2011 «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе», ТР ЕАЭС 037/2016 «Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники», ТР ЕАЭС 047/2018 «О безопасности алкогольной продукции»

Таблица № 10

Результаты государственного контроля за соблюдением требований технических регламентов

Годы	Доля проверок с выявленными нарушениями, %					
	Управление			в среднем по Роспотребнадзору		
	Всего	плановые	Внеплановые	Всего	плановые	Внеплановые
2016	96,0	84,3	96,1	42,8	29,4	50,8
2017	95,2	92,8	95,4	39,6	нет данных	нет данных
2018	98,9	100,0	98,8	нет данных	нет данных	нет данных
2019	70,2	76,0	66,0	44,1	42,9	45,1
2020	59,1	90,0	35,0	нет данных	нет данных	нет данных
2021	64,4	52,0	74,7	нет данных	нет данных	нет данных

Выявлялись нарушения обязательных требований 13 Технических регламентов Таможенного союза (68,4%) от общего числа регламентов, выполнение обязательных требований которых контролировалось.

Из всех проведенных проверок с нарушениями требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» были с выявленными нарушениями (81 % проверок), также часто не соблюдаются требования ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» закончились принятием мер административного реагирования 19,0 % проверок, ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (33,3%).

Всего было выявлено 647 нарушений обязательных требований технических регламентов Таможенного союза (2020 г.-354, 2019 г. – 1112), из которых 547 (84,5 %) касались установленных обязательных требований к продукции, 100

(15,5%) - в отношении требований к процессам производства, транспортировки, хранения и реализации продукции.

Основная доля нарушений (58,3%) касалась не соблюдения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», 10,5 % ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», 10,7 % ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».

Также были выявлены случаи несоблюдения требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» - выявлено от 4 до 12 нарушений. Управление Роспотребнадзора планомерно и на системной основе проводит мероприятия по выявлению и пресечению реализации несоответствующей установленным требованиям промышленной продукции.

В одном субъекте при проверке за соблюдением требований технических регламентов Таможенного Союза, как правило, проверялось более чем одного технического регламента.

Соблюдение обязательных требований, установленных техническими регламентами Таможенного Союза, проверялись при реализации следующих продовольственных товаров - молоко и молочные продукты, мясо и мясопродукты, сокодержательные продукты, масложировая продукция, плодоовощная продукция, табачные изделия, рыба и рыбопродукты, минеральная вода, мукомольно-крупяные изделия и т.д.

Соблюдение обязательных требований, установленных техническими регламентами Таможенного Союза, проверялись при реализации следующих непродовольственных товаров – товаров легкой промышленности, низковольтного оборудования, товаров, предназначенных для детей и подростков, парфюмерно-косметических товаров, игрушек, низковольтного оборудования, упаковки, мебельной продукции, средств индивидуальной защиты.

Всего в рамках надзора за соблюдением законодательства о техническом регулировании проведено 275 проверок, из них 244 проверки с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования (88,7 %). В сфере технического регулирования проведено 15 контрольных закупок, по результатам административных расследований возбуждено 19 дел об административном правонарушении. Наибольшее число проверок пришлось на технические регламенты Таможенного Союза, объектами технического регулирования которых являются пищевые продукты и продовольственное сырье (64,0% от общего числа проведенных проверок), среди товаров непродовольственной группы на товары легкой промышленности (12 % от общего количества проведенных проверок).

Итоги надзора за соблюдением обязательных требований технических регламентов Таможенного Союза за непродовольственными товарами в 2021 году

Число проверок за 2021 год составило 36 мероприятий по контролю, из них 6 плановых мероприятий по контролю и 30 внеплановых проверок, проведенных по результатам мониторинговых мероприятий без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по наблюдению за соблюдением обязательных требований по маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации и 15 контрольных закупок, на основании: обращения гражданина на реализацию контрафактной табачной продукции и алкогольной продукции, информации из Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, информации из Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы №9 по Новгородской области. Количество проведенных мероприятий по контролю уменьшилось практически в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (за 2020 год всего проведено 107 мероприятий по контролю), что связано с изменением законодательства, регулирующего требования к организации и проведению проверок.

Всего проведено 145 выездных обследований без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, по итогам которых выдано 16 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в отношении реализации товаров легкой промышленности, обуви. Исполнение предостережений находится на контроле Управления (за 2020 год – выдано 10 предостережений).

В одном субъекте при проверке за соблюдением требований технических регламентов Таможенного Союза, как правило, проверялось более чем одного технического регламента.

При 42 (23%) мероприятиях по контролю выявлены нарушения обязательных требований технических регламентов, выразившиеся в нарушении требований к маркировке товаров, а также нанесении средств идентификации, несоответствии товаров по результатам лабораторных исследований, за 2020 год удельный вес проверок с нарушениями составил 43% (43 проверки с нарушениями).

В качестве применения меры обеспечения производства по делу об административном правонарушении в рамках ст.27.14 КоАП РФ в объектах после окончания проверок были произведены аресты товаров.

Всего за 2021 год Управлением осмотрено 7092 единицы товаров (995 партий товаров (товары легкой промышленности, игрушки, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, средства индивидуальной защиты, мебель и др.) на общую сумму 2369,1 тыс. рублей, забраковано

1357 единиц или 284 партии (что составляет 19 % от общего количества осмотренных товаров) на сумму 1407,3 тыс. рублей. Количество осмотренных товаров увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 27 % (5591 единица), а количество забракованных товаров уменьшилось на 28 %. В структуре забракованных товаров ведущее место занимает обувь (55 %), одежда (25 %), средства индивидуальной защиты (5,6%), игрушки (1.4 %). В основном браковалась продукция импортного производства (80 %), из которой 35 % - производства КНР.



Рисунок 2 Количество забракованных недовольственных товаров в 2020-2021 г.г.

За 2021 год было исследовано 23 пробы образцов товаров недовольственной группы (упаковка-2 пробы, СИЗ - 8 проб, игрушки- 8 проб, парфюмерия-3 пробы, товары легкой промышленности -1 проба, товары для детей и подростков -1 проба), проведено 114 лабораторных исследований, из них не соответствовали заявленным требованиям 8 проб (35 %). Не соответствовали заявленным требованиям: СИЗ по показателю формальдегид (2 пробы), Игрушки по показателю формальдегид и индекс токсичности (4 пробы), упаковка по показателю привкус (2 пробы).

В 2020 году проведены исследования 135 проб непищевой продукции в рамках надзора на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза, из них не соответствовали требованиям 30 (22%). Основная доля несоответствий касалась нарушений маркировки товаров -28 или 93% нарушений, 2 образца игрушек (7,7% от общего числа исследованных) производства Украина и Китай не соответствовали по санитарно-гигиеническим и токсикологическим показателям, 2 образца

средств индивидуальной защиты из 4 исследованных - по санитарно-гигиеническим показателям.

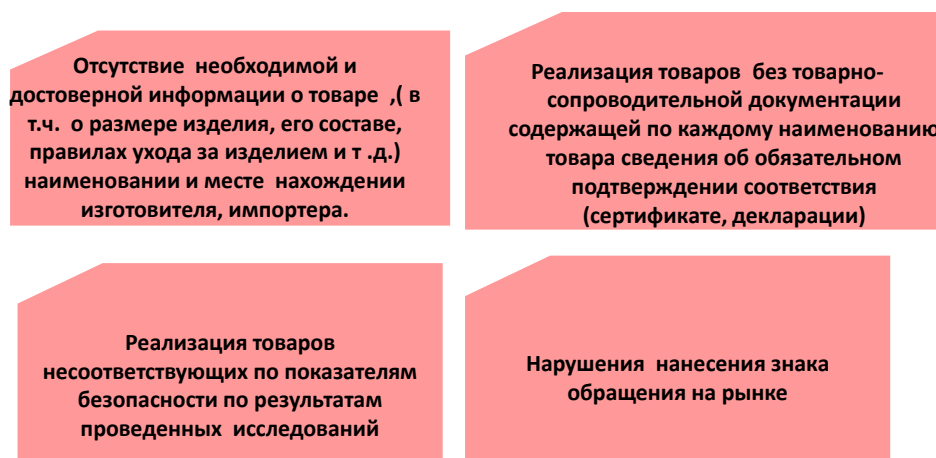
За 2021 год за выявленные нарушения в части несоблюдения требований технических регламентов ТС было составлено 66 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 5 предупреждений, общая сумма наложенных штрафов составила 281,0 тыс. рублей, из них в Мировой суд для рассмотрения было направлено 35 протоколов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, решения вынесены по 30 протоколам, в соответствии с которыми по 25 вынесены решения о назначении штрафов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ размером 5000 руб. на каждого в отношении индивидуальных предпринимателей и 50000 руб., в отношении юридического лица, итого 170000 руб. с конфискацией товаров на сумму 1052, 7 тыс. рублей, 4 решения о наказании в виде предупреждения без конфискации товаров, 1 решение о наказании в виде предупреждения с уничтожением арестованной продукции.

За 2020 год за выявленные нарушения в части несоблюдения требований технических регламентов ТС было составлен 51 протокол об административных правонарушениях, вынесено 13 предупреждений, общая сумма наложенных штрафов составила 790,0 тыс. рублей.

Наиболее характерными были нарушения, касающиеся нахождения в обороте товаров, подлежащих обязательной маркировке без средств идентификации (обувь, одежда, постельное белье).

Кроме того, указанные товары не соответствовали требованиям п.п.1,2 ст.9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. № 876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции о наименовании товара (артикуле, товарном знаке), о дате изготовления, о наименовании и местонахождении изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица.

ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА



9

Рисунок 3 Основные нарушения требований Технических Регламентов Таможенного Союза

Так, при проведении внеплановой проверки в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Солнце» по адресу город Великий Новгород, улица Свободы, дом 25, магазин «Континент» установлено, что общество допустило нарушение требований действующего законодательства, выразившиеся в реализации обуви, не соответствующей требованиям Постановления Правительства РФ от 05.07.2019 № 860 по отсутствию маркировки обуви средствами идентификации.

Также вышеперечисленная обувь не соответствует требованиям п.п.1,2 ст. 9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. №876 (далее- ТР ТС 017/2011) по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции о дате изготовления, о наименовании и местонахождении изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, знаке ЕАС, вида материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви.

В соответствии с п.3. ст. 9 ТР ТС 017/2011 от 09 декабря 2011г. № 876, маркировка и информация на товар должна быть представлена на русском языке или государственном языке государства – члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю. Согласно п. 1 ст. 9 ТР ТС 017/2011 маркировка продукции в обязательном порядке должна содержать следующую информацию: наименование продукции; наименование страны - изготовителя; наименование и местонахождение изготовителя или продавца, или

уполномоченного изготовителем лица; юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного лица; размер изделия; состав сырья; товарный знак (при наличии), единый знак обращения на рынке – членов Таможенного союза; дату изготовления, вид материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви.

При этом маркировку наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок вкладыш к продукции.

На момент проверки, указанная информация не доведена в полном объеме до сведения потребителей к каждой единице продукции.

В соответствии с требованиями пункта 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года (далее – Закон) по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с требованиями пункта 3 статьи 10 Закона информация в обязательном порядке доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам) на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Таким образом, ООО «Солнце» допустило к реализации обувь без маркировки средствами идентификации, без необходимой информации о товаре - в нарушение Постановления Правительства РФ от 05.07.2019 № 860, п.п. 1,2 ст. 9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. №876, ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

Согласно протоколу об аресте товаров произведен арест вышеперечисленной обуви в количестве 80 пар на сумму 96 940 руб. За выявленные нарушения на ООО «Солнце» был составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 статьи 15.12 КоАП РФ, который был направлен на рассмотрение в суд. Решением мирового судьи Новгородского судебного района Новгородской области на юридическое лицо наложен штраф в размере в размере 50,0 тыс. рублей с конфискацией товаров.

О маркировке товаров средствами идентификации.

В целях реализации Стратегии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации на период до 2020 года и плановый период до 2025 года, в соответствии с задачами, определёнными Концепцией создания и функционирования в Российской Федерации системы маркировки товаров средствами идентификации и

прослеживаемости движения товаров на территории России введена национальная система маркировки «Честный ЗНАК».

Маркировка представляет комплекс мероприятий по идентификации единицы товара либо совокупности единиц товара с помощью нанесения средства идентификации или контрольного (идентификационного) знака, содержащего средство идентификации, в целях обеспечения прослеживаемости товаров при их движении по товаропроводящей сети.

Средство идентификации – это уникальная последовательность символов в машиночитаемой форме, представленная в виде штрихового кода либо с использованием иного средства (технологии) автоматической идентификации или записанная на радиочастотную метку.

Нанесение цифровой маркировки позволяет получить всю информацию о товаре: название предприятия - изготовителя, место, дату и время производства или продажи, срок годности, артикул, номер стандарта. Данные хранятся в государственной информационной системе. Маркировка снижает распространение всех видов нелегальной продукции: контрафакта, фальсификата, контрабанды и др.



Рисунок 4 Честный знак

Управлением в соответствии со ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 8.3 Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», проводило мониторинговые мероприятия без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по наблюдению за соблюдением обязательных требований по маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации, по результатам которых при выявлении нарушений были организованы контрольно-надзорные мероприятия по согласованию с Прокуратурой Новгородской области.

За 2021 год Управлением проведено 26 внеплановых выездных контрольно-надзорных мероприятий (далее-КНМ) на предмет реализации

шин, обуви, товаров легкой промышленности, парфюмерии - нарушения выявлены при 24 КНМ.

Проведено 150 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (выездных обследований) при реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, за соблюдением обязательных требований по маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации, при этом в ряде предприятий осмотрены были сразу несколько групп товаров, так осмотрены товары легкой промышленности в 62 предприятиях, обувь - в 50, парфюмерия - в 17, шины в 16, фото - в 5.

Выдано 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в отношении реализации товаров легкой промышленности, обуви.

В качестве применения меры обеспечения производства по делу об административном правонарушении в рамках ст.27.14 КоАП РФ в объектах после окончания проверок были произведены аресты товаров.

Всего арестовано товаров в 2021 году в количестве 1117 шт. на сумму 1564, 09 тыс. руб., из них обуви 759 пар на сумму 847,11, одежды и полотенец 324 шт. на сумму 687,59 руб., парфюмерной продукции 27 шт. на сумму 8,1 тыс. руб, фотоаппаратов 9 шт. на сумму 4,5 тыс.руб., шин в количестве 5 шт. на сумму 16,79 тыс.руб.

Всего в Мировой суд для рассмотрения направлено 35 протоколов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, решения вынесены по 30 протоколам, в соответствии с которыми по 25 вынесены решения о назначении штрафов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ размером 5000 руб. на каждого в отношении индивидуальных предпринимателей и 50000 руб., в отношении юридического лица, итого 170000 руб. с конфискацией товаров, 4 решения о наказании в виде предупреждения без конфискации товаров, 1 решение о наказании в виде предупреждения с уничтожением арестованной продукции.

Наиболее характерными были нарушения в части реализации обуви, одежды, постельного белья без средств идентификации в нарушение Постановления Правительства от 31 декабря 2019 г. №1956 "Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности», Постановления Правительства РФ от 05.07.2019 №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». Кроме того, указанные товары не соответствовали требованиям

п.п.1, 2 ст. 9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. № 876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции о наименовании товара (артикуле, товарном знаке), о дате изготовления, о наименовании и местонахождении изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица.

В отношении реализации шин были выявлены нарушения Постановления Правительства РФ от 31 декабря 2019г. №1958 «Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в отношении шин» в части нанесения на шины средств идентификации с кодами маркировки, которые согласно государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации «выбыли из системы», вместо статуса «в обороте», кроме того на реализуемые шины отсутствовала необходимая и достоверная информация о назначении низковольтного оборудования; правилах и условиях безопасной эксплуатации (использования); наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информация для связи с ними; месяц и год изготовления низковольтного оборудования и (или) информация о месте нанесения и способе определения года изготовления в нарушение требований ст. 5 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования».

Для справки: в 2020 году должностными лицами Управления проводились административные расследования по жалобам потребителей и по результатам мониторинговых мероприятий по соблюдению обязательных требований по маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации, по результатам которых у 7 субъектов г.В.Новгорода и Новгородской области были выявлены нарушения при реализации обуви без средств идентификации.

По выявленным нарушениям составлено 7 протоколов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, арестовано обуви без средств идентификации в количестве 301 пары на сумму 155,0 тыс.руб. По всем направленным в Мировой суд для рассмотрения материалам вынесены решения о назначении штрафов по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ размером 5000 руб. в отношении индивидуальных предпринимателей (на каждого) и размером 5000 руб. в отношении должностного лица торгового предприятия, а также конфискации обуви по всем 7 принятым решениям (всего в количестве 301 пара на сумму 155010 руб.).

Так, в нарушение Постановления Правительства от 31.12.2019г. №1957 в одном из магазинов индивидуальным предпринимателем была допущена

к продаже туалетная вода в количестве 9 штук без средств идентификации и без маркировки в соответствии с Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности парфюмерной продукции», при этом предприниматель не был зарегистрирован в системе «Честный знак».

1.1 Деятельность по рассмотрению обращений потребителей

На основании обращений граждан можно установить существующие проблемы на потребительском рынке, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Всего в адрес Управления в 2021 году поступило 2516 обращений (2017г.-2078, 2018г.-1969, 2019г. -2537, 2020г. -2955), что на 15% меньше, чем в 2021 годом. Непосредственно от граждан получено 91,4% обращений, в том числе от социально-незащищенных слоев поступило 81 обращение, от объединений граждан 83 обращения.

Обращения направлялись гражданами по почте- 491, по электронной каналам связи- 278, через Интернет сайт Управления- 1028, 117 были поданы гражданами в ходе личного приема и через общественную приемную.

В общем количестве поступивших обращений были перенаправлены органами Прокуратуры Российской Федерации 189 обращений, 168 жалоб поступило из Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 22 - из Управления Администрации Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Непосредственно вопросов защиты прав потребителей касалось 1478 обращений или 58,7%, вопросов обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения - 41,3%.

Сведения о поступивших обращениях за 2017-2021 годы

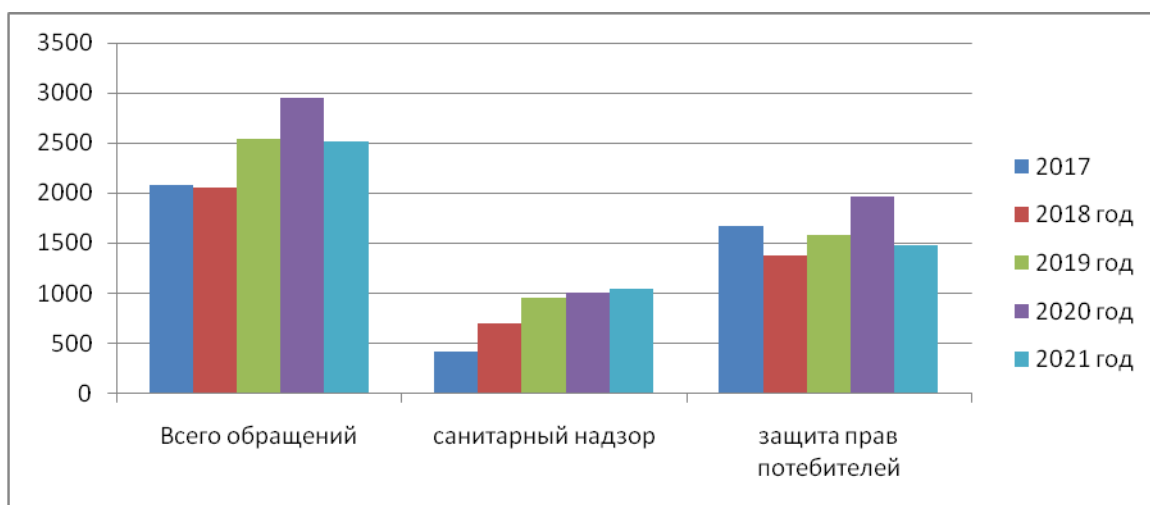


Рисунок 5 Сведения о поступивших обращениях за 2017-2021 годы

Анализ обращений показывает, что в 2021 году, как и в 2020 году преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг. В данной сфере актуальными являются вопросы нарушения прав потребителей при продаже продовольственных товаров - 174 обращения, бытовом обслуживании населения - 131 обращение, предоставлении жилищно-коммунальных услуг - 117 обращений, предоставлении услуг связи - 103 обращения, торговле, осуществляемой дистанционным способом 82 обращения, предоставлении финансовых услуг 80 обращений, предоставлении транспортных услуг- 34 обращения, медицинских услуг- 25 обращений, туристских услуг – 10 обращений, 7 обращений о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, при предоставлении образовательных услуг – 7 обращений, предоставлении гостиничных услуг – 6 обращений.

Если говорить о динамике обращений, то по сравнению с 2020 годом в на 25% увеличилось количество жалоб в сфере финансовых услуг и на 17% на услуги связи; на уровне прошлого года обращения на услуги бытового обслуживания населения, транспорт, образовательную деятельность. Снижение количества поступивших жалоб отмечается на медицинские услуги на 46%, транспортные услуги на 10%; туристские услуги в 3,5 раза, жилищно-коммунальные услуги на 33%.

Таблица № 11

Сведения о количестве обращений граждан на нарушение прав потребителей, поступивших в Управление в динамике за 5 лет (2017-2021 г.г.)

	Новгородская область				
	2017	2018	2019	2020	2021
Всего получено обращений, из них	1672	1366	1582	1956	1478
на нарушения прав потребителей в сфере торговли	652	540	551	531	490
	38,9%	39,5%	34,8%	27,15%	33,15%
на нарушения прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ	1020	826	1031	1425	988
	61,1%	60,5%	65,2%	72,85%	66,85%

По-прежнему в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступают обращения на оказание услуг долевого строительства жилья, риэлтерской деятельности, но их количество остается на уровне прошлого года.

В долевым выражении преобладают жалобы на бытовые, жилищно-коммунальные и финансовые услуги, услуги связи.

Таблица №12

Структура поступивших в Управление обращений граждан на нарушение их прав потребителей при оказании услуг (выполнении работ)

Сфера услуг	Количество поступивших жалоб по годам					Удельный вес в общем количестве поступивших жалоб по годам, %				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Всего обращений	1020	826	1031	1425	1478	61	60,4	65,2	72,85	58.74
общественное питание	16	5	27	4	2	1	0,4	1,7	0,2	0.08
услуги связи	56	87	94	88	103	3,3	6,3	5,9	4,5	4.09
финансовые услуги	76	73	70	64	80	4,5	5,3	4,4	3,27	3.18
жилищно-коммунальные услуги	105	152	241	174	117	6,2	11,1	15,2	8,9	4.65
медицинские услуги	25	30	23	46	25	1,5	2,2	1,5	2,35	0.99
туристские услуги	3	21	19	35	10	0,2	1,5	1,2	1,79	0.40
бытовые услуги	77	96	78	127	131	4,6	7	4,9	6,49	5.21
транспортные услуги	22	26	28	38	34	1,3	1,9	0,1	1,94	1.35
Услуги образовательные	1	3	11	6	7	0,1	0,2	0,7	0,31	0.28

Большинство обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг связаны с вопросами начисления платы за коммунальные и жилищные услуги, не доведения обязательной информации в ГИР ЖКХ, рассмотрение которых является компетенцией органов регионального жилищного надзора. В связи с чем, 53,8 % жалоб были перенаправлены по компетенции.

Обращения граждан в сфере предоставления услуг связи обусловлены некачественным оказанием услуг, изменением тарифов, представлением дополнительных услуг без согласия абонента.

На нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли поступило 490 обращение, что составило 33,15 % от общего количества жалоб на нарушение прав потребителей. Анализ обращений показывает, что

количество обращений в сфере розничной торговли по сравнению с 2020 годом уменьшилось на 7,7%.

Таблица №13

Структура поступивших в Управление обращений граждан на нарушение их прав потребителей в сфере розничной торговли

Сфера розничной торговли	Количество поступивших жалоб по годам					Удельный вес в общем количестве поступивших жалоб по годам, %				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Всего обращений	652	540	551	531	490	38,9	39,5	34,8	27,15	19.48
Продовольственными товарами	209	88	96	149	174	12,5	5,2	6,1	7,61	6.92
Дистанционной торговли	18	58	72	70	82	0,1	4,5	4,6	3,57	3.26
Продажи товаров по образцам	26	10	2	2	4	1,5	0,7	0,1	0,1	0.16

158 обращений поступило в связи с нарушениями антитабачного законодательства, в частности торговля табачными изделиями вблизи образовательных организаций, реализация табачных изделий без акцизных марок Российской Федерации, без информации о максимальной розничной цене, не маркированных контрольными идентификационными знаками, которые ввозятся из Республики Беларусь и других стран ЕАЭС, отсутствие знаков о запрете курения, для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено; реклама табачных изделий путем их демонстрации в торговых залах в открытом виде и нарушение при оформлении ценников на табачные изделия или их отсутствие. В результате рассмотрения таких обращений проведена 1 контрольная покупка, составлено 4 протокола.

По вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли непродовольственными товарами поступило 316 обращений, в 1,2 раза меньше, чем в 2020 году (382 обращения). Граждане жаловались на качество приобретенной мебели, сотовых телефонов, одежды и обуви.

Граждане активно осваивают просторы интернета, покупают товары в интернет-магазинах. На нарушения прав потребителей при заключения договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения) количество обращений осталось почти на прежнем уровне (82 обращений). Обращения в основном содержали претензии к продавцам,

находящимся за пределами Новгородской области, в части получения товара, который не соответствует договору, а также об оплате товара, который не был доставлен и др.

Структура обращений граждан в 2021 году по секторам потребительского рынка

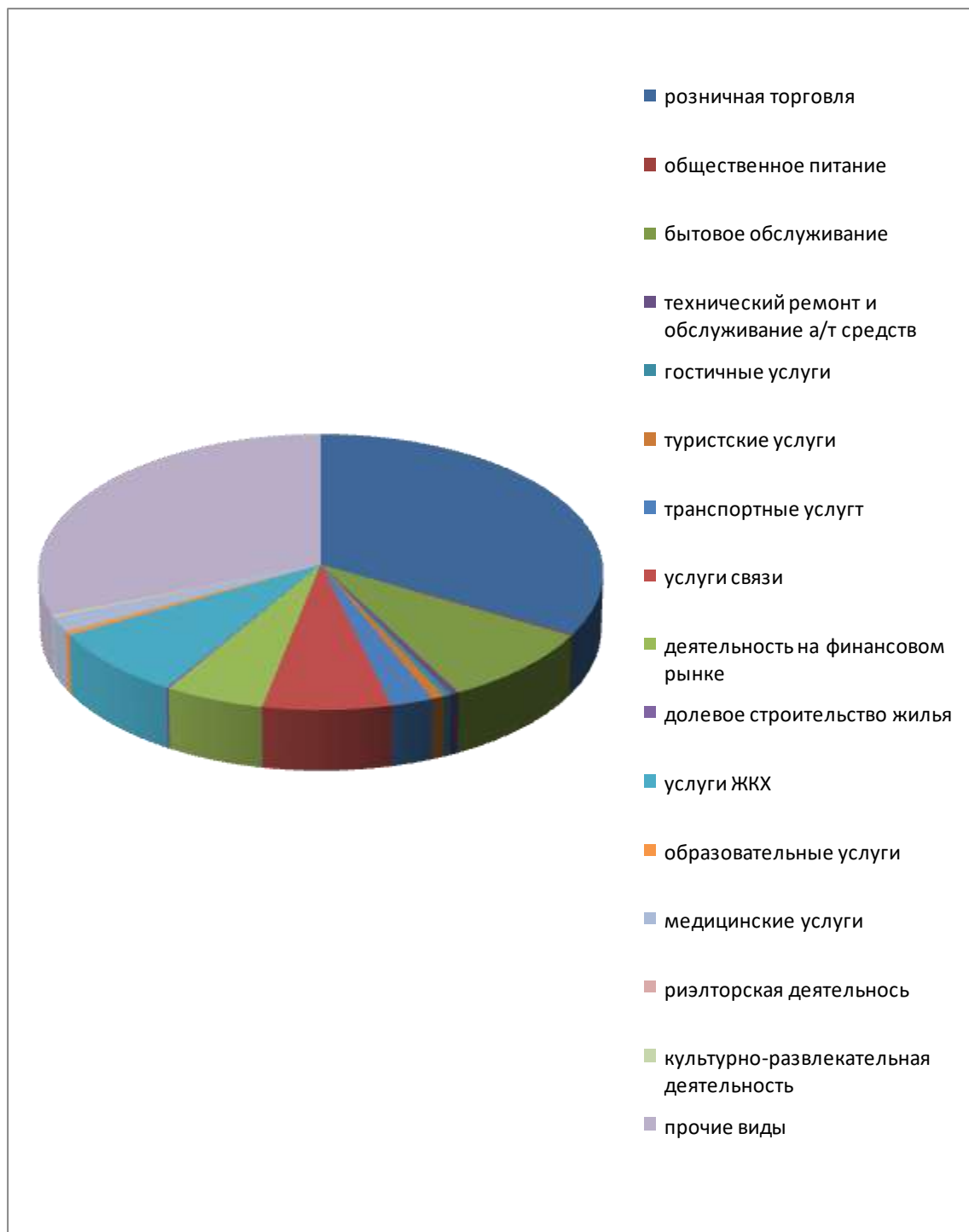


Рисунок 6 Структура обращений граждан в 2021 году по секторам потребительского рынка

В 2021 году поступило 15 жалоб на реализацию алкогольной продукции. Основные нарушения при продаже алкогольной продукции это:

- не соблюдение ограничений по времени продажи алкогольной продукции; продажа алкогольной продукции несовершеннолетним; продажа алкогольной продукции без регистрации в ЕГАИС; продажа алкогольной продукции на остановках общественного транспорта.

В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения существенная динамика отсутствует (2021г. – 1011, 2020г.– 999, 2019г.-955, 2018г.-688).

Таблица №14

Структура поступивших в Управление обращений граждан в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения

	Количество поступивших жалоб по годам			
	2018	2019	2020	2021
Всего обращений	688	955	999	1011
О пищевых продуктах	118	204	164	130
Об организации питания населения	42	49	41	22
Об объектах используемых в целях хозяйственно-бытового водоснабжения	17	26	15	27
О питьевой воде	84	62	59	74
Об атмосферном воздухе	66	81	72	48
О сборе, использовании отходов потребления	65	102	155	154
Об условиях проживания	112	160	216	163

Об условиях использования физических факторов	55	130	120	105
Об условиях воспитания и обучения	40	51	43	77

В части соблюдения санитарно-эпидемиологических требований стоит отметить увеличение числа обращений, связанных с планировкой и застройкой городских и сельских поселений (17 обращений). В 2,3 раза раз уменьшилось количество жалоб к содержанию территорий городских и сельских поселений (30 обращений).

Структура жалоб в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения



Рисунок 7 Структура жалоб в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Поступали жалобы на состояние атмосферного воздуха, на выбросы с заводов «Дирол», «Икея индустрия», асфальто-бетонный завод в г.Чудово. Граждане недовольны наличием запахов, поступающих с соседствующими с местом их проживания свинофермами и коровниками, предприятиями, производящими отжиг угля и лома металлов.

Количество жалоб, связанных с использованием и захоронением отходов (154) осталось на прежнем уровне, в 1,33 раза уменьшилось количество обращений на условия проживания в жилых помещениях (163).

В адрес Управления продолжают поступать жалобы, связанные с отрицательным воздействием на организм человека шумов от работы кондиционеров, оборудования офисов и предприятий торговли, расположенных на первых этажах многоэтажных жилых домов, а также от ненадлежащего технического состояния лифтового хозяйства и вентиляционной системы (105 обращений). Отдельно следует обратить внимание на возрастающее количество жалоб на ненадлежащее санитарное состояние квартир. Граждане жалуются на соседей, ведущих асоциальный образ жизни и превративших своё жильё в склад для хранения мусора.

Продолжает расти количество жалоб, связанных с деятельностью региональных операторов, которые должным образом не исполняют свои обязанности по вывозу твердых коммунальных отходов, однако направляют гражданам квитанции для оплаты своих услуг.

Рост числа жалоб отмечается по вопросам обеспечения качества питьевой воды и состояния источников водоснабжения, а уменьшение на неблагоприятное воздействие физических факторов, качество и безопасность пищевых продуктов, организацию общественного питания населения.

Из общего числа поступивших обращений рассмотрено 2436, что составляет 96,8% (2017г. -90,7%, 2018г. -92,7%, 2019- 94,4%, 2020 – 92,6 %). По результатам рассмотрения было дано 1981 (81,3%) разъяснений норм законодательства, в том числе в сфере защиты прав потребителей 1213 разъяснений, каждое третье обращение (758) направлено по подведомственности.

Это может свидетельствовать о том, что граждане не реализуют в полном объеме права, предусмотренные законодательством, или реализуют их в устной форме, не практикуя подачу письменных претензий продавцу (исполнителю услуг). Не владеют информацией о полномочиях Управления, в частности, что разрешение имущественных споров, в том числе понуждение к возврату уплаченных за товар (услугу) денежных средств или к исполнению договора осуществляется в судебных органах.

71 (2.9%) обращение стало основанием для проведения внеплановых проверок (в области защиты прав потребителей -23), 124 (5,1%) - для проведения административных расследований (в области защиты прав потребителей- 17). Было проведено 2 контрольные покупки, 12 обращение содержало сведения о причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей. По результатам рассмотрения обращений потребителям в добровольном порядке возмещено 68 464 руб.

Не за все нарушения законодательства предусмотрена административная ответственность (например, отказ в возврате денег, нарушение сроков рассмотрения требований и т.д.), поэтому судебная защита

потребителей является также одним из основных направлений деятельности Управления.

По результатам рассмотрения жалоб 24 материала направлены в органы прокуратуры и внутренних дел, в суды. Выдано 207 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в том числе 85 в области защиты прав потребителей.

Таблица №15

Сравнительные данные о количестве поступивших обращений

	Количество поступивших жалоб по годам				
	2017	2018	2019	2020	2021
Всего обращений	1885	1905	2395	2955	2516
О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения	370	609	880	999	1011
На нарушения в области защиты прав потребителей, всего	1515	1296	1515	1956	1478
в том числе:					
розничная торговля	605	521	515	531	490
сфера предоставления услуг	910	775	1000	1425	988
Количество обращений, ставших основанием для внеплановой проверки	154	221	198	78	71
в том числе, подтвердившихся по результатам проверки	80	173	126	35	55
Количество обращений ставших основанием для проведения административного расследования	219	194	172	149	124
из них, подтвердились	135	129	110	88	72
Количество составленных протоколов об административных правонарушениях	365	413	326	192	115
Количество выданных предостережений	62	104	166	319	207

Анализируя работу с обращениями граждан в 2020-2021г.г. в разрезе видов деятельности на потребительском рынке Новгородской области, можно сделать вывод, что количество поступивших обращений продолжает снижаться в сфере торговли, с одновременным увеличением в сфере предоставления услуг (выполнения работ). Снижается количество проводимых внеплановых проверок и административных расследований.

От общего числа обращений для проверки достоверности изложенных фактов в 2% случаев проводились предварительный проверки.

Причинами снижения количества обращений граждан, послуживших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий по результатам их рассмотрения, являются:

- несоблюдение гражданами требований к письменным обращениям в соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан; направление обращений с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, не предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации;
- вступление в действие с 01.07.2021 года Федерального закона от 31.07.2020г. №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», в соответствии с которым обязательным является установление личности заявителя;
- непредставление гражданами необходимой и достоверной информации о наименовании и месте нахождения субъектов потребительского рынка, чьи неправомерные действия явились основанием для обращений в государственный надзорный орган;
- в направленных обращениях граждан содержатся вопросы либо требования, не относящиеся к компетенции Роспотребнадзора;
- гражданами не всегда используется право повторного обращения в государственный орган, предусмотренное пунктом 7 статьи 11 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ, в случае, если причины, по которым ответ не мог быть дан, в последующем были устранены..

Управление в соответствии с вышеуказанной статьей Закона в обязательном порядке уведомляет граждан о праве на повторное обращение в Роспотребнадзор по указанным обстоятельствам.

В отчетном году по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, были переадресованы в органы внутренних дел 119 обращений для расследования признаков нарушений требований уголовного законодательства, в Управление Федеральной налоговой службы по Новгородской области – 45 обращений, в отделение по Новгородской области Северо-западного Главного управления Центробанка РФ по вопросам страхования и банковской деятельности – 25 обращений. В Управление продолжают поступать обращения с вопросами жилищного законодательства, рассмотрение которых входит в полномочия органов, осуществляющих региональный государственный жилищный надзор.

В целях более полного, всестороннего и эффективного информирования и консультирования граждан, представителей общественных объединений, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при рассмотрении обращений в сфере законодательства о защите прав потребителей специалистами Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области проведены личные приемы граждан, на которых были даны разъяснения требований

законодательства. В случаях выявления наличия в действиях субъектов потребительского рынка признаков нарушений требований законодательства, за которые предусмотрена административная ответственность, гражданам было предложено оформить письменные обращения для рассмотрения в соответствии с полномочиями Роспотребнадзора. Воспользовались возможностью оставить свои письменные обращения 108 человек.

По имеющимся в Управлении и территориальных отделах телефонных «горячих линий» гражданам и иным субъектам деятельности ежедневно в режиме рабочего дня оперативно даются разъяснения по вопросам применения положений Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года, а также действующих правил продажи и правил оказания услуг. В 2021 году поступило 11792 устных обращения граждан по организованным «горячим линиям».

По наиболее актуальным вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей материалы разъяснительного характера размещаются на сайте Управления, на стендах и на бумажных носителях Общественной приемной, регулярно пополняются информационные материалы по актуальным вопросам в сфере потребительского рынка, образцы претензионных и исковых заявлений, перечни государственных и муниципальных органов, их адреса и телефоны для обращения по вопросам, относящимся к компетенции соответствующих надзорных органов. Общественной приемной осуществляется прием и регистрация письменных и электронных обращений, ведется электронный учет поступивших обращений, в том числе устных, а также контролируется соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращений и сроков направления обращений, содержащих вопросы для рассмотрения в иные уполномоченные надзорные органы.

Глава 2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

2.1 Продажа товаров

В соответствии с Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя. Требования, которые должны обеспечить безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Право потребителя на безопасность и качество товаров обеспечивается также:

- Федеральным законом от 02.02.2000г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;

- Федеральными законом от 27.12.2002г. №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральным законом от 30.03.99г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- международными договорами и соглашениями, принятыми в рамках Таможенного союза, Евразийского экономического сообщества.

По данным Министерства промышленности и торговли Новгородской области в 2021 году оборот розничной торговли на территории области составил 137 миллиардов рублей, что выше 2020 года на 5,1% в сопоставимых ценах (индекс физического объема оборота розничной торговли за отчетный период составил 105,1%).

В 2021 году оборот розничной торговли на 98,1% формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 1,9% (в 2020 году – 97% и 3% соответственно).

В 2021 году крупные и средние организации обеспечили 59,5% оборота розничной торговли, малые организации и микропредприятия – 24%, розничные рынки и ярмарки – 1,9%, индивидуальные предприниматели, осуществляющие торговлю вне рынка – 14,6%.

Объем продажи пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2021 году составил 70,8 миллиарда рублей и увеличился к 2020 году на 4,6%, непродовольственных товаров – 66,1 миллиарда рублей, или на 5,5% больше.

В структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2021 году составил 51,7% (в 2020 году – 51,1%), непродовольственных товаров – 48,3% (48,9%).

Товарные запасы в крупных, средних и малых организациях области, основным видом деятельности которых является «розничная торговля», составили на конец декабря 2021 года 7,9 миллиарда рублей, что обеспечит 29 дней торговли (на конец декабря 2020 года – 7,2 миллиарда рублей и 30 дней торговли).

В области на 1 января 2022 года функционировало 15 розничных рынков. Количество торговых мест на рынках составило 492 и увеличилось к аналогичной дате 2021 года на 1,4%. В среднем в расчете на один рынок приходилось 33 места, на 1 января 2021 года – 35.

Уровень фактического использования торговых мест на рынках на 1 января 2022 года составил 67,5%, что ниже, чем на аналогичную дату 2021 года.

Основными хозяйствующими субъектами на рынках по-прежнему остаются индивидуальные предприниматели.

Для продажи продуктов питания на всех рынках закреплено 343 места (без учета юридических лиц), используется 220 мест, для продажи непродовольственных товаров – 53 места, используется 38 мест.

В IV квартале 2021 года было проведено 300 ярмарок (в IV квартале 2020 года – 423). Основными организаторами ярмарок выступали органы местного самоуправления (48% от общего числа ярмарок), индивидуальные предприниматели – 26.7%, юридические лица – 25.3%. Основные хозяйствующие субъекты на ярмарках – индивидуальные предприниматели, им выделено 72,9% от всех торговых мест.

Удельный вес продаж товаров на розничных рынках и ярмарках за 2021 год сократился на 1,1 процентного пункта по сравнению с 2020 годом вследствие того, что данный формат торговли утрачивает свою значимость и становится убыточным для управляющих розничными рынками компаний.

В IV квартале 2021 года было проведено 300 ярмарок (в IV квартале 2020 года – 423). Основными организаторами ярмарок выступали органы местного самоуправления (48% от общего числа ярмарок), индивидуальные предприниматели – 26.7%, юридические лица – 25.3%. Основные хозяйствующие субъекты на ярмарках – индивидуальные предприниматели, им выделено 72,9% от всех торговых мест.

В 2021 году розничные торговые сети формировали в среднем по области 45,6% общего объема оборота розничной торговли, в 2020 году – 45%. В обороте розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями удельный вес оборота торговых сетей составил 62%, в 2020 году – 58,5%.

Реализация некачественной продукции, несоответствующей установленным требованиям, наличие в товарообороте фальсифицированных (поддельных) товаров оставалось актуальной проблемой потребительского рынка Новгородской области в 2021 году.

В 2021 году Управлением проведено 236 проверок (2020г. - 129), из них 60,6 % - это проверки предприятий торговли продовольственными товарами, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции.

В целях недопущения поступлений на потребительский рынок некачественной и опасной пищевой продукции в ходе надзора в 2021 году было забраковано и снято с реализации 43 партии пищевой продукции объемом 387,0 кг.

2020 году было забраковано и снято с реализации 88 партий пищевой продукции объемом 13750,3 кг, в том числе импортируемых 9 партий объемом 15 кг.

2019 году было забраковано и снято с реализации 397 партий пищевой продукции объемом 5184,8 кг, в том числе импортируемых 1 партия объемом 111 кг.

Среди пищевых продуктов наиболее часто находились в обороте с нарушением обязательных требований и браковались партии мяса и мясопродуктов (20,7%), молоко и молочные продукты (11,6%), рыба и рыбопродукты (5,4%), плодоовощной продукции (27,7%), кондитерских

изделий (8,2%), алкогольные напитки (пиво) (14,7%).

Таблица №16

Сведения о пищевых продуктах, изъятых по результатам проверок

группы пищевых продуктов	число партий			объём (тонн)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
мясо и мясные продукты	220	19	4	1,095	489	80,0
птица и птицеводческие продукты	29	2	1	0,483	12813,0	2,0
молоко и молочные продукты	31	6	8	0,438	27,5	44,9
масложировые продукты	5		1	1,184		9
рыба, рыбопродукты	13	4	3	0,984	9	21,0
кулинарные изделия	5	2	2	0,076	8	7
хлебобулочные и мукомольно-крупяные изделия	22	12	1	0,186	53	2
кондитерские изделия	13	6	3	0,063	24,1	32
плодоовощная продукция	25	16	3	30,352	274,2	107,4
в том числе овощи	18	11	3	0,202	174,2	107,4
бахчевые культуры	0		0	0	0	0
плоды и ягоды	7	5	0	0,150	100	0
жировые растительные продукты	0	0	0	0	0	0
безалкогольные напитки	3	6	1	0,001	22	10
Соки	0	1	0	0	1,2	0
алкогольные напитки и пиво	9	2	10	0,1551	4	57
продукты детского питания	0	1	1	0	2,8	11
Консервы	12		3	0,1517		2,8
минеральные воды	0	1	0	0	2,5	0
биологически активные добавки к пище	0	0	0	0	0	0
Всего:	397	88	43	5,185	13750,3	387,0

По объему больше всего изъято из оборота: мясо и мясопродукты – 80,0 кг, птица, молоко и молочные продукты – 44,9 кг, рыбная продукция 21,0кг ,плодоовощная продукция –107,4кг, алкогольных напитков(пиво) 57,0литров.

Основаниями для изъятия пищевой продукции из оборота явились: ненадлежащее оформление товарно-сопроводительных документов, не обеспечивающее прослеживаемость пищевой продукции; отсутствие необходимой маркировки продукции, не позволяющее установить изготовителя, дату выработки, срок годности продукции; несоответствие продукции установленным обязательным требованиям; реализация пищевой продукции с истекшим сроком годности.

В целях обеспечения качественного питания обучающихся, осваивающих программы начального, общего образования, на основании Приказа руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека №723 от 16.10.2020 и №338 от 29.06.2021г. «О проведении внеплановых проверок образовательных организаций и их поставщиков пищевых продуктов», изданных в соответствии с поручением Президентом Российской Федерации от 14.10.2020 №Пр-1665 в 2021 году проведено 75 внеплановых проверок и 5 инспекционных визитов, 2 административных расследования в отношении юридических лиц, поставляющие пищевые продукты в общеобразовательные организации. В ходе проведения проверок выявлены нарушения по вопросам несоответствия пищевой продукции установленным требованиям.

За выявленные нарушения наложено 53 штрафа, вынесено на сумму 159000 рублей. По фактам выявления недоброкачественной продукции информация направлена производителям в рамках закона о техническом регулировании, а также в Управление Роспотребнадзора по месту расположения производителя.

Качество и безопасность пищевых продуктов, находящихся в обороте, проверялось с применением объективных методов контроля - лабораторных исследований.

Таблица №17

Результаты лабораторных исследований проб пищевых продуктов

	Исследовано проб пищевых продуктов по показателям:								
	физико-химические			микробиологические			санитарно-химические		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
всего проб	1300	821	1128	7174	4286	5429	1588	838	1131
доля проб, не отвечающих требованиям, %	17,1	18,3	11,7	12,4	11,7	12,1	2,39	2,5	2,6
удельный вес проб, не отвечающих требованиям по РФ, %	3,78	нет данных	нет данных	3,85	нет данных	нет данных	0,38	нет данных	нет данных

В 2021 году лабораториями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было исследовано 1131 проба пищевых продуктов по санитарно-химическим показателям, 1128 образцов – по физико-химическим показателям, 5429 проб - по микробиологическим показателям, 835 - по показателям паразитарной чистоты, 397 - на радионуклиды.

Доля несоответствующих по физико-химическим показателям проб составила 11,7%, в том числе признаки фальсификации были выявлены в 78 пробах молочной продукции (6,9% от общего числа испытанных образцов).

Наибольшее количество образцов, несоответствующих установленным требованиям, приходится на мясо и мясопродукты – 33,3 % (2020г. – 15,4%), молоко и молочную продукцию – 24,6% (2020г.-16,87%), хлебобулочные изделия – 12,7% (2020г. – 7,14%), кондитерские изделия – 34,1% (2020г-12,6%); рыба и рыбная продукция 0,0%(2020-10,1%), консервы – 31,3% (2020г- 6,7%).

Таблица №18

Результаты лабораторных исследований качества и безопасности пищевых продуктов в 2020-2021 г.г.

Пищевые продукты	Доля проб, несоответствующих требованиям по физико-химическим показателям, %		Доля проб, несоответствующих требованиям по микробиологическим показателям, %	
	2020	2021	2020	2021
Мясо и мясные продукты	61,7	33,3	14,4	14,28
Птица, яйца и продукты их переработки	42,8	-	23,7	18,0
Молоко и молочная продукция	24,2	21,6	16,7	17,1
Масложировая продукция	3,0	1,4	10,5	12,5
Рыба, нерыбные объекты промысла	7,01	0	28,8	36,1
Кулинарные изделия цехов и предприятий общественного питания, реализующих свою продукцию через торговую сеть	6,6	0	7,8	8,76
Продукция предприятий общественного питания	0,0	0	7,0	10,7
Консервы	20,8	31,3	3,6	9,5
Хлебобулочные изделия	20,87	12,7	4,7	8,7
Кондитерские изделия	38,9	34,1	6,9	13,0
Алкогольная продукция и пиво	18,1	1,5	14,2	6,6
Соки, нектары	20	0	20,0	0
Минеральная вода	0,0	5,0	25,9	22,5
Вода, расфасованная в емкости	4,8	1,7	4,16	3,57

В структуре исследованных образцов пищевых продуктов, не соответствующих гигиеническим требованиям по микробиологическим показателям, первое место занимают рыба и рыбопродукты(36,1%) (2020г. - 28,8%), минеральная вода (22,5 %) (2020г.-25,9%), птица и птицеводческие продукты (18,0%) (2020г. – 23,7%), мясо и мясопродукты(14,3%) (2020г.- 14,4%), продукция предприятий общественного питания (8,76%) (2020г- 7,8%), масложировая продукция (12,5%) (2020-10,5%), алкогольная продукция и пиво (6,6%) (2020г-14,2%).

По паразитологическим показателям в 2021 году исследованные пробы соответствовали гигиеническим нормативам. В 2020 году показатель составлял 0,51% от общего количества исследованных проб- 3 образца продукции (плодоовощная продукция – плоды и ягоды) не соответствовали гигиеническим нормативам.

На протяжении всего 2021 года в регионе сохранялась стабильная ситуация с удовлетворением спроса населения на основные продовольственные и непродовольственные товары и достаточный уровень товарной насыщенности рынка.

Проинспектировано более 66 тонн пищевой продукции (2020г-2458,33; 2019г- 743,72; 2018г- 925,57 ; 2017г. - 592,64), из них забраковано и снято с реализации – 386 кг (2020г-5,185; 2019г- 5,185 ; 2018г-10,59 ; 2017г. - 3,27т.).

В 2021 году поступило 174 (2020г.-173) обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли продовольственными товарами.

В 2021 году число обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, по сравнению с 2020 годом осталось на прежнем уровне.

В ходе проверок выявлено 556 нарушения (2020г- 543, 2019г- 931, 2018г- 242, 2017г. - 699, 2016г. -581), 60,5% (2020г-52,8%, 2019г- 52,8, 2018г-16,1%, 2017г. - 28,5%, 2016г. - 37,0%), которые допущены в сфере торговли пищевыми продуктами. В расчете на 1 проведенную проверку количество выявленных нарушений в 2021 году составило 2,3 при 4,2 составило 2020 году , 2019 году составило 3,5, при 2,5 в 2018 году; при 3,75 в 2017 году и 2,4 в 2016 году.

Наиболее распространенным нарушением законодательства о защите прав потребителей продолжает оставаться отсутствие полной и достоверной информации для потребителей о товарах (работах, услугах), изготовителях и продавцах, в том числе информации на русском языке на товарах иностранного производства, информации об обязательном подтверждении соответствия установленным требованиям продукции и услуг – 48,6% (2020-55,8%, 2019г. 54,0%, 2018г- 42,9% ,2017г. - 59,5 %).

В 2020 году в ходе государственного контроля (надзора) в сфере розничной торговли Управлением было проведено 236 проверок по контролю за соблюдением требований законодательства в области технического регулирования, выявлено 556 нарушений (2020г 168 проверок проведено, выявлено 132 нарушения; 2019 -483 проведено проверок, выявлено 551 нарушение 2018г. проведено 336 проверок ,выявлено 423 нарушения). Наиболее частыми являются: нарушения условий хранения и реализации продукции; реализация продукции, не соответствующей обязательным требованиям; реализация продукции с истёкшим сроком

годности; нарушения требований к маркировке товара, отсутствие товарно-сопроводительных документов, обеспечивающих прослеживаемость продукции от производителя до поставщика и в дальнейшем до потребителя.

2.1.2 Розничная продажа алкогольной продукции



Рисунок 8

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в 2021 году было проведено 14 проверок (2020г.- 33, 2019г.- 489) в отношении субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Проверен 51 объект фактического осуществления деятельности, на 27 объектах (52,9%) выявлены нарушения (2020г. -31 или 93,9%, 2019г. - 198 или 40,4%).

Проинспектировано 636 литров алкогольной продукции (вина виноградные и плодовые, водки и ликероводочные изделия, вина шампанские и игристые, коньяки, коньячные напитки, пиво).

Исследовано 129 образцов алкогольной продукции, из них 2 пробы (пиво) (1,5%) не соответствовали требованиям по микробиологическим и физико-химическим показателям (2020г.-126 не соответствовало 14 или 11,1%).

При проверках в предприятиях розничной торговли выявлены факты нарушений обязательных требований законодательства:

- продажа алкогольной продукции (пиво) с истекшим сроком годности;

- отсутствие контроля за температурно-влажностным режимом хранения, отсутствие приборов измерения;
- нарушение температурного режима хранения алкогольной продукции, предусмотренного изготовителем и нормативными документами;
- реализация продукции не соответствующей требованиям нормативно-технической документации и технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов».

Забраковано 57 литров алкогольной продукции, в том числе пиво - 56литров.

Так, по обращениям потребителей при проведении контрольных закупок в 2 объектах установлена реализация алкогольной продукции (пивной напиток) с истекшим сроком годности в нарушение требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: п.12 ст.17 - «При реализации пищевой продукции должны соблюдаться условия хранения и сроки годности такой продукции, установленные ее изготовителем», п.1 ст.5 – «Пищевая продукция выпускается в обращение на рынке при ее соответствии настоящему техническому регламенту, а также иным техническим регламентам Таможенного союза, действие которых на нее распространяется». По результатам проведенных контрольных закупок Управлением произведен арест алкогольной продукции (пиво) в количестве 44 бутылки (6,2 дкл.) на сумму 2785 рублей.

Всего по результатам проверок алкогольной продукции в 2021 году было составлено 27 протоколов, наложено административных штрафов на общую сумму 273тыс. рублей.

2.1.3 Розничная продажа табака и табачных изделий



Рисунок 9

В 2021 году Управлением было проведено 23 контрольно-надзорных мероприятия (2020г- 21, 2019г. - 106) в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу табачных изделий.

В 8 хозяйствующих субъектах – 34,8 % случаях (2020г. 7- 17,9%; 2019г. - 49 (46,2%)) выявлены нарушения требований Федерального закона №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

В рамках контрольно-надзорных мероприятиях было осмотрено 1,7 тыс. штук табачных изделий (2020 г.-0,6 тыс. шт.), из них забраковано 1, 3 тыс. штук табачных изделий (76 %) по отсутствию установленной маркировки.

Всего за 2021 год в Управление поступило 158 письменных обращений от граждан на реализацию табачных изделий, что на 26 % больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020 г.- 125 обращений), из них 72 % обращений касались открытой выкладки табачных изделий, 71 % реализация табачных изделий без прайса, 25 % реализация контрафактных табачных изделий.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области по результатам рассмотрения обращения гражданина на реализацию контрафактной табачной продукции и алкогольной продукции, информации из Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, информации из Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы №9 по Новгородской области о реализации табачной продукции немаркированной специальными (акцизными) марками, производства Республики Беларусь в соответствии со ст. ст.16.1 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля", п.4 Постановления Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398 "Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)" проведено 15 контрольных закупок в отношении 12 субъектов хозяйствующей деятельности.

Нарушения были установлены при проведении 8 контрольных закупок в которых осуществляют продажу товаров ИП Иванищенко И.Б. (г. Великий Новгород, ул. Державина, д. 3), ООО «Март» (Новгородский район, д. Хутынь, ул. Монастырская, эл. дорожной сети 53), ИП Осин И.Н. (В.Новгород, пр. Мира, д. 40), ООО «Ильюша» (Новгородский район, д. Горные Морины), ИП Шлопова Е.П. (г. Великий Новгород, ул. Павла Левитта, д. 3), ИП Смирнов А.А. (г. Великий Новгород, ул. Псковская, д. 36), ИП Андрианова Н.А. (г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 162), ИП Фельдман Л.В. (г. Великий Новгород, ул. Б.Московская, д. 35/10). При проведении контрольной закупки в отношении ИП Осина И.Н. установлено два нарушения

требований действующего законодательства (реализации табачной и алкогольной продукции).



Рисунок 10

По результатам проведения контрольных закупок в 7 объектах установлена реализация табачных изделий «Корона», «ФЭСТ», «NZ Safari» - без акцизных марок, исключающих возможность подделки и повторного использования табачной продукции, без сведений о максимальной розничной цене в нарушение п. 18, п.п. «и» п. 19 Технического регламента Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию» (ТР ТС 035/2014), принятого Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 12.11.2014 №107, ч. 5 ст. 13, ч. 3 ст. 18 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», не маркированных средствами идентификации в нарушение п.п.9,10 «Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенности внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в отношении табачной продукции», утв. Постановления Правительства РФ от 28 февраля 2019г. № 224.

По результатам проведенных контрольных закупок Управлением произведен арест табачных изделий в количестве 45 пачек на сумму 2696 рублей; составлено 7 протоколов об административных правонарушениях по ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ, 2 протокола об административных правонарушениях по ст. 14.43 ч. 2 КоАП РФ. Дела об административных правонарушениях направлены в суд для решения вопроса о привлечении к административной ответственности и конфискации продукции.

Письмом Роспотребнадзора по данным ФНС России представлен перечень юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, реализующих табачную продукцию, немаркированную специальными (акцизными) марками, производства Республики Беларусь, согласно которого на территории Новгородской области осуществляется оборот контрафактной продукции 4 субъектами.

Также в адрес Управления из Управления Федеральной налоговой службы России по Новгородской области поступили материалы проверок в отношении двух субъектов, указанных в представленном перечне, которыми осуществлялась реализация контрафактной табачной продукцией. В связи, с тем, что материалы проверок содержали достаточные данные, указывающие на наличие административных правонарушений, Управлением в отношении данных субъектов (ООО «Альфа», ИП Агаев К.А.) составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ и материалы дела переданы в суд на рассмотрение.

В отношении ООО «Агростройпроминвест» Управлением информация передана в МО МВД России для проверки поступивших сведений в пределах компетенции. В торговой точке магазин «Кальянов», принадлежащей индивидуальному предпринимателю Новикову И.М. в реализации табачных изделий не было установлено.

Сведения об индивидуальных предпринимателях и юридических лицах участвующих в обороте контрафактной табачной продукции направляются в УМВД России по Новгородской области для принятия соответствующих мер реагирования в рамках полномочий. При выявлении нарушений материалы проверок органами УМВД России по Новгородской области направляются в адрес Управления для привлечения к административной ответственности.

Так, в октябре текущего года УМВД России по г. Великий Новгород по материалам Управления осуществлен выход в 5 торговых точек, в которых реализация табачной продукция Республики Беларусь не осуществлялась. По материалам УМВД России по Новгородской области в октябре текущего года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в отношении двух субъектов были составлены 2 протокола по ч.4 ст.15.12 КоАП РФ (ООО «Продторг», ИП Иванищенко И.Б.) за реализацию контрафактной табачной продукции Республики Беларусь немаркированной специальными (акцизными) марками установленного образца. Материалы дел находятся на рассмотрении в судебных органах.

В адрес Управления поступают материалы проверок из Управления Федеральной налоговой службы России по Новгородской области о выявлении в торговых точках города в реализации табачной продукции не маркированной акцизными марками установленного образца. Так, в ноябре текущего года Управлением составлено три протокола об административных правонарушениях по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ (ИП Иванищенко И.Б., ИП Шалаев В.В., ИП Никифоров В.В.). За выявленные нарушения требований

действующего законодательства в отношении продавцов всего было составлено 32 протокола об административных правонарушениях по ч. 2 ст.15.12 КоАП РФ и по ч.4 ст.15.12 ч.4 , которые были направлены на рассмотрение в судебные органы. По итогам рассмотрения общая сумма наложенных штрафов составила 360,5 тыс. рублей, сумма конфискованного товара 48,2 тыс. рублей.

2.1.4 Продажа стеклоомывающих жидкостей



Рисунок 11

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Стеклоомывающая жидкость должна быть абсолютно безопасной как для водителя автомобиля, так и его пассажиров.

При покупке стеклоомывающей жидкости следует обратить внимание на запах средства, жидкости с едким и резким запахом могут навредить здоровью, лучше не рисковать и воздержаться от такой покупки.

В соответствии со ст. 8,10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять

потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах на русском языке (на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

С учетом изложенного, приобретать стеклоомывающую жидкость следует только в установленных местах торговли. При покупке необходимо обратить внимание на информацию на потребительской таре, вынесенную на этикетку, которая должна содержать сведения о производителе с указанием адреса, название продукции, ее назначение, состав, соответствие техническим условиям, по которым продукция изготовлена, сроки годности, меры предосторожности.

Специалистами Управления по Новгородской области в 2021 года было проведено 10 мероприятий по контролю в отношении организаций, в том числе реализующих стеклоомывающую жидкость, из них 8 внеплановых в рамках ФЗ № 248 - выборочный контроль на основании приказа Роспотребнадзора от 30.01.2017 № 43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», приказа Роспотребнадзора от 07.07.2021г. № 374 «О внесении изменений в приказ Роспотребнадзора от 30.01.2017г. №43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией» и 2 плановые проверки в отношении АО «Тандер» и ООО «Агроторг», нарушения были выявлены при одной проверке (10 %) ИП Егирев.

В ходе проведения проверок в организациях было осмотрено 321 литр стеклоомывающих жидкостей на сумму 18,2 тыс. рублей, из них забракован 51 литр стеклоомывающих жидкостей по маркировке и по превышению содержания метанола.

В рамках внеплановых мероприятий по контролю было отобрано 14 проб стеклоомывающих жидкостей для проведения лабораторных исследований на соответствие Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 г. № 299 на содержание метанола, не соответствовала 1 проба по превышению содержания метанола. Так, при проведении внеплановой проверки – выборочный контроль в отношении ИП Егирева были отобраны пробы:

Согласно информации на ценнике Dig Torg - Стеклоочиститель 5 л по цене 140 руб., штрих код товара на ценнике 2009700334130, иная маркировка на товар отсутствует, по цене 140 руб. в количестве 3 бутылок из остатка;

Незамерзающая омывающая жидкость - 30, объемом 4 л, "АРХАВТОХИМ", изготовитель ООО "Архавтохим", Архангельская область, г. Архангельск, ул. Мостовая, д. 1, корп. 3, произведено 4 квартал 2020 года, партия № 1, срок годности 5 лет, знак ЕАС, по цене 328 руб. в количестве 2 бутылок на остатке 9 штук.— для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно - эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010 года №299, в части безопасности продукции по показателю: метанол.

По результатам проведенных испытаний:

- 1) Стеклоочиститель 5л не соответствует требованиям «Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010 года № 299, по показателю Метанол.
- 2) Стеклоочиститель объемом 5л, по 140 руб., штрих код товара на ценнике 2009700334130 не соответствует требованиям главы II, раздел 5, подраздел I, п.1.4.1. и п.1.4.2. Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) от 28.05.2010 (с изменениями на 03 августа 2021 года) в части отсутствия на маркировке следующих сведений:
 - торговое название, данные о составе продукции и другие данные, позволяющие однозначно отличить конкретную продукцию от прочей продукции, обращающейся на рынке;
 - сведения о заявителе продукции, включая контактные данные для экстренных обращений, наименование либо торговое название, либо торговый знак, полный адрес и номер телефона стороны, несущей ответственность за размещение продукта на рынке (если заявитель не является изготовителем);
 - назначение продукции;
 - описание опасности (в том числе, возможно применение сигнальных слов или пиктограмм, принятых в установленном порядке в государствах-членах);
 - меры по предупреждению опасности;
 - идентификационные данные партии продукции;
 - срок годности, обозначаемой фразой "Годен (Использовать) до (месяц, год)", либо "Срок годности (месяцев, лет)" с указанием даты изготовления продукции или места на потребительской упаковке, где

эта дата указана;

- условия, соблюдение которых обеспечивает сохранность продукции в течение срока годности (при необходимости). В случае, если после окончания срока годности продукция может быть использована при условии корректировки назначения, об этом приводится соответствующая информация с указанием сведений о способах применения.

- 3) Незамерзающая омывающая жидкость-30, серия «СЕВЕР», произведено в 4-ом квартале 2020 года, партия № 1, объемом 4 л, изготовитель: ООО «АРХАВТОХИМ» Архангельская обл., г. Архангельск, ул. Мостовая, дом 1, корп. 3, не соответствует требованиям главы II, раздел 5, подраздел I, п.1.4.1. Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) от 28.05.2010 (с изменениями на 03 августа 2021 года) в части отсутствия на маркировке следующих сведений:

- торговое название, данные о составе продукции и другие данные, позволяющие однозначно отличить конкретную продукцию от прочей продукции, обращающейся на рынке;

- контактные данные для экстренных обращений, наименование либо торговое название, либо торговый знак, полный адрес и номер телефона стороны, несущей ответственность за размещение продукта на рынке (если заявитель не является изготовителем);

- описание опасности (в том числе, возможно применение сигнальных слов или пиктограмм, принятых в установленном порядке в государствах-членах);

- даты изготовления продукции.

Кроме того, согласно требованиям п. 1.4.2. Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) от 28.05.2010 (с изменениями на 03 августа 2021 года) в потребительской маркировке не отражен перечень ингредиентов, с указанием их содержания в процентах.

За выявленные нарушения в отношении индивидуального предпринимателя Егирева А.С. составлены протоколы об административных правонарушениях по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ и ч.2 ст.14.43 КоАП РФ.

Во избежание реализации продукции не соответствующей Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. № 299, направлены письма в Управления Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителей, поставщиков, выдачи свидетельств о

государственной регистрации для принятия мер в пределах полномочий госоргана.

2.1.5 Продажа товаров дистанционным способом

В настоящее время среди потребителей особую актуальность приобретает продажа товаров дистанционным способом.

При осуществлении покупки товара дистанционным способом необходимо знать про условия и особенности, отличающие торговлю дистанционным способом от продажи товаров в магазинах.

Продажа товаров дистанционным способом - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.



Рисунок 12

На нарушения прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом количество обращений за 2021 год осталось на уровне 2020 года и составило 82 обращения (82 - 2020 год и 2021 год). Обращения в основном были по поводу не соответствия описания товара, указанному на сайте; не возврате денежных средств за товар с недостатками; не принятии товара

продавцом и др. За отчетный период Управлением выдано 6 предостережений о недопустимости нарушений (за 2020 г-10 предостережений).

Так в декабре текущего года в адрес Управления поступило 2 обращения, согласно которых интернет-магазин отменил в одностороннем порядке заказы из-за отсутствия товара по указанным ценам. Сумма предварительной оплаты была возвращена автоматически, продавец признал свою ошибку в указании неверной (низкой) цены на товар и соответственно в продаже товара по цене указанной на сайте первоначально потребителю отказал.

Продавцу было выдано предостережение о недопустимости нарушений п. 12,13,14 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства № 2463 от 31.12.2020г.; ст.10, п.2 ст.26.1. Закона РФ «О защите прав потребителей».

Так в сентябре текущего года в адрес Управления поступило обращение, согласно которого потребителем был приобретен через интернет-магазин массажер механический, от которого в дальнейшем он захотел отказаться. Продавцом отклонена заявка на проверку качества, с указанием, в том числе, на то, что данный товар входит в перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату. Продавцу было выдано предостережение о недопустимости нарушений п.4 ст. ст.26.1 Закона о защите прав потребителей, п.22 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463.

Управление в пределах полномочий осуществляет судебную защиту прав потребителей. Всего за 2021 год подано 2 иска в защиту прав конкретных потребителей, которые были удовлетворены в пользу потребителей. Потребителям было присуждено 51,4 тыс.руб., из них компенсация морального вреда составила - 2,5 тыс. руб.

Так, Управление обратилось в суд с исковым заявлением о расторжении договора купли-продажи товара – внешнего аккумулятора Power Bank, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя к продавцу товара.

Суть исковых требований заключается в том, что Истец заключил с организацией Договор купли-продажи внешнего аккумулятора Power Bank. Ознакомившись с данным товаром, потребитель установил, что аккумулятор не подходит по техническим характеристикам.

Потребитель обратился через форму обратной связи в личном кабинете интернет-магазина с требованием возврата денежных средств. В удовлетворении требований ему было отказано. В ответе указано, что данный товар входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463.

Иск рассмотрен мировым судом, принято решение в пользу потребителя. По результатам рассмотрения иска потребителю присуждено: 1999 рублей (стоимость товара), 820 рублей (неустойка), 660 рублей (штраф), 500 рублей (моральный вред).

Кроме того, согласно ст.40 Закона, ч.1 ст.47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации Управление Роспотребнадзора до принятия решения судом первой инстанции вступало в дело по ходатайству лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

За 2021 год по вопросам продажи товаров дистанционным способом было дано 7 заключений (4 рассмотрено), удовлетворено требований потребителей в 100 % случаях. За 2020 год было дано 20 заключений в судах в целях защиты прав потребителей, из них рассмотрено было 18, удовлетворено 17 (94 %) .

Присуждено денежных средств в пользу потребителей в сумме 358,8 тыс.руб., из них компенсация морального вреда – 4,5 тыс.руб., за 2020 год было присуждено денежных средств в размере 926, 4 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда-35,5 тыс. рублей.

Так в декабре 2021 года в адрес Управления поступило 2 обращения, согласно которым интернет-магазин отменил в одностороннем порядке заказы из-за отсутствия товара по указанным ценам. Сумма предварительной оплаты была возвращена автоматически, продавец признал свою ошибку в указании неверной (низкой) цены на товар и соответственно в продаже товара по цене указанной на сайте первоначально потребителю отказал.

В соответствии со ст.10, ст.26.1 Закона о защите прав потребителей продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию о цене товара и об условиях его приобретения.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия

о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю (п. 13 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства № 2463 от 31.12.2020г.).

Согласно п. 3 ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации, отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

Продавцу было выдано предостережение о недопустимости нарушений п. 12,13,14 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020г.; ст.10, п.2 ст.26.1. Закона РФ «О защите прав потребителей».

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области обратилось в суд с исковым заявлением о расторжении договора купли-продажи товара – внешнего аккумулятора Power Bank, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя к продавцу товара.

Суть исковых требований заключается в том, что Истец заключил с организацией Договор купли-продажи внешнего аккумулятора Power Bank. Ознакомившись с данным товаром, потребитель установил, что аккумулятор не подходит по техническим характеристикам.

Потребитель обратился через форму обратной связи в личном кабинете интернет-магазина с требованием возврата денежных средств. В удовлетворении требований ему было отказано. В ответе указано, что данный товар входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

В соответствии с п. 22 Правил № 2463 при дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона "О защите прав потребителей".

При дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в

случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца (пункт 41 Правил № 2463).

В соответствии с п. 4 ст.26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" при отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Согласно п.1 ст.23 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Иск рассмотрен мировым судом, принято решение в пользу потребителя. По результатам рассмотрения иска потребителю присуждено: 1999 рублей (стоимость товара), 820 рублей (неустойка), 660 рублей (штраф), 500 рублей (моральный вред).

Управлением было дано заключение по исковому заявлению потребителя, согласно которого продавцом было не удовлетворено требование в добровольном порядке в отношении некачественного товара.

Потребитель неоднократно обращался в адрес продавца по поводу обнаружения в товаре недостатка, претензии отклонялись с формулировкой - брак не подтвержден. Покупатель был вынужден самостоятельно провести экспертизу, после чего денежные средства в размере 11276 руб. были возвращены.

Потребитель воспользовался своим правом и обратился в судебный орган за возмещением все убытков, понесенных в связи с приобретением некачественного товара.

Решением Мирового суда требования потребителя были удовлетворены частично и принято решение о взыскании с продавца в пользу потребителя неустойку в размере 10664 руб., компенсацию морального вреда в размере 3000 руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 6832 руб., расходы на получение информации в размере 703 руб., а всего взыскать 21 199 руб.

Управлением было дано заключение по исковому заявлению потребителя, согласно которому продавцом был нарушен срок гарантийного ремонта товара.

Потребитель обратился в адрес продавца с заявлением о возврате денежных средств, на что был получен отказ в удовлетворении требования о возврате денежных средств.

Решением Мирового суда требования потребителя были удовлетворены и принято решение о взыскании с продавца в пользу потребителя уплаченной за товар суммы в размере 4890 руб., неустойку за нарушение срока удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы в размере 733 руб., компенсацию морального вреда в размере 500 руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 3061 руб. 50 коп, а всего взыскать 9184 руб. 50 коп.

По результатам обращений на продажу товаров дистанционным способом потребителям были даны консультации и разъяснения в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, информация о правах и механизме реализации своих прав.

2.2. Финансовые услуги

Вопрос совершенствования практики реализации Роспотребнадзором и его территориальными органами имеющихся надзорных полномочий по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг в административном и гражданско-правовом порядке всецело сохраняет свою актуальность, поскольку эффективная защита прав потребителей в данной области, также как и вопросы повышения финансовой грамотности населения, по мере развития финансовой сферы становятся все более значимым индикатором состояния рынка финансовых услуг с точки зрения его доступности, открытости и прозрачности.



Рисунок 13

Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее-Управление) последовательно и системно проводит работу, направленную на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг. Финансовые услуги, и, прежде всего, потребительское кредитование являются наиболее сложным сегментом потребительского рынка.

Управлением за 2021 год проведено 2 внеплановых проверки по обращениям граждан на нарушение их прав кредитными организациями, кроме того по итогам рассмотрения 4 письменных обращений в соответствии со ст.ст.28.1., 28.7 КоАП РФ было возбуждено 4 дела об административных правонарушениях с проведением административных расследований (2020 г.- 8 мероприятий по контролю, из них: 3 внеплановых мероприятий по контролю, из них: два по обращениям потребителей и одно по исполнению ранее выданного Управлением предписания, а также было возбуждено 5 дел об административных правонарушениях по обращениям потребителей; 2019г.-14 мероприятий по контролю, в том числе 10 – внеплановых проверок, из которых 8 по обращениям граждан на нарушение их прав кредитными организациями, 2 по исполнению ранее выданных предписаний об устранении выявленных нарушений, возбуждено 4 дела об административных правонарушениях.

За 2021 год в адрес Управления и Центра по информированию и консультированию потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее - Центр) всего поступило 305 обращений на нарушение прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг (2020 г.-293).

В Управление поступило 70 письменных обращений (69-от граждан, 1-от общественной организации), количество обращений увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года в 1,5 раза (2020 г.-46); 92 обращения рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления (2020 г.-110); Центром было рассмотрено 143 обращения граждан (2020 г.-137).

Два письменных обращения явились основанием для проведения внеплановых проверок (2019г. - 8), по 4 обращениям потребителей было возбуждено 4 дела об административных правонарушениях в отношении кредитных организаций (2019г. - 4).

В общем числе поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей, обращения, касающиеся нарушения прав потребителей кредитными организациями составляют 5, % (2020 г.-3,3 %, 2019 г. – 4,4 %). В структуре обращений жалобы, связанные с оказанием финансовых услуг, находятся на четвертом месте после сферы торговли, оказания услуг ЖКХ, бытовых услуг.

Граждане жаловались на нарушения их прав следующими организациями: ПАО «Совкомбанк», ПАО «Росгосстрах», ООО МКК «Денежная истина», ПАО «Сбербанк», АО «Почта банк», ООО «Микрофинансовая компания новое финансирование», ООО «Сетелем банк», КБ «Ренессанс кредит», АО «Россельхозбанк», ООО «Микрокредитная компания «Перигелий».

Структура обращений:

- на нарушения прав потребителей организациями банковского сектора при заключении (исполнении) кредитного договора поступило 112 обращений, (2020 г.-108);
- на предоставление (использование) пластиковой карты поступило 14 обращений (2020 г.-8);
- на заключение (исполнение) договора банковского вклада – 9 обращений (2020 г.-1);
- по иным основаниям, в том числе страховым услугам- 170 обращений, обращений (2020 г.-176).

Основная доля обращений связана с не удовлетворением требований (претензий) имущественного характера. Также причинами обращений граждан послужили:

- не доведение до потребителей перед заключением договора необходимой информации об услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора, в том числе, о возможности выбора страховой организации и выгодных условий страхования, проектах графиков платежей и расчетов полной стоимости кредита в двух вариантах: со страхованием и без страхования (для обеспечения выбора наиболее приемлемых условий);
- включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей;
- не доведение до сведения потребителя достоверной информации о приобретаемых услугах, общей стоимости услуг, обеспечивающих возможность их правильного выбора.
- навязывание дополнительных платных услуг при заключении договоров займа и др.

По результатам рассмотрения обращений потребителям были даны разъяснения об их правах и механизме их реализации, так как требования потребителей носили имущественный характер, даны разъяснения о полномочиях Управления и о порядке судебной защиты прав потребителей на основании норм Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона о защите прав потребителей с одновременным разъяснением оснований возможного участия Управления в такой защите.

По результатам рассмотрения обращений Управлением в соответствии с ч 1 ст.49 ФЗ №248 от 31 июля 2020 «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» исполнителям финансовых услуг выдано 5 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей.

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» направлено по подведомственности 27 обращений в Управление Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг.

Таблица №19

Результаты контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления финансовых услуг

Результаты контроля	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Проведено проверок, всего	10	15	14	10	3	2
Проведено административных расследований	15	14	14	4	5	4
Составлено протоколов об административном правонарушении	39	33	38	24	10	10
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	39	33	38	18	8	9
Вынесено постановлений о прекращении дела	-	-	-	-	-	-
Обжаловано постановлений со стороны банков, страховых организаций	22	28	28	18	7	6

Характер выявленных нарушений:

- включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей (одностороннее изменения Банком общих условий кредитного договора, тарифов Банка; уступка Банком третьим лицам прав (требований) по Договору; взимание Банком платы за оформление карты и др.);

- не доведение до сведения потребителя необходимой и достоверной информации о дополнительных платных услугах при заключении кредитного договора;

- договоры выполнены мелким шрифтом, что крайне затрудняет визуальное восприятие текста, не позволяет потребителю получить полную информацию об оказанной услуге.

По окончании проведения КНМ и административных расследований в отношении исполнителей финансовых услуг составлено 10 протоколов об административных правонарушениях:

- по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – 4 протокола в отношении: ПАО «Совкомбанк» (2 протокола), ООО «Сетелем банк»; ПАО «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу»;
- по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ – 1 протокол в отношении АО «Россельхозбанк»;
- по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – 4 протокола в отношении: АО «Россельхозбанк», ООО «Сетелем банк», ПАО «Почта банк»; ПАО «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу»;
- по ст. 19.7 КоАП РФ – 1 протокол в отношении ПАО «Совкомбанк»

По результатам рассмотрения протоколов вынесено 9 постановлений о назначении административного наказания, наложено штрафов на общую сумму 86 тыс. рублей; выдано 4 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В судах на рассмотрении находится 6 заявлений о признании недействительными постановлений, предписаний, представлений Управления, по 4 делам решения приняты в пользу Управления, 2 заявления находятся на рассмотрении в суде первой инстанции.

Наиболее распространенной формой участия Управления в защите прав потребителей в судах общей юрисдикции является вступление в процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав конкретных потребителей на основании и в порядке, установленном взаимосвязанными положениями статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) и статьи 40 Закона №2300-1.

Управлением в сфере предоставления финансовых услуг (банковских, страховых) было дано 13 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, рассмотрено 6 исков, присуждено потребителям 717, 4 тыс. руб., из них в счет возмещения морального вреда- 11,0 тыс. рублей.

За 2021 год на сайте Управления дано 64 разъяснения потребителям по финансовым услугам. В отношении 29 организаций – исполнителей финансовых услуг проведено 72 профилактических мероприятия (консультации, разъяснения, предостережения и др. мероприятия).

Пример:

По итогам проведения внеплановой документарной проверки в отношении АО «Россельхозбанк» по обращению потребителя (вход. № 1110 от 21.07.2021 г.) на нарушение прав потребителя при заключении кредитного договора было установлено, что юридическое лицо – АО «Россельхозбанк» допустило нарушение требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, выразившееся в следующем: между потребителем и АО «Россельхозбанк» был заключен кредитный договор № 2008111/0119 от 29.10.2020, согласно которому потребителю был представлен кредит в размере 930.000 рублей по ставке 12,73 % сроком возврата не позднее 29.10.2025 года.

При оформлении кредита, сотрудник Банка выдал для подписания, помимо кредитного договора, Заявление на присоединение к Программе страхования №1 (далее - Программа страхования №1), Анкету-Заявление на предоставление кредита.

Согласно, выписки по счету № 40817810308110004380 потребителя за период с 29.10.2020 по 30.10.2020 с потребителя также взыскана сумма в размере 9500 рублей за оплату страхового продукта «Защита Ваших близких» полис № ММ -11-10-2527743 от 29.10.2020 г.

Оформлению и подписанию кредитного договора предшествовало заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита. В приложении к Анкете-заявлению на предоставление кредита указано, что потребитель дает согласие на сознательное и добровольное присоединение к программе коллективного страхования, предусматривающего страхование рисков.

При этом указанная Анкета-заявление не содержит информации относительно стоимости предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги («Защита Ваших близких» размер страховой премии), отсутствует данная информация и в согласии на дополнительные услуги от 28.10.2020г. что является нарушением положений статьи 10 Закона о защите прав потребителей и части 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», выразившимся в не доведении надлежащим образом до заемщика полной и достоверной информации об оказываемой дополнительной услуге в анкете-заявлении о предоставлении кредита и кредитном договоре.

Соответствующая информация, обеспечивающая возможность правильного выбора потребителем услуги, должна быть известна заемщику до момента подписания им соглашения с кредитной организацией. При этом законодателем четко определено, что стоимость любой дополнительной услуги, в частности услуги страхования, обособленно от стоимости кредита и стоимости иных услуг должна быть доведена до заемщика именно в

заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа). В этом же документе заемщику должна быть обеспечена возможность согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату таких дополнительных услуг.

Кроме того, АО «Россельхозбанк» в рамках внеплановой документарной проверки была предъявлена анкета-заявление на предоставление кредита (далее - Анкета) и Приложение к Анкете-Заявлению, за подписью гражданина Ильина Петра Михайловича при проведении правового анализа условий Анкеты установлено, что только разделы Анкеты-заявления и разделы Приложения к Анкете-Заявлению выполнены шрифтом 2 мм, содержание разделов выполнены мелким шрифтом, что не обеспечивает его удобочитаемость. Размер высоты прописных букв бланка Анкеты составляет от 0,8 до 1 мм и приводит к зрительной нагрузке при чтении и общему утомлению, что не позволяет потребителю ознакомиться доступным способом с условиями Анкеты при получении полной информации для компетентного выбора.

Пункт 3.3 ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 №2004-ст) (ред. от 14.05.2018) прямо указывает, что для оформления документов рекомендуется использовать размеры шрифтов № 12, 13, 14. Информация должна быть доведена до сведения клиента таким образом, чтобы клиент мог понять ее и учесть при принятии решения о приобретении соответствующей услуги

Размер шрифта официального издания (договора) должен составлять не менее 2 мм, что обеспечивает удобочитаемость текста договора с целью соблюдения прав потребителей на получение полной информации для компетентного выбора услуги при предоставлении кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других, предоставляемых финансовыми организациями услуг. Указанная правовая позиция также подтверждена и в постановлении Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29.09.1994 № 7 (в ред. от 11.05.2007), а впоследствии также подтверждена и в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

При проведении правового анализа условий представленных банком документов, установлено, что Правила предоставления физическим лицам потребительских кредитов без обеспечения (Приложение 7 к Положению по предоставлению и сопровождению потребительских кредитов физических лиц № 584-П (приказ АО «Россельхозбанка» от 14.06.2013 г. № 293-ОД),

Индивидуальные условия договора (соглашение Соглашения № 2008111/0119 от 29.10.2020г) содержат условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно

п. 4 Соглашения № 2008111/0119 от 29.10.2020 индивидуальные условия договора потребителя, предусматривающие возможность одностороннего изменения банком процентной ставки по кредиту в связи с отказом заемщика от страхования жизни и здоровья без заключения между сторонами в письменной форме соответствующего соглашения.

п. 15 Соглашения № 2008111/0119 от 29.10.2020 г - индивидуальные условия договора потребителя, при котором Банк обуславливает заключение кредитного договора обязательным присоединением к программе добровольного коллективного страхования жизни и здоровья, то есть фактически заключением договора страхования, в то время как обязанность заемщика страховать свою жизнь и здоровье для целей заключения кредитного договора не предусмотрена законодательством.

п. 4.5 Правил предоставления физическим лицам потребительских кредитов без обеспечения, являющихся неотъемлемой частью соглашения (Приложение 7 к Положению по предоставлению и сопровождению потребительских кредитов физических лиц № 584-П), включение условия о возможности безакцептного списания банком денежных средств со счетов заемщика у кредитора, фактически ставит потребителя в ситуацию, когда он не обладает информацией когда, каким образом и в каком размере находящиеся на счету денежные средства будут списаны и тем самым лишается установленных гарантий на безопасность, сохранность денежных средств, находящихся на его счете.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства АО «Россельхозбанк» привлечено к административной ответственности : по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ – штраф в размере 30,0 тыс. рублей, по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ- штраф в размере 15,0 тыс. рублей, также Банку было выдано предписание о прекращении выявленных нарушений. Банк, не согласившись с вынесенными Управлением решениями обжаловал действия Управления в Новгородском Арбитражном суде и в 14 Апелляционном суде (г.Вологда), решениями судов действия Управления признаны законными.

**Управление Роспотребнадзора по Новгородской области
взаимодействует по вопросам рассмотрения обращений граждан о
нарушении их прав при оказании финансовых услуг с Отделением по
Новгородской области Северо-Западного главного управления
Центрального банка РФ**

С 2018 года на территории Новгородской области реализуется приоритетный региональный проект «Повышение и финансовой и налоговой грамотности населения» (далее проект). Миссия проекта - формирование у

населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам.

В ходе реализации проекта за 2021 год проведено 12825 мероприятий как в онлайн, так и оффлайн формате. Зафиксировано 211 690 участий граждан в мероприятиях проекта. По отчетным данным 2752 жителям оказаны консультации посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных, в том числе на базе МФЦ, торговых центров.

Вопросы защиты прав потребителей рассматриваются в рамках мероприятий для студентов Новгородского университета - «Академические часы финансовой культуры в НовГУ».

Мероприятия проекта направлены на решение таких актуальных проблем, как излишняя закредитованность населения, формирование сбережений, защита прав потребителей при оказании финансовых услуг, планирование жизни на пенсии, а также грамотная оценка рисков на рынке финансовых услуг и уплата налогов.

Уровень финансовой грамотности влияет на использование безналичных денежных средств. 86% населения используют банковские карты. На 4,8 млн. руб. возрос объем вкладов (депозитов) и других привлеченных средств физических лиц.

В Новгородской области отмечены преступления, совершаемые с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, которые направлены на хищение денежных средств граждан путем обмана или злоупотребления доверием. Потерпевшие перечисляют мошенникам кредитные средства, что существенно ухудшает их финансовое состояние. Жертвами мошенников становятся не только пожилые люди, но и молодые граждане. В связи с этим в эфир Новгородского областного телевидения регулярно приглашаются сотрудники прокуратуры, полиции и эксперты банков по безопасности. Также информация публикуется в сетевых СМИ «53 новости» и портале «Новгородские ведомости», печатной версии областной газеты «Новгородской области», муниципальных газетах городов и районов. Ведется планомерная работа по предупреждению случаев мошенничества и в социальных сетях СМИ.

Видеоматериалы по профилактике дистанционного мошенничества размещены на официальном сайте <https://mfc53.novreg.ru> и официальных группах в социальных сетях ГОАУ «МФЦ». Трансляция видеоматериалов запущена на мониторах в 24 центрах «Мои Документы» Новгородской области.

Создано официальное сообщество проекта в социальной сети «ВКонтакте» «ФинГрам 53», в которой ведется активная пропаганда грамотного финансового поведения жителей региона. Сообщество позволяет напрямую обратиться с инициативами в отношении реализации проекта, задать необходимые вопросы. Проводятся анонсы горячих линий,

проводимых Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг. За 2021 год произведено 295 публикаций, охват населения составил 157622 человека. Добиться таких результатов позволяет совместная работа

Правительства Новгородской области с Банком России, Федеральной налоговой службой, Роспотребнадзором, Новгородским университетом, коммерческими банками и страховыми компаниями.

2.3. Жилищно-коммунальные услуги



Рисунок 14

Сфера жилищно-коммунальных услуг по-прежнему лидирует по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг.

Таблица № 20

	2019	2020	2021
Поступило жалоб всего	241	174	117
Из них устных обращений	15	28	10
Рассмотрено письменных жалоб, всего	243	172	114

В 2021 году поступило 117 обращений, в связи с нарушениями в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, из них 10 обращений устного характера, что составляет 8,5% от общего количества жалоб (2020г. – 16,1%).

Рассмотрено 114 обращений (97,4%), из них по 76 (65,0%) даны разъяснения, 77 (65,8 %) содержали вопросы, входящие в компетенцию иных органов и были направлены по подведомственности.

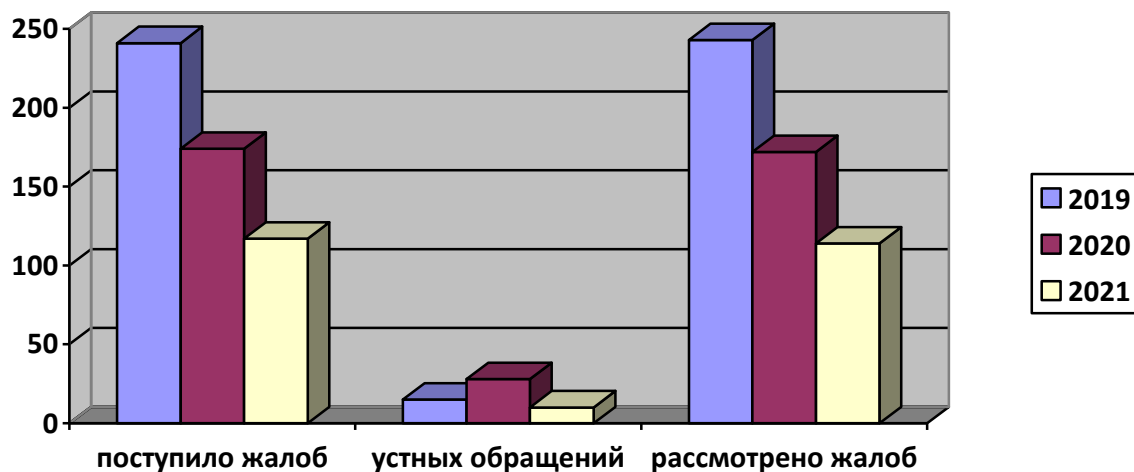


Рисунок 15

Жалобы касались следующего:

- непредставление Управляющими компаниями обязательной информации об оказываемых услугах и исполнителе услуг;
- доведение недостоверной информации о задолженности за коммунальные услуги;
- несогласие с перерасчетом платы за коммунальные услуги, проведенными ресурсоснабжающими организациями за предыдущий период;
- ненадлежащее содержание общедомового имущества (отсутствие ремонтов в подъездах, протекание крыш, ненадлежащее оборудование контейнерных площадок и т.п.);
- неудовлетворительное качество питьевой воды и др.

Пример:

Так при рассмотрении обращения потребителя на действия филиала АО «Газпромгазораспределение» Великий Новгород, Управлением было установлено, что потребитель сдала на гарантийный ремонт и его повторную установку газовый счетчик «Гранд-1,6» в филиал АО «Газпромгазораспределение» Великий Новгород, где приобретался этот счетчик, что подтверждено квитанцией на прием в ремонт газового счетчика.

Несмотря на многочисленные обращения, до настоящего времени счетчик не установлен.

В результате бездействия филиала АО «Газпромгазораспределение», потребитель была вынуждена самостоятельно применять различные меры для установке счетчика (выяснить место нахождения бывшего счетчика, купить новый счетчик, по словам мастера не подходящего к установке для учета потребления газа и др.), что в конечном счете привело к увеличению объемов потребления газа (с 2,0м³ до 10 м³ в месяц), в выставляемых на оплату счетах филиалом АО «Газпромгазораспределение».

Согласно п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В соответствии с п. 1 статьи 20 Закона № 2300-1, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней

Как следует из ст. 20 Закона № 2300-1 и предоставленной квитанции, срок выполнения ремонта 45 дней. Однако АО «Газпромгазораспределение» были нарушены сроки выполнения работ, что привело к нарушению требований, п. 1 ст. 20 Закона, и как следствие ст. 23 Закона № 2300-1, п. 29 Правил № 55.

Учитывая изложенное, АО «Газпромгазораспределение» не исполнило должным образом свои организационно-распорядительные функции, не проявило ту степень заботливости и осмотрительности, какая требовалась от него в целях надлежащего исполнения положений законодательства, не предприняло всех возможных, необходимых и зависящих от него мер по исполнению данных обязанностей и соблюдению правил и норм законодательства.

С целью предостережения недопустимости нарушения обязательных требований, в соответствии с частями 5 - 7 ст. 8.2 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», АО «Газпромгазораспределение» было

объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Всего в ходе рассмотрения обращений потребителей и проведения административных расследований по обращениям граждан на нарушение их прав было составлено 2 протокола об административных правонарушениях (2020г. - 4).

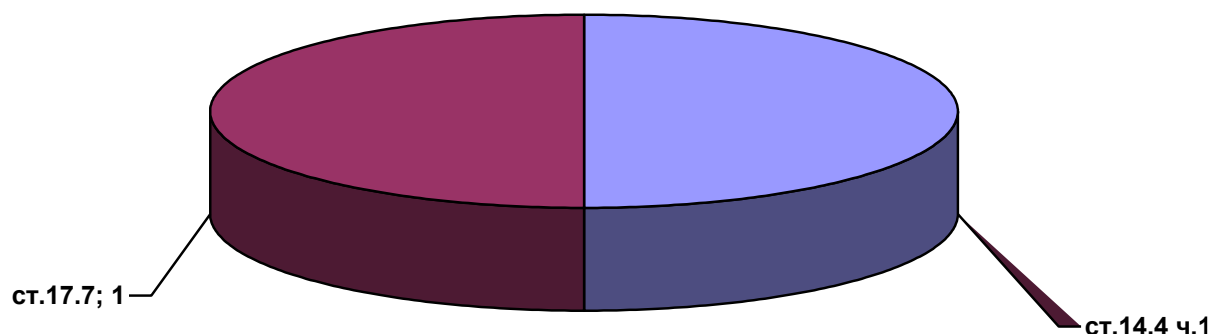


Рис. 16. Структура правонарушений в сфере ЖКХ в 2021 году по статьям КоАП РФ

Так, при рассмотрении обращения потребителя, направленного в адрес Управления Прокуратурой Пестовского района, в отношении Общества с ограниченной ответственностью «ГНС-Новгород» было проведено административное расследование и установлено следующее.

Как следует из заявления потребителя, 08.05.2021 г. она с сыном около своего дома производила обмен пустого (использованного) газового баллона на баллон со сжиженным углеводородным бытовым газом у Общества с ограниченной ответственностью «ГНС-Новгород» (далее – ООО «ГНС-Новгород»).

При приеме от нее пустого газового баллона по требованию представителя ООО «ГНС-Новгород» ею была уплачена сумма 832 рубля в связи с тем, что наступил срок периодического освидетельствования представленного ею на обмен баллона, а также 1057 рублей за наполненный сжиженным углеводородным газом баллон с доставкой.

Потребителю не были выданы товарный и кассовый чеки (в которых помимо обязательных сведений должны быть указаны номер газового баллона, масса газа в баллоне, цена товара и дата продажи, товарный чек также должен содержать подпись лица, непосредственно осуществляющего

продажу) и предложено для этого приехать в г. Пестово, заплатив при этом еще и за дорогу.

Также в заявлении указано, что при обмене газового баллона присутствовал специалист Администрации Богословского сельского поселения (опрошена в качестве свидетеля, протокол опроса от 23.11.2021 г.).

В присутствии потребителя был произведен осмотр переданного ей газового баллона. При осмотре паспорта данного баллона (металлической таблички в верхней части баллона) установлено, что баллон № ...9200 (первые 2 цифры номера баллона не читаемы), отсутствуют сведения о марке газа и его физико-химических показателях в нарушение п. 138 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), в соответствии с которым информация о газе и газовых баллонах должна содержать сведения о марке газа и его физико-химических показателях, о техническом состоянии газового баллона (номер баллона, масса порожнего баллона, дата его изготовления и дата очередного технического освидетельствования, рабочее и пробное давление, вместимость). Такие сведения указываются на поверхности баллона или на прикрепленной к нему пластине.

При обмене газового баллона и передаче оплаты потребителю не были выданы кассовый и товарный чеки, текст правил по безопасному пользованию газом в быту в нарушение п. 140 Правил № 354, п. 5 ст. 4, п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (подтверждается протоколами опроса потребителя и специалиста Администрации Богословского сельского поселения от 23.11.2021 г.).

При продаже газового баллона оборудование для контрольного взвешивания у продавца отсутствовало, что не позволило потребителю определить количество заправленного в переданном баллоне газа в нарушение п.137 Правил №354, в соответствии с которым потребитель вправе потребовать провести контрольное взвешивание газовых баллонов в его присутствии.

В соответствии с п.2 Правил № 354 «коммунальные услуги" – это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

А "коммунальные ресурсы" - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ

в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме.

Согласно пп. «д» п. 4 Правил № 354 продажа бытового газа в баллонах является коммунальной услугой газоснабжения.

Таким образом, ООО «ГНС-Новгород» оказало потребителю коммунальную услугу газоснабжения (реализацию коммунального ресурса баллона со сжиженным углеводородным бытовым газом) ненадлежащего качества, не соответствующую обязательным требованиям, предусмотренным законом и в установленном им порядке.

За указанное нарушение ООО «ГНС-Новгород» было привлечено к административной ответственности по статье ч. 1 ст.14.4 КоАП РФ, а также было выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

По итогам рассмотрения административных дел по результатам проведенных мероприятий по надзору за нарушения прав потребителей в сфере ЖКУ вынесено 2 постановления (2020г.- 4), в том числе по статьям КоАП РФ:

- ч.1 ст.14.4 «Оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ, либо оказания населению услуг»;
- ст.17.7 «Невыполнение законных требований прокурора, следователя, дознавателя или должностного лица, осуществляющего производство по делу об административном правонарушении». Общая сумма наложенных штрафов составила – 20,0 тыс. руб. (в 2020г. – 20,0 тыс. руб.).

Защита прав потребителей, осуществляемая судом, обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей и является важнейшим способом защиты прав потребителей.

Дача заключений по делам о защите прав потребителей представляет собой наиболее перспективный и поэтому самый распространенный вид участия Управления как уполномоченного федерального органа исполнительной власти в судебной защите потребителей.

За 2021 год Управлением, в сфере ЖКХ дано 11 заключений (2020г.- 14), из них рассмотрено 6, удовлетворено 5. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 171 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 5,5 тыс. рублей.

Было также подано в суд 2 иска в защиту неопределенного круга потребителей в отношении исполнителей коммунальных услуг.

Так, территориальным отделом Управления в Валдайском районе подано исковое заявление в защиту прав неопределенного круга потребителей к Обществу с ограниченной ответственностью «Строительное Управление №53» (далее - ООО «СУ-53»), Администрации Валдайского муниципального

района об обязанности привести качество питьевой воды, подаваемой жителям д. Ивантеево, Валдайского района в соответствие с санитарно - эпидемиологическими требованиями.

Основанием для подачи иска явились факты совершения противоправных действий, нарушающих права и законные интересы неопределенного круга потребителей, которые должны быть прекращены, а также факты нарушений требований действующего законодательства, выявленные территориальным отделом в ходе проведения административного расследования.

В ходе проведения административного расследования было установлено, что жителям д. Ивантеево Валдайского района осуществляется подача питьевой холодной воды, не отвечающей требованиям санитарных Правил.

Согласно протоколу лабораторных испытаний № 1939 от 08.02.2021 г. филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проба воды из источника водоснабжения (артскважины) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01, а именно: по показателю железо – $0,81 \pm 0,16 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $0,3 \text{ мг/дм}^3$, по показателю мутность (по каолину) – $1,6 \pm 0,3 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $1,5 \text{ мг/дм}^3$.

В результате этого, из артезианской скважины по водопроводным сетям, питьевая вода, не соответствующая требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01, поступает жителям дома № 2 по ул. Озерная д. Ивантеево Валдайского района.

Так, согласно протоколу лабораторных испытаний № 1936 от 08.02.2021 г. филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», проба воды, отобранная в квартире 1 дома № 2 по ул. Озерная, Валдайского районане соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: по показателю железо – $0,82 \pm 0,16 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $0,3 \text{ мг/дм}^3$, по показателю мутность – $1,9 \pm 0,4 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $1,5 \text{ мг/дм}^3$ Проба воды, отобранная в квартире 32 дома № 2 по ул. Озерная, Валдайского районане соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: по показателю железо – $1,51 \pm 0,23 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $0,3 \text{ мг/дм}^3$, по показателю мутность – $1,7 \pm 0,3 \text{ мг/дм}^3$, при гигиеническом нормативе - не более $1,5 \text{ мг/дм}^3$

В соответствии с ч. 1 ст. 4 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» - продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору, а в соответствии с ч.5 ст.4 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к

товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Согласно ст. 7 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга – в данном случае коммунальная услуга «холодное водоснабжение» при обычных условиях его использования была безопасна для жизни, здоровья потребителей, окружающей среде, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

В соответствии с пп. "а" п. 31 гл. 4 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ № 354 от 6.05.2011 г. (далее Правила) исполнитель обязан: предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Согласно пп. "а" п. 33 гл. 5 Правил, потребитель имеет право: получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества.

В соответствии с ст. 19 Федерального закона РФ от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» питьевая вода должна быть безопасной в эпидемиологическом и радиационном отношении, безвредной по химическому составу должна иметь благоприятные органолептические свойства. Организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение с использованием централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, обязаны обеспечить соответствие качества питьевой воды, указанных систем санитарно-эпидемиологическим требованиям. Население городских и сельских поселений должно обеспечиваться питьевой водой в приоритетном порядке в количестве, достаточном для удовлетворения физиологических и бытовых потребностей.

Таким образом, ООО «Строительное Управление № 53», осуществляя деятельность по водоснабжению жителей д. Ивантеево Валдайского района холодной питьевой водой ненадлежащего качества, нарушило права потребителей на качество и безопасность предоставляемой услуги по холодному водоснабжению, а равно нарушает требования санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Вместе с тем, соответствующие нарушения допущены ООО «Строительное Управление № 53» в результате бездействия со стороны

Администрации Валдайского муниципального района, выразившегося в непринятии своевременных мер по обеспечению жителей д. Ивантеево Валдайского района питьевой водой надлежащего качества.

Непринятие своевременных мер по обеспечению населения питьевой водой надлежащего качества, ставит под угрозу безопасность жизни и здоровья граждан. Поскольку, наличие в питьевой воде высокого содержания железа, приводит к неблагоприятному воздействию на слизистые и кожу, способствует возникновению аллергических реакций. Железо придает неприятную красно-коричневую окраску, ухудшает вкус воды, вызывает развитие железобактерий, отложение осадка в трубах и их засорение. Длительное воздействие питьевой воды с нарушением гигиенических нормативов по химическим компонентам увеличивает риск заболеваний органов кровообращения, пищеварения, эндокринной системы, мочевыводящих путей. Медико-демографическая ситуация последних лет подтверждает неблагополучие в состоянии здоровья населения. Подача такого качества питьевой воды населению опасна и вредна по химическому составу, нарушает права неопределенного круга лиц, проживающих и временно находящихся на д. Ивантеево Валдайского района. Иск удовлетворен в пользу Управления.

На территории региона в рамках заключенного соглашения осуществляется взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области с целью эффективного и согласованного проведения контрольно-надзорных мероприятий в жилищной сфере.

За период 2021 года 134 обращения граждан были перенаправлены в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, для принятия мер в пределах полномочий.

Наряду с этим, за период 2021 года органами государственного жилищного надзора в территориальные отделы Управления было направлено **16** обращений, а также в адрес Управления были направлены материалы проверки, на основании которой были установлены нарушения санитарного законодательства.

Пример

Так при проведении обследования объекта надзора: ООО «Управление территориями» жилой фонд Новгородский район д. Савино ул. Центральная, было установлено, ООО «Управление территориями» на территории Новгородского района д. Савино ул. Центральная, д.б, которое обязано проводить профилактические мероприятия, направленные на безопасность здоровья человека, выполняемых и оказываемых услуг, а так же как юридическое лицо эксплуатирующее внутридомовые сети, совершило административное правонарушение, выразившееся в том, что не обеспечило

распределение доброкачественной холодной воды в зоне ответственности на вводе в жилой дом , а именно:

- согласно результата лабораторных исследований №17508 от 27.08.2021г (вх.№7647 от 31.08.2021г.) и экспертного заключения №03-К/53-20/4736-2021 холодная вода на вводе в дом из спускного крана после водомера не соответствует по санитарно-химическим показателям: железо – $3,0 + 0,5$ мг/дм³ (при норме – «не более 0,3»), мутность - $6,4 + 1,3$ мг/дм³ (при норме – «не более 1,5»), что не соответствует требованиям СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания" и привело к ухудшению качества холодной воды по показателю «Железо» - $0,60 + 0,12$ мг/дм³ из крана на кухне квартиры заявителя №1 (протокол лабораторных исследований №17506 от 27.08.2021г (вх.№7646 от 31.08.2021).

Установлено нарушение обеспечения безвредности воды систем централизованного водоснабжения в части предупреждения загрязнения воды. Поступление в организм больших количеств железа вызывает состояние, известное как гемохроматоз, когда в результате накопления железа развивается поражение тканей. Избыточное количество железа неблагоприятно воздействует на кожу человека, влияет на морфологический состав крови, может быть причиной возникновения аллергических реакций. Длительное воздействие соединений железа способно вызвать в организме человека нарушения хронического характера и патологии.

Таким образом, существовала потенциальная угроза возникновения массовых неинфекционных заболеваний людей указанного жилого дома, а также нарушаются права потребителей на получение доброкачественной питьевой воды, что является нарушением ст.2,8, 9,10,11,19 Закона №52-ФЗ от 30.03.99г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.»; раздела 3 таблицы 3.13 СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания". За выявленные нарушения требований действующего законодательства исполнитель коммунальных услуг привлечен к административной ответственности по ст.6.3 КоАП РФ и 6.5 КоАП РФ, а также было выдано 2 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которые исполнены в установленные сроки.

Сведения о полноте рассмотрения обращений потребителей на качество жилищно-коммунальных услуг дополняет работа Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области в 2021 году.

В целях исполнения государственных функций и реализации полномочий в сфере государственного надзора за использованием и

сохранностью жилищного фонда независимо от его формы собственности, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, соответствием жилых помещений, качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям законодательства, в 2021 году специалистами Комитета было обследовано 6635,8 тыс. кв. м общей полезной площади жилых домов. В адрес Комитета поступило 5362 обращения, что на 22% больше чем в 2020 году. Все обращения, требующие ответа, поставлены на контроль, рассмотрены в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Должностными лицами Комитета приняты необходимые меры, и даны соответствующие ответы заявителям. По вопросам, не относящимся к полномочиям, подготовлены и направлены заявителям разъяснения.

Комитетом в 2021 году проведено 1788 мероприятий по государственному контролю в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. Выявлено 1231 правонарушение, в том числе 1159 нарушений обязательных требований законодательства и 72 нарушение невыполнения предписаний.

По результатам мероприятий составлен 1711 акт, выдано 702 предписания. В соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) вынесено 730 постановления об административном правонарушении, наложено административных штрафов на сумму 2915,3 тыс. руб.

В результате принятых мер 84% предписаний устранено в предписанные сроки.

Составлено и направлено по подведомственности в суд 10 протоколов об административном правонарушении, предусмотренном частью 1 статьи 19.4.1. КоАП РФ за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора по проведению проверок или уклонение от таких проверок.

10 протоколов составлено и направлено в суд на рассмотрение по части 2 статьи 19.4.1. КоАП РФ за действия (бездействие), предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие невозможность проведения или завершения проверки.

Кроме того, ввиду выявленных нарушений предписанных сроков выполнения необходимых работ, были составлены и направлены на рассмотрение в суд 36 протоколов по части 1 статьи 19.5. КоАП РФ. 23 протокола по части 24 статьи 19.5. КоАП РФ и 1 протокол по части 24.1. статьи 19.5. КоАП РФ.

В 2021 году юридическими лицами оспорено в суде 36 предписания должностных лиц, из которых 2 в процессе рассмотрения. Мер реагирования должностным лицам Комитета по данным фактам не принималось.

В рамках плановых проверок проведены мероприятия по государственному жилищному надзору в отношении 5 органов местного самоуправления на предмет соблюдения ими требований жилищного законодательства. По результатам мероприятий выданы предписания на устранение нарушений.

В рамках предоставления государственной услуги по лицензированию за 2020 год в инспекцию поступило 41 заявление по вопросам лицензирования, из которых по вопросу предоставления лицензии 12 заявлений, по вопросу переоформления лицензии 10 заявлений.

По 7 заявлениям действие лицензии прекращено в связи с прекращением осуществления управления многоквартирными домами. По решению суда прекращено действие 12 лицензий.

По состоянию на 31 декабря 2021 года лицензии на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами имеют 169 лицензиатов.

Информирование потребителей в сфере предоставления ЖКУ

В целях поддержания обеспечения максимального участия Роспотребнадзора в реализации мероприятий, входящих в комплекс мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства, Управлением систематически проводятся «горячие линии» с освещением в СМИ, с опубликованием обзоров поступивших от потребителей вопросов и ответов специалистов, участвующих в данных мероприятиях. В Управлении организована работа Общественной приемной, проводятся консультации по вопросам защиты прав потребителей, работает «горячая линия».

По итогам 2021 года по вопросам соблюдения законодательства в сфере ЖКХ было проведено 5 «горячих линий». Вопросы и связанные с ними проблемы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ были озвучены на совещаниях и рабочих группах в Администрациях муниципальных районов области.

При информационной поддержке интернет-агентства Великий Новгород.ру и трех местных телевизионных каналов (Новгородское областное телевидение, Вести. Великий Новгород, Триада, ТВ «53 Регион» (г. Чудово), Телеканал «Мста» г. Боровичи) было организовано 3 выступления по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

За период 2021 года специалистами Управления была организована работа выездных общественных приемных (4 мероприятия), в учебных

заведениях города и области проведено 4 лекции, оформлены информационные стенды, на которых размещено 14 материалов по защите прав потребителей в сфере ЖКХ, распространено 28 памяток для жителей городов и районов области.

В целях повышения уровня информирования граждан об их правах и обязанностях в сфере оказания коммунальных услуг Управление Роспотребнадзора по Новгородской области регулярно размещает на официальном сайте Управления, а также сайтах Администраций муниципальных районов области информационные статьи о правах, обязанностях и законных интересах потребителей в сфере ЖКХ (размещено более 50 материалов).

Для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Для достижения положительного эффекта такая работа проводится не только с потребителями, но и с исполнителями. Это касается и одного из реформируемых секторов потребительского рынка – жилищно-коммунального хозяйства, поскольку положительный результат во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

2.4 Услуги долевого строительства жилья

Институт долевого строительства жилья за 15 лет существования (с 2005 по 2020 год) стал одним из самых распространенных способов приобретения жилья гражданами.

Сейчас в едином реестре проблемных объектов на сегодняшний день числится 2,3 тыс. долгостроев в 72 регионах России, из них восстановление прав дольщиков требуется по 1,5 тыс. домам в 66 регионах.

Достройка проблемных объектов долевого строительства вошла в единый план по достижению национальных целей развития страны до 2024 года.

Основу правового регулирования отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и возникновением у участников долевого строительства права собственности на объекты долевого строительства создает Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее по тексту - Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ).

За годы действия закона о долевом строительстве проведена большая работа по обеспечению защиты прав и законных интересов участников долевого строительства жилья.

За 2021 год мероприятия по контролю в отношении застройщиков не проводились, за указанный период в Управление поступило 2 обращения на действия застройщиков жилья. (2020 г.- 6 обращений). Все обращения были рассмотрены в установленные сроки.



Рисунок 17

Так, в сентябре 2021 года поступило обращение от потребителя на действия застройщика ООО «Глория», на невыдачу: гарантийного талона на котел, паспорта на электросчетчик, технических актов приемки узла, сдачу дома с неподключенными газовыми котлами, Потребитель просила разъяснить правомерны ли действия застройщика.

В связи с тем, что вопросы заключения договора на техническое обслуживание внутригазового оборудования и подключения жилого дома к газовым сетям в компетенцию Управления Роспотребнадзора не входят и надзор за объектами газораспределения и газопотребления на территории Новгородской области осуществляет Северо-Западное управление Ростехнадзора, обращение потребителя в соответствии с ч.4 ст.8 Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ было направлено на рассмотрение в Северо-Западное управление Ростехнадзора (исх.№ 53-00-03/17-7126 -2021 от 22.09.21), а также потребителю был направлен письменный ответ (исх. № 53-00-03/16-7270 -2021 от 30.09.2021г.) на

указанный в обращении электронный адрес, содержащий разъяснение о порядке передачи объекта долевого строительства в пользование гражданам, гарантийных обязательствах на оборудование, входящее в состав передаваемого участнику долевого строительства объекта, действиях и правах потребителя в данной ситуации, полномочиях Управления по судебной защите

В 2021 году специалисты отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг Управления, а также его территориальных отделов в порядке ст.47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей приняли участие в гражданско-правовой защите потребителей услуг долевого строительства жилья в 4 судебных заседаниях в судах общей юрисдикции в целях защиты прав потребителей по вопросам долевого строительства жилья, из которых 2 были рассмотрены и удовлетворены в пользу потребителей 2, потребителям присуждено 611,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда 22,0 тыс. рублей (за 2020 г. приняли участие в 7 судебных заседаниях, из которых 6 были рассмотрены и удовлетворены в пользу потребителей, потребителям присуждено денежных средств 701,0 тыс. рублей, в т.ч. моральный вред 38,0 тыс. рублей).

Судебная практика показывает, что заключения Управления по делам в сфере защиты прав потребителей часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений.

Так, Управление участвовало в судебном процессе, по исковому заявлению потребителя к застройщику ООО «СИНЕРГИЯ-Строй». 16.08.2019 г. между потребителем и ООО «СИНЕРГИЯ-Строй» был заключен договор участия в долевом строительстве многоквартирного жилого дома со встроено-пристроенным детским дошкольным учреждением на 90 мест по адресу: Санкт-Петербург, Полевая Сабировская улица, д. 45а, литера А (далее – договор). Истец оплатил обусловленную договором стоимость объекта долевого строительства и должен был принять его по акту приема-передачи не позднее 31 декабря 2020 года. Однако в установленный срок жилой объект сдан не был, потребитель обратился в адрес застройщика с требованием о выплате неустойки в связи с нарушением сроков сдачи объекта.

Истец обратился в адрес Ответчика с претензией об уплате неустойки за нарушение предусмотренного Договором срока передачи квартиры, однако претензия потребителя не была рассмотрена и не была удовлетворена, истец был вынужден воспользоваться своим правом на судебную защиту, и предъявил к ООО «СИНЕРГИЯ-Строй» иск в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за нарушения сроков

передачи объекта долевого строительства. Решением Новгородского районного суда, исковые требования потребителя были удовлетворены частично, с застройщика были взысканы: неустойка в размере 50,0 тыс. рублей, моральный вред 1,0 тыс. рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 25, 5 тыс. рублей, расходы на представителя 3000 рублей, итого 79,5 тыс. рублей.

2.5. Услуги связи

Сегодня телевидение, радио, Интернет, электронная почта, мобильный телефон стали неизменными атрибутами современности. Современные средства связи позволяют отправлять и получать информационные данные различного плана на дальние расстояния. Инновационные коммуникации сделали возможным общение людей, проживающих не только на соседних улицах, но и на разных материках, что является одним из основных достижений цивилизации. Проводная и беспроводная связь помогает быстро связаться со своими родственниками и друзьями, коллегами по работе, чтобы узнать интересующую нас информацию.

Поэтому задача обеспечения населения Российской Федерации услугами связи высокого уровня доступности для получения информации и использования современных технологий объявлена государственным приоритетом.



Рисунок 18

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее – Управление) в пределах установленных полномочий осуществляет надзор за деятельностью операторов связи.

За 2021 год в Управление поступило 96 обращений граждан в области оказания услуг связи, 16 из них направлено по подведомственности в территориальный отдел Управления Роскомнадзора по Северо-западному федеральному округу по Новгородской области.

Количество обращений в области оказания услуг связи осталось на прежнем уровне по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2020г.- 94).

В 2021 году в отношении одного исполнителя услуг связи Управлением проведено 2 внеплановые проверки по жалобам потребителей на нарушение их прав.

Управлением по фактам нарушений, выявленных по результатам рассмотрения обращений, составлены 2 протокола об административных правонарушениях по статьям 14.5 ч.1, 14.4 ч.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения: по ст.14.5 ч.1 КоАП РФ вынесено одно постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения и при малозначительности совершенного административного правонарушения по ст. 14.4 КоАП РФ на основании ст. 2.9 КоАП РФ было принято решение ограничиться устным замечанием.

Так, в ходе проведения внеплановой проверки в отношении ПАО «Ростелеком» выявлены нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Потребителю при заключении договора об оказании услуг связи оператором связи была не доведена информация о стоимости, условиях передачи и размере ежемесячных платежей по рассрочке оборудования Роутера.

В представленных копиях Договоров об оказании услуг связи отсутствует информация о том, что абонентское оборудование передано Абоненту в собственность, с рассрочкой платежа (не заполнена строка передача абонентского оборудования).

Согласно п.1. ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 (далее – Закон), потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

В соответствии с п.2 ст. 8 Закона, указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных

языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Согласно с п.1 ст. 10 Закона, исполнитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п.2 ст. 10 Закона, информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Таким образом, ПАО «Ростелеком» в нарушение п.1,2 ст. 8, п.1, 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 продало потребителю при оказании услуг связи товар (роутер) при отсутствии обязательной информации о цене в рублях и графике погашения этой суммы.

Управлением при рассмотрении 7 обращений граждан в действиях операторов связи были усмотрены признаки нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, которые выразились, в том числе в следующем:

1. Оператор связи в одностороннем порядке без уведомления потребителя сменил тарифный план (пп. «а» п.24, п.47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342.);
2. Оператор связи без согласия потребителя подключил дополнительную услугу (п.3 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., пп. «а» п.24 , п.47, 51 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342);
3. Оператор связи без уведомления абонента изменил тариф на оказания услуг Интернет (пп. «а», пп. «б» п.26 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007г. №575).

На основании указанных данных Управлением было выдано 7 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере оказания услуг связи.

В рамках полномочий Управлением в судебном процессе были даны 3 заключения в целях защиты прав потребителей. Так одному из потребителей исковые требования судом были удовлетворены. По решению суда потребителю присуждено 10,1тыс. рублей.

Так, Управление на основании ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации было привлечено судом к участию в деле в качестве государственного органа для дачи заключения по иску потребителя к АО «Почта России»

Из искового заявления следовало, что истец 10.12.2020г. заключила с АО «Почта России» договор на оказания услуг почтовой связи. Способ пересылки посылки определен Авиа. Посылка по договору адресату не доставлена, по причине отсутствия электронной декларации. Обязательство по договору не было исполнено, так как оператор связи отправил посылку наземным способом, а не Авиа, что привело к нарушению срок исполнения обязательства и к возврату посылке отправителю.

Управление дало заключение по делу в целях защиты прав потребителя и мировым судьей судебного участка № 27 в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 2727 руб., уплаченные по договору о предоставлении услуг почтовой связи на отправку международной посылки в Германию, неустойку в размере 500 руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 2977 руб. судебные расходы, а всего 10,1 тыс. руб.

**Управление Роспотребнадзора по Новгородской области
взаимодействует по вопросам рассмотрения обращений граждан о
нарушении их прав при предоставлении платных услуг связи с
Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи,
информационных технологий и массовых коммуникаций по
Новгородской области.**

Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Новгородской области, проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 15.11.2013 № 1308 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

За 2021 год в Территориальный отдел по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу поступило 567 обращений, как и прошлом году.

За 2021 год было рассмотрено 104 обращения граждан в сфере связи (93 за аналогичный период 2020 года) по 90 обращениям заявителям даны

исчерпывающие разъяснения по существу вопроса; по 3 обращениям меры приняты.

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде, относится к вопросам качества оказания услуг подвижной радиотелефонной связи - 31 обращение.

За период 2021 года в Территориальный отдел по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу жалобы от граждан на оказание государственных услуг в сфере связи не поступали. Сотрудниками Территориального отдела по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу проведена одна плановая проверка в отношении ПАО «Мегафон», без выявления нарушений.

В 2021 году было проведено 4 внеплановых проверки (в отношении: ПАО Мегафон, ПАО ВымпелКом, ООО Т2 Мобайл, ПАО МТС).

В ходе проведения проверок проверены документы, содержащие сведения о выполнении обязательных требований, выполнение установленных требований при заключении физическими лицами с операторами ПРТС договоров об оказании услуг связи посредством информационнотелекоммуникационной сети "Интернет", выполнение требований п. 1.1. ст.44 ФЗ "О связи" (в редакции ФЗ № 533-ФЗ от 30.12.2020), исполнение лицензионных требований по конкурсным лицензиям.

Систематические наблюдения (мониторинги безопасности) за период 2021 года проводились ежеквартально.

Плановое систематическое наблюдение в отношении неопределенного круга лиц. (Нарушений не выявлено).

ПАО «Ростелеком» (составлено 2 административных протокола по ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ). ФГУП «Почта России» (составлено 18 административных протоколов по ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ).

За период 2021 года на операторов связи составлено 828 протоколов об административных правонарушениях, из них по ч.2 ст. 13.4 КоАП РФ - 330, по ч.3 ст. 13.4 КоАП РФ - 498. Территориальным отделом по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу вынесено 491 постановление о привлечении к административной ответственности, общая сумма наложенных штрафов составила 7481,0 тыс. рублей, взыскано 6572,0 тыс. рублей.

2.6. Туристские услуги

Пандемия коронавируса COVID-19 стала для туристической отрасли самым серьезным вызовом за все время ее существования.

Весной 2021 года наиболее популярным среди российских туристов был пляжный отдых.

Среди зарубежных туристических направлений ведущее место занимала Турция – 35%, затем следовала Армения – 11% и Киргизия – 9%. В ОАЭ планировали путешествие 8% российских туристов, в Азербайджан и на Мальдивы – по 4%. По 1% россиян планировали поехать в Египет, Казахстан, Молдавию, Грузию, 49% россиян планировали побывать на побережье Краснодарского края (Сочи, Анапа, Геленджик и другие).

В 2021 году на спрос на внутреннем туристическом рынке стимулировался не только фактором закрытых границ, но и программой кешбэка, а также усилиями самих туроператоров по наращиванию объемов и постановке чартеров внутри страны.

Динамика прироста внутреннего организованного турпотока относительно 2020 года, в 2021 году оценивается в +30%. Доля организованного туризма в общем потоке внутренних туристов в 2021 выросла еще на 3% по сравнению с 2019 г и составляет 23%.



Рисунок 19

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило 10 письменных обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, количество обращений по сравнению с 2020 снизилось в 3 раза (2020 -30, 2019 - 19).

Жалобы потребителей касались вопросов: неисполнение туроператорами (турагентами) договоров на оказание туристских услуг по причине отмены и задержки рейсов; отказа в возврате денежных средств туроператорами; некачественного оказания туристских услуг; отсутствия документального подтверждения туроператором фактически понесенных расходов, взысканных с потребителя при расторжении договора на оказание туристских услуг по инициативе потребителя, одностороннего изменения условий договора и др.

В общем количестве, рассмотренных обращений по 9 (90,0 %) даны разъяснения, 1 (10,0 %) обращение послужило основанием для проведения внеплановой проверки.

Пример:

По обращению потребителя на нарушение его прав в части одностороннего изменения условий договора о реализации туристского продукта № 1677 от 24.09.21 г., заключенного с туристическим агентством ООО «Малина – Тур» и не доведением до сведения потребителя информации о переносе время вылета из Египта в отношении ООО «Малина Тур» была проведена внеплановая документарная проверка.

Содержанием тура по Договору, о реализации туристского продукта № 1677 от 24.09.21 г., заключенного потребителем с туристическим агентством ООО «Малина – Тур» являлись следующие услуги: авиаперелет чартерным рейсом эконом-классом по маршруту Санкт-Петербург- Хургада-Санкт-Петербург; групповой трансфер по маршруту «аэропорт - отель - аэропорт»; проживание в отеле Amarina Abu Resort & Agua Park 4* с 17.10.2021 по 31.10.2021 , номер категории Superior Garden View все включено в соответствии с концепцией питания по месту размещения. Туроператором по данному договору является ООО «ПЕГАС СПб» г.Санкт-Петербург, ул.Пушкинская, д.10, литер Ф, пом. 50 Н, реестровый номер РТ0001227, турагентом является ООО «Малина Тур» г.В.Новгород, пр.А.Корсунова,д.53/1.

При проведении правового анализа условий договора о реализации туристского продукта № 1677 от 24.09.21 г., заключенного потребителем с туристическим агентством ООО «Малина – Тур» установлено, что Договор содержит условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

Согласно п. 2.4 Договора, заключенного с конкретным потребителем, а также Типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам:

«Турагент уведомляет Заказчика о том, что цена как забранированного , так и подтвержденного и оплаченного туристского продукта может быть пересмотрена Туроператором в связи с увеличением стоимости туристского продукта и/или стоимости дополнительных туристских услуг , включая , в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и др. обязательных платежей...».

Цена туристского продукта в рублях является существенным условием договора о реализации туристского продукта (ст. 10 Закона № 132-ФЗ, п. 13 Правил № 1852). В силу ст. 310 Гражданского кодекса РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Ст. 10 Закона № 132-ФЗ предусмотрено, что каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Таким образом, не все из перечисленных в Приложении № 1 к Договорам обстоятельств могут быть признаны существенными (исходя из перечня, установленного ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ); право сторон требовать изменения договора не является тождественным праву одностороннего изменения обязательств. При недостижении согласия сторон относительно изменения договора договор может быть изменен (расторгнут) исключительно судом в порядке ст. 451 ГК РФ.

По общему правилу, закрепленному п.4 статьи 13 Закона Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Однако, при осуществлении предпринимательской деятельности к непреодолимой силе, т.е. чрезвычайным и непредотвратимым при данных условиях обстоятельствам, согласно пункту 3 статьи 401 ГК РФ «не относятся, в частности нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств». Указанное означает, что туроператоры должны исполнять соответствующие обязательства перед туристами «надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов» (статья 309 ГК РФ), поскольку в силу положений статьи 310 ГК РФ «односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом».

В соответствии с п. 1 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»), п.2 ст.400 ГК РФ - «Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными».

Согласно ст.424 ГК РФ исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. В предусмотренных законом случаях применяются цены (тарифы, расценки, ставки и т.п.), устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами и (или) органами местного самоуправления.

Изменение цены после заключения договора допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законом либо в установленном законом порядке.

В случаях, когда в возмездном договоре цена не предусмотрена и не может быть определена исходя из условий договора, исполнение договора должно быть оплачено по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги

Согласно п. 4.6.6 Договора, заключенного с конкретным потребителем, а также Типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам:

«Незамедлительно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей Туроператора о неказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц»

Условие договора, предусматривающее обязанность туриста немедленно обращаться к турагенту, представителю туроператора и/или к лицу, на котором лежит обязанность по оказанию такой услуги туристу не основано на законе. Согласно, нормам ст.10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», п. 20 Правил № 1852 претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в течение 20 дней с момента окончания действия договора.

Согласно пункта 5.3 Договора, заключенного с конкретным потребителем, а также Типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам: предусмотрено, что «Заказчик уведомлен о том, что в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка, только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и багажа.....При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной, если Сторонами не установлено иное. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством РФ, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные, собственно с авиаперевозкой и ее недостатками предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований».

и согласно п. 5.7.1 Договора, заключенного с конкретным потребителем, а также Типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам: «...При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов/поездов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством РФ».

Согласно ст.9 Закона №132-ФЗ туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Кроме того, согласно пункта 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» также предусмотрено, что, применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристический продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги), если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Согласно п. 5.7.4 Договора «Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям ЗАКАЗЧИКА и /или ТУРИСТА и его субъективной оценке, что противоречит п.17 Правил № 1852, в соответствии с которым, если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Согласно п.9 Договора – «..... в случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесённые расходы, если иное не установлено законом или договором, что является нарушением ст.9, ст. 10 Закона № 132-ФЗ;п. 13 Правил № 1852; ст.32 Закона № 2300-1, согласно статье 10 Закона № 132-ФЗ реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, который должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том

числе законодательству о защите прав потребителей. В силу части 4 статьи 421 Гражданского кодекса условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. Такие условия предписаны, в частности, пунктом 1 статьи 782 Гражданского кодекса, исходя из которого заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, а также статьей 32 Закона "О защите прав потребителей", в соответствии с которой 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.

В соответствии с п.20 Правил №1852, в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Согласно, п. 1.4 Агентского договора , заключенного между ООО «Малина Тур» (турагент) и ООО «Пегас Спб» туроператор (далее-Агентский договор) следует, что Турагент обязуется заключать договоры о реализации туристского продукта/туристской услуги в письменной форме , в т.ч. в форме электронного документа. Указанные договоры должны соответствовать законодательству РФ , в т.ч. законодательству о защите прав потребителей и типовой форме договора о реализации туристского продукта, утв. Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В соответствии с п.1 ст.16 Закона № 2300-1, п.2 ст.400 ГК РФ - «Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными».

В соответствие со ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. В случаях, когда условие договора предусмотрено нормой, которая применяется постольку, поскольку соглашением сторон не установлено иное (диспозитивная норма), стороны

могут своим соглашением исключить ее применение либо установить условие, отличное от предусмотренного в ней.

Пункт 5 статьи 4 Закона № 2300-1 предусматривает, что если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В силу п.1 ст.13 Закона №2300-1 за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В имущественных отношениях граждане выступают экономически слабым субъектом, что всегда создает определенный потенциал ущемления их прав. Кроме того, физическое лицо, как субъект экономических отношений, обладает заведомо меньшими правовыми познаниями, нежели профессиональный субъект предпринимательской деятельности, что предусмотрено нормами п. 4 ст. 12 Закона № 2300-1, согласно которым «...необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги)». Поскольку правовое регулирование основано на принципах справедливости, указанные обстоятельства приводят к необходимости создавать дополнительные гарантии экономических прав менее слабых субъектов.

Согласно ч.2 ст. 2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению. Юридическому лицу вынесено предупреждение, а также по итогам проверки было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которое исполнено в установленные сроки.

В 2021 году специалисты отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг Управления, а также его территориальных отделов в порядке ст.47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей приняли участие в гражданско-правовой защите потребителей туристских услуг, было дано 4 заключения, из которых 3 были рассмотрены и были удовлетворены в пользу потребителей, потребителям присуждено денежных средств 350,4 тыс. рублей, в т.ч. моральный вред 5,0 тыс. рублей.

По обращению потребителя на нарушение ее прав, в части отказа туроператора в возврате денежных средств в связи с болезнью участника тура, Управлением был подан в суд иск в защиту прав конкретного

потребителя. Судом исковое заявление удовлетворено в пользу потребителя, потребителю было присуждено 206, 3 тыс. рублей.

Пример:

Потребитель Ф.. обратилась в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее - Управление) с просьбой о защите своих нарушенных прав Обществом с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» (далее – ООО «Анекс Туризм»).

В соответствии с указанными нормативно-правовыми актами Управление Роспотребнадзора по Новгородской области обратилось в Новгородский районный суд с исковым заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов потребителя Ф.. по ее просьбе.

05 февраля 2020 года между потребителем был заключен договор реализации туристских услуг № 3969 с турагентом ООО «Натали-Тур» (далее-Договор), которым был предусмотрен тур в Турцию с 24.09.2020 по 02.10.2020 г., город проживания Конакли, наименование отеля: Club Sun Heaven Family&sра 5*), сроком на 8 ночей.

Тур включал в себя услуги по проживанию, услуги по питанию, услуги по перевозке по всему маршруту, услуги по предоставлению трансфера.

В соответствии с Договором № 3969 от 05.02.2020 г. общая стоимость туристского продукта составляла 206 500 руб. (двести шесть тысяч пятьсот рублей), тур потребителем был оплачен в размере 206 356,22 руб., оплата подтверждается квитанциями к приходному кассовому ордеру №8992, 8995 от 05.02.2020 г., №8999 от 06.02.2020 г.

Туроператором по данному договору является ООО «Анекс Туризм» ИНН: 7743184470; ОГРН: 5167746402324 от 02.12.2016, место нахождения: 125314, г. Москва, пр. Ленинградский, д. 80, корп. 66, помещение XVI комната 2-4,4А,4Б,5,5А,6,8,10-11 (реестровый номер РТО 018486).

30 августа 2020 г. турист была госпитализирована по болезни на лечение в стационар ОДКБ г. В.Новгород, потребитель, являющаяся заказчиком по договору находилась в стационаре ОДКБ по уходу за ребенком, что подтверждает Справкой ГОБУЗ «ОДКБ» от 09.09.2020.

Кроме того в справке ГОБУЗ «ОДКБ» от 09.09.2020 г. указано, что ребенок по тяжести состояния нуждается в длительном лечении и требует ухода, авиаперевозки ребенку противопоказаны.

Также письмом ФГБУ «Детский научно-клинический центр инфекционных болезней Федерального медико-биологического агентства» от 07.09.2020 г. получено направление на госпитализацию ребенка в отделение нейроинфекций и органической патологии нервной системы.

Ввиду невозможности совершения поездки по состоянию здоровья участника тура, 09.09.2020 года потребитель обратилась к ООО «Натали-Тур», ООО «Анекс Туризм» с заявлением о расторжении договора о

реализации туристского продукта и возврата денежных средств, в связи с существенным изменением обстоятельств – болезнью туриста.

Согласно п. 5.2. договора от 05.02.2020 года, каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Согласно п.5.4 договора от 05.02.2020г. в случае изменения или расторжения договора и (или) отказа туриста от исполнения договора и (или) отказа туриста от подтвержденного туристского продукта, и (или) отмены поручения туристом, Турист может в одностороннем порядке досрочно расторгнуть договор, при этом Агентство обязано вернуть стоимость тура,, но с правом удержания суммы фактически понесенных убытков при формировании туристского пакета по договору.

Таким образом, в данном договоре предусмотрено право потребителя на отказ от туристского продукта и возврат внесенных денежных средств за вычетом фактически понесенных туроператором расходов.

Правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением туристских услуг, осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон), Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 (далее – Правила №452), Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), а также иными нормативными правовыми актами.

Под реализацией туристского продукта – понимается деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором. Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта (статья 1 ФЗ от 24.11.1996 года № 132-ФЗ).

Согласно, статьи 9 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132 – ФЗ, туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Таким образом, туроператор в полном объеме несет ответственность по всем требованиям туристов, связанных с неисполнением договора о реализации туристского продукта.

Пункт 1 статьи [782](#) Гражданского кодекса Российской Федерации предусматривает, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Аналогичная норма содержится в ст. [32](#) Закона «О защите прав потребителей», где также установлено право потребителя 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.

Согласно ст. [10](#) Федерального Закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей, каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристического продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относится, в том числе, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Данные положения Федерального закона № 132-ФЗ находят подтверждение в п.1 ст. [451](#) Гражданского кодекса Российской Федерации,

согласно которому существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Таким образом, турист вправе отказаться от договора на туристическое обслуживание в случае внезапной болезни.

В соответствии с п.3 ст. [451](#) Гражданского кодекса Российской Федерации при расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

На основании п. 3 ст. [781](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (отказ от выдачи визы консульством иностранного государства является обстоятельством, за которое ни одна из сторон договора не отвечает), заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг, то есть договором на туристическое обслуживание.

ООО «Анекс Туризм» письмом от 15.09.2020 г. предоставило уведомление о предоставлении разнозначного туристского продукта в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 20.07.2020г. № 1073, которое устанавливает особенности на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма (далее - туроператор), либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором (далее - договор), включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта (далее - заказчик) уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В соответствии с пунктом 2 статьи 19.4 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» Правительство Российской Федерации постановило утвердить Положение об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения

договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма (далее - туроператор), либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором (далее - договор), включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта (далее - заказчик) уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно Положению туроператор предоставляет равнозначный туристский продукт по соглашению сторон договора, но не позднее 31 декабря 2021 г. или осуществляет возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г.

ООО «Анекс Туризм» в ответе на заявление потребителя от 09.09.2020 г. не рассмотрел основания потребителя, по которым она вынуждена расторгнуть договор и потребовать возврата денежных средств, а сослалось на Постановление Правительства РФ от 20.07.2020 г. №1073.

Однако следует иметь в виду, что потребитель обратилась к ООО «Анекс Туризм» с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств, по причине болезни участника тура, болезнь произошла за две недели до начала тура, болезнь ребенка перешла в тяжелую стадию, и требует длительного лечения в стационаре, а не по причинам эпидемиологической ситуации в стране в связи с новой коронавирусной инфекцией.

Согласно ст. 779 ГК РФ, заключенные договоры являются договорами возмездного оказания услуг, следовательно, к отношениям по данным договорам применяется законодательство о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

Пунктом 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» также предусмотрено, что, применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристический продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги), если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В соответствии с п.1 ст.13 Закона за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии с нормами ст.15 Закона компенсации подлежит также моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей при установлении его вины.

Компенсация морального вреда вследствие нарушения прав потребителя является одной из форм защиты нематериальных благ граждан РФ, предусмотренных ст. ст. 150, 151, 1099, 1101 ГК РФ и корреспондирующей с ними ст.15 Закона.

В соответствии со ст.15 Закона РФ моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Действиями ответчика истцу причинены нравственные страдания, которые выражались в сильном нервном напряжении, чувстве страха и безысходности, что затянувшееся ремонтные работы, привели к ухудшению здоровья, санитарно-эпидемиологической обстановки в жилом помещении Истца.

Согласно п.45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В соответствии с п. 6. ст.13 Закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Согласно ч.1 ст.43 ГПК РФ третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований относительно предмета спора, могут вступить в дело на стороне истца или ответчика до принятия судом первой инстанции

судебного постановления по делу, если оно может повлиять на их права или обязанности по отношению к одной из сторон. Они могут быть привлечены к участию в деле также по ходатайству лиц, участвующих в деле, или по инициативе суда. Третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований относительно предмета спора, пользуются процессуальными правами и несут процессуальные обязанности стороны, за исключением права на изменение основания или предмета иска, увеличение или уменьшение размера исковых требований, отказ от иска, признание иска, а также на предъявление встречного иска и требование принудительного исполнения решения суда.

Согласно ч. 5. ст. 37 ГПК РФ Права, свободы и законные интересы несовершеннолетних, не достигших возраста четырнадцати лет, а также граждан, признанных недееспособными, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, защищают в процессе их законные представители - родители, усыновители, опекуны, попечители или иные лица, которым это право предоставлено федеральным законом.

На основании вышеизложенного и руководствуясь: ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 5 ст. 10, ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 12,13,22 «Правил оказания услуг по реализации туристического продукта» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.07 г. № 452, п. 1 ст. 451, п. 2 ст. 452, 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

В исковом заявлении Управление просило суд:

- Расторгнуть договор №3969 от 05.02.2020 о реализации туристских услуг, заключенный Семиной О.Ю. с ООО «Натали-Тур»;
- Взыскать с Ответчика ООО «Анекс-Туризм» в пользу потребителя стоимость тура в размере 206 356,22 (двести шесть триста пятьдесят шесть рублей, двадцать две копейки);
- Взыскать с ответчика ООО «Анекс-Туризм» в пользу Истца компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей (десяти тысяч) рублей.

2.7.Бытовое обслуживание населения

В рамках федерального государственного контроля в сфере оказания бытовых услуг в 2021 года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области мероприятий по контролю не проводилось.

В Управление поступило в отчетном периоде 131 обращение по вопросам оказания бытовых услуг населению, что практически на одном уровне с аналогичным периодом 2020 года (2020 год – 129 обращений).

Причинами обращений являлись:

- нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги);
- наличие недостатков оказанной услуги;

- невыполнение требований потребителя о возмещении расходов, убытков, причиненных в связи с отказами от исполнения договоров, возврате уплаченной за услугу суммы;
- не предоставление полной и достоверной информации об услуге.



Рисунок 20

В отчетном периоде было рассмотрено 122 обращения граждан анализируемой категории, в рамках которых исполнителям было выдано 6 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Пример:

Согласно обращению потребителя в павильоне по ремонту обуви исполнителем услуг не выдается квитанция по приемке обуви, не предоставляется цена услуги, нарушается срок выполнения работ. Кроме того, одновременно с ремонтом обуви осуществляется розничная продажа фруктов и овощей на прилегающей к павильону территории.

Уведомления о начале отдельных видов предпринимательской деятельности (Услуги по ремонту обуви (код по ОК 034-2014- 95.23.10.100-95.23.10.198), Торговля розничная в нестационарных торговых объектах и на рынках (код по ОК 029-2014 – 47.8)) в Управление индивидуальным предпринимателем не подавались, в реестре зарегистрированных

уведомлений о начале отдельных видов предпринимательской деятельности отсутствуют.

Оказание услуг по ремонту обуви без оформления договора в письменной форме (квитанция, иной документ), содержащего, в том числе сведения о цене услуги, дате приема и исполнения заказа, нарушение срока оказания услуги, предусмотренной договором, реализация пищевых продуктов без документов, подтверждающих прослеживаемость продукции, при отсутствии у продавца личной медицинской книжки с отметками о пройденном медицинском осмотре и заключением врача о допуске к работе, при отсутствии ценников на реализуемые товары, средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, без выдачи кассового или товарного чека могут привести к нарушению следующих обязательных требований:

1. Правил бытового обслуживания населения», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 года №1514:

2. Федерального закона от 30.03.1999г.№52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (ст.ст.11,15, 34, ч.3 ст.39), СП 2.3.6.3668-20 «Санитарно-эпидемические требования к условиям деятельности торговых объектов и рынков, реализующих пищевую продукцию», ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов» (ст.5, ст.17),

3. Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст.ст.5,7,8,10, 26.2), п.п.3,4,6 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463.

4. Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (ст.8), п.п.3,15 приложения №1 к Правилам предоставления уведомлений о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и учета указанных уведомлений, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.07.2009г., №584, индивидуальные предприниматели обязаны уведомить о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности уполномоченный или уполномоченные в соответствующей сфере деятельности орган (органы) государственного контроля (надзора).

На основании изложенного, Управлением исполнителю услуг выдано Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в котором предложено принять меры по соблюдению обязательных требований при оказании услуг по ремонту обуви, розничной продаже пищевых продуктов в нестационарных объектах, а также подать уведомления о начале отдельных видов предпринимательской деятельности в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области.

Кроме того, по итогам рассмотрения обращений в отношении исполнителей услуг составлено 9 протоколов об административных правонарушениях по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по ст. ст. 14.8 ч. 1 и ч. 2, которые рассмотрены и исполнители услуг привлечены к административной ответственности в виде предупреждения. В отношении одного предпринимателя был составлен 1 протокол по ст. 19.7 КоАП РФ за непредставление сведений (информации), представление которых предусмотрено законом, которое рассмотрено судом и вынесено постановление о прекращении дела об административном правонарушении в связи с истечением срока давности привлечения к административной ответственности.

В качестве примера:

Как следует из обращения потребителя, в марте 2021 года потребитель оформила заказ на изготовление и поставку окна (двухкамерного). После произведенных замеров было принято решение об изготовлении и поставке окна с тремя стеклами, т.е. двухкамерное. Обязательства по оплате работ потребителем были исполнены в полном объеме.

После установки окна потребителю была предоставлена на подпись спецификация, в которой была указана только информация: размеры оконного блока, декор белый, рамка стеклопакета ПВХ серия, уплотнение черного цвета, штапик прямоугольный, москитная сетка, щелевое микропроветривание, Профиль ULTRA 62, Заполнение 4-16 ар-4 1-ст, фурнитура ULTRA.

В результате проведения работ потребителю было поставлено однокамерное окно, вместо двухкамерного, в связи с чем потребитель обратилась с претензией в адрес исполнителя с требованием о замене однокамерного окна на двухкамерное или расторжения договора и возврате денежных средств, однако письмо вернулось без рассмотрения.

При рассмотрении обращения потребителя Управлением был установлен факт нарушения требований ст. 8-10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей, а именно: при заключении договора на выполнение работ по изготовлению металлопластиковых конструкций ПВХ профиля- оконного блока из ПВХ профиля, исполнителем не была предоставлена потребителю и не была передана вместе с товаром (работой, услугой) необходимая и достоверная информация, объем которой установлен действующим законодательством. Так, указанные в спецификации цифровые и буквенные обозначения должны быть расшифрованы путем буквенного написания, так как данная информация должна быть конкретизирована, что позволит потребителю иметь полную, необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге). Указанная в спецификации информация не позволяет потребителю идентифицировать товар (окно), так как является неполной и неоднозначно понимаемой (достоверной) информацией.

Кроме того, Управлением при проведении правового анализа условий договора бытового подряда, заключенного между исполнителем и потребителем, на предмет соответствия условий договора действующему законодательству в области защиты прав потребителей, выявлены нарушения п.1 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей», выразившиеся в том, что в договор включены условия, ущемляющие права потребителя.

Так, содержание пункта Договора: «Оплата производится путем внесения денежных средств в кассу Подрядчика или путем перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Подрядчика, оплата считается произведенной в момент поступления денежных средств на счет Подрядчика», ущемляет права потребителя, так как согласно статьи 37 Закона №2300-1, обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы).

Содержание пункта Договора: «В случае обоснованного отказа Заказчика от принятия работ, устранить недостатки в срок не позднее 40 рабочих дней», ущемляет права потребителя, так как согласно статье 30 Закона № 2300-1 – недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, т.е. срок устранения недостатков назначается потребителем, а не исполнителем.

Содержание пункта Договора: «В случае необоснованного отказа Заказчика от подписания Акта приема-передачи выполненных работ, работы считаются выполненными с надлежащим качеством и считаются принятыми», ущемляет права потребителя, так как в соответствии со статьей 29 Закона № 2300-1 – потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

Содержание пункта Договора: За невыполнение сроков оплаты, оговоренных в п.2.3 Заказчик дополнительно оплачивает Подрядчику пени в размере 0,03 от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, ущемляет права потребителя так, как ни статьей 37 Закона, предусматривающей порядок и сроки оплаты работ (услуг) потребителем таковых, ни пунктом 6 Правил, согласно которому оплата за работу в полном объеме производится после ее принятия потребителем, не предусмотрена возможность подрядчика взимания с потребителя-физического лица неустойки за нарушение срока оплаты работ.

Содержание пункта Договора: За несоблюдение сроков выполнения работ Подрядчик оплачивает Заказчику пени в размере 0,03% за каждый день просрочки от суммы невыполненных работ», ущемляет права потребителя так, как требованиям ст. 27, п.5, ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3-х% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ не определена – общей цены заказа. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа.

Содержание пункта Договора: «В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения обязательств по данному договору, Подрядчик вправе не возвращать денежные средства, внесенные Заказчиком, пропорционально выполненным работам на тот момент», ущемляет права потребителя так, как согласно ст. 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. Действующим законодательством в области защиты прав потребителей (Законом, Правилами) не установлена сумма и право на ее взыскание исполнителем по договору подряда за досрочное расторжение договора подряда со стороны заказчика.

В соответствии с п.2 ст.400 ГК РФ, п.1 ст.16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

По итогам рассмотрения обращения в отношении исполнителя услуг было составлено 2 протокола об административных правонарушениях по ст. ст.14.8 ч.1 и ст.14.8 ч.2 КоАП РФ, по итогам рассмотрения которых исполнителю услуг назначены наказания в виде предупреждений.

За отчетный период Управлением в адрес правоохранительных органов внутренних дел направлено 19 материалов для возбуждения уголовных дел по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, в том числе в отношении индивидуального предпринимателя, не исполняющего свои обязательства по договорам по изготовлению ПВХ окон и их установке, по итогам рассмотрения которых правоохранительными органами вынесены мотивированные постановления об отказе в возбуждении уголовных дел.

При рассмотрении обращений должностными лицами принимались также и иные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Так, Управлением за 12 месяцев 2021 года было подано 35 исков в защиту прав конкретных потребителей, что в 2,2 раз больше, чем за 2020 год и в 5,8 раз, чем за 2019 год (6 исков – 2019 год, 16 - 2020 год), из них рассмотрено и удовлетворено - 25 исков. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 3425,4 тыс. руб., что в 2 раза больше, чем за 2020 год и в 25 раз, чем в 2019 году (2019 год - 136,9 тыс. руб., 2020 – 1812,5 тыс. руб.), из них компенсация морального вреда – 69 тыс. рублей, что в 1,6 раз больше, чем за 2020 год и в 13,8 раз, чем в 2019 году (2019 – 5,0 тыс. руб., 2020 – 43 тыс. руб.).

Пример:

Потребитель П. обратилась в Управление с просьбой о защите своих нарушенных прав исполнителем услуг по изготовлению пластиковых окон.

Суть исковых требований заключалась в том, что Истец заключила с Ответчиком договоры № 78 и № 79 на изготовление (изделий).

Итого по Договорам сумма работ по изготовлению изделий составила 36 225 руб. и 14200 руб.

Срок изготовления изделий составлял 45 рабочих дней с момента подписания договора и внесения предоплаты.

Потребителем были внесены денежные средства по договорам в качестве предоплаты 31 400 руб.

Однако в указанные в договорах сроки изделия так и не изготовлены.

В связи с неисполнением своих обязательств по договорам в адрес исполнителя потребителем была направлена претензия с требованием о возврате уплаченных денежных средств по договорам в размере 31 400 руб., однако работы в соответствии с Договорами не выполнены, денежные средства не возвращены.

В соответствии с п.п. 1, 3 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 и п. 8.19 «Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области», утверждённого Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 09.07.2012 г. № 695 Управление обратилось в суд с заявлением в защиту прав потребителя. Указанные полномочия закреплены в ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и в ст. 46 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Решением мирового судьи судебного участка № 36 вынесено решение о расторжении договора и взыскании денежных средств в размере 95 700 руб., в том числе уплаченных по договору, неустойка, моральный вред и штраф.

Также Управлением в рамках предоставленных полномочий по обращениям потребителей, касающихся вопросов не исполнения договоров сетевой организацией об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, обращалось в суд с исковыми заявлениями с требованиями об обязанности выполнить обязательства по договорам.

В момент рассмотрения указанных гражданских дел от потребителей поступали заявления на отказ от исковых требований в связи с исполнением своих обязательств сетевой организацией в полном объеме, рассмотрение гражданских дел было прекращено.

В рамках участия в судебной защите потребителей бытовых услуг было дано 39 заключений по соответствующим делам о защите прав потребителей, что в 1,3 раза больше, чем за 2020 год и в 2,8 раз, чем за 2019 год (2019 – 14 заключений, 2020 – 31 заключение), присуждено денежных средств в пользу потребителей – 6581,5 тыс. руб., что в 5,7 раз больше, чем за 2020 год и в 8,1 раза, чем за 2019 год (2019 - 802,0 тыс. руб., 1135,5 тыс. руб.), из них компенсация морального вреда – 95,8 тыс. руб., что в 2,6 раза больше, чем за 2020 год и 6,2 раза, чем за 2019 год (2019 - 15,5 тыс. руб., 2020 – 41,5 тыс. руб.).

Пример:

1) Управление на основании ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации было привлечено судом к участию в деле в качестве государственного органа для дачи заключения по иску потребителя к индивидуальному предпринимателю.

Из искового заявления следовало, что Истец заключил Договор с Ответчиком об изготовлении и установки углового шкафа и ТВ-тумбы стоимостью 39 000 руб. (далее - Договор).

Потребителем внесена оплата в размере 33 500 руб. – 86 % стоимости.

Срок исполнения заказа согласно Договору осуществляется в течение 30 рабочих дней с момента заключения договора.

В указанный срок обязательства по Договору исполнителем исполнены не были, в связи с чем потребитель обратилась в адрес исполнителя, в результате чего была составлена расписка об установке заказанной мебели, в которой определен новый срок.

В связи с неисполнением своих обязательств во вновь установленный срок, потребителем к исполнителю было заявлено устное требование о возврате уплаченной суммы в размере 33 500 руб. и неустойки.

Ответчик требования потребителя удовлетворить отказался и перечислил потребителю неустойку в размере 1800 руб., и урегулировал новый срок выполнения заказа.

При сборке мебели потребителем было установлено, что не все заказанные предметы доставлены, размеры изготовленной мебели не соответствовали Договору, а также было обнаружено множество дефектов, вследствие чего необходимо переделывать шкаф.

По устной договоренности между Ответчиком и потребителем был определен срок на изготовление другой мебели. Однако, мебель так потребителю доставлена не была.

Управление дало заключение по делу в целях защиты прав потребителя и мировым судьей судебного участка № 32 в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 57219 руб., в том числе уплаченные денежные средства по договору, неустойка, моральный вред и штраф.

2) Управление на основании ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации было привлечено судом к участию в деле в качестве государственного органа для дачи заключения по иску потребителя к индивидуальному предпринимателю.

Из искового заявления следовало, что Истец заключила Договор с Ответчиком на изготовление ПВХ изделий, окно, стоимостью 11700 руб. (далее - Договор).

Срок поставки изделия 45 рабочих дней с момента подписания и внесения предоплаты в размере 8000 руб.

Истцом в день подписания договора были внесены денежные средства в размере 8000 руб., однако Ответчиком свои обязательства по договору не исполнены не были, в связи с чем потребитель обратилась с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченной в качестве аванса суммы, который так и не был возвращен.

Управление дало заключение по делу в целях защиты прав потребителя и мировым судьей судебного участка № 36 в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 22780 руб., в том числе уплаченные денежные средства по договору, неустойка, моральный вред и штраф.

2.8. Медицинские услуги



Рисунок 21

Медицинская помощь оказывается гражданам, как на бесплатной, так и на платной основе. Платные медицинские услуги стали наиболее востребованы в современном ритме жизни. В Управление продолжают поступать обращения граждан на нарушение их прав в сфере медицинских услуг

В 2021 году в Управление поступило 25 обращений, связанных с оказанием платных медицинских услуг (2020 г.-46, 2019г. - 23).

Характер обращений граждан связан с нарушениями Правил оказания медицинских услуг, в том числе с качеством оказания медицинской услуги, а также в связи с отказом в заключение договора на оказание платных медицинских услуг. В большинстве случаев, по результатам рассмотрения обращений граждан, специалистами были даны соответствующие разъяснения. По 4 обращениям граждан исполнителям медицинских услуг были выданы предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

За отчетный период Управлением проведена одна внеплановая документарная проверка по обращению потребителя на нарушение его прав (2020 г.-2, 2019г. - 5).

Пример:

По обращению потребителя на нарушение его прав при получении платных медицинских стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» была проведена внеплановая документарная проверка в отношении исполнителя услуги ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской».

Как следует из обращения потребителя, при намерении получить 15 октября 2021 года платные медицинские стоматологические услуги в ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» по адресу: г. Великий Новгород, ул. Псковская, д. 40а, не предоставлен по требованию потребителя для ознакомления договор в письменной форме. При этом, потребителю было предложено расписаться электронной ручкой в частичном фрагменте электронного текста на электронном планшете, т.е. с текстом договора, а также с содержащейся в нем информацией, обеспечивающей возможность правильного выбора медицинской услуги, потребитель ознакомлен не был. В связи с отказом потребителя от подписания электронного документа, ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» отказало потребителю в оказании платных медицинских услуг. В тот же день потребитель обратился с письменным заявлением в адрес ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» о заключении письменной формы договора на оказание платных медицинских услуг, на которое получил отказ, мотивированный технической невозможностью заключения письменного договора. По окончании внеплановой документарной проверки было установлено:

К отношениям по предоставлению платных медицинских стоматологических услуг применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 323-ФЗ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 (далее - Правила).

Согласно п.п. 1-2 ст. 84 Закона № 323-ФЗ граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Пунктом 7 ст. 84 Закона № 323-ФЗ установлено, что порядок и условия предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Пунктом 8 ст. 84 Закона № 323-ФЗ определено, что к отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 10 Закона № 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

В соответствии с п. 16-18 Правил договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме, договор должен содержать следующие сведения:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Согласно п.18 Правил Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у

потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

При этом, законодательством Российской Федерации не предусмотрено право исполнителя на выбор электронной или письменной формы договора при оказании платных медицинских услуг.

Статья 161 ГК РФ содержит общее правило, в соответствии с которым сделки юридических лиц с гражданами должны совершаться в простой письменной форме. Целесообразность заключения в письменной форме определяется тем, что в договоре можно оговорить все те условия, которые присущи договору, а также ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказанной услуги.

Из чего следует, что ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» не предоставило потребителю, имеющему намерение получить платные медицинские стоматологические услуги, право на ознакомления с договором, содержащем сведения об исполнителе и предоставляемых им услугах, обеспечивающие возможность правильного выбора услуг, что является нарушением п.п.16-18 Правил, ст. 10 Закона № 2300-1.

В рамках проверки 29.12.2021 ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» представлены документы: Приказ № 121 от 24.12.2021 «О мерах по недопущению нарушения прав потребителей», которым утверждена Памятка о порядке заключения договора с потребителями для проведения внепланового инструктажа, в том числе по порядку подписания договоров на оказание платных медицинских услуг. В тоже время, в Управление предоставлен Приказ № 122 от 24.12.2021 «О дисциплинарном наказании», согласно которому ООО «Стоматологическая поликлиника на Псковской» приняты меры по привлечению сотрудников, допустивших нарушения, установленные в ходе проверки, в виде замечания.

Согласно ч.2 ст. 2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению. За выявленные нарушения требований действующего законодательства юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ в виде предупреждения.

2.9 Транспортные услуги



Рисунок 22

За 2021 год за соблюдением законодательства о защите прав потребителей транспортных услуг в Управление поступило

В 2021 году поступило 34 обращения потребителей транспортных услуг, из них 5 устных, которые поступили в рамках работы «горячей линии» и 29 письменных обращений от граждан на нарушение их прав (в 2020 году – 38), из них:

- на автотранспорт – 21 (61,7 %)
- на воздушные перевозки – 6 (17,6 %),
- на ж/д перевозки - 1 (2,9 %)
- на услуги по перевозке груза – 1 (2,9 %)

Таким образом, по сравнению с 2020 годом количество обращений в сфере транспортных услуг осталось на прежнем уровне.

По-прежнему проблемными вопросами, которые поднимаются гражданами в обращениях, являются: отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба и т.д.); отказ в принятии оплаты за билет по карте «Береста», ненадлежащее качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг, ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч. об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.), задержка авиарейсов и др.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке, 10 обращений (29,0 %) направлены по подведомственности, по 1 обращению исполнителю услуг было выдано предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований.

Пример:

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе поступило письменное обращение гражданина П. на нарушение его прав ИП Федюшкиным Ю. В.

Согласно информации, представленной в обращении, 29.05.2021 года потребитель вызвал легковое такси ИП Федюшкина Ю. В. по тел. 8-911-615-13-42 (ИП Федюшкин Ю. В.) для поездки в п. Любытино из д. Гнильник Любытинского района. В обращении указано, что автомобиль легкового такси, который приехал для оказания услуг по перевозке, не оборудован опознавательными знаками «такси».

Таким образом, в действиях ИП Федюшкина Ю. В. содержатся признаки нарушений обязательных требований при оказании услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, предусмотренных п. 1 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», п.п. 89, 90 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением Правительства от 01.10.2020 г. № 1586.

В связи с чем, ИП Федюшкину Ю.В. объявлено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в котором ИП Федюшкину Ю. В. необходимо принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований, предусмотренных п. 1 ст. 10 Закона № 2300-1, п.п. 89, 90 Правил № 1586.

В 2021 году Управлением по вопросам предоставления транспортных услуг гражданам было дано 3 заключения по их гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, из них 3 рассмотрены и удовлетворены в пользу потребителей. Сумма присужденных денежных средств составила 109,7 тыс. рублей, в т.ч. моральный вред -11,0 тыс. рублей. (2020 г.- дано 5 заключений, из них рассмотрены и удовлетворены 3, потребителям было присуждено денежных средств 167,9 тыс. руб, моральный вред-9,0 тыс. рублей).

Управлением было подано два исковых заявления в суды в интересах конкретных потребителей к исполнителям транспортных услуг по причине ненадлежащего оказания транспортных услуг, рассмотрен один иск, который частично удовлетворен в пользу Управления.

Пример:

Потребитель обратился с заявлением в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе с просьбой о защите своих нарушенных прав Обществом с ограниченной ответственностью «Деловые линии» (далее – ООО «Деловые линии»).

Потребитель по договору № 056 от 24 марта 2021 г., заключенному с индивидуальным предпринимателем Лариным Сергеем Сергеевичем (далее – ИП Ларин С.С.), заказал проведение следующих работ: поставку секционных ворот Дархан 40 мм в количестве 1-го комплекта, согласно техническому заданию. Потребитель обязался принять и оплатить результат работ. Договором предусмотрен способ доставки ворот – самовывоз. Стоимость

работ по договору 53000 рублей. Заказ был оплачен истцом двумя чеками на 25000 руб. и 28000 руб. согласно условий Договора.

Потребителем 07.04.2021 г. на официальном сайте ООО «Деловые линии» <https://www.dellin.ru/> был сделан заказ на доставку данных ворот (груза) из Москвы в Боровичи. В данном заказе была указана реальная стоимость груза 53000 рублей. Никаких дополнительных услуг, в частности страхования груза и срока, он не заказывал.

Груз самостоятельно забирало ООО «Деловые линии» 08 апреля 2021 г. у поставщика. Груз был упакован продавцом (изготовителем) ворот. Груз состоял из трех мест. Каждое место было качественно упаковано. Продавцом зафиксирован момент передачи груза представителю ООО «Деловые линии». На фотографии четко видно, что груз был передан перевозчику в упакованном виде, без повреждений.

Никаких документов, связанных с доставкой груза, в том числе со страхованием его, ООО «Деловые линии» не передавалось. Только уже после доставки груза, убедившись в том, что груз доставлен в ужасном состоянии – упаковки всех грузовых мест разрушены, ящик с фурнитурой «наполовину пуст», он потребовал выдать ему документы - Договор и др. документы. Примерно 15 мая 2021 г., когда он приехал за договором, Договор ему не выдали, но выдали накладную (экспедиторскую расписку) № 21-02441422950.

Плановая дата доставки груза по накладной - 13.04.2021 г. Груз был доставлен 19.04.2021 г. Услуги по доставке груза в сумме 4342 руб. были оплачены потребителем 20.04.2021 г.

После оплаты доставки груза истец осмотрел груз и увидел, что он доставлен с разрушением, деформацией упаковки и самого груза. Коробка с фурнитурой разорвана и визуально часть содержимого отсутствует.

В связи с этим, потребитель от груза отказался (Коммерческий акт отказа от приема и получения груза № Бч4 от 20.04.2021 г.)

Потребителем были поданы 2 претензии исполнителю услуги на его бланке и электронным способом. В ответе ООО «Деловые линии» указали, что груз был застрахован, претензия передается в страховую компанию АО «Группа Ренессанс Страхование». Никаких иных ответов потребитель не получал.

19.05.2021 г. потребителем была написана претензия исполнителю услуги со ссылками на Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и выдвинуто требование о возмещении убытков в сумме 57342 руб. Данная претензия была принята ООО «Деловые линии» 20.05 2021 г. (вх. № 16). Ответа на нее также не получено.

В соответствии с п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” (далее-ПП ВС № 17) при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон

которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей либо Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно п. 2 ПП ВС № 17 если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

С учетом положений статьи 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8-12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Таким образом, заключенный истцом с ООО «Деловые линии» договор перевозки для личных семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, регулируется законодательством о защите прав потребителей и, следовательно, подпадает под действие Закона № 2300-1.

В соответствии со ст. 4 Закона № 2300-1 Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым

требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Согласно п. 1 ст. 13 Закона № 2300-1 за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона № 2300-1 вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Правоотношения по организации транспортно-экспедиционного обслуживания перевозок грузов регулируются нормами главы 41 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) и Федерального закона от 30 июня 2003 года N 87-ФЗ "О транспортно-экспедиционной деятельности" (далее – Закон № 87-ФЗ).

В соответствии со статьей 801 ГК РФ по договору транспортной экспедиции одна сторона (экспедитор) обязуется за вознаграждение и за счет другой стороны (клиента-грузоотправителя или грузополучателя) выполнить или организовать выполнение определенных договором экспедиции услуг, связанных с перевозкой груза.

В силу ст. 803 ГК РФ и ст. 6, 7 Закона N 87-ФЗ за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза после принятия его экспедитором и до выдачи груза получателю, указанному в договоре транспортной экспедиции, либо уполномоченному им лицу экспедитор несет перед клиентом ответственность по основаниям и в размере, устанавливаемым в соответствии с правилами главы 25 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Согласно пункту 2 части 1 статьи 7 Закона N 87-ФЗ экспедитор несет ответственность перед клиентом в виде возмещения реального ущерба за утрату или недостачу груза, принятого экспедитором для перевозки без объявления ценности, в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза или недостающей его части.

Согласно статье 796 ГК РФ перевозчик несет ответственность за несохранность груза, происшедшую после принятия его к перевозке и до выдачи грузополучателю, если не докажет, что утрата груза произошла вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. Ущерб, причиненный при перевозке груза, возмещается перевозчиком в случае недостачи груза - в размере стоимости утраченного или недостающего груза.

Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) груза или багажа, возвращает отправителю (получателю) провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного груза или багажа, если эта плата не входит в стоимость груза.

Пунктом 5 статьи 34 Федерального закона "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" от 08.11.2007 N 259-ФЗ установлено, что перевозчик несет ответственность за сохранность груза с момента принятия его для перевозки и до момента выдачи грузополучателю или уполномоченному им лицу, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить или устранить по не зависящим от него причинам.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона № 87-ФЗ Экспедитор не имеет права заключать от имени клиента договор страхования груза, если это прямо не предусмотрено договором транспортной экспедиции.

Согласно п. 2.1.8 Договора-оферты, размещенного на официальном сайте ООО «Деловые линии» <https://www.dellin.ru/> «В качестве дополнительных услуг Экспедитор по поручению (заявке) Клиента и за его счет либо за счет лица, указанного Клиентом:

- производит дополнительную упаковку груза;
- оказывает услуги по организации страхования груза...»

Попытка принудить истца понести дополнительные расходы на приобретение ненужных ему товаров и услуг, которые идут в дополнение к основным услугам, может расцениваться как нарушение прав потребителя.

В соответствии с п. 2 ст. 16 Закона № 2300-1 запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

А согласно п. 3 ст. 16 Закона № 2300-1 Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В данной ситуации имеется явное нарушение закона о защите прав потребителей, так как перевозчик включает в свою непосредственную услугу – перевезти груз к месту назначения – дополнительную платную услугу – страхование этого самого груза.

В Российской Федерации страхование грузов является добровольным видом страхования. Потребитель сам решает, нужно ли ему страховать груз, на каких условиях, на какую сумму и в какой страховой компании.

Положения закона дают возможность признать подобные сделки недействительными, защищая тем самым финансовые интересы потребителей.

При этом недействительной признается не вся сделка, а только противоречащая интересам покупателя ее часть.

Все остальные части договора при этом остаются действующими и имеют юридическую силу.

В силу ст. 36 Федерального закона № 259-ФЗ от 08.11.2007 года "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" перевозчик может быть освобожден от ответственности, предусмотренной статьями 34 и 35 настоящего Федерального закона, если неисполнение ими своих обязательств произошло вследствие: непреодолимой силы; временных ограничения или запрета движения транспортных средств по автомобильным дорогам, введенных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, по не зависящим от перевозчика, фрахтовщика, грузоотправителя, грузополучателя, фрахтователя причинам; иных не зависящих от перевозчика, фрахтовщика, грузоотправителя, грузополучателя, фрахтователя причин.

Таким образом, именно на перевозчике лежит бремя доказывания того, что потеря груза, его повреждение были вызваны обстоятельствами, указанными в вышеприведенных статьях Гражданского кодекса Российской Федерации и Устава автомобильных дорог, являющимися основаниями для освобождения перевозчика от ответственности. Таких доказательств истцу не представлено, ответа по существу на претензии Ваганову В.Е. также не представлено.

Претензия с требованием возмещения убытков была вручена ООО «Деловые линии» 20.05.2021 г. В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона № 2300-1 Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно п. 3 ст. 31 Закона № 2300-1 за нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В соответствии с п. 5 ст. 28 закона № 2300-1 в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В соответствии с нормами ст. 15 Закона № 2300-1, компенсации подлежит также моральный вред, причиненный Ваганову В.Е. вследствие нарушения ответчиком прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей при установлении его вины. Компенсация морального вреда вследствие нарушения прав потребителя является одной из форм защиты нематериальных благ граждан Российской Федерации, предусмотренных ст.ст. 150-151, 1099, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Согласно правовой позиции Конституционного Суда РФ, которая была изложена в Определении от 16 октября 2001 года № 252-0 «Законом установлена презумпция причинения морального вреда потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом,...) предусмотренных законами и иными правовыми актами Российской Федерации прав потребителя, в связи с чем потерпевший *освобожден* от необходимости доказывания в суде факта своих физических или нравственных страданий». В соответствии с п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 г. Москва «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Учитывая грубое нарушение прав истца-потребителя, невозможность истца использовать товар по назначению в течение длительного времени, тратить свое время, испытывать переживания и неудобства, в том числе из-за включения в договор перевозки груза условий, ущемляющих права потребителя, истец оценивает моральный вред в 5000 рублей.

На основании изложенного и в соответствии с положениями ст.ст. 11, 12, 15, 151, 1064, 1082, 1095, 1096, 1097, 1099, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст.ст. 1, 4, 13, 14, 15, 29, 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными основаниями, заявленными в исковом заявлении Управление просило суд

- В связи с отказом от исполнения договора об оказании услуги по перевозке груза взыскать с ООО «Деловые линии» убытки в сумме 57342 рубля, из которых 53000 стоимость груза, 4 342 руб. стоимость перевозки груза.
- Взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возмещении убытков в размере, определенном судом на день вынесения решения суда (считая с 21 мая 2021 г.), учитывая, что неустойка составляет 130,26 рубля в день, расчет прилагается.
- Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя в сумме 25000 рублей.
- Взыскать с ответчика штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Решением мирового судьи Боровичского судебного района Новгородской области исковые требования Управления в интересах потребителя удовлетворены частично, в пользу потребителя с ООО «Деловые линии» взыскано: убытка в сумме 57342 рубля, неустойка за нарушение сроков 24358 руб.62 коп, компенсацию морального вреда 5000 рублей, штраф 43350 руб.31 коп. всего 130.050 руб. 93 коп.

Глава 3. Судебная защита прав потребителей

Судебная защита граждан в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей осуществляется Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве. В соответствии с пунктами 7, 8 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое нарушение прав потребителей, а также может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.

Наиболее распространенной формой участия Управления в защите прав потребителей в судах общей юрисдикции является вступление в процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав конкретных потребителей на

основании и в порядке, установленном взаимосвязанными положениями статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) и статьи 40 Закона №2300-1.

В 2021 году Управлением и его территориальными отделами проведено 182 мероприятия по судебной защите прав потребителей, что в 1, 4 раза меньше по сравнению с 2020 годом (2020-257), а по сравнению с 2019 годом количество проведенных мероприятий осталось на том же уровне (2019г.-186).

Судебная защита Управления и ТО в 2020 - 2021 г.г.

наименование	Количество мероприятий по судебной защите							
	Количество заключений		Количество исков неопределенный круг		Количество исков конкретный потребитель		Количество исков в защиту группы потребителей	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Всего	186	134	17	3	54	45	0	0
Управление	170	109	12	1	44	35	0	0
ТО Боровичи	3	16	4	0	9	8	0	0
ТО Валдай	7	2	1	2	0	1	0	0
ТО М.Вишера	2	0	0	0	1	0	0	0
ТО Ст. Русса	4	7	0	0	0	1	0	0

Рисунок 23

В 2021 году Управлением было дано 134 заключения по делам в целях защиты прав потребителей, что на 28% меньше, чем в 2020 году (186 заключений). Из 96 рассмотренных судебных дел, требования потребителей удовлетворены по 92 делам, что составило 96 %. С помощью специалистов Управления потребители вернули себе денежные средства за некачественный товар или услугу на общую сумму 15512,5 млн. руб., из них в счет компенсации морального вреда 249,1 тыс. рублей. По сравнению с 2020 годом сумма, присужденная в пользу потребителей, увеличилась почти на 8,5 млн. руб. (2020 г.-186 заключений).

Структура заключений по гражданским делам показала, что как и в 2019-2020 годах большая их часть приходилась по делам в сфере предоставления услуг (выполнения работ), было дано 94 заключения, что составило 70,1%. Требования потребителей удовлетворены по 62 искам из 66

рассмотренных (93,9%); в пользу потребителей присуждено 9455,4 тыс. руб., в том числе в счет возмещения морального вреда 193,8 тыс. рублей.

Из них наибольшее количество заключений было дано в следующих сферах:

- бытовое обслуживание населения - 39 заключений (41,5%), рассмотрен 31 иск, в пользу потребителей присуждено 6581,5 тыс. руб., из них в счет компенсации морального вреда 95,8 тыс. рублей;
- деятельность на финансовом рынке (банковская, страховая деятельность) - 13 заключений (13,3%), рассмотрено 6 исков, присуждено потребителям 717,4 тыс. руб., моральный вред- 11,0 тыс. рублей;
- жилищно-коммунальные услуги - 11 заключений (11,7%), из 6 рассмотренных исков требования потребителей удовлетворены по 5 искам, присуждено потребителям 1181,0 тыс. руб., в т.ч. моральный вред-42,0 тыс. руб.;
- в сфере предоставления прочих видов услуг (физкультурно-оздоровительная деятельность, кадастровая деятельность и др.) -14 заключений, рассмотрено и удовлетворено 6 исков, присуждено потребителям 184,1 тыс. рублей, в том числе 18,0 тыс. в счет возмещения морального вреда;
- в сфере долевого строительства жилья- 6 заключений, присуждено в пользу потребителей 1181,0 тыс. руб., моральный вред-42,0 тыс. руб.

В сфере торговли дано 40 заключений (29,9%), по результатам рассмотрения 30 дел требования потребителей удовлетворены в 100% случаях, в пользу потребителей присуждено 6057,1 тыс. руб. из них компенсация морального вреда -55,3 тыс. руб. На нарушения прав потребителей при заключении договоров с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения) было дано 7 заключений, рассмотрено и удовлетворено 4 иска, присуждено 358,8 тыс. руб., из них компенсация морального вреда-4,5 тыс. руб.

Кроме того, в 2021 году Управлением продолжена работа по подаче исков в защиту законных интересов конкретных потребителей.

В защиту прав граждан подано 45 исков (2020 г.-54 иска), из них-8 в сфере розничной торговли, в том числе-2 в сфере дистанционной продажи товаров; 37 исков в сфере услуг, из них 35-в сфере бытового обслуживания населения, 2-в сфере предоставления транспортных услуг. Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (40 исков) составила 100%; в пользу потребителей присуждено 4447,1 тыс. рублей, из них в счет компенсации морального вреда 96,0 тыс. рублей.

Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск составила 105,9 тыс. руб. (2020г.-77,7 тыс. рублей).

В защиту прав неопределенного круга потребителей подано 3 иска (2020г.-17 исков), из них 2 в сфере ЖКХ и 1 –в сфере торговли:

- в отношении ООО "СУ №53", Администрации Валдайского муниципального района об обязанности обеспечить водоснабжение населения д. Ивантеево холодной питьевой водой соответствующей действующим нормативным требованиям по санитарно -химическим и органолептическим показателям: мутность, железо. Исковые требования Управления удовлетворены частично и принято Решение обязать Общество с Ограниченной Ответственностью «Строительное управление № 53» обеспечить водоснабжение населения, проживающего в д. Ивантеево Валдайского района Новгородской области холодной питьевой водой, соответствующей действующим нормативным требованиям по санитарно-химическим и органолептическим показателям: мутность, железо.

- в отношении ООО "СУ №53", Администрации Валдайского муниципального района об обязанности обеспечить водоснабжение населения д. Костково холодной питьевой водой соответствующей действующим нормативным требованиям по санитарно -химическим и органолептическим показателям: мутность, железо. Исковые требования Управления удовлетворены частично и принято Решение обязать Общество с Ограниченной Ответственностью «Строительное управление № 53» обеспечить водоснабжение населения, проживающего в д. Костково Валдайского района Новгородской области холодной питьевой водой, соответствующей требованиям СанПин 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» по санитарно-химическим и органолептическим показателям: мутность, железо.

- в отношении индивидуального предпринимателя о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся в реализации обуви без маркирования средствами идентификации и без необходимой и достоверной информации, обеспечивающей возможность правильного выбора обуви. Решением Новгородского районного суда от 26.10.2021 года иск удовлетворен в пользу Управления.

Примеры по заключениям Управления по делам в сфере защиты прав потребителей.

1.Управление было привлечено мировым судьей Новгородской области к участию в гражданском деле в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя по иску потребителя к исполнителю о расторжении договора, взыскании неустойки, компенсации морального вреда. Суть исковых требований заключалась в том, что Истец заключил договор об оказании спортивных услуг. В дальнейшем истец обратился с заявлением о возврате денежных средств по причине увольнения

тренера. В приеме заявления истцу было отказано. В дальнейшем заявление было получено ответчиком по почте. Ответчик требования истца в добровольном порядке не удовлетворил. Поскольку ответчик не удовлетворил требования гражданина в добровольном порядке, истец был вынужден воспользоваться своим правом на судебную защиту и предъявил к исполнителю иск в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Решением мирового судьи судебного участка №30 Новгородского судебного района требования потребителя были удовлетворены частично и принято решение взыскать в пользу истца денежные средства в размере 32 000 рублей, неустойку в размере 3 000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 2 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 18 500 рублей, расходы по оплате услуг представителя 2 000 рублей, почтовые расходы в размере 205 рублей 68 копеек, всего в сумме 57 705,68 рублей.

2) Управление было привлечено мировым судьей Новгородской области к участию в гражданском деле в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя по иску потребителя К. к исполнителю о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда. Суть исковых требований заключалась в том, что Истец, являясь собственником подарочной карты продавца номиналом в 30 000 рублей, обратился за ее использованием, однако в использовании было отказано, по причине реорганизации продавца.

Прекращение деятельности одного юридического лица произошло путем реорганизации в форме присоединения к другому юридическому лицу. В соответствии с ст. 58 ГК РФ при слиянии юридических лиц права и обязанности каждого из них переходят к вновь возникшему юридическому лицу. При присоединении юридического лица к другому юридическому лицу к последнему переходят права и обязанности присоединенного юридического лица. Претензия в адрес продавца не была рассмотрена, требование потребителя не удовлетворено. Поскольку ответчик не удовлетворил требования гражданина в добровольном порядке, истец был вынужден воспользоваться своим правом на судебную защиту и предъявил к исполнителю иск в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации. Решением мирового судьи судебного участка № 35 Новгородского судебного района требования потребителя были удовлетворены частично и принято решение взыскать в пользу истца денежные средства в размере 30 000 рублей, неустойку в размере 10 000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 1 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 20 500 рублей, а всего в сумме 61 500 рублей.

Пример судебных дел по искам Управления в интересах потребителей.

Управление обратилось к Мировому судье судебного участка Новгородского судебного района Новгородской области с иском в защиту прав потребителя к исполнителю бытовых услуг в связи неисполнением обязательства по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, установленные Техническими условиями для присоединения к электрическим сетям от 27.11.2020 года № СПб80- 16941-И/20-001, а именно, обязать выполнить мероприятия по технологическому присоединению энергопринимающих устройств на объекте потребителя. Решением мирового судьи требования потребителя признаны законными и подлежащими исполнению.

Глава 4. Осуществление защиты прав потребителей участниками региональной системы защиты прав потребителей

4.1. О работе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации по реализации региональных программ по защите прав потребителей.

Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. №Пр-1004ГС в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей Правительством Новгородской области была принята региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019 - 2021 годы» (утверждена постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года №77) (далее - Программа). Управление Роспотребнадзора по Новгородской области являлось одним из ее разработчиков и участников мероприятий программы.

Программа размещена на сайте Министерства промышленности и торговли Новгородской области, адрес сайта: <http://minpromtorg.novreg.ru/> (подраздел «Защита прав потребителей» раздела «Торговля»), на официальном сайте в сети «Интернет» Управления Роспотребнадзора по Новгородской области <http://www.53.rospotrebnadzor.ru> в разделе «Защита прав потребителей», на Государственном информационном ресурсе в подразделе «Региональные нормативные правовые акты» раздела «Нормативные правовые акты». Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей.

Таблица №21

Сводный отчет о выполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» за 2021 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
1.	Задача 1. Развитие и укрепление системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» за 2020 год (далее Программы) по достижению цели Программы			
1.1.	Участие в проведении совещаний, организованных ответственным исполнителем Программы, с целью выработки предложений по реализации мероприятий Программы	2019-2021 годы	<p>Министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее - Министерство)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее - Управление)</p> <p>органы исполнительной власти Новгородской области (далее ОИВ)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (далее ОМСУ)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее Центр)</p>	<p>Министерством постоянно осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований области, направленное на координацию деятельности соисполнителей Программы по вопросам реализации на территории области законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы защиты прав потребителей.</p> <p>Отчет министерства «Об исполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» рассмотрен на заседании Правительства Новгородской области 22 апреля 2021 года.</p> <p>За 2021 года министерством проведено 3 совещания с исполнителями Программы.</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
1.2.	<p>Выработка предложений по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей</p>	2019-2021 годы	<p>Управление Министерство ОМСУ</p>	<p>В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Новгородской области создана областная комиссия по защите прав потребителей.</p> <p>На заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области в 2021 году заслушаны отчеты о проделанной работе исполнителями Программы и рассмотрены вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> о реализации мер по защите прав потребителей в сфере туризма Новгородской области о реализации мер по защите прав потребителей в учреждениях культуры Новгородской области, при оказании транспортных услуг о работе, направленной на защиту прав потребителей в Валдайском, Новгородском и Чудовском муниципальных районах о мониторинге качества пищевых продуктов, реализуемых на территории Новгородской области о реализации мер по защите прав потребителей при оказании транспортных услуг населению Новгородской области о мониторинге обращений потребителей, рассмотренных специалистами муниципальных образований, по вопросам защиты прав потребителей <p>На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2021 год, протокольные решения.</p>
1.3.	<p>Рассмотрение вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях комиссии по противодействию</p>	2019-2021 годы	Министерство	<p>На заседании комиссии по незаконному обороту промышленной продукции в 2021 году рассмотрены следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> о состоянии оперативной обстановки и организации оперативно-служебной деятельности по противодействию

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области			<p>незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области;</p> <p>о соблюдении требований Технических регламентов Таможенного союза при реализации продовольственных и промышленных товаров;</p> <p>о качестве и безопасности закупаемых продовольственных товаров для нужд социальных, медицинских, детских, образовательных учреждений</p> <p>о карантинном фитосанитарном контроле за ввозимой на территорию Новгородской области импортной подкарантинной плодоовощной продукции</p>
1.4.	Организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ ГОАУ «МФЦ»	В течение 2021 года с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи, выездные общественные приемные, лекции, выставки и др., всего проведено 275 мероприятий, в том числе 42 «круглых стола», 1 пресс-конференция, 38 мероприятий по анкетированию, 90 выставок, 15 семинаров, 18 совещаний, 2 онлайн-семинара
2.	Задача 2. Повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения			
2.1.	Распространение ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов власти и организаций по защите прав	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	<p>Управлением подготовлен доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2020 году».</p> <p>Доклад размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, на Государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП), на сайте министерства.</p> <p>На сайте министерства ежеквартально размещается информация о выявленных фактах реализации непродовольственных товаров не соответствующих обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза, реализуемых с нарушением норм законодательства о защите прав потребителей на территории области, с указанием продавцов, допустивших нарушения</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	потребителей			<p>(название юридического лица, имя и фамилия индивидуального предпринимателя).</p> <p>Подготовлен информационный материал для включения в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации» за 2020 год</p>
2.2.	<p>Привлечение образовательных организаций в целях пропаганды основ защиты прав потребителей и навыков рационального потребительского поведения среди обучающихся посредством проведения школьных и студенческих олимпиад (викторин, игр, брейнрингов), семинаров, лекций, факультативных занятий по правовой грамотности в области защиты прав потребителей</p>	2019-2021 годы	<p>министерство образования Новгородской области</p> <p>Управление</p> <p>Центр</p> <p>ОМСУ</p>	<p>В учебных заведениях Новгородской области в 2020 году проведено 126 мероприятий: лекции, семинары, занятия по правовой грамотности, конкурсы рисунков по финансовой грамотности.</p> <p>Среди учащихся образовательных учреждений области организовано проведение 32 мероприятий по анкетированию на знание норм законодательства, 10 уроков потребительских знаний, 2 урока для студентов техникумов.</p> <p>В целях развития навыков рационального потребительского поведения проведены викторины, игры для обучающихся:</p> <p>викторина «Я – потребитель!»;</p> <p>викторина «Правовая культура»;</p> <p>деловая игра «Защита прав потребителей», «Хранители Земли» (53 обучающихся школ Великого Новгорода);</p> <p>ролевая игра «Моя социальная корзина» (28 обучающихся школ Великого Новгорода);</p> <p>клуб настольных игр «Ламповая пятница» (51 человек школ Великого Новгорода);</p> <p>игра «Я потребитель услуг и товаров» и викторине «Кто ты – потребитель</p> <p>В учебных заведениях Новгородской области проведено 419 мероприятий: лекции, семинары, занятия по правовой грамотности, конкурсы, в том числе конкурс рисунков по теме «Загрязнение окружающей среды», беседы, презентации по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», сюжетно-ролевые игры, занятие с детьми «Пластик собираем-природе помогаем», конкурсы рисунков, выставки. В мероприятиях приняли участие 16 514 учеников и педагогов.</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>Специалистами территориального отделения Управления в Валдайском районе проведено 98 мероприятий.</p> <p>Для проведения просветительских мероприятий среди школьников был разработан и направлен учебный материал и презентация на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»</p>
2.3.	<p>Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>2019-2021 годы</p>	<p>ОИВ Управление ОМСУ Центр</p>	<p>Управлением проведено 130 тематических «горячих линий» в различных сферах потребительского рынка (соблюдение установленных норм и правил при продаже продовольственных товаров; качества и безопасности детских товаров; выбора новогодних подарков; соблюдение норм и правил при продаже спиртосодержащей продукции; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей при продаже школьных принадлежностей, мобильных телефонов, игрушек и др. групп товаров). Органы исполнительной власти и местного самоуправления принимают участие в проводимых «горячих линиях».</p> <p>В постоянном режиме в Управление работает «горячая линия» Общественной приемной.</p> <p>Всего в рамках работы «горячих линий» консультации получили 4600 жителей области.</p> <p>В Центре консультации получили 3733, в том числе на личном приеме 631.</p>
2.4.	<p>Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в региональных печатных средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети</p>	<p>2019-2021 годы</p>	<p>Министерство Управление Центр ОМСУ</p>	<p>В целях информирования потребителей о типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в средствах массовой информации размещено 3925 материалов (публикаций), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 3860, в многотиражных изданиях - 12, на телевидении – 23.</p> <p>В социальных сетях «ВКонтакте» и «ЧудоМама» размещено более 170 информационных материалов</p> <p>На сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления созданы разделы «Защита прав</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	«Интернет»			<p>потребителей».</p> <p>На сайте министерства размещена Инфотека «В помощь потребителю».</p>
2.5.	<p>Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей</p>	<p>2019-2021 годы</p>	<p>Министерство финансов Новгородской области</p> <p>Управление</p>	<p>В рамках реализации приоритетного проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» проводится комплекс различных мероприятий для воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся общеобразовательных учреждений, средних специальных и высших учебных заведений, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и т.п. для взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста.</p> <p>За 2021 год по проведено 46 мероприятий.</p> <p>В рамках проекта консультации по вопросам защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных, в том числе на базе МФЦ, торговых центров оказаны 275 жителям области.</p> <p>Управлением проведено анкетирование студентов и школьников в количестве 558 человек, при проведении мероприятий распространено 308 памяток по финансовым услугам, для информирования граждан направлены памятки по финансовым услугам в МФЦ, органы местного самоуправления, волонтерам торгово-технологического техникума.</p> <p>Информация о защите прав потребителей на регулярной основе публикуется на официальном сайте Управления www.53.rospotrebnadzor.ru, в сообществе Управления в социальной сети «ВКонтакте» http://vk.com/zppnovgorod, в районных газетах «Окуловский вестник», «Красная искра», «Новая жизнь», на официальных сайтах органов местного самоуправления www.boradmin.ru,</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>okuladm.ru, www.khvoynaya.ru, www.moshensk.ru. За 2021 год произведено 147 публикаций.</p> <p>Вопросы защиты прав потребителей рассматриваются в рамках мероприятий для студентов Новгородского университета – «Академические часы финансовой культуры в НовГУ».</p> <p>Министерство финансов Новгородской области ведет активную работу по освещению информации о реализованных и предстоящих мероприятиях на официальном сайте, а также в социальных сетях. Так, для жителей существует возможность повышать свою финансовую грамотность «онлайн». С этой целью министерством создано официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/fin_gram53, в котором на постоянной основе публикуются памятки в сфере защиты прав потребителей, информация об актуальных вопросах в сфере финансового просвещения населения, размещаются документы и материалы. Проводятся анонсы горячих линий, проводимых Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг.</p>
3.	Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан			
3.1.	Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) для наиболее уязвимых категорий граждан	2019-2021 годы	Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области Управление ОМСУ	Для социально уязвимых категорий граждан проводились лекции, встречи, беседы, в том числе в Центре социального обслуживания «Добро», в библиотеках города и области, всего проведено 19 мероприятий, в том числе Центром на базе Колмовской библиотеки были проведены 5 информационных мероприятий по просвещению лиц пенсионного возраста по правам потребителей при приобретении товаров и услуг, на которых приняли участие 68 граждан, в

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>адрес Председателя Новгородской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда, вооруженных сил направлялись информации (памятки), всего распространено 105 материалов.</p> <p>В части обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов сферы потребительского рынка в 2021 году органами местного самоуправления проведено 23 встречи и совещания с представителями организаций торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.</p> <p>Доля торговых объектов, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа торговых объектов составила 33,5% при плановом показателе 32,6%; доля объектов общественного питания, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа объектов общественного питания составила 52,1%, что соответствует плановому показателю.</p> <p>Доля объектов бытового обслуживания, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа объектов бытового обслуживания составила 32,2% при плановом показателе 32,1%.</p>
3.2.	<p>Организация и проведение консультирования населения Новгородской области, в первую очередь наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Центр</p>	<p>25 ноября 2021 года подписано соглашение между министерством по оказанию бесплатной юридической помощи силами студентов и преподавателей юридической клиники НовГУ. В рамках сотрудничества между юридической клиникой и министерством будет вестись совместная работа по правовому консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей социально уязвимых категорий. Это будет существенная помощь в работе органам местного самоуправления.</p> <p>В 2021 году дано 4600 консультаций по телефонам «горячих линий», 1213 письменных разъяснений, в том числе-245 социально-уязвимым категориям граждан, из них письменных-35,</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>Центром на личном приеме проконсультировано 210 человек. Подготовлен анонс (размещен на сайте Управления, направлен в различные организации) о порядке оказания услуг участникам, ветеранам Великой отечественной войны и др. категориям граждан.</p> <p>Консультирование потребителей в отделах МФЦ, расположенных на территории Новгородской области осуществляется по специальному графику, осуществляется онлайн-консультирование в рамках проекта «МФЦ – новые возможности», информация размещается на сайтах Управления, МФЦ и направляется в органы местного самоуправления, в МФЦ направлено 96 информационных материалов.</p>
3.3.	<p>Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам органами местного самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей</p>	2019-2021 годы	ОМСУ	<p>Администрациями муниципальных образований на постоянной основе организовано консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей при обращении лично или по телефону.</p> <p>По итогам 2021 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 10329 обращений, что на 25,2% меньше, чем в 2020 году- 13817) (наибольшее количество обращений- 3146, что составило 30,5% рассмотрено Администрацией Великого Новгорода); 5786 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 4678 или 45,3% касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2748 (26,6%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 611(5,9%), в сфере предоставления туристских услуг -159 (1,5%), в сфере предоставления транспортных услуг- 135 (1,3%), в сфере предоставления медицинских услуг 56 (0,5%), в прочих сферах-1828 (17,7%) обращения. По результатам рассмотрения обращений дано 4860 консультаций, выявлено 236 нарушений норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 34</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 1636 консультаций.
3.4.	Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга	2019-2021 годы	Управление комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области	В 2021 году Управлением проведено 182 мероприятия по судебной защите прав потребителей, из них было дано 134 заключения (рассмотрено 96, удовлетворено 92), подано 48 исковых заявлений в защиту прав потребителей, в том числе 3 иска в защиту неопределенного круга потребителей (рассмотрено и удовлетворено 2 иска), 45–в отношении конкретного потребителя (42 рассмотрено, все удовлетворены).
4.	Задача 4. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг			
4.1.	Формирование информационной базы данных по вопросам защиты прав потребителей для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов власти и организаций по защите прав потребителей или информационных терминалов для ознакомления населения с практикой и способами защиты прав потребителей	2019-2021 годы	Управление Центр	<p>Управлением на систематической основе формируются и обновляются на сайте информационные материалы по отдельным аспектам (направлениям, сферам) защиты прав потребителей. Также материалы размещаются в разделах «Новости», «Актуальная информация», «Судебная практика», «Справочник потребителя». в разделе «Основные направления деятельности» - «Защита прав потребителей», размещаются на сайте государственного информационного ресурса защиты прав потребителей-региональный уровень: «Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено на сайте Управления 343 материала (информации), в разделе для индивидуальных предпринимателей-142 материала.</p> <p>Информационные материалы направлялись в органы исполнительной власти, местного самоуправления, в МФЦ. Всего в сети Интернет распространено 3860 экз. информационных материалов.</p> <p>На официальном сайте ФБУЗ и на странице социальной сети «В контакте»</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>размещены информационные материалы о правах потребителей по следующим направлениям: новые законодательные акты- 10, актуализированные образцы претензий и исковых заявлений-21, памятки -86.</p> <p>Информационные материалы размещены на сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в МФЦ, общественных организаций по защите прав потребителей.</p>
4.2.	<p>Разработка брошюр, плакатов, пособий иди других материалов по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Центр ОМСУ</p>	<p>Управлением подготовлено и распространено 411 информационных материалов, в том числе 68 по пропаганде и формированию здорового образа жизни, 96-для многофункциональных центров.</p> <p>С целью предупреждения нарушений законодательства по защите прав потребителей центром было разработано 34 методических материала для распространения. В связи с вступлением в законную силу новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей центром были актуализированы для многофункциональных центров 109 информационных материалов.</p> <p>Для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Управлением подготовлено 540 информационных материалов, в том числе по пропаганде и формированию здорового образа жизни-разработано 235 информационных материала, 57-для многофункциональных центров.</p>
4.3	<p>Проработка вопроса по созданию единого интернет-ресурса Новгородской области «Защита прав потребителей», специальных разделов «Защита прав потребителей» на официальных</p>	2020 год	<p>министерство Управление ОМСУ</p>	<p>На сайте Управления имеется специальный раздел «Защита прав потребителей», «Справочник потребителя», баннер «Повышение финансовой грамотности», телефон Общественной приемной Управления, работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 4943 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках; разработан и функционирует Государственный</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	сайтах органов власти и организаций по защите прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предусматривающих формы обратной связи (в том числе в форме виртуальных приемных, «Интернет-форумов»)			информационный ресурс (ГИР ЗПП), предусматривающей обращение через виртуальную приемную Управления. У Центра имеется страница в социальной сети «В контакте». На официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» созданы разделы «Защита прав потребителей».
4.4.	Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Центр ОМСУ	Управлением и центром всего проведено 16 тематических информационных акций, в том числе в рамках проекта по повышению финансовой грамотности, «Всемирного дня защиты прав потребителей» . Специалисты Центра приняли участие в 8 тематических информационных акциях: в рамках проекта «Финансовая грамотность»-1, «Всемирный день защиты прав потребителей» -3; «Всемирный день здоровья»-1; «Всемирный день без табака»-1, «День качества»-1, «День пожилого человека»-1, итоги акций опубликованы в сети «Интернет».
4.5.	Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	В средствах массовой информации размещено 3925 материалов, из них в целях информирования предпринимательского сообщества 142 материала, по телевидению-23, по радио-2; публикаций-3900, из них в прессе-28, в многотиражных изданиях-12, в сети интернет-3860, из них на сайте Управления-343. В сети «Интернет» размещено 174 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей На сайте Министерства создан раздел «Товары со знаком качества»
4.6	Проработка вопроса по установке информационных		министерство Управление	В помещении многофункционального центра Великого Новгорода и в Центре по информированию и консультированию потребителей

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	терминалов по вопросам защиты прав потребителей для населения (в том числе в помещениях органов власти и организаций по защите прав потребителей, в торговых центрах, на объектах транспортной инфраструктуры, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)		ОМСУ	установлен «Информационный киоск» (терминал) с актуальной информацией для потребителей по финансовым услугам. С помощью данного киоска можно ознакомиться с информационными материалами, посвященными ключевым вопросам защиты прав потребителей при заключении договоров на оказание финансовых услуг, в Центре-в киоске размещены и пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере защиты прав потребителей.
4.7.	Размещение брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей на информационных стендах или на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ГОАУ «МФЦ» ОМСУ	Управлением на 28 информационных стендах (2 в Управлении, 4 в территориальных отделениях Управления, 22 в многофункциональных центрах) размещены информационные материалы. Направлено для размещения на стендах и в сети Интернет: - в многофункциональных центрах области-96, - в органы местного самоуправления для распространения и размещения на сайтах 99 материалов, распространено 2178, - в общественные организации-98, - с органами исполнительной власти области проведено более 60 мероприятий, распространено 224 информации (материала), всего на сайтах в сети Интернет размещено 3860 материалов (информаций). Для размещения на стендах и сайтах органов местного самоуправления подготовлен и направлен информационный материал по изменениям законодательных актов в области защиты прав потребителей.
4.8.	Организация проведения праздничных мероприятий,	2019-2021 годы	Министерство Управление	Министерством, Управлением совместно с органами местного самоуправления Новгородской области проведены мероприятия, приуроченные

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества		Центр ОМСУ	<p>ко Всемирному дню качества (11 ноября 2021 года).</p> <p>На сайте министерства и муниципальных информационных ресурсах, а также в социальных сетях в преддверии Всемирного дня качества размещены информационные материалы о повышении значения высокого качества продукции и услуг, а также активизации деятельности, направленной на привлечение внимания к проблемам качества.</p> <p>Управлением подготовлено и направлено 110 тематических материалов (информаций), размещены на сайте Управления и направлено 30 материалов в различные органы и организации для информирования граждан и размещения на сайтах (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) и др.; проведено 147 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 9 выступлений; в региональных и местных газетах опубликовано 14 публикаций (статей).</p> <p>В рамках межведомственной работы проведено 34 мероприятия (15 конференций, семинаров; 19 совещаний, заседаний), 38 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 1775 опрошенных респондентов, из которых 918 школьников и 839– студентов, 18 – взрослого населения;</p> <p>15 тематических «горячих линий», информационных материала, проведено 25 конкурсов, 90 выставок.</p> <p>Всего распространено 2647 памяток (информаций) по защите прав потребителей 11 наименований.</p>
5.	Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
5.1.	Организация и проведение социологических исследований в сфере потребительского рынка и по	2019-2021 годы	Министерство ОМСУ	С целью определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей органами местного

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	вопросам защиты прав потребителей, информирование о результатах анкетирования потребителей, а также органов власти и организаций по защите прав потребителей (в том числе с использованием информационного портала «Вечевой колокол»)			<p>самоуправления проводилось анкетирование потребителей.</p> <p>В отчетном периоде обращения на организацию социологических исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей с использованием информационного портала «Вечевой колокол» не поступали.</p>
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ОМСУ	<p>В 2021 году в Правительство Новгородской области поступило 5887 обращений граждан, из них 4478 письменных и 1409 устных обращений (это на 50 обращений или на 1 процент больше, чем в 2020 году).</p> <p>По-прежнему граждане активно пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная Губернатора Новгородской области» на официальном сайте Правительства Новгородской области. Так в отчетном периоде зарегистрировано 1646 обращений граждан, поступивших в Правительство Новгородской области в электронном виде, что составляет 37 процентов от общего числа письменных обращений.</p> <p>В 2021 году актуальными являлись следующие вопросы: коммунального хозяйства (15 процентов от общего количества обращений), коронавирус (12 процентов), социального обеспечения, выплат пособий на ребенка (12 процентов), состояния дорог, транспортного обслуживания населения (11 процентов), здравоохранения и лекарственного обеспечения (10 процентов). Из общего количества обращений 52% можно отнести к вопросам соблюдения и защиты прав потребителей.</p> <p>В 2021 году в Управление поступило по вопросам защиты прав потребителей поступило 1478 обращений, что составило 58,7% (2020 год- 66,2%) от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом количество обращений в сфере ЗПП уменьшилось на</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>24,4 % (2020 г.-1956 обращений).</p> <p>По итогам 2021 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 10329 обращений, что на 25,2% меньше, чем в 2020 году- 13817) (наибольшее количество обращений- 3146, что составило 30,5% рассмотрено Администрацией Великого Новгорода); 5786 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 4678 или 45,3% касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2748 (26,6%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 611(5,9%), в сфере предоставления туристских услуг -159 (1,5%), в сфере предоставления транспортных услуг- 135 (1,3%), в сфере предоставления медицинских услуг 56 (0,5%), в прочих сферах-1828 (17,7%) обращения. По результатам рассмотрения обращений дано 4860 консультаций, выявлено 236 нарушений норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 34 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 1636 консультаций.</p> <p>Ежеквартально проводится анализ поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей и отчет публикуется на сайте Центра (проведено 3733 консультации, что на 50 обращений меньше, чем в 2020 году).</p>
5.3.	Подготовка и доведение информационных и аналитических материалов, характеризующих состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, до органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	<p>Министерство на постоянной основе готовит информационные и аналитические материалы, характеризующие состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. Информация о показателях, характеризующих состояние розничной торговли, о нормативно-правовых актах принятых в сфере торговли, информация о мониторинге розничных цен размещается на сайте Министерства.</p> <p>В соответствии с поручением Президента Российской Федерации Путина В.В. от 09.04.2020 № Пр-639, начиная с 01.05.2020, министерством организовано взаимодействие с единым информационным ресурсом –</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>Информационным центром по мониторингу ситуации с коронавирусом (далее ИЦК) посредством создания Автоматизированного рабочего места Новгородской области в Единой системе мониторинга цен и остатков (далее АРМ Мониторинг), что позволило организовать работу по мониторингу минимальных и максимальных цен на 67 товарных позиций в регионе и формированию ежедневных, а, начиная с 07.07.2020, еженедельных отчетов для анализа ситуации с товарным обеспечением на территории области.</p> <p>Во исполнение указа Губернатора Новгородской области от 17.04.2018 № 139 «О создании оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» министерство еженедельно обобщает информацию, получаемую из городского округа и муниципальных районов области, и представляет сводную информацию о результатах мониторинга розничных цен заместителю Председателя Правительства Новгородской области, заместителю руководителя оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Богданову Е.В.</p> <p>Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических материалов, всего распространено порядка 34 материалов.</p>
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического	2019-2021	Министерство	В 2021 году Управлением проведено 64 контрольно-надзорных мероприятий в

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	<p>анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противо-правного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)</p>	<p>годы</p>	<p>Центр ОМСУ</p>	<p>целях осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2020 г.-103), уменьшение на 37, 9%. Нарушения выявлены при 46 КНМ, что составило 71,9%. По результатам проведенных КНМ было выявлено 340 нарушений (2020 г.-168). На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 7,4 нарушений (2020 г.-6,0). Сохраняется высокая доля нарушений, связанных с правом потребителей на полную и достоверную информацию, удельный вес нарушений составил-45% и нарушений специальных федеральных законов, правил продажи отдельных видов товаров-27,9%. Удельный вес КНМ в сфере торговли в среднем по области составил 90,6%, выявлено 318 нарушений. При проведении 13 КНМ выявлены случаи причинения вреда имуществу, в том числе вызванные приобретением товаров, имеющих недостатки-5; вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной информации-8 проверок. Причиненный вред имуществу потребителей составил 258,3 тыс. рублей, который возмещен потребителям в добровольном порядке, также возмещено 2,5 тыс. руб. морального вреда.</p> <p>В текущем году были установлены, при анализе обращений потребителей, 2 случая проявлений противоправного поведения хозяйствующими субъектами обеспечения соблюдения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. Потребителям, пострадавшим от действий ИП Озимко и ООО «Лидер» оказана консультационная и юридическая помощь.</p>
<p>6.2.</p>	<p>Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском</p>	<p>2019-2021 годы</p>	<p>Министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области Управление</p>	<p>В целях организации взаимодействия, направленного на развитие делового сотрудничества в области повышения качества и безопасности продукции, формирования позитивного образа российского производства и торговли заключено Соглашение о взаимодействии Правительства Новгородской области с Автономной некоммерческой организации</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	рынке			<p>«Российская система качества».</p> <p>В рамках рабочего визита в Великий Новгород 10 сентября 2020 года руководителя Автономной некоммерческой организации «Российская система качества» Протасова Максима Александрович подписан план мероприятий «дорожная карта» по реализации соглашения о взаимодействии Правительства Новгородской области и Роскачества (далее «дорожная карта»).</p> <p>В соответствии с «дорожной картой» проводится работа, направленная на расширение участия новгородских предприятий в прохождении сертификации в «Системе подтверждения качества российской продукции» и получении «Знака качества», привлечение лабораторий Новгородской области к межлабораторным сличительным испытаниям по заказу Роскачества.</p> <p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества проводились информационно-просветительские мероприятия, в том числе для представителей сферы бизнеса.</p>
7.	Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей			
7.1.	Обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>Министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>ОИВ</p> <p>Управление Центр</p>	<p>26 ноября 2021 года для органов местного самоуправления области министерством был проведен семинар, на котором для работников администраций округов и районов были даны методические рекомендации по систематизации обращений граждан, их классификации. Заведующая кафедрой гражданского права и процесса, руководитель юридической клиники Трофимова Марина Сергеевна поделилась практическим опытом оказания правовой помощи населению силами студентов юридического института НовГУ.</p> <p>Управлением консультирование по вопросам применения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, технического</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>регулирующего, законодательства в сфере торговой деятельности и защиты прав потребителей осуществлялось в рамках работы постоянно действующих телефонных «горячих линий» Общественной приемной Управления.</p> <p>Консультирование специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей осуществляется дистанционно, по телефону и электронной почте по необходимости получения конкретной тематической консультации, кроме того специалисты имеют возможность использовать при консультировании регулярно высылаемые информационные материалы по тематикам.</p>
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2019-2021 годы	Управление Центр общественные объединения потребителей добровольческие (волонтерские) организации	Оказана помощь в составлении 519 претензий, в том числе 280 центром, Управлением подготовлено 48 исков в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы, Центром подготовлено 15 проектов исковых заявлений для самостоятельного обращения граждан в судебные органы.
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации	2019-2021 годы	Управление Центр	Разъяснение норм законодательства осуществлялось в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих линий», проведения дней открытых дверей, Общественного совета, Областной комиссии по защите прав потребителей, размещение информации в баннере для ИП на сайте Управления и др., всего проведено 497 профилактических мероприятия, в том числе 435-Управлением, 62-центром.
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей,	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр	Взаимодействие осуществляется, в том числе с Министерством промышленности и торговли Новгородской области, Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в рамках проведения и др. посредством

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
	<p>проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей</p>			<p>проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления ЖКУ, бытовых, туристских, и иных услуг. В рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности» взаимодействие осуществлялось с, Отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Банка России, Министерством и др., проведения совместных совещаний, семинаров, Общественного Совета;</p> <p>организации мероприятий, посвященных Всемирному Дню прав потребителей». С общественными организациями проведено 15 совместных телефонных «горячих линий», 6 совещаний, включая заседания Общественного Совета</p>
8.	<p>Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей</p>			
8.1.	<p>Разработка образовательных программ, в том числе с применением дистанционных обучающих технологий, по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг</p>	2019-2021 годы	<p>министерство образования Новгородской области</p> <p>образовательные организации Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>В целях развития навыков рационального потребительского поведения в образовательных учреждениях регулярно проводятся уроки- практикумы с использованием учебно- правовых ситуаций «Защита прав потребителя», классные часы «Грамотный потребитель», «Права потребителей», конкурсы рисунков «Мой потребитель», уроки-дискуссии «Защити свои права».</p> <p>С целью повышения уровня правовой и финансовой грамотности, формирования у населения навыков рационального потребительского поведения министерством финансов Новгородской области совместно с Центральным банком Российской Федерации реализуется проект повышения финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области (далее проект).</p> <p>В рамках проекта проводится комплекс различных мероприятий для воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				<p>общеобразовательных учреждений, ССУЗов и ВУЗов, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и.т.п. для взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста.</p>
8.2.	<p>Проработка нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей, в том числе предусматривающих грантовую поддержку</p>	2019 год	<p>Министерство общественные объединения потребителей Новгородской области ГОКУ «ОАЦ»</p>	<p>В общеобразовательных организациях вопросы финансовой и налоговой грамотности включены во внеурочную деятельность, в систему воспитательной работы и дополнительного образования. Курсы по финансовой грамотности включаются в образовательные программы профессиональных образовательных организаций.</p>
8.3.	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Центр</p>	<p>Управлением всего вынесено на рассмотрение 42 вопроса, в том числе в органы исполнительной власти области-12, в ОМС-4, на Межведомственных коллегиях (Межведомственных комиссиях) рассмотрено 26 вопросов в сфере защиты прав потребителей. Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию направлено в различные органы и организации более 142 информационных материалов. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по изменению законодательства о ЗПП, маркировке товаров средствами идентификации.</p> <p>На сайте Управления размещено 343 информационных материала, через сайты различных организаций в сети Интернет распространено 3698 материалов (информаций, памяток).</p> <p>Информационные материалы по различным тематикам размещены в свободном доступе на сайте ФБУЗ и</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
				социальной сети «В контакте»
8.4.	Поощрение специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей наградами регионального и федерального уровня	2019-2021 годы	Министерство Управление	Должностные лица органов исполнительной власти, Управления, органов местного самоуправления поощрялись наградами регионального и федерального уровня
9.	Задача 9. Развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы			
9.1.	Организация участия представителей добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление общественные объединения потребителей добровольческие (волонтерские) организации	Совместно с волонтерами проведена лекция в Центре социального обслуживания «Добро», в которой приняли участие 20 человек
9.2.	Обеспечение взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике министерство образования Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области общественные объединения	Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам 6 памяток.

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
			потребителей Управление	
9.3.	Организация принятия участия добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ добровольческие (волонтерские) организации	Организовано взаимодействие с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам 6 памяток.
10.	Задача 10. Развитие институтов досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации			
10.1.	Организация совместных консультаций Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новгородской области населения, в том числе наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности	2019-2021 годы	Министерство Управление Уполномоченный по правам человека в Новгородской области Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области	Совместные мероприятия по информированию и консультированию осуществляются в рамках заключенных соглашений с Уполномоченным по правам человека в Новгородской области, с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Новгородской области. Управлением направлен анонс для работы и размещения на сайте по консультированию участников ВОВ, социально-уязвимых категорий потребителей, проводились Дни открытых дверей, консультирование в МФЦ, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве, о полномочиях Управления, о результатах проведения контрольных закупок и др. для информирования предпринимателей, всего в адрес Уполномоченного по правам ИП направлено 34 информации (материала) для консультирования представителей сферы бизнеса, в адрес Уполномоченного по правам человека в Новгородской области направлено 66 информационных материалов для размещения на сайте и распространения среди граждан.
10.2.	Проведение процедуры медиации при	2019-2021	Центр Уполномоченны	С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке поступило 5 заявок. После проведения процедуры

1	2	3	4	5
	рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	годы	й по правам человека в Новгородской области Уполномоченны й по защите прав предпринимател ей в Новгородской области	медиации требования потребителей удовлетворены в полном объеме.

Сведения о достижении значений целевых показателей региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» за 2021 год

Таблица 22

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя		
		План 2021 года	Факт 2021 года	Обоснование отклонений значений целевого показателя на конец отчетного периода (при наличии)
1	2	3	4	5
1.	Количество организаций по защите прав потребителей, участвующих в реализации мероприятий Программы (ед.)	26	26	-
2.	Количество муниципальных образований Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.)	16	22	-
3.	Количество консультаций в области защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	1300	1690	-
4.	Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	12	69,3	-

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

1	2	3	4	5
5.	Количество публикаций, информации и других материалов, опубликованных в средствах массовой информации или размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	40	663	-
6.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (чел.)	260	3038	-
7.	Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйствующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	30	44	-
8.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	8	31	-
9.	Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	7	23	-
10.	Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%)	98,0	100,0	
11.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	3	1	-
12.	Доля удовлетворенных исков, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, из числа рассмотренных (%)	99	100	-
13.	Количество мероприятий, проведенных органами власти и организациями по защите прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	72	124	-
14.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы власти и организации по защите прав потребителей (%)	35	40	-
15.	Удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Новгородской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной	6	7,8 %	-

1	2	3	4	5
	продукции) (%)			

Целевые показатели достигнуты, программа эффективна.

В соответствии со [статьей 42.1](#) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" и в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей на территории Новгородской области действует региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022 - 2024 годы» (утверждена постановлением Правительства Новгородской области от 7 апреля 2022 года №197).

В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Новгородской области при Правительстве Новгородской области создана Областная Комиссия по защите прав потребителей (далее-Комиссия) (утверждена постановлением Администрации Новгородской области от 4 декабря 2009 г. N 438; в редакции Постановления Администрации Новгородской области от 28.04.2010 N 190, постановлений Правительства Новгородской области от 08.10.2013 N 246, от 23.11.2015 N 457, от 21.06.2017 N 218, от 13.10.2017 N 351, от 11 апреля 2018 года №133, от 28.05.2018 N 242, от 11.10.2018 N 485, от 03.10.2019 N 394, от 13.04.2020 N 135, от 19.06.2020 N 283).

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 перечня Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. №Пр-1004 ГС постановлением Правительства Новгородской области от 11.04.2018 года №133 «О внесении изменения в состав Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области» внесены изменения. В настоящее время возглавляет Комиссию Губернатор Новгородской области-председатель комиссии. В состав комиссии включены представители Отделения по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, общественных организаций, бизнес-сообщества, представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти области. В связи с организационно-штатными изменениями органов исполнительной власти Новгородской области, Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новгородской области, Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Новгородской и Вологодской областям) в состав Комиссии были внесены изменения.

Официальный правоустанавливающий документ (постановление о создании комиссии) размещен на сайте Министерства промышленности и торговли Новгородской области, адрес сайта: <http://minpromptorg.novreg.ru/> (подраздел «Защита прав потребителей» раздела «Торговля»), на официальном сайте в сети «Интернет» Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

<http://www.53.rospotrebnadzor.ru> в разделе «Защита прав потребителей», на Государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП) в подразделе «Региональные нормативные правовые акты» раздела «Нормативные правовые акты».

На заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области в 2021 году заслушаны отчеты о проделанной работе исполнителями Программы и рассмотрены вопросы:

- о реализации мер по защите прав потребителей в сфере туризма Новгородской области;
- о реализации мер по защите прав потребителей в учреждениях культуры Новгородской области, при оказании транспортных услуг;
- о работе, направленной на защиту прав потребителей в Валдайском, Новгородском и Чудовском муниципальных районах;
- о мониторинге качества пищевых продуктов, реализуемых на территории Новгородской области;
- о реализации мер по защите прав потребителей при оказании транспортных услуг населению Новгородской области;
- о мониторинге обращений потребителей, рассмотренных специалистами муниципальных образований, по вопросам защиты прав потребителей

4.2. Осуществление мероприятий по реализации обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.

На территории Новгородской области самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствуют. На территории Новгородской области образованы 22 муниципальных образования.

В соответствии с п.2 постановления Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года №77 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019 - 2021 годы рекомендовано администрациям муниципальных районов Новгородской области и администрации Великого Новгорода разработать и утвердить муниципальные программы по обеспечению защиты прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях в срок до 01 мая 2019 года. Всеми муниципальными образованиями разработаны и приняты муниципальные программы, в соответствии с которыми в 2021 году продолжали реализовываться мероприятия по защите прав потребителей. В 19 муниципальных образованиях действуют программы по обеспечению защиты прав потребителей, в 3-х-подпрограммы. Муниципальные программы размещены на официальных сайтах Администраций городов (районов) области:

1. Батецкий муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Батецкого муниципального района от 12.04.2019 г. № 264 и размещена на официальном сайте Администрации Батецкого муниципального района: <http://www.batetsky.ru/programma.html>.
2. Боровичский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Боровичского муниципального района 23.04.2019г. № 1206 и размещена на официальном сайте Администрации Боровичского муниципального района в разделе «Экономика»/ «Малый и средний бизнес»: [https:// boradmin.ru /biznes.html](https://boradmin.ru/biznes.html).
3. Волотовский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Волотовского района от 23.04.2019 № 272 и размещена на официальном сайте Администрации Волотовского муниципального района: <http://волотовский.рф>, ссылка: <http://xn--b1aasedeuba5ai.xn--p1ai/?p=31722>, в муниципальной газете «Волотовский Вестник».
4. Валдайский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Валдайского района от 23.11.2015г. № 1748, постановлением № 1041 от 20.06.2019г. внесены изменения в программу и размещена на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района: <http://www.valdayadm.ru>, в бюллетене «Валдайский Вестник».
5. Демянский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Демянского района от 22.05.2019 № 415 и размещена на официальном сайте Администрации Демянского муниципального района в разделе «Экономика» - «Программы»: <https://dem-admin.ru>.
6. Крестецкий муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Крестецкого муниципального района от 17.05.2019 № 532, размещена на официальном сайте Администрации Крестецкого муниципального района: <http://www.adm-krestcy.ru>.
7. Любытинский муниципальный район - принята и утверждена постановление Администрации Любытинского района от 05.06.2019г № 492, размещена на официальном сайте Администрации Любытинского муниципального района: <http://lubytino.ru>.
8. Маревский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Маревского района от 05.07.2019 № 250, размещена на официальном сайте Администрации Маревского муниципального района: <http://www.marevoadm.ru>.
9. Мошенской муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Мошенского района от 26.04.2019г. № 301, размещена на официальном сайте Администрации Мошенского муниципального района: <http://www.moshensk.ru/progr.html>.
10. Маловишерский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Маловишерского муниципального района

22.07.2019г. № 753, размещена на официальном сайте Администрации Маловишерского муниципального района: <http://www.mvadm.ru>, Постановление опубликовано в бюллетене «Возрождение».

11.Новгородский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Новгородского муниципального района 06.05.2019 года № 161, размещена на официальном сайте Администрации Новгородского муниципального района в разделе «Муниципальные программы», подразделе «Тексты муниципальных программ»: <http://xn----8sbeefyhce0ajccahxgn.xn--plai/documents/4055.html>.

12. Окуловский муниципальный район - постановлением Администрации Окуловского муниципального района от 24.04.2019г № 479 «О внесении изменений в муниципальную программу «Обеспечение экономического развития Окуловского муниципального района на 2015-2021 годы» программа дополнена подпрограммой «Обеспечение прав потребителей в Окуловском муниципальном районе», Постановление размещено на официальном сайте Администрации Окуловского муниципального района: <http://okuladm.ru/documents/14864>.

13. Поддорский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Поддорского муниципального района 08.05.2019 № 200, размещена на официальном сайте Администрации Поддорского муниципального района: <http://адмподдорье.рф/perechen-municipalnyx-programm-poddorskogo-municipalnogo-rajona-2>.

14. Парфинский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Парфинского муниципального района 15.05.2019 № 397, размещена на официальном сайте Администрации Парфинского муниципального района в разделе «Экономика» «Стратегическое планирование»: <https://xn----7sbb4aagcd0agkcogk9b.xn--plai/documents/161.html>, опубликовано в печатном издании «Парфинский Вестник»

15. Пестовский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Пестовского муниципального района от 29.04.2019 № 503, размещена на официальном сайте Администрации Пестовского муниципального района: <http://adm-pestovo.ru/index.php/economika/malyj-i-srednij-biznes/26-normativno-pr>

16. Старорусский муниципальный район – постановлением Администрации Старорусского муниципального района № 654 от 16.05.2019 года «О внесении изменений в муниципальную программу «Обеспечение экономического развития Старорусского района на 2014-2023 годы» в муниципальную программу от 31.10.2013г. № 1118 внесены изменения в п.1 паспорта Программы в редакции «Ответственный исполнитель муниципальной программы», Постановление размещено на официальном сайте Администрации Старорусского муниципального района: <http://www.admrussa.ru>, размещено в газете «Русса-Информ».

17. Солецкий муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Солецкого района от 13.12.2019 № 1747, размещена на официальном сайте Администрации Солецкого муниципального района: <http://adminsoltcy.ru/documents/41.html>

18. Хвойнинский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Хвойнинского муниципального района 11.07.2019г. № 600, размещена на официальном сайте Администрации Хвойнинского муниципального района <http://khvoinaya.ru/documents/4225.html>

19. Холмский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Холмского муниципального района 23.07.2019г. № 460, размещена на официальном сайте Администрации Холмского муниципального района: [http:// www.holmadmin.net/prog.html](http://www.holmadmin.net/prog.html)

20. Шимский муниципальный район - принята и утверждена Постановлением Администрации Шимского муниципального района 27.11.2019 № 1248, размещена на официальном сайте Администрации Шимского муниципального района: <http://xn--h1aadcj4a9b.xn--p1ai/?p=31466>, раздел муниципальные программы.

21. Чудовский муниципальный район - принята и утверждена постановлением Администрации Чудовского муниципального района 29.04.2019 № 466, размещена на официальном сайте Администрации Чудовского муниципального района: <http://www.adminchudovo.ru/postanovleniya-administracii-chudovskogo-munitcipal-nogo-rayona-za-2019-god.html>.

22. Администрация Великого Новгорода - принята и утверждена Постановлением Администрации В.Новгорода № 2152 от 29.05.2019, размещена на официальном сайте Администрации Великого Новгорода: <https://www.adm.nov.ru/>

По итогам 2021 года в рамках мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей, в том числе в рамках Всемирного дня прав потребителей были проведены следующие мероприятия:

Для повышения доступности правовой помощи потребителям в 2021 году специалистами Администраций муниципальных районов Новгородской области были организованы и проведены «Горячие линии» по вопросам защиты прав потребителей, семинары, встречи, лекции, совещания, информация по вопросам защиты прав потребителей систематически размещается на официальных сайтах ОМС и др. мероприятия; привлекались образовательные организации к участию в мероприятиях, направленных на пропаганду основ защиты прав потребителей и навыков рационального потребительского поведения посредством проведения викторин, игр, семинаров, лекций, факультативных занятий по правовой грамотности в области защиты прав потребителей; организовано и проведено консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том

числе выездных мероприятий по консультированию потребителей. Так, на территории Мошенского муниципального района было организовано дистанционное консультирование и информирование с помощью IP-технологий совместно с органами местного самоуправления муниципальных образований.

Организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей. Создание и наполнение (размещение информации о работе «горячих линий», о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке, брошюр, плакатов, пособий) специального раздела «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Участие в проведении социологических исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей, информирование о результатах анкетирования потребителей.

Так, на сайте Администрации Валдайского муниципального района, Демянского муниципального района, Крестецкого муниципального района, Маревского муниципального района размещается актуальная информация по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей, в т. ч. информация о проводимых «горячих линиях», памятки для потребителей, образцы претензий.

В МФЦ г.Валдай, п.Крестцы, п.Демянск размещена актуальная информация по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей, в т. ч. памятки для потребителей, образцы претензий, исковых заявлений.

Центром правовой и муниципальной информации МУК «Демянская ЦБС» изготовлены информационные листовки, приуроченные к всемирному дню защиты прав потребителей «Загрязнение пластиком на повестке Дня защиты прав потребителей 2021», «Как мир борется с одноразовым пластиком» и «10 способов решения проблемы пластикового загрязнения», буклет «Ваши права, потребители», памятки «Информация потребителю».

На информационных стендах в муниципальных образованиях размещается актуальная информация для потребителей, в т. ч. образцы претензий, исковых заявлений. Размещены брошюры по вопросам оказания финансовых услуг гражданам.

На сайтах органов местного самоуправления размещается актуальная информация по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей, в т. ч. информация о проводимых «горячих линиях», памятки для потребителей, образцы претензий.

Администрацией Солецкого муниципального района организован семинар для трудоспособного населения Солецкого муниципального района на базе Администрации, где до населения доведены основные права потребителей, в том числе финансовых услуг, способы их защиты.

Работа с потребителями направлена в первую очередь на их просвещение ознакомлением с представленными законодательством правами, гарантиями и способами защиты. В рамках решения данной задачи в рамках реализации программы по защите прав потребителей проведен комплекс мероприятий по разработке и изданию для потребителей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, а именно создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещениях органов власти и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектов транспортной инфраструктуры.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не только защита уже нарушенных прав, но и их профилактика и пресечение. Для достижения положительного результата такая работа проводится как с потребителями, так и с продавцами (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг), работающими на потребительском рынке. Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) органами местного самоуправления направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства и законодательства Новгородской области, а также санкциях за их нарушения, о соблюдении требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Так, специалистами Мошенского и Шимского муниципальных районов Новгородской области была проведена адресная работа с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в форме совещаний и круглых столов, на которых до представителей хозяйствующих субъектов были доведены: результаты проведенных лабораторных исследований продукции; разъяснение гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности за нарушение требований нормативных документов с целью досудебного урегулирования споров, а также заслушивались представители хозяйствующих субъектов о мероприятиях, направленных на устранение причин и условий, способствующих совершению правонарушений. В Администрации Новгородского муниципального района продолжает работу консультационный пункт для оказания информационно-правовой помощи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

Защита прав потребителей, осуществляемая судом, обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей и является важнейшим способом защиты прав потребителей.

В этой связи, в целях совершенствования нормативно-правового и организационного обеспечения защиты прав потребителей на территориях

муниципальных районов Новгородской области специалистами отделов экономики, прогнозирования и предпринимательства была организована и оказана консультативная и правовая помощь потребителям в составлении претензий, адресованных к исполнителям (изготовителям, продавцам) с требованием добровольно исполнить требования потребителя, со ссылкой на законодательство и судебную практику в области защиты прав потребителей. Также при необходимости оказана юридическая помощь в составлении исковых заявлений в защиту их прав.

Защита прав потребителей представляет собой целый комплекс правовых аспектов, связанных с нарушением продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ и услуг) прав потребителей.

Сайт Администраций муниципальных районов Новгородской области является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданам разъяснений в электронном виде по вопросам защиты их прав.

В целях обеспечения доступа жителей районов к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей специалистами Администраций муниципальных районов области осуществляется регулярное размещение информации по защите прав потребителей и других материалов на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальных сайтах Администраций муниципальных районов создан единый интернет-ресурс Новгородской области «Защита прав потребителей» и специальный раздел «Защита прав потребителей», предусматривающий формы обратной связи (в том числе в форме виртуальных приемных, интернет-форумов).

В рамках межведомственной работы Администрациями муниципальных районов в период 2021 года были на базе органов власти и организаций были организованы и проведены заседания «круглых столов», семинаров, направленных на просвещение и защиту прав потребителей Новгородской области, в том числе для социально уязвимых слоев населения.

В течение 2021 года с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи, выездные общественные приемные, лекции, выставки и др., всего проведено 275 мероприятий, в том числе 42 «круглых стола», 1 пресс-конференция, 38 мероприятий по анкетированию, 90 выставок, 15 семинаров, 18 совещаний, 2 онлайн-семинара.

Таким образом, выполнение комплекса мероприятий для каждого муниципального района области позволяет обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество всех участников, а также свидетельствует о необходимости дальнейшего применения и развития заложенного указанными муниципальными программами принципа организации комплексного и системного подхода к совершенствованию существующих

механизмов государственной и общественной защиты прав потребительских прав граждан.

Для использования в работе по консультированию и информированию потребителей Управлением доведена до органов местного самоуправления информация о государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), о круглосуточных «горячих линиях» Роспотребнадзора.

Управлением подготовлено и направлено в органы местного самоуправления для распространения и размещения на сайтах 99 материалов, распространено 2178, в том числе совместно с органами местного самоуправления 1124 информационных материалов.

В соответствии со статьей 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» на территории муниципальных образований 27 специалистов органов местного самоуправления, в случае обращения граждан, рассматривает жалобы потребителей и консультируют по вопросам защиты их прав. Работу в данном направлении в большинстве случаев проводят специалисты экономического комитета (отдела экономики и торговли), либо профильных комитетов и отделов-отдел жилищно-коммунального хозяйства, финансово-экономического отдела и др. специалисты.

За 2021 год специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 10329 обращений, что на 25,3% меньше чем за период 2020 года (13817 обращений), из них 5786 обращений поступило в письменном виде. Если говорить о структуре обращений, то наибольшая часть обращений 4678 (2020 г. – 8116), что составляет 45,3% от общего числа обращений (10329) касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2748 (26,6%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 611 обращения (5,9%), в сфере предоставления туристических услуг – 159 (1,5%), в сфере предоставления транспортных услуг 135 (1,3%) обращений, в сфере предоставления платных медицинских услуг – 56 (0,5%), в сфере прочих услуг поступило 1828 (17,7%) обращений.

Таблица 23

Деятельность специалистов Муниципальных образований, направленная на защиту прав потребителей за 2021 год

Работа с обращениями граждан специалистами МО					Деятельность специалистов МО, направленная на защиту прав потребителей					
п/п	Вид деятельности	Обращения потребителей, рассмотренные специалистами МО			Результаты деятельности специалистов МО					
		Количество			Дано консультаций	Оказана помощь в составлении и претензий, исковых заявлений	Кол-во выявленных нарушений (по обращениям)	Кол-во исков, предъявляемых в защиту прав потребителей неопределенного круга лиц	Присуждено денежных средств в пользу потребителей	Кол-во разъяснений и консультаций по каналам информационной связи (через сайты, печатные и электронные СМИ)
		Всего	в т. ч. письменных	в т. ч. устных						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Всего	10329	5786	4543	4860	34	236			1636
2	Торговля пищевыми продуктами	187	25	162	144					73
3	Торговля непродовольственными и товарами	424	129	295	410	13	10			58
4	Общественное питание	56	18	38	33					8
5	Ремонт бытовых изделий	6	3	3	4					3
6	Транспортные услуги	135	69	66	106	1	4			19
7	Связь	39	17	22	20		14			5
8	ЖКХ	4678	3014	1664	1245	20	53			616

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году»

9	Туристские услуги	159	5	154	154					151
10	Финансовые услуги	8	7	1	1					15
11	Долевое строительство	5	5							5
12	Медицинские услуги	56	15	41	47					6
13	Образовательные услуги	2748	1761	987	1362		1			58
14	Прочие виды деятельности	1828	718	1110	1334		154			619

Все обращения рассмотрены, по результатам рассмотрения выявлено 236 нарушений норм законодательства, дано 4860 консультаций в сфере соблюдения законодательства о защите прав потребителей, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 34 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 1636 консультации и разъяснений.

Таблица №24

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ ПО

№ п/п	РАЙОНЫ	Количество обращений	Дано консультаций	Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений	Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ)	Количество выявленных нарушений
	ВСЕГО	10329	4860	34	1636	236
1.	Батецкий	42	42	-	26	-
2.	Валдайский	280	226	-	70	-
3.	Волотовский	98	98	-	-	-
4.	Демянский	7	7	1	21	-
5.	Крестецкий	53	17	-	-	-
6.	Любытинский	436	2	-	-	-
7.	Маловишерский	397	106	-	260	-
8.	Маревский	-	-	-	-	-
9.	Мошенское	9	9	-	-	-
10.	Новгородский	1474	735	-	435	-
11.	Окуловский	38	38	2	58	-
12.	Парфинский	22	22	1	13	4
13.	Пестовский	32	26	2	4	-
14.	Поддорский	51	51	-	-	-
15.	Солецкий	6	6	4	-	4
16.	Хвойнинский	97	96	1	-	-
17.	Холмский	14	14	-	2	-
18.	Чудовский	1392	695	-	698	-
19.	Шимский	1369	1346	21	3	224
20.	Боровичский	1323	1323	2	46	4
21.	Старорусский	43	-	-	-	-
22.	В.Новгород	3146	-	-	-	-

Так, по результатам отчетов Муниципальных образований о деятельности специалистов, направленной на защиту прав потребителей за 2021 год, следует отметить, что наибольшее количество обращений, поступивших и рассмотренных специалистами:

- Комитета потребительского рынка и услуг Администрации Великого Новгорода – 3146 обращений, что от общего числа обращений составляет 30,5%;

- Новгородского муниципального района – 1474 обращений (14,2%);
- Чудовского муниципального района – 1392 обращения (13,5%).
- Шимского муниципального района – 1369 обращений (13,3%).
- Боровичского муниципального района – 1323 обращения (12,8%).

Работа по консультированию граждан была проведена также специалистами:

- Любытинского муниципального района – 436 обращений (4,2%);
- Маловишерского муниципального района – 397 обращений (3,8%);
- Валдайского муниципального района – 280 обращений (2,7%);
- Волотовского муниципального района – 98 обращений (0,9%);
- Хвойнинского муниципального района – 97 обращений (0,9%);
- Крестецкого муниципального района – 53 обращения (0,5%);
- Поддорского муниципального района – 51 обращение (0,5%);
- Старорусского муниципального района – 43 обращения (0,4%);
- Батецкого муниципального района – 42 обращения (0,4%);
- Окуловского муниципального района – 38 обращений (0,4%);
- Пестовского муниципального района – 32 обращения (0,3%);
- Парфинского муниципального района – 22 обращения (0,2%);
- Холмского муниципального района – 14 обращений (0,1%);
- Мошенского муниципального района – 9 обращений (0,1%);
- Демянского муниципального района – 7 обращений (0,07%);
- Солецкого муниципального района – 6 обращения (0,06%).

Необходимо отметить снижение числа рассмотренных обращений граждан по сравнению с 2020 годом в таких муниципальных районах как Боровичский (с 2536 обращений (2020г.) до 1323 (2021г.); Крестецкий (с 70 обращений (2020г.) до 53 (2021г.); В.Новгород (с 6753 обращений (2020г.) до 3146 (2021г.).

Так же хочется отметить муниципальные районы, в которых в 2021 году произошло увеличение числа проведенных консультаций граждан, а также рассмотренных обращений: Валдайский (с 98 обращений (2020г.) до 280 (2021г.); Любытинский (с 287 обращений (2020г.) до 436 (2021г.); Хвойнинский (с 9 обращений (2020г.) до 97 (2021г.); Чудовский (с 823 обращений (2020г.) до 1392 (2021г.); Поддорского (с 0 обращений (2020г.) до 51(2021г.).

Защита прав потребителей представляет собой целый комплекс правовых аспектов, связанных с нарушением продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ и услуг) прав потребителей.

Сайт Администраций муниципальных районов Новгородской области является дополнительным средством для обеспечения возможности

направления гражданам разъяснений в электронном виде по вопросам защиты их прав.

В целях обеспечения доступа жителей районов к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей специалистами Администраций муниципальных районов области осуществляется регулярное размещение информации по защите прав потребителей и других материалов на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальных сайтах Администраций муниципальных районов создан единый интернет-ресурс Новгородской области «Защита прав потребителей» и специальный раздел «Защита прав потребителей», предусматривающий формы обратной связи (в том числе в форме виртуальных приемных, интернет-форумов). За период 2021 года специалистами муниципальных районов Новгородской области на официальном сайте районов в сети Интернет размещено 1636 материалов по защите прав потребителей.

В целях повышения эффективности реализации Закона «О защите прав потребителей» на территории Новгородской области в части реализации потребителями своих законных прав, обеспечения их соблюдения наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей, оказания информационно-консультационной помощи, в целях недопущения нарушений прав потребителей будет продолжена совместная работа Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, государственных органов исполнительной власти Новгородской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по информированию граждан по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, в том числе в рамках региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы», утвержденной постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года № 77 и муниципальных программ по защите прав потребителей по вопросам проведения совместных информационно-просветительских мероприятий на территории области, направленных на организацию и проведение информирования, консультирования и просвещения населения Новгородской области.

Совместная работа с органами местного самоуправления была проделана в рамках выполнения плана совместных действий по подготовке и проведению комплексных информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей» (проводились

совещания, семинары, лекции, консультации, работали выездные общественные приемные, «Круглые столы», пресс-конференции, работа со СМИ). Так, Администрациями муниципальных образований города и области, Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, Центром информирования и консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» совместно с Министерством образования Новгородской области проведено 419 мероприятий (беседы, презентации по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», сюжетно-ролевые игры, занятие с детьми «Пластик собираем-природе помогаем», конкурсы рисунков, выставки и др.) в образовательных учреждениях, в которых приняли участие 16 514 учеников и педагогов.

В библиотеках города и области проводились информационно-просветительские мероприятия, посвящённые Всемирному дню прав потребителей (размещение памяток, проведение выставок, просветительские беседы и др.).

В Колмовской библиотеке г. Великий Новгород для жителей микрорайона «Северный» и пользователей библиотеки проведен День правовой информации «Потребитель всегда прав», приуроченный к Всемирному дню прав потребителей, присутствовало 11 человек.

В библиотеки Валдайского, Крестецкого, Демянского, Маревского районов направлены информационные материалы для проведения тематических мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей.

На абонементе МБУК Межпоселенческой библиотеке имени Б. С. Романова Валдайского муниципального района с 12.03.2021 г. по 18.03.2021 г. работала книжная выставка – информация к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами». Информация об истории Дня защиты прав потребителей и другие информационные материалы размещены в социальной группе в Контакте (просмотров 75 человек).

В Едровском филиале оформлена информационная выставка «Мое право, твоё право, наше право». В Любницком филиале прошел мастер-класс «Игрушки из мусорной корзинки» (игрушка бильбоке из пластиковых бутылок и капсул от киндер-сюрприза).

МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека» подготовлены и распространены памятки, листовки «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», «Бумажные пакеты против пластиковых», «Спасем планету от пластика». Оформлены информационные выставки «Потребители мы все», «Пластиковый мусор – глобальная проблема». Проведены разъяснительные беседы, мастер класс по изготовлению бумажных стаканчиков для рассады.

В филиале детской библиотеки проведена игра «Король мусор и его свита», также проведена акция «давайте не будем засорять нашу планету»

В Леспромхозовской и Ямской библиотеках проведены просветительские акции «Все на борьбу с пластиком!», «Добрые крышечки».

На страницах филиалов библиотек МУК «Демянская ЦБС», в социальной сети «В контакте» размещены информационные материалы.

В сельских филиалах проведены информационно-просветительские мероприятия: беседы «Как мир борется с одноразовым пластиком» (Великозаходский с/ф), «Чем опасен пластик?» (Волотинский с/ф), «Пластиковый ад» (Песоцкий с/ф), информационный час «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» (тарасовский и Лычковский с/ф), «Борьба с загрязнением окружающей среды пластиковыми материалами» (Дубровский с/ф), познавательный час «Азбука потребителя» (Ямникский с/ф), познавательная программа «Что такое пластик? Как мир борется с одноразовым пластиком?» (Полновский с/ф). В Лычковском с/ф организован показ видеofilmа «Борьба с пластиковыми отходами».

МУК «Централизованная библиотечная система», с. Марево, оформлена выставка «Пластику-нет», которую посетили 24 человека. В филиале детской библиотеке оформлена выставка поделок «Что можно сделать из пластика», посетил 31 человек. В Шимской, Старорусской библиотеках оборудован стенд, посвященный празднованию Всемирного дня прав потребителей.

В МБУК «Пестовская межпоселенческая централизованная библиотечная система» проведен семинар на тему: «Как безопасно приобрести товар дистанционно».

В средствах массовой информации было организовано 147 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 9 выступлений; в газетах-14 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет-110 материалов (информаций), на сайтах иных организаций (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) размещено более 25 материалов на 27 сайтах органов местного самоуправления и организаций по защите прав потребителей.

В целях обеспечения доступа жителей муниципального района к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей на главной странице официального сайта Администрации Новгородского района размещен баннер Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей с соответствующей ссылкой для перехода на главную страницу.

На официальном сайте Новгородского муниципального района создан специальный раздел, в котором размещена информация «О проведении горячих линий по вопросам защиты прав потребителей», о порядке действий потребителей в случае приобретения товара (оказания услуги) ненадлежащего качества. Также размещена информация о контактах специалистов для обращения жителей в части предоставления услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения,

предоставления образовательных и жилищно-коммунальных услуг, транспорта и связи.

В рамках межведомственной работы проведено 15 конференций (семинаров); 18 совещаний, 1 заседание совещательного органа.

Специалисты органов местного самоуправления рассматривают обращения потребителей, проводят информационно-просветительскую работу, судебную защиту прав потребителей не осуществляют. В адрес Управления извещений о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя должностные лица органов местного самоуправления не направляли. В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области непосредственно от органов власти и органов местного самоуправления в 2021 году всего поступило 22 письменных обращения, из них 4 обращения в сфере защиты прав потребителей.

4.3.О деятельности общественных объединений потребителей

На территории Новгородской области по состоянию на 31 декабря 2021 года зарегистрировано 6 общественных потребительских организаций, однако работа по защите прав потребителей практически ими, отчеты в Управление не предоставляются, на предложения о проведении совместных мероприятий практически участия не принимают. Управлением в рамках заключенных в 2020 году соглашений о взаимодействии предусмотрено взаимодействие и сотрудничество: постоянный обмен актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей; совместное участие в анализе действующего законодательства о защите прав потребителей; проведение совместных мероприятий, направленных на широкое информирование населения по основам потребительских знаний и др. работа.

В течение 2021 года взаимодействие осуществлялось в рамках проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления ЖКУ, финансовых, транспортных, услуг связи и др. услуг; рабочее совещание, всего проведено 23 совместных мероприятия. Управлением во все общественные организации направлялись информационные материалы в сфере защиты прав потребителей для сведения, использования в работе по консультированию потребителей, а также для размещения на сайтах организаций, всего направлено 98 материалов (информации). Представители одной из общественных организаций входят в состав Областной комиссии по защите прав потребителей (2 человека), включены в исполнители мероприятий региональной программы по защите прав потребителей. Вопросы, решения, которые были рассмотрены на Областной комиссии при Правительстве области, мероприятия программы отражены в разделах 1 и 2 письма. Общественный контроль за соблюдением прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных ст.45 Закона РФ «О защите прав

потребителей» общественные организации не осуществляют, в основном занимаются консультационной работой, претензионной работой и судебной защитой.

5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (статья 3 Закона) предусмотрено право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и механизме реализации этих прав

Поскольку вопросы общего образования не входят в юрисдикцию Роспотребнадзора, основная деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по реализации прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей сконцентрирована на организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

В целях достижения поставленных государством задач в области защиты прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Новгородской области реализовывало все доступные гражданско-правовые формы защиты прав потребителей, включая информирование и просвещение потребителей, как одно из основных направлений деятельности. Информирование и просвещение населения является одним из эффективнейших мер профилактики нарушений прав потребителей. Поэтому Управление Роспотребнадзора по Новгородской области особое внимание в своей деятельности уделяет одному из важных направлений своей деятельности – применению мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

Указанное направление реализовывалось посредством обеспечения доступности правовой информации по вопросам защиты потребительских прав граждан, развития системы правового информирования и консультирования потребителей, включая развитие информационно-правовых ресурсов и обеспечение эффективного функционирования соответствующих информационно-справочных систем обеспечение гласности результатов мероприятий по контролю и надзору посредством взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации.

Основными направлениями деятельности Управления и Центра по организации пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей являются:

- информирование потребителей о работе Управления и его структурных подразделениях, в том числе путем организации тематических «горячих линий»;
- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей (15 марта);
- ведение на региональном уровне подсистемы «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП);
- освещение деятельности Управления и размещение актуальной информации на сайте Управления в сети Интернет;
- формирование потребительской культуры населения через средства массовой информации;
- просвещение предпринимательского сообщества путем проведения семинаров, «круглых столов», размещение информации в специальном разделе для индивидуальных предпринимателей на сайте Управления;
- информирование и просвещение потребителей, должностных лиц и индивидуальных предпринимателей в целях недопущения правонарушений путем проведения выездных «общественных приемных» в торговых центрах города и области;
- информирование и просвещение потребителей, должностных лиц и индивидуальных предпринимателей путем проведения консультационных дней в муниципальных районах области;
- информирование и консультирование потребителей дистанционным способом с использованием системы онлайн в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»;
- повышение уровня потребительского образования через издание памяток, в том числе в электронном виде;
- содействие информационно-просветительской работе публичных библиотек в области защиты прав потребителей;
- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав.

5.1. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и регионального Проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области»

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 года №2039-р утверждена «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы». Цель Стратегии – формирование финансово грамотного поведения граждан, повышение уровня их финансовых знаний, обеспечение доступа граждан к достоверной и надёжной информации о финансовых услугах, в том числе для эффективной защиты прав граждан в качестве потребителей финансовых услуг.



Рисунок 24

Роспотребнадзор поддерживает принятие любых шагов, направленных на рост информированности потребителей, повышение потребительской грамотности, подчеркивая, что право на просвещение в области защиты прав потребителей является одним из базовых и неотъемлемых прав потребителей, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей». Именно с приобретением уверенных знаний в области безопасного и рационального потребления для потребителей открываются новые возможности, связанные с улучшением качества жизни и повышением личного благосостояния.

С 2011 года Роспотребнадзор является активным участником проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». В рамках этого проекта Роспотребнадзором совместно с экспертами, тьюторами, работниками науки и образования регулярно проводятся консультации потребителей, открытые уроки в школах и вузах, обучающие семинары, конкурсы, школьные олимпиады, демонстрации специальных обучающих видеороликов. Кроме того, только в 2015-2016 годах распространено более 7,5 миллионов буклетов и плакатов из серии «Хочу МогуЗнаю», учебных

пособий, для детей и студентов, содержащих наглядные рекомендации и разъяснения по вопросам приобретения и использования финансовых услуг.

На территории Новгородской области с декабря 2017 года действует приоритетный проект «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» (далее – Проект), под председательством заместителя Губернатора области Мининой Вероники Витальевны, в состав входят представители Управления, Центробанка, Сбербанка, Банка ВТБ, страховые организации, Министерство образования, Министерство труда и социальной защиты, Министерство финансов, НОВГУ и др. Целью которого является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» в 2021 году проведен различный комплекс мероприятий по повышению финансовой грамотности детей и молодежи, взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста (организованны приемы потребителей, «горячие линии» по вопросам защиты прав потребителей, круглые столы, ролевые игры, выездные семинары, подготовлены информационные материалы для населения с целью просвещения по вопросам защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг).

Проведение соответствующих мероприятий по повышению финансовой грамотности населения проводились на всей территории Новгородской области, в том числе совместных с консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», общественными организациями потребителей, органами местного самоуправления, региональными органами власти и иными заинтересованными участниками.

В учебных заведениях Новгородской области (школы, гимназии, колледжи, университеты) проведено 26 мероприятий (лекции, викторина «Путешествие в мир финансов», онлайн-уроки, онлайн-игры, квесты).

В средних образовательных учреждениях города Великого Новгорода проводился опрос в форме анкетирования, участниками которого стали 558 учащихся. Анкетирование показало, что 70% учащихся считают себя финансово грамотным человеком, 30 % учащихся нуждаются в повышении своей финансовой грамотности. Из 100% опрошенных детей 45 % интересуются вопросами финансовой ситуации в стране и мире, 90 % считают важным для человека в современном обществе вести учет личных денежных средств и планировать свой бюджет.

Также Управлением проведены мероприятия для детей в игровой форме в ГОБОУ «школа-интернат №5, Новгородский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Детство».

Кроме того Управлением проведено 25 мероприятий для взрослого населения, в том числе для социально-уязвимой группы людей в библиотеках

Новгородской области, в центре социальной поддержки «Добро», при проведении выездных мероприятий по консультированию в торговых центрах города, МФЦ города и области.

В центре социальной поддержки «Добро» Управлением также проводилось мероприятие совместно со студентами- волонтерами НовГУ в дистанционном формате. В ходе проведения мероприятия были рассмотрены вопросы по предотвращению фактов мошенничества в отношении людей старшего поколения, особенности заключения договоров кредитования (займа, вклада), действий потребителей в случае нарушения их прав.

Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, Центром консультирования и информирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проводится постоянное консультирование граждан по различным вопросам в области финансовой деятельности, проведено 19 тематических «горячих линий».

Также Управлением совместно с Отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации проведено 4 «горячих линий».

Информация о проведении «горячих линий» была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на сайтах в сети Интернет Управления, органов местного самоуправления, через средства массовой информации, а также через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

На сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области создан баннер «Повышение финансовой грамотности» где собраны статьи и информационные материалы по финансовым услугам. Также на сайте Управления в «Справочник потребителя» размещены памятки, образцы претензий, исковых заявлений по финансовой грамотности.

Кроме того информация, памятки для потребителей финансовых услуг размещены на сайтах органов местного самоуправления, в группе «ВКонтакте» Центра информирования и консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в количестве 565 информационных материалов.

На сайтах Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>) размещено 111 информационных материалов (планирование семейного бюджета, как начать копить, основные права потребителя финансовых слуг, денежные переводы: как это работает, страхование жизни и здоровья и др.).

В 5 газетах «Красная Искра», «Новая жизнь», «Наша жизнь», «Окуловский вестник», размещены статьи по финансовой грамотности.

В целях повышения финансовой грамотности Управлением распространено более 300 шт. памяток среди детей и взрослого населения города и области.

Управлением подготовлено и направлено в МФЦ города и области, Министерство образования Новгородской области более 30 материалов по финансовой грамотности для консультирования и информирования граждан.

Главам Администраций городского округа и муниципальных районов Новгородской области, Новгородскую областную общественную организацию ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, Новгородскую областную организацию "Всероссийское общество инвалидов", Министерство финансов Новгородской области были направлены информационные материалы по вопросам предоставления финансовых услуг для консультирования граждан, использования в работе, размещение на сайтах.

Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам направлены памятки по финансовым услугам (6 шт.)

За 2021 год в различных мероприятиях в рамках проекта проводимых Управлением и Центром (лекции, консультации, семинары, горячие линии и.т.п.) приняло участие порядка 7200 человек.

5.2. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»

В рамках проведения на территории Новгородской области Всемирного дня прав потребителей 15 марта 2021 года под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области (далее-Управление) был разработан план совместных действий по подготовке и проведению комплексных информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей (утвержден приказом Управления от 25.02.2021 г. № 25-Д).

Управлением и его территориальными отделами совместно с Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», органами государственной власти области, органами местного самоуправления, общественными организациями, общеобразовательными учреждениями области и др. организациями на территории Новгородской области с привлечением средств массовой информации проведены мероприятия в рамках Всемирного Дня прав потребителей.

Во исполнение плана Управлением проведена следующая работа:

Информация о тематике проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на сайтах в сети Интернет Управления,

органов местного самоуправления, через средства массовой информации, а также через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Информация о девизе Всемирного дня была доведена до широкой общественности путем размещения информации на стендах в Управлении и территориальных отделах, в органах местного самоуправления, в образовательных учреждениях, в библиотеках.

Управлением были подготовлены информационные и статистические материалы (информации), памятки, советы, разъяснения: «Банковские карты для детей», «Что необходимо знать для открытия вклада», «Как выбрать дебетовую карту», «Вниманию потребителей: о дорогостоящей косметике и косметических услугах, предоставляемых в кредит», «О приобретении товаров в социальных сетях», «На что обратить внимание при приобретении парфюмерной продукции», «Рекомендации по выбору ювелирных изделий», «Памятка по выбору качественных и безопасных детских товаров, игрушек», «Рекомендации по выбору парфюмерно-косметической продукции», «Что делать, если с банковской карты украли деньги», «О пластике» и др., всего подготовлено 110 материалов (информаций), которые были размещены на официальном сайте Управления в сети интернет и направлено более 30 материалов в различные организации для информирования граждан.

Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» разработаны лекционные материалы со слайдами по тематике Всемирного дня прав потребителей и по Закону РФ «О защите прав потребителей», которые направлены в адрес Министерства образования Новгородской области.

В адрес Глав муниципальных районов области и городских округов, общественных объединений потребителей, Министерства образования Новгородской области, Министерства промышленности и торговли, в МФЦ, Новгородской областной организации «Всероссийское общество инвалидов», Новгородский областной общественной организации ветеранов (пенсионеров), войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов были направлены письма о проведении Всемирного дня прав потребителей с приложением пакета документов (пресс-релизы, итоги работы Управления в сфере защиты прав потребителей, по обращениям граждан, в том числе о девизе Всемирного дня прав потребителей 2021 г., судебная защита прав потребителей, памятки, информации- разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей для использования в работе и консультаций потребителей, и др. документы), всего 25 материалов направлены в 22 органа местного самоуправления, из них 11 видов памяток (распространено 242 памятки).

В адрес Государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено 11 информационных материалов,

которые были размещены в 24 МФЦ «Мои документы», распространено через МФЦ 264 информации (материала).

Также ГОАУ «МФЦ» 15 марта 2021 г. на интернет ресурсах (официальный сайт ГОАУ «МФЦ», страница «МФЦ Новгородской области» в социальной сети Вконтакте, «Facebook», «Instagram», Одноклассники») размещена новость о проведении Всемирного дня прав потребителей с приложением информационных памяток.

Кроме этого в преддверии Всемирного дня прав потребителей в МФЦ городов и районах области сотрудниками Управления проведены выездные общественные приемные по консультированию граждан по законодательству о защите прав потребителей.

Совместно с образовательными учреждениями Новгородской области организовано проведение лекций, потребительских уроков-практикумов, семинаров, тренингов и т.д. по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся образовательных учреждений.

Администрациями муниципальных образований города и области, Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, Центром информирования и консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» совместно с Министерством образования Новгородской области проведено 419 мероприятий (беседы, презентации по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», сюжетно-ролевые игры, занятие с детьми «Пластик собираем-природе помогаем», конкурсы рисунков, выставки и др.) в образовательных учреждениях, в которых приняли участие 16 514 учеников и педагогов.

Также Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», Министерством образования Новгородской области в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей 2021 года, организован и проведен Конкурс рисунков на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» среди учащихся 3 и 4 классов общеобразовательных учреждений города Великого Новгорода.

Целью конкурса является стимулирование творческой активности учащихся, развитие у них мышления, воображения и художественного творчества; воспитание у учащихся чувства гражданственности и осведомленности в экологической сфере. Основными задачами конкурса раскрытие творческих способностей и воображения учащихся; предоставление учащимся возможности выразить свои знания и впечатления в экологической сфере в рисунке.

Образовательными учреждениями по месту своего нахождения организован прием работ от участников и самостоятельно определены лучшие работы для направления на конкурсную Комиссию.

Рисунки учащихся были представлены и размещены в здании Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

В конкурсе приняло участие 24 учащихся 8 общеобразовательных учреждений г. В.Новгорода.

Конкурсная комиссия определила трех победителей, которым вручены поощрительные призы, и все ребята награждены благодарственными письмами за участие.

В итоге победителями конкурса стали:

— 1 место — Сумичев Андрей, ученик Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа-комплекс №33»;



Рисунок 25

— 2 место — Пахомов Ростик, ученик Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №37»;



Рисунок 26

— 3 место – Госенова Саидат, Лысак Алиса, ученицы Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №17»



Рисунок 27



Рисунок 28

Победители конкурса награждены дипломами и ценными призами, все остальные ребята награждены благодарственными письмами за участие и поощрительными призами.

В библиотеках города и области проводились информационно-просветительские мероприятия, посвящённые Всемирному дню защиты прав потребителей (размещение памяток, проведение выставок, просветительские беседы и др.).

В Колмовской библиотеке г.Великий Новгород для жителей микрорайона «Северный» и пользователей библиотеки проведен День правовой информации «Потребитель всегда прав», приуроченный к Всемирному дню защиты прав потребителей, присутствовало 11 человек.

В библиотеки Валдайского, Крестецкого, Демянского, Маревского районов направлены информационные материалы для проведения тематических мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей.

На абонементе МБУК Межпоселенческой библиотеке имени Б. С. Романова Валдайского муниципального района с 12.03.2021 г. по 18.03.2021 г. работала книжная выставка – информация к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами». Информация об истории Дня защиты прав потребителей и другие информационные материалы размещены в социальной группе в Контакте (просмотров 75 человек).

В Едровском филиале оформлена информационная выставка «Мое право, твое право, наше право». В Любницком филиале прошел мастер-класс «Игрушки из мусорной корзинки» (игрушка бильбоке из пластиковых бутылок и капсул от киндер-сюрприза).

МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека» подготовлены и распространены памятки, листовки «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», «Бумажные пакеты против пластиковых», «Спасем планету от пластика». Оформлены информационные выставки «Потребители мы все», «Пластиковый мусор – глобальная проблема». Проведены разъяснительные беседы, мастер класс по изготовлению бумажных стаканчиков для рассады.

В филиале детской библиотеки проведена игра «Король мусор и его свита», также проведена акция «давайте не будем засорять нашу планету»

В Леспромхозовской и Ямской библиотеках проведены просветительские акции «Все на борьбу с пластиком!», «Добрые крышечки».

На страницах филиалов библиотек МУК «Демянская ЦБС», в социальной сети В контакте размещены информационные материалы.

В сельских филиалах проведены информационно-просветительские мероприятия: беседы «Как мир борется с одноразовым пластиком» (Великозаходский с/ф), «Чем опасен пластик?» (Волотинский с/ф), «Пластиковый ад» (Песоцкий с/ф), информационный час «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» (тарасовский и Лычковский с/ф), «Борьба с загрязнением окружающей среды пластиковыми материалами» (Дубровский с/ф), познавательный час «Азбука потребителя» (Ямникский с/ф), познавательная программа «Что такое пластик? Как мир борется с одноразовым пластиком?» (Полновский с/ф). В Лычковском с/ф организован показ видеофильма «Борьба с пластиковыми отходами».

МУК «Централизованная библиотечная система», с. Марево, оформлена выставка «Пластику-нет», которую посетили 24 человека.

В филиале детской библиотеки оформлена выставка поделок «Что можно сделать из пластика», посетил 31 человек.

В Шимской, Старорусской библиотеке оборудован стенд, посвященный празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей.

В МБУК «Пестовская межпоселенческая централизованная библиотечная система» проведен семинар на тему: Как безопасно приобрести товар дистанционно».

Управлением также в высших учебных заседаниях г. В.Новгорода проведены лекции на тему «Всемирный день прав потребителей», викторина «Путешествие в мир финансов», в которых приняли участие 110 студентов.

Управлением в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены мероприятия (беседы, встречи) по разъяснению норм законодательства в области защиты прав с социально уязвимой категорией граждан (пенсионеры) в Центре социальной поддержки «Добро», в которой приняли участие более 20 человек.

В рамках проведения мероприятий по Всемирному дню защиты прав потребителей распространено 2647 памяток по защите прав потребителей 11 наименований.

Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» разработано 2 анкеты для школьников и взрослого населения, в одной из которых были вопросы о борьбе с пластиковыми материалами. Во время проведения обучающих мероприятий среди школьников, студентов и взрослого населения проводилось анкетирование (опросы), всего проведено 38 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 1775 опрошенных респондентов, из которых 918 школьников и 839 – студентов, 18 – взрослого населения, установлено, что 96,2 % осознают себя потребителями. Знание о потребительских правах составило 82,6%. Согласно опросу 30,6 % всех респондентов или их родителям доводилось защищать свои права как потребителя. Большинство опрошенных проявляют интерес к экологической обстановке (71,6%): в целом по планете 52,1%, только в месте, где проживают 19,5%. Не проявляют никакого интереса 28,4% респондентов. Согласно опросу повторно используют в быту пластиковую упаковку 68%. Значительное количество респондентов готово отказаться от одноразовой посуды 86,8%. Приобретении товаров обращают внимание, из чего изготовлена упаковка (тара) только 62,9%. Незначительные показатели имеют место при опросе респондентов относительно организации раздельного сбора отходов в их домах, из которого установлено, что 13 % населения организовано в доме раздельный сбор отходов. По результатам ответов готовы сортировать мусор 31,7% опрошенных вне зависимости от места нахождения пунктов приема мусора; 33,7% согласны на раздельный сбор мусора, если сбор будет находиться рядом с домом, не желают тратить на это время 19,2%, ответили «мне все равно» 15,4%. Из всех опрошенных 92,5 % респондентов готовы стать рациональными потребителями.

На основании изложенного, можно сделать вывод о том, что в целом взрослое население, школьники и студенты готовы бороться с загрязнениями пластиковыми материалами.

Таблица №25

**Результаты проведенного анкетирования (опроса) Управления
Роспотребнадзора по Новгородской области в 2021 году**

Метод	Формализованный анкетный опрос респондентов (заполнение анкет респондентами собственноручно)
Продолжительность	11.03.2021г. учащиеся Гуманитарно-экономический колледж НовГУ время с 10:20 -11:00 час.; 15.03.2021г. учащиеся Институт экономики, управления и права НовГУ время с 15:00-15:30; 12.03.2021г. с 15:00-15:30 жители г. Великого Новгорода; 17.03.2021г. с 14:00 до 14:30 МАОУСОШ «с. Поддорье», филиал АГАПОУ «Боровический медицинский колледж имени А.А. Кокорина» в г. Старая Русса, 15.03.2021г. читатели Колмовской библиотеки с 12-00 до 13-00; 16.03.2021г. учащиеся торгово-технологического техникума с

	<p>9:00 до 10:00; 18.03.2021 г. учащиеся ОГАПОУ «Боровичский техникум строительной индустрии и экономики» филиал в г. Пестово время с 10:15 до 11:00; 11.03.2021 г с 9:25 до 10:05 учащиеся МАОУ СОШ №11 г. Боровичи; 18.03.2021г. с 9:55 до 10:35 учащиеся МАОУ «Средняя школа №1 имени Н.И. Кузнецова» г. Пестово; 18.03.2021г. с 11:15 до 11:55 учащиеся МАОУ СОШ №7 г. Боровичи, 19.03.2021г. учащиеся МАОУ СОШ №8 г. Боровичи (структурное подразделение ул. Гончарная, д.33) с 9:25 до 10:05;</p> <p>15.03.2021г. с 10:30 до 11:00 учащиеся МАОУ СОШ №36; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №31; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №33; 17.03.2021г. с 10:30 до 11:00 учащиеся МАОУ СОШ №37; 18.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ Гимназия №4; 15.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №34; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №16; 19.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ «Гимназия Исток»; 18.03.2021г. с 09:00 до 09:30 учащиеся МАОУ СОШ №18; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:20 учащиеся МАОУ СОШ №9; 15.03.2021г. с 10:00 до 10:20 учащиеся МАОУ СОШ №23; 18.03.2021г. с 10:30 до 11:00 учащиеся МАОУ СОШ №25; 17.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №26; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ «Гимназия №2»; 16.03.2021г. с 09:00 до 09:30 учащиеся МАОУ СОШ №2; 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ СОШ №8; 16.03.2021г. с 10:00 до 11:00 учащиеся МАОУ «СШ № 2 г. Валдай» ; 05.03.2021г. с 10:00 до 11:00 учащиеся МАОУ «СОШ» п. Шимск; 05.03.2021г. с 10:00 до 10:30 учащиеся МАОУ «СОШ» с. Медведь; 06.03.2021г. с 09:30 до 10:00 учащиеся МАОУ «СОШ» жд.ст. Уторгош. 15.03.2021г. с 11:00 до 13:00 учащиеся МАОУ СОШ д. Сябраницы, 16.03.2021г. с 11:00 до 13:00 МАОУ СОШ №1 им. Н.А. Некрасова, 16.03.2021г. с 10:00 до 10:30 МАОУ СОШ №4, 15.03.2021г. 12:00 до 12:30 учащиеся МАОУ «Средняя школа д. Мойка»; 15.03.2021 с 13:00 по 13:30 студенты ОБГАПОУ «Боровичский педагогический колледж»; 17.03.2021г. с 10:30 до 11:30 студенты ОГБПОУ «Новгородский строительный колледж», 17.03.2021г. с 10:30 до 11:00 ОГА ПОУ «Чудовский техникум»</p>
Выбор респондентов	школьники 11-17 лет, студенты 16-25 лет, взрослое население от 38 до 80 лет
Место проведения:	Гуманитарно-экономический колледж НовГУ; Институт экономики, управления и права НовГУ; МАОУСОШ «с.

	<p>Поддорье», филиал АГАПОУ «Боровичский медицинский колледж имени А.А. Кокорина» в г. Старая Русса; Колмовская библиотека; Торгово-технологический техникум; ОГАПОУ «Боровичский техникум строительной индустрии и экономики» филиал в г. Пестово, МАОУ СОШ №11 г. Боровичи, МАОУ «Средняя школа №1 имени Н.И. Кузнецова» г. Пестово, МАОУ СОШ №7 г. Боровичи, МАОУ СОШ №8 г. Боровичи (структурное подразделение ул. Гончарная, д.33), МАОУ СОШ №36 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №31 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №33 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №37 г. Великий Новгород; МАОУ Гимназия №4 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №34 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №16 г. Великий Новгород; МАОУ «Гимназия Исток» г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №18 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №9 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №23 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №25 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №26 г. Великий Новгород; МАОУ «Гимназия №2» г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №2 г. Великий Новгород; МАОУ СОШ №8 г. Великий Новгород; МАОУ «СШ № 2 г. Валдай» ; МАОУ «СОШ» п. Шимск; МАОУ «СОШ» с. Медведь; МАОУ «СОШ» жд.ст. Уторгош. МАОУ СОШ д. Сябраницы, 16.03.2021г. МАОУ СОШ №1 им. Н.А. Некрасова, МАОУ СОШ №4, МАОУ «Средняя школа д. Мойка», ОБГАПОУ «Боровичский педагогический колледж», ОГБПОУ «Новгородский строительный колледж», ОГА ПОУ «Чудовский техникум»</p>
<p>Величина выборки</p>	<p>Школьники –918, взрослое население – 18, студенты - 839</p>
<p>Цель</p>	<p>Исследовать мнение респондентов относительно темы «Рациональный потребитель – Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»</p> <p>Выявить уровень правовой грамотности опрошенных по теме «Рациональный потребитель – Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»;</p> <p>Исследовать мнение респондентов относительно эффективности реализации различных форм защиты прав и законных интересов,</p> <p>Исследовать мнение респондентов относительно уровня правовой грамотности относительно своих прав в качестве потребителя, выявить соотношение количества респондентов, которые принимали меры по защите своих прав, выявить</p>

	уровень готовности респондентов к рациональному потреблению, выявить уровень заинтересованности к экологической обстановкой на планете, выявить уровень готовности респондентов от отказа использования одноразовой посуды, выявить уровень готовности респондентов сортировать мусор, выявить уровень организации раздельного сбора отходов.
Результаты	<p>Всего проведено 38 мероприятия по анкетированию, в которых приняли участие 1775 опрошенных респондентов, из которых 918 школьников и 839– студентов, 18 – взрослого населения, установлено, что 96,2 % осознают себя потребителями. Знание о потребительских правах составило 82,6%. Согласно опросу 30,6 % всех респондентов или их родителям доводилось защищать свои права как потребителя. Большинство опрошенных проявляют интерес к экологической обстановке (71,6%): в целом по планете 52,1%, только в месте, где проживают 19,5%. Не проявляют никакого интереса 28,4% респондентов. Согласно опросу повторно используют в быту пластиковую упаковку 68%. Значительное количество респондентов готово отказаться от одноразовой посуды 86,8%. При обретении товаров обращают внимание, из чего изготовлена упаковка (тара) только 62,9%. Незначительные показатели имеют место при опросе респондентов относительно организации раздельного сбора отходов в их домах, из которого установлено, что 13 % населения организовано в доме раздельный сбор отходов. По результатам ответов готовы сортировать мусор 31,7% опрошенных вне зависимости от места нахождения пунктов приема мусора; 33,7% согласны на раздельный сбор мусора, если сбор будет находиться рядом с домом, не желают тратить на это время 19,2%, ответили «мне все равно» 15,4%. Из всех опрошенных 92,5 % респондентов готовы стать рациональными потребителями</p>

В средствах массовой информации было организовано 147 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 9 выступлений; в газетах-14 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет-110 материалов (информаций), на сайтах иных организаций (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) размещено более 25 материалов на 27 сайтах органов местного самоуправления и организаций по защите прав потребителей.

Подготовлено и опубликовано 14 материалов в региональных и местных газетах:

Еженедельная газета «Волховь» (г. В.Новгород) – по темам:

- «Анонсы о проведении «горячей линии» в рамках Всемирного дня прав потребителей 15 марта»; результаты ее проведения, опубликованы ответы на вопросы читателей.
- В газете «Валдай», опубликовано 2 статьи на тему: «Покупатель всегда прав»; «Что должен знать покупатель об изменениях в законах 2021г.»;
- В газете «Шимские вести» опубликована статья на тему: «Всемирный день прав потребителей в 2021 году. Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».

В районные газеты «Валдай», «Крестцы», «Марево», «Авангард», «Красная Искра», «Окуловский вестник», «Наша жизнь», «Новая жизнь», «Любытинские вести» направлены информационные материалы о тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, для публикации.

В рамках межведомственной работы проведено 34 мероприятия (15 конференций, семинаров; 19 совещаний, заседаний).

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проведено два вебинара по теме «15 марта-Всемирный день защиты прав потребителей», в котором были освещены темы об истории возникновения дня, о правах потребителя, в котором приняли участие специалисты магазина «Гарантия», студенты торгово-технологического техникума, всего в вебинарах приняло участие 73 студента.

В целях обеспечения доступа жителей муниципального района к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей на главной странице официального сайта Администрации Новгородского района размещен баннер Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей с соответствующей ссылкой для перехода на главную страницу.

На официальном сайте Новгородского муниципального района создан специальный раздел, в котором размещена информация «О проведении горячих линий по вопросам защиты прав потребителей», о порядке действий потребителей в случае приобретения товара (оказания услуги) ненадлежащего качества. Также размещена информация о контактах специалистов для обращения жителей в части предоставления услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, предоставления образовательных и жилищно-коммунальных услуг, транспорта и связи.

На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области размещен баннер «15 марта Всемирный день защиты прав потребителей», в котором размещена информация о проводимых мероприятиях Управления в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, также для потребителей создан раздел: Справочник потребителя, в котором размещены памятки по различным видам услуг, образцы претензий, исковых заявлений.

Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города проведено 4 «Выездных общественных приёмных» (ТЦ «Лента», ТЦ «Славянская ярмарка», ТРЦ «Мармелад»), где потребители и продавцы оперативно получали ответы на интересующие вопросы по рациональному потреблению ресурсов, рекомендации как извлекать максимальную полезность от потребления товаров и услуг, защиты прав потребителей и др., консультации и разъяснения получили 22 гражданина.

Традиционно в редакции газеты «Волховъ» проведена тематическая «горячая линия» для читателей газеты по вопросам защиты их прав и законных интересов. В течение часа сотрудники Управления отвечали на вопросы читателей многотиражного издания, на «горячую линию» обратилось 13 человек.

В рамках Всемирного дня прав потребителей проведено 14 тематических «горячих линий», консультации получили 1196 человека. Всем обратившимся даны разъяснения норм действующего законодательства по защите прав потребителей, до граждан доведена информация по применению основных норм Закона РФ «О защите прав потребителей», порядок обращения к продавцу (исполнителю) при нарушении прав потребителя, как составить заявление, претензию к продавцу, даны ответы на заданные вопросы, даны разъяснения о порядке судебной защиты прав потребителей и участия Управления в такой защите.

Темы «Горячих линий»:

- Единая «горячая линия «Решение проблемы загрязнения пластиком -2;
- Права потребителей технически-сложного товара – 2;
- Права потребителей при продаже товаров дистанционным способом- 2;
- Права потребителей жилищно-коммунальных услуг – 1;
- Права потребителей финансовых услуг – 1;
- Маркировка товаров средствами идентификации – 2;
- К Всемирному дню прав потребителей -4

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в НО» и представителями СМИ 15 марта 2021 года была проведена пресс-конференция, посвященная Всемирному дню прав потребителей. В пресс-конференции приняли участие представители средств массовой информации: «Новгородское областное телевидение», ГТРК «Славия», Еженедельная газета «Новгородские ведомости», «Новгородский портал» и др. интернет-издания, а также студенты «Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого».

До сведения участников руководителем Управления доведена информация: — о тематике Всемирного дня защиты прав потребителей и ситуации на территории Новгородской области по раздельному сбору твердых коммунальных отходов;

— об основных итогах деятельности Управления в сфере защиты прав

потребителей в 2020 году;

— об обращениях граждан в сфере защиты прав потребителей, поступивших в 2020 году;

— о работе по судебной защите прав потребителей, которая проводилась должностными лицами Управления;

— где и как можно получить грамотную консультацию по вопросам защиты прав потребителей, в том числе, если приобретен некачественный товар (работа, услуга), товар;

-об основных изменениях в законодательстве о ЗПП.

Сотрудники Управления и Центра ответили на вопросы журналистов, итоги пресс-конференции размещены на сайте Управления и в СМИ.

Итоги (отчет) проведения Всемирного дня прав потребителей размещены на сайте Управления в сети Интернет, направлены в СМИ, в органы местного самоуправления и организации, которые принимали участие в проведении Всемирного дня прав потребителей.

Всего Управлением в 2021 году в СМИ было размещено 3925 (2020 г.- 3935, 2019 г.-997, 2018 г. - 666, 2017 г. - 285), из них в целях информирования предпринимательского сообщества 142 материала (2020 г.-144, 2019 г.-108); распространено 3900 публикаций (2020 г.- 3909, 2019 г.-940, 2018 г. - 559, 2017 г. - 239); проведено 23 выступлений на телевидении (2020 г.-19, 2019 г.- 46, 2018г. - 94, 2017 г. - 42), по радио-2 (2020 г.-7, 2019 г.-11, 2018 г.-13, 2017 г.-42). В сети Интернет размещено 3860 материалов (2020 г.- 3700, 2019 г.- 857, 2018 г. - 498), из них на сайте Управления в сети Интернет размещено 343 материала (2020 г.-422, 2019 г.-336, 2018 г. - 342, 2017 г. - 165). В сети «Интернет» Центром по информированию и консультированию размещено 174 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей

Проведена 131 «горячая линия» (2020 г.—92, 2019 г.-90, 2018 г. - 220, 2017 г. - 80) в рамках которых консультации получили 4600 жителей области (2020 г.- 9442, 2019 г.-2027, 2018 г. - 3112).

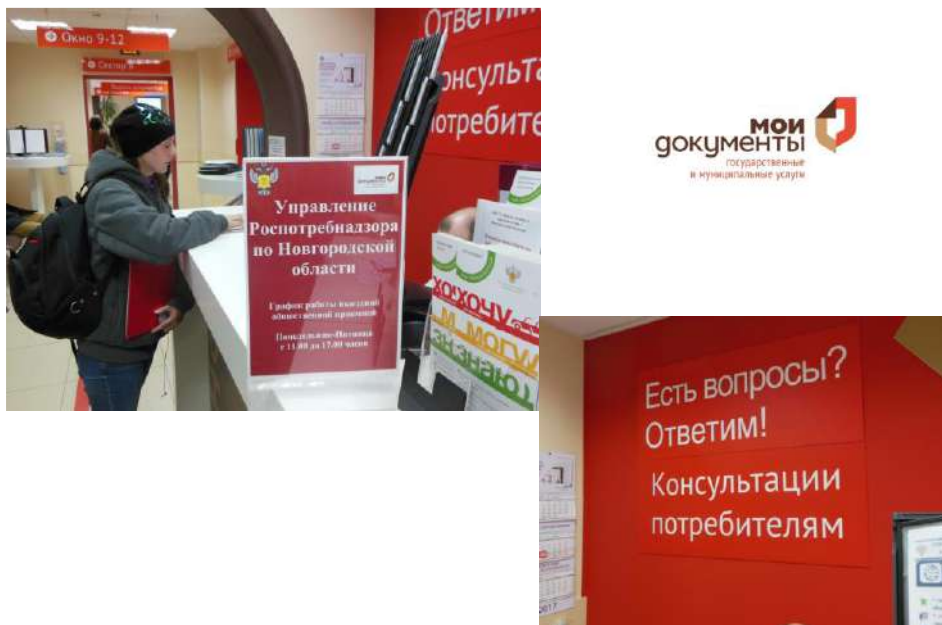


Рисунок 29

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с многофункциональными центрами

На территории области действуют 24 МФЦ, в том числе на территории Великого Новгорода – 4 (3 - для граждан, 1 - для участников сферы бизнеса). Управлением осуществляется взаимодействие с ГОАУ «МФЦ» на основании заключенного Соглашения о взаимодействии от 2 февраля 2017 года, предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия Сторон по вопросам:

1. Передачи в Управление предложений, жалоб и заявлений (далее – обращения) от физических лиц (далее – заявители), адресованных Управлению, и подлежащих рассмотрению Управлением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Реализации совместных программ, проектов, мероприятий, организации предоставления информации, консультирования и оказания государственных услуг в целях поддержки и развития малого и среднего предпринимательства. В рамках реализации Соглашения должностными лицами Управления на постоянной основе осуществляется консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на рабочих местах, организованных в помещениях МФЦ. Режим их работы определен, исходя из анализа максимальной посещаемости граждан многофункциональных центров.

Управлением подготовлено и распространено 411 информационных материалов, в том числе 68 по пропаганде и формированию здорового образа жизни, 96-для многофункциональных центров. С целью предупреждения

нарушений законодательства по защите прав потребителей Центром по информированию и консультированию потребителей было разработано 34 методических материала для распространения. В связи с вступлением в законную силу новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей центром были актуализированы для многофункциональных центров 109 информационных материалов (памятки, претензии, образцы исковых заявлений).

Для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Управлением подготовлено 540 информационных материалов, в том числе по пропаганде и формированию здорового образа жизни-разработано 235 информационных материалов, 57-для многофункциональных центров.

Управлением совершенствовалась практика использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, предусматривающая как присутствие специальных консультантов по вопросам защиты прав потребителей, так внедрение системы автоматизированного поиска полезной для потребителя информации, а также повсеместное внедрение практики подачи жалоб потребителей через многофункциональные центры.

Организовано рабочее место для консультирования специалистами Управления в 1-м МФЦ на территории города. Один раз месяц в МФЦ на территории всей Новгородской области осуществляется консультирование специалистами территориальных отделов Управления и Центра по информированию и консультированию потребителей.

С ноября 2020 г. в области реализуется совместный пилотный проект «МФЦ – новые возможности», «Правовая помощь онлайн», одним из крупных направлений которого является организация общественных приемных органов власти и организаций. Помимо традиционной формы очного взаимодействия запустилась функция по предоставлению бесплатной юридической помощи жителям региона в интерактивном режиме. В рамках проекта всем категориям граждан (независимо от их социального положения, статуса, места проживания на территории Новгородской области) предоставлена возможность получить консультации от специалистов Управления Роспотребнадзора, обсудить напрямую проблемы и вопросы посредством видеосвязи.

За онлайн консультациями в 2021 году обратилось 39 жителей города и области. Темы обращений — новая коронавирусная инфекция Covid-19 и действия граждан при Covid-19, защита прав потребителей при продаже товаров, оказании услуг. Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00. Чтобы получить ответы на интересующие вопросы в сфере защиты прав потребителей необходимо

обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность). Всего через МФЦ консультации получили 105 жителей области.

В адрес Государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Управлением в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей для распространения было направлено 11 информационных материалов, которые были размещены в 24 МФЦ «Мои документы», распространено через МФЦ 264 информации (материала). Также ГОАУ «МФЦ» 15 марта 2021 г. на интернет ресурсах (официальный сайт ГОАУ «МФЦ», страница «МФЦ Новгородской области» в социальной сети Вконтакте, «Facebook», «Instagram», Одноклассники») размещена новость о проведении Всемирного дня прав потребителей с приложением информационных памяток.

Кроме этого в преддверии Всемирного дня прав потребителей в МФЦ городов и районах области сотрудниками Управления проведены выездные общественные приемные по консультированию граждан по законодательству о защите прав потребителей. Специалистами МФЦ консультаций по защите прав потребителей не оказывалось. При этом, специалистами МФЦ в 2021 году была оказана помощь по составлению обращений в адрес Управления 15 потребителям, в том числе 12 потребителям в рамках «онлайн-консультаций» и 3 потребителям для предъявления письменных обращений в Управление. В 2021 году информационные материалы из МФЦ, послужившие основанием для принятия мер в соответствии с компетенцией Роспотребнадзора, в том числе обращения в суд с заявлениями в защиту неопределенного круга потребителей, в Управление не передавались.



Рисунок 30



Рисунок 31

5.3.О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»

Обеспечивая защиту прав потребителей специалистами Центра за 2021год было проведено 3733 консультаций. По-прежнему, чаще всего обращения потребителей касались ненадлежащего качества товаров и услуг, не предоставление полной информации о товарах и услугах, нарушения сроков исполнения поставки предварительно оплаченных товаров, нарушения сроков устранения недостатков в товарах и услугах, на нарушения сроков исполнения услуг и выполнения работ.

В целом, структура обращений изменилась незначительно: обращения по вопросам приобретения товаров -49,2% (50% в 2020 г.); обращения по вопросам оказания услуг-31,2% (2020 г.-29%), 19,5% (2020 г.-21%)- обращения по прочим вопросам и общим вопросам применения законодательства РФ по защите прав потребителей.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при продаже



Рисунок 32

товаров основная доля обращений приходится на вопросы по тематике приобретения технически сложных товаров (22%), прочих товаров (22%), мобильных телефонов (16%). Далее по количеству обращений большая доля приходится на вопросы по дистанционному способу продажи товаров – 10%, продажа мебели – 8%, продажа обуви, одежды и продовольственных товаров по – 4%.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг основная доля обращений приходится на бытовые услуги – 31% (371),

услуги ЖКХ – 19% (236) и финансовые услуги- 15 % (182), другие услуги в структуре занимают от 1 до 5 процентов.

За отчетный период уменьшилось количество обращений по туристским услугам на 65 % и транспортным услугам на 53%. Это связано с тем, что в 2020 году были введены ограничения по исполнению заключенных договоров на туристские услуги в связи с пандемией.

По бытовым услугам обращения граждан связаны с нарушением срока выполнения работ/оказания услуг по договорам и обнаружение недостатков выполненной работы (не гарантийный ремонт техники, на качество услуг химчистки, изготовление и установка мебели, заборов, домов).

Основные причины обращений по услугам ЖКХ– ненадлежащее качество горячей воды, причинение ущерба по причине перепадов напряжения в электросети, ненадлежащее исполнение услуг по содержанию общедомового оборудования, законность установки умных электросчетчиков и их ненадлежащего качества.

По финансовым услугам обращения касались отказов от договоров страхования и от других сопутствующих услуг при кредитовании.

За отчетный период центром было организовано и проведено 94 тематических «горячих линий» (87-за 2020г.), в т.ч. по тематикам: финансовые услуги-14, услуги ЖКХ-12, бытовые услуги - 8, продовольственные товары-6, технически-сложные товары-13, продажа товаров дистанционным способом-12. В ходе проведения горячих линий всем обратившимся гражданам давались разъяснения по заданным вопросам и была оказана помощь в составлении требований к продавцам и исполнителям.

С целью поднятия уровня знаний населения и работников, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области, по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей центром проводятся мероприятия по информированию через созданную «Инфотеку», с помощью публикаций на сайте и в СМИ, распространение памяток.

Так, за 2021год были подготовлены и размещены на сайте 174 (159 за 2020г.) информационных материалов по товарам и услугам; на Новгородском областном телевидении проведены 3 выступления с разъяснениями по поставленным общественностью острым вопросам: мошенничество на рынке финансовых услуг; возврат постельных принадлежностей «BelloDoro» и массажных накидок, приобретенных пожилыми людьми на презентациях этого товара; покупка товаров в предновогодние дни.

В связи с вступлением в действие новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей были актуализированы информационные материалы для многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг по 21 теме в количестве 109 материалов, в том числе:

образцы исковых заявлений и претензий в количестве -21; памятки в количестве -88 штук.

Для восстановления нарушенного права, за отчетный период в защиту прав потребителей, центром было подготовлено 280 проектов претензий к продавцам товаров и исполнителям услуг, 15 исковых заявлений в суды Новгородской области, 45 заявлений в органы надзора(контроля).

С помощью процедуры медиации проведены переговоры с 5 хозяйствующими субъектами по заявлениям потребителей. В ходе проведения переговоров хозяйствующим субъектам были даны разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. Требования потребителей были удовлетворены в 4 случаях, по одному случаю рекомендовано потребителю обратиться в суд.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», центром были проведены следующие мероприятия:

- разработаны учебный материал и Презентация учебного материала по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»;
- разработана анкета для исследования знаний по законодательству о защите прав потребителей при проведении учебных мероприятий;
- проведены 2 вебинара с работниками двух магазинов «Гарантия» и со студентами Новгородского торгово-технологического техникума;
- для жителей микрорайона «Северный», пользователей библиотеки, проведен День правовой информации «Потребитель всегда прав» приуроченный к Всемирному дню защиты прав потребителей.
- проведены 4 тематических горячих линий по темам: « Права потребителей жилищно-коммунальных услуг», «Права потребителей технически-сложного товара», «Права потребителей финансовых услуг»; «к Всемирному дню защиты прав потребителей»;
- Подготовлены и размещены на сайте: 5 информационных материалов по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей; 5 памяток;
- проведено анкетирование среди 73 студентов и 11 взрослого населения.

В рамках соглашения о сотрудничестве с Колмовской библиотекой были проведены 6 тематических бесед с читателями, с целью информирования населения о правах потребителей в сфере законодательства о защите прав потребителей и прочим вопросам.

6. Заключение

Истекший 2021 год показал, что, не смотря на изменения в организации контрольно-надзорной деятельности, действие «регуляторной гильотины» в целом обеспечивался стабильный неснижаемый уровень защиты прав потребителей на территории Новгородской области, благодаря работе всех ветвей системы: территориальных органов федеральных органов

исполнительной власти, органов исполнительной власти Новгородской области, органов местного самоуправления, общественных организаций.

Как показал опыт прошедшего года, так и предыдущих лет активное взаимодействие между всеми ветвями системы защиты прав потребителей способствует обеспечению эффективной защиты прав потребителей, созданию стабильного экономического и социального положения граждан, повышению качества и уровня их жизни на подведомственной территории.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Новгородской области реализовывались мероприятия региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы», направленной на снижение социальной напряженности на потребительском рынке региона. Реализация мероприятий Программы позволила обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей области.

На фоне снижения в 2021 году количества контрольных (надзорных) мероприятий и принимаемых мер административного характера особую значимость приобрели иные формы надзора и прежде всего профилактические (разъяснения, предупреждения о типичных нарушениях, консультирование и информирование) и процессуальные (обращение в суд с исками в защиту прав потребителей и вступление в процесс для дачи заключения по делу).

С целью защиты прав потребителей Управлением использовались гражданско-правовые способы защиты путем участия в судебных заседаниях как органа, дающего заключение по делу, а также в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц и конкретных потребителей.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления остается информирование граждан и предпринимателей, их правовое образование. С этой целью Управление проводит информационно-просветительские мероприятия, направленные на повышение потребительских знаний, как потребителей, так и предпринимателей. Для предпринимателей организованы и проведены семинары по актуальным вопросам защиты прав потребителей. Управление принимало участие в мероприятиях для предпринимателей на уровне органов местного самоуправления. Как показала практика, проведение такого рода мероприятий имеет свой положительный отклик от представителей предпринимательского сообщества.

С учетом проделанной работы основными задачами в сфере защиты прав потребителей в 2022 году будут являться:

- дальнейшее повышение эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;
- реализация мероприятий региональной программы по защите прав потребителей;

- внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счёт информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

- укрепление взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и органов исполнительной власти региона, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан;

- повышение эффективности судебной защиты прав потребителей, защиты законных интересов неопределенного круга потребителей, а также при обращении в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей, а также отзыва продукции с рынка;

- обеспечение функционирования Государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг;

- оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей;

- реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» в части компетенции Управления Роспотребнадзора по Новгородской области;

- функционирование Государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг;

- оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей;

- реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», в части компетенции Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и реализация регионального проекта «Повышение налоговой и финансовой грамотности населения Новгородской области».

Реализация поставленных задач способствует достижению главных целей – повышение социальной удовлетворённости населения Новгородской области качественными и безопасными товарами (работами, услугами), уменьшение количества выявляемых нарушений во всех сегментах потребительского рынка области.