



**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 2019 ГОДУ**

**Великий Новгород
2020 год**

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

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 2019 ГОДУ»**

**ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД
2020**

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование разделов	Номер страницы
	Введение	4
Глава 1	Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	5
1.1	Деятельность по рассмотрению обращений и заявлений потребителей	17
Глава 2	Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	35
2.1	Продажа товаров	35
2.2	Услуги общественного питания	63
2.3	Финансовые услуги	65
2.4	Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья	92
2.5	Услуги связи	125
2.6	Туристские услуги	132
2.7	Бытовое обслуживание	138
2.8	Медицинские услуги	147
Глава 3	Судебная защита прав потребителей	154
Глава 4	Осуществление защиты прав потребителей участниками региональной системы защиты прав потребителей	159
4.1	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Новгородской области	159
4.2	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	191
4.3	О деятельности общественных объединений потребителей	201
4.4	Развитие системы информирования и консультирования потребителей	205
5	Выводы	236
6	Заключение	240

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 надзора в области защиты прав потребителей за отчетный год в целом и в разрезе отдельных, наиболее социально значимых сегментов потребительских правоотношений.

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 содержит сведения о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, о примененных в отчетном году в сравнении с соответствующими данными предшествующих периодов мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) пресечение нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также на повышение потребительской грамотности самих граждан.

Один из разделов Доклада посвящен судебной практике, что, несомненно, важно, так как достигнутый уровень судебной защиты потребительских прав граждан является индикатором правопорядка в данной области общественных отношений.

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. Федеральный государственный надзор в сфере защиты прав потребителей

Общие результаты проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения 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 надзора в сфере защиты прав потребителей в 2019 году основывалась на приоритетах, определенных приказом Роспотребнадзора от 25.10.2018 года № 872 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2019 год», приказом Управления Роспотребнадзора по Новгородской области от 2 ноября 2018 г. №265 «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 2019 год» и была направлена на совершенствование федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей через решение следующих основных задач:

- Выполнение 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;

- Компетентное применение всего спектра надзорных полномочий в целях повышения гарантированного уровня защиты прав потребителей в административном, досудебном и судебном порядке;

- Совершенствование практики проведения внеплановых проверок по обращениям потребителей в контексте соблюдения положений статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

- Применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения;

- Повышение уровня соответствующего взаимодействия Управления с Правительством Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей;

- Совершенствование взаимодействия с Центром по информированию и консультированию потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», в том числе и при реализации государственного задания учреждением;

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

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

Практическим результатом реализации поставленных целей и задач явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей за 2019 год.

В 2019 году общее число проведенных проверок по сравнению с 2018 годом увеличилось на 6,1 % за счет увеличения количества плановых мероприятий по контролю на 29,6 %, в том числе в сфере защиты прав потребителей увеличилось количество проведенных внеплановых проверок на 14 % за счет проведения внеплановых проверок по приказам Роспотребнадзора, изданным в соответствии с поручениями Правительства Российской Федерации.

Таблица № 1

Общие сведения о проведенных проверках в установленных сферах деятельности по годам за период 2015-2019 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
2015	1701	796	905	768	441	327
2016	1454	484	970	498	190	308
2017	1734	492	1242	820	204	616
2018	1408	425	983	435	-	435
2019	1500	604	896	494	-	494
2019/2018	+6,1 %	+29,6 %	-9,7 %	+14%		+14 %

В рамках федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 494 внеплановых проверок или 33,0% от общего количества проверок (2015г. – 45,1%, 2016г. - 34,3%, 2017г. - 47,3%; 2018 - 31 %) или 55% от общего количества внеплановых проверок (2015г. - 36%, 2016 г. - 31,8%, 2017г. - 50,0%; 2018 г. - 44 %).

Основанием для проведения внеплановых проверок в 2019 году в Управлении стали:

– контроль исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений – 2,4 % (в 2018 году - 8,0 %, в 2017 году – 2,4 %, в 2016 году – 3,0 %, в 2015 году – 1,5 %);

– приказы (распоряжения) руководителя Роспотребнадзора, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации – 61,0% (в 2018 году - 61,0 %, в 2017 году – 28,0 %, в 2016 году – 14,0 %, в 2015 году – 3,1 %);

– обращения граждан - потребителей – 24,7 % (в 2018 году - 31,0 %, в 2017 году – 8,0 %, в 2016 году – 18,0 %, в 2015 году – 40,0 %).

В 2019 году наблюдается тенденция увеличения в 1,1 раза количества проверок, проведенных на основании приказов руководителя Роспотребнадзора:

от 08.07.2019 г. № 458 «О проведении внеплановых проверок соблюдения правил продажи отдельных видов товаров в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов», изданного в целях реализации поручения Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 г.;

от 25.12.2019 г. №1053 «О проведении внеплановых проверок», изданного в соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации Д. А. Медведева от 24.12.2019 № ДМ-П12-11271;

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», изданных в соответствии с поручениями Правительства Российской Федерации.

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 – 2,0 %, далее субъектов, предоставляющих услуги связи- (1,6 %), услуги ЖКХ и медицинские услуги по (1,01 %),

Структура контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2018-2019 гг. по видам деятельности субъектов проверок

Сферы потребительского рынка	Проведено проверок в 2018 году			Проведено проверок в 2019 году		
	Всего	Плановые	Внеплановые	Всего	Плановые	Внеплановые
Всего проверок в сфере защиты прав потребителей	435	-	435	494		494
в т.ч, оптовая и розничная торговля	347	-	347	448		448
общественное питание	31	-	31	5		5
бытовое обслуживание	7	-	7	6		6
транспортные услуги	1	-	1	-	-	-
туристские услуги	3	-	3	-	-	-
услуги связи	12	-	12	8	-	8
финансовые услуги (банковские и страховые)	14	-	14	10	-	10
жилищно-коммунальные услуги	14	-	14	5	-	5
образовательные услуги	-	-	-	-	-	-
медицинские услуги	4	-	4	5	-	5
прочие услуги	1		1	4	-	4
гостиничные услуги	-	-	-	1	-	1
долевое строительство	1		1	2	-	2

Наряду с проверками в порядке статьи 28.7 КоАП РФ должностными лицами Управления возбуждались дела об административном правонарушении и проведено 51 административное расследование (2018 г. - 96; 2017г. - 148; 2016г. - 113; 2015г. - 136).

Административные расследования проводятся в случаях, когда требуется проведение иных процессуальных действий, связанных со значительными временными затратами. 3 административных расследований было проведено по результатам проверок, 8 на основании информации, поступившей их других органов, 40 по обращениям граждан, права которых

были нарушены (2018 г. 1-40-55; 2017г. 5-46-92; 2016г. 7-7-99; 2015 г. 16-10-110).

Основная доля административных расследований проведена в сферах торговли - 29 (57,0%), жилищно-коммунальных услуг - 12 (23,5%), финансовых услуг - 4 (7,8%), туристских услуг - 2 (3,9 %).

В ходе 74,0,% (2018 г. - 97,0 %, 2017г. - 86,0%, 2016г. - 91,0%, 2015г. - 95%) проверок и по результатам 94,0% (2018 г. - 99,0 %, 2017г. - 90,0%, 2016г. - 96,0%, 2015г. - 95,0%) административных расследований были выявлены нарушения обязательных требований.

Доля результативных внеплановых проверок составила - 74 % (2018 г. - 97,0 %, 2017г. - 95,0 %, 2016 г. - 97,0%; 2015 г. - 97,0 %).

Наиболее часто выявлялись нарушения при проверках хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги общественного питания, бытового обслуживания населения, услуги ЖКХ. В сфере бытовых услуг –86,0%, в сфере финансовых услуг - 70,0 %, в сфере торговли - 73,0 %.(таблица 3).

Таблица № 3

Результативность проверок, административных расследований по видам деятельности субъектов контрольно-надзорных мероприятий

Сфера деятельности	Удельный вес проверок, административных расследований, при которых выявлены нарушения (%)							
	2018 год				2019 год			
	Всего	из них		админ. Расследования	всего	из них		админ. расследования
Плановых		Внеплановых	плановых			внеплановых		
Торговля	97,0	-	97,0	100	73,0	-	73,0	93,0
Общественное питание	100,0	-	100,0	100	100,0	-	100,0	-
Бытовые услуги	86,0	-	86,0	100	100,0	-	100,0	-
Туристские услуги	100	-	100	100	-	-	-	50,0
Транспортные услуги	100	-	100	100	-	-	-	-
Услуги связи	83,0	-	83,0	100	63,0	-	63,0	100,0
Финансовые услуги	100	-	100	100	70,0	-	70,0	100,0
Услуги ЖКХ	93,0	-	93,0	75,0	100,0	-	100,0	100,0
Услуги долевого строительства жилья	100	-	100	100	50,0	-	50,0	-
Медицинские услуги	100	-	100	100	80,0	-	80,0	-
Прочие	-	-	-	100	100,0	-	100,0	-
ВСЕГО	97,0	-	97,0	99,0	74,0	-	74,0	94,0

Завершились составлением протоколов об административном правонарушении все проведенные административные расследования, кроме административных расследований, проведенных в сфере торговли, доля таких административных расследований составила 93,0 %, в сфере туристских услуг, доля таких административных расследований составила 50,0%.

Общее количество выявленных нарушений по Управлению увеличилось по сравнению с предыдущим периодом на 15,0% , что связано с увеличением общего числа проведенных проверок в данной сфере надзора (таблица 4).

По результатам проведенных мероприятий по контролю было выявлено 1763 нарушения (2018 г. - 1500). На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 4,8 нарушений (2018 г. - 3,6), по Российской Федерации в 2018 году - 3,0 нарушений.

Таблица № 4

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
2015	2167	3,0	303418	2,5
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	52985 (1полугодие)	3,02 (1 полугодие)

Выявляемость нарушений в ходе проверок варьирует по разным административным территориям Новгородской области (таблица 5).

Таблица № 5

Выявляемость нарушений в разрезе административных территорий в сравнении с 2018 годом

Административная территория	Общее количество проведенных проверок с нарушениями		Количество выявленных нарушений		Число нарушений в расчете на 1 проверку	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
г. Великий Новгород	215	161	746	1206	3,5	7,5
г. Боровичи	45	53	192	152	4,3	2,9
г. Валдай	31	36	118	98	3,8	2,7
г. Старая Русса	28	41	87	135	3,1	3,3
г. Малая Вишера	101	75	357	172	3,5	2,3

Наибольшее количество нарушений допускаются субъектами в городе Великий Новгород, выявлено 7,5 нарушений на 1 проверку; Старорусском районе - 3,3; Боровичском - 2,9; Валдайском - 2,7; Маловишерском - 2,3.

В общем количестве выявленных нарушений 94,0% приходится на объекты торговли, что объясняется высоким удельный весом данного сектора на потребительском рынке, а также большим числом проверок в данной сфере (таблица 6); 1,4% связаны с деятельностью организаций, оказывающих финансовые услуги, 1,1 % с деятельностью организаций, оказывающих бытовые услуги.

В расчете на 1 проверку стабильно высокий уровень нарушений отмечается в сфере торговли – 5,1, в предприятиях бытового обслуживания населения и в сфере долевого строительства жилья - 4,0, на финансовом рынке - 3,4.

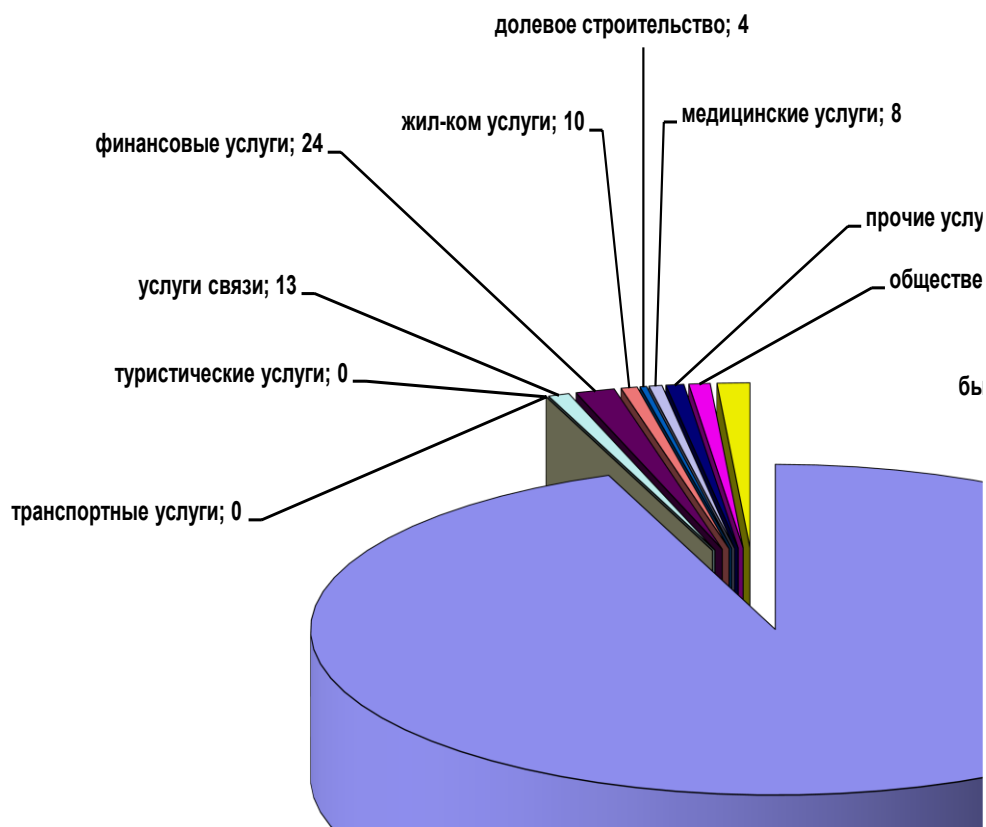


Рис. 1. Структура выявленных нарушений по видам деятельности

**Данные о выявляемых нарушениях в различных сегментах
потребительского рынка в 2016-2019 гг.**

Сегменты потребительского рынка	Общее количество выявленных нарушений				Количество нарушений в расчете на 1 проверку			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Торговля	1048	1886	1284	1660	4,1	3,9	3,8	5,1
ЖКУ	96	96	34	10	2,5	2,9	2,6	2,0
Финансовые услуги	32	32	35	24	2,7	2,1	2,7	3,4
Услуги связи	1	2	26	13	1,0	2,0	2,6	2,6
Туристские услуги	13	2	9	-	2,6	2,0	3,0	-
Медицинские услуги	130	93	9	8	3,6	3,1	2,3	2,0
Общественное питание	65	86	72	13	3,4	2,0	2,3	2,6
Транспортные услуги	9	2	3	-	3,0	2,0	3	-
Образовательные услуги	117	123	-	-	2,0	2,4	-	-
Бытовые услуги	19	32	22	20	2,4	3,6	3,6	4,0
Долевое строительство	4	10	3	4	4,0	2,5	3	4,0
Прочие деятельности виды	29	72	-	11	2,6	2,2	-	2,2
Всего	1571	2455	1500	1763	3,5	3,5	3,6	4,8

В общем числе выявленных нарушений потребительского законодательства 75,0 % - это не соблюдение требований Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 25,0% - неисполнение требований иных нормативных актов (правил продажи отдельных видов товаров, правил оказания отдельных видов услуг, технических регламентов), таблица 7.

Таблица № 7

**Структура выявляемых нарушений законодательства в сфере защиты
прав потребителей в 2015-2019 гг.**

Годы	Выявлено нарушений, всего		из них			
			нарушения Закона РФ №2300-1		нарушения иных нормативно-правовых актов	
	Управление	РФ	Управление	РФ	Управление	РФ
2015	2167	303418	1459 67,3 %	171978 56,7%	507 23,4%	131440 43,3%
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	52985 (1 полугодие)	1322 75,0 %		431 25,0 %	

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).

Таблица № 8

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», %							
	2016 год		2017		2018 год		2019 год	
	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ
статья 4	3,4	10,8	1,9	8,4	3,8	88,9	1,9	
статьи 5 и 6	2,3	3,6	2,1	3,1	0,2	2,9	0,2	
статья 7	2,8	5,6	8,1	6,0	8,0	6,9	2,9	
статьи 8-10, 12	71,4	58,5	72,8	60,0	70,0	58,8	87,8	
статья 11	0,6	2,7	0,9	2,1	0,1	2,5	-	
статья 16	11,1	5,8	5,7	6,0	2,6	5,0	1,7	
другие статьи	8,4	12,8	8,5	14,4	15,3	15,0	5,5	

В 2019 году доля нарушений статьи 8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», выразившихся с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах увеличилась на 33 %, ст.16 Закона, выразившихся во включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителя, уменьшилась в 1,5 раза.

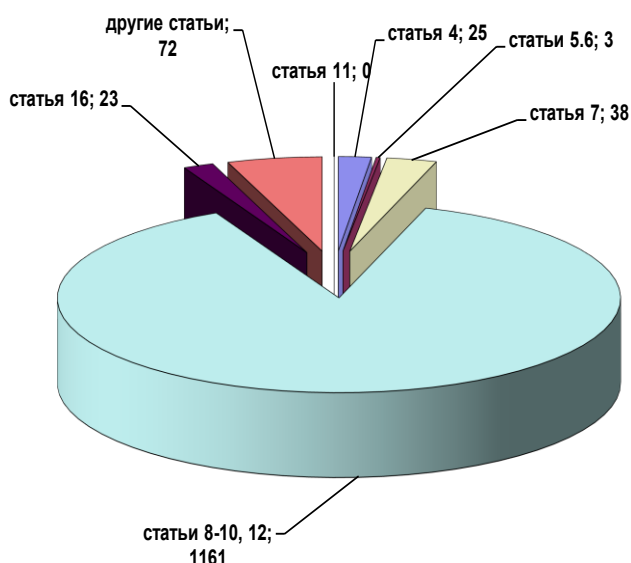


Рис. 2 Структура нарушений по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за 2019 год

Нарушения, связанные с качеством товаров (работ, услуг), составляют 1,9 % (статья 4 Закона), с безопасностью товаров (работ, услуг) – 2,9 % (статья 7 Закона), установлением гарантийных сроков, а также сроков службы, годности – 0,2% (статьи 5 и 6 Закона), по факту включения в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей – 1,7 % (статья 16 Закона), иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 5,5 %.

При постатейном анализе выявленных нарушений по видам деятельности можно отметить следующее (таблица 9).

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.

Реализация некачественных и опасных товаров преобладает в сфере торговли - 97,0%.

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

Чаще всего допускались нарушения иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в торговле (81,0%), при предоставлении жилищно-коммунальных (5,0%), финансовых услуг и услуг связи (3,9 %).

Таблица № 9

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	23	3	38	1114	-	7	65	400
общественное питание	1	-	-	8	-	-	-	4
бытовые услуги	-	-	-	5	-	5	3	7
гостиничные услуги	1	-	-	-	-	-	-	-
транспортные услуги	-	-	-	-	-	-	-	-
услуги связи	-	-	-	6	-	2	-	5
финансовые услуги	-	-	-	12	-	5	-	7
услуги ЖКХ	-	-	-	7	-	1	-	2
долевое строительство	-	-	-	1	-	1	-	2
медицинские услуги				4		2	2	2
Прочие услуги				4		2	2	2
Итого:	25	3	38	1161	-	25	72	431

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

Таблица № 10

Динамика объема контрольно-надзорных мероприятий в области технического регулирования

Годы	Количество проведенных проверок					
	Управление			в целом по Роспотребнадзору		
	всего	Плановые	внеплановые	Всего	плановые	Внеплановые
2015	437	246	191	92727	45375	47352
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	72312 (9 мес.)	32886	39426

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 770 проверок в области технического регулирования, т.е. каждая вторая проверка в общем объеме проведенных контрольно-надзорных мероприятий (2018 г. соответственно 460 или 32,6 %).

В том числе проведено 360 плановые проверки или 60,0 % (2018г. - 8,0%) от их общего числа (плановых проверок) и 410 внеплановых проверок или 46,0% (2018г. - 43,3%) от общего числа проведенных внеплановых проверок.

Объем проведенных контрольных мероприятий в области технического регулирования увеличился на 40 % по сравнению с предыдущим периодом. В 2019 году действовали 22 технических регламента Таможенного союза, полномочия по контролю за соблюдением требований которых, возложены на органы Роспотребнадзора. Управлением в ходе проверок осуществлялся надзор за 21 техническим регламентом Таможенного союза (2018г. - 20). Не проводились проверки обязательных требований ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов».

Наибольший удельный вес проверок по контролю за соблюдением обязательных требований Технических регламентов Таможенного Союза выявлен при проведении проверок по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов» 64,3 %, ТР ТС 022/2011 ««Пищевая продукция в части ее маркировки» 42,0 %, ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» 49,4%, из товаров непродовольственной группы ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» и ТР ТС 009/2011 – 4,4 %. Доля проверок с выявленными нарушениями снизилась по сравнению с прошлым годом на 29,0 % и составила 70,2 % (таблица № 11).

Результаты государственного контроля за соблюдением требований технических регламентов

Годы	Доля проверок с выявленными нарушениями, %					
	Управление			в среднем по Роспотребнадзору		
	всево	Плановые	внеплановые	Всего	плановые	внеплановые
2015	62,7	50,0	34,8	37,9	35,2	40,5
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

Выявлялись нарушения обязательных требований 20 Технических регламентов Таможенного союза (95,0% от общего числа регламентов, выполнение обязательных требований которых контролировалось).

Практически все проведенные проверки за нарушения требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» были с выявленными нарушениями (96 % % проверок), также часто не соблюдаются требования ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» закончились принятием мер административного реагирования 88,0 % проверок, ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (82,0 %), ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» (77,0 %).

Всего было выявлено 1112 нарушений обязательных требований технических регламентов Таможенного союза (2018 г. – 941), из которых 740 (66,5%) касались установленных обязательных требований к продукции, 372 (33,5%) - в отношении требований к процессам производства, транспортировки, хранения и реализации продукции.

Выявляемость нарушений требований к маркировке продукции увеличилась и составила 44,0 % от всех нарушений, связанных с требованиями к продукции (2018г. - 40,0 %).

Основная доля нарушений (50,0%) касалась не соблюдения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», 6,5 % ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», 5,0 % 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 13 до 34 нарушений.

Основные нарушения, которые были выявлены при проверках:

- не соблюдение условий хранения продукции;
- реализация товаров с истекшим сроком годности;
- нарушения требований к маркировке продукции;
- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии или без документов, подтверждающих ее безопасность;
- реализация пищевых продуктов, не соответствующих требованиям технических регламентов и нормативных документов по микробиологическим и физико-химическим показателям, в том числе по показателям, свидетельствующим о фальсификации молочных продуктов жирами растительного происхождения.

1.1. Деятельность по рассмотрению обращений потребителей

Обращения граждан, поступившие в адрес Управления Роспотребнадзора Новгородской области, их количество и направленность свидетельствуют о состоянии и эффективности принимаемых со стороны надзорного органа мер по улучшению обстановки на потребительском рынке, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Всего в Управление поступило 2537 обращений (2016 - 2306, 2017 - 2078, 2018 - 1969), то есть увеличение на 23,5 % по сравнению с 2018 годом, доля обращений, поступивших от граждан составляет - 94,5 % (2398 обращений). От социально-незащищенных слоев поступило 53 обращения. Обращения направлялись гражданами по почте 782, по электронной почте 215, через сайт управления 746, были поданы гражданами в ходе личного приема и через общественную приемную 454, перенаправлены другими органами по компетенции. 88 жалоб поступило из Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в том числе 14 перенаправлены из Управления Администрации Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Из 2537 обращений граждан, поступивших в Управление, 2398 (94,5%) – это письменные жалобы и заявления (2016г. - 87,3%, 2017 г. - 81,5 %, 2018 г. - 84,1%). В сравнении с предыдущим годом количество письменных обращений увеличилось на 38,8%.

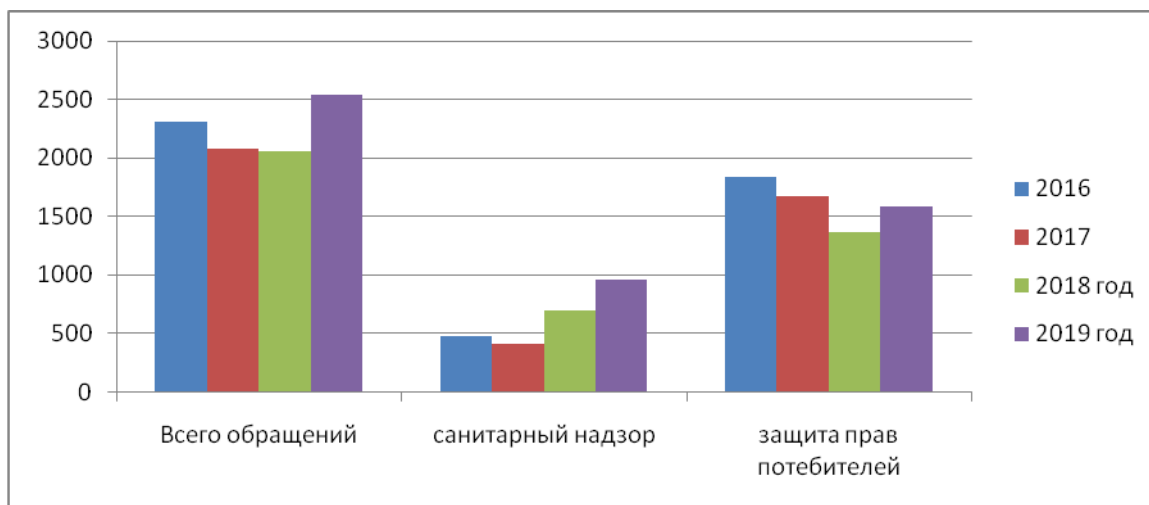
По вопросам защиты прав потребителей поступило 1582 обращения, что составило 62,4% от общего количества обращений, поступивших в Управление, 37,6 % (или 955 обращений) касались санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Сведения о поступивших обращениях за 2016-2019 годы



Количество обращений в сфере защиты прав потребителей, рассмотренных Управлением и Территориальными отделами за 2016-2018 гг.

Наименование	2017	2018	2019
ВСЕГО	1672	1366	1582
Управление	1236	982	1240
Боровичи	84	92	126
Старая Русса	227	194	113
Валдай	43	37	38
Малая Вишера	82	61	65



Количество обращений граждан на нарушение прав потребителей поступивших в Управление в динамике за 4 года и в сравнении с данными по Российской Федерации за 2016-2019 гг.

	Новгородская область				Российская Федерация			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019*
Всего получено обращений, из них	1830	1672	1366	1582	332179	322862	326369	176175
на нарушения прав потребителей в сфере торговли	605 33,1%	652 38,9%	540 39,5%	551 34,8%	146196 44,0%	134719 41,7 %	136639 41,9 %	74346 42,2%
на нарушения прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ	1225 66,9%	1020 61,1%	826 60,5%	1031 65,2%	185983 56,0%	188143 58,3%	189730 58,1 %	101829 57,8%

* первое полугодие 2019 г.

Анализ обращений показывает, что в 2019 году, как и в 2018 году преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила 40,6 % от общего количества поступивших жалоб, всего на нарушения в сфере услуг поступило 1031 обращение. В данной сфере актуальными являются вопросы нарушения прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (241 обращение), бытового обслуживания населения (78), услуг связи (94), финансовых услуг (70), транспортных услуг (28).

Если говорить о динамике обращений, то по сравнению с 2018 годом увеличилось в 5,4 раз (с 5 до 27) количество обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг общественного питания; в 1,6 раз в сфере предоставления ЖКУ, в 3,7 раза в сфере предоставления образовательных услуг (11 обращений).



Почти в 1,3 раза снизилось количество обращений в сфере долевого строительства жилья (8 обращений), медицинских услуг (23 обращения). В 2019 году поступили обращения в сфере предоставления культурно-развлекательных услуг (9 обращений).

По-прежнему в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступают обращения на оказание услуг: туристских, гостиничных, транспортных, их количество остается на уровне прошлого года.

Таблица № 14

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, %			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Всего обращений	826	1020	826	1031	45,1	61	60,4	65,2
общественное питание	14	16	5	27	0,8	1	0,4	1,7
услуги связи	79	56	87	94	4,3	3,3	6,3	5,9
финансовые услуги	147	76	73	70	8,1	4,5	5,3	4,4
жилищно-коммунальные услуги	204	105	152	241	11,1	6,2	11,1	15,2
медицинские услуги	23	25	30	23	1,3	1,5	2,2	1,5

туристские услуги	9	3	21	19	0,5	0,2	1,5	1,2
бытовые услуги	70	77	96	78	3,8	4,6	7	4,9
транспортные услуги	16	22	26	28	0,9	1,3	1,9	0,1
Услуги образовательные	2	1	3	11	0,1	0,1	0,2	0,7
Культурно-развлекательные	0	0	0	9	0	0	0	0,6

По количеству обращений неблагоприятными сегментами потребительского рынка, где допускаются нарушения прав потребителей, остаются сферы жилищно-коммунальных, бытовых и услуг связи. В 3,7 раза увеличилось количество обращений на оказание образовательных услуг.

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, 44 % жалоб были перенаправлены по компетенции.

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

Резкое повышение количества жалоб в сфере образовательных услуг связано с поступлением в адрес Управления обращений граждан, проживающих в разных регионах Российской Федерации, которые приобрели у ИП Ермолаева Д.А. (г.Хабаровск, ул.Аэродромная 15-99) услугу по обучению предсказанию будущего по звездам «Звездный астролог». Все обращения были направлены по компетенции.

На нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли поступило 551 обращение, что составило 34,8% от общего количества жалоб на нарушение прав потребителей. Анализ обращений показывает, что количество обращений в сфере розничной торговли по сравнению с 2018 годом увеличилось в 1,02 раза; по вопросам нарушений прав потребителей при продаже продовольственных товаров количество обращений увеличилось в 1,1 раза, поступило 96 обращений (2018 год-88 обращений) (Таблица 15).

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, %			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Всего обращений	605	652	540	551	33	38,9	39,5	34,8
Продовольственными товарами	154	209	88	96	8,4	12,5	5,2	6,1
Дистанционной торговли	18	18	58	72	1	0,1	4,5	4,6
Продажи товаров по образцам	20	26	10	2	1,1	1,5	0,7	0,1

101 обращение поступило по вопросу нарушения правил продажи табачными изделиями, торговля которыми осуществляется в торговых точках, расположенных рядом с учебными заведениями, а также 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. В результате рассмотрения таких обращений проведено 20 контрольных покупок, составлено 26 протоколов, выдано 2 предостережения.

По вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли непродовольственными товарами поступило 455 обращений, что остается на уровне 2018 года (452 обращения). Граждане жаловались на качество мебели, сотовых телефонов, одежды и обуви. Не обошли Новгородскую область и продавцы массажных накидок и кресел, устраивающих презентации с бесплатным массажем, вручением призов и подарков. Приглашаются на такие мероприятия, в основном, пенсионеры, которые становятся обладателями товара, стоимостью более 100 тыс.рублей, приобретенного в кредит, без документов, подтверждающих заявленные в ходе презентации цели их использования. В Управление Роспотребнадзора в 2019 году поступило 4 таких обращения. Всем обратившимся была оказана юридическая помощь, составлены претензии и исковые заявления в суд.

Граждане стали активнее осваивать просторы интернета, покупать товары в интернет-магазинах. На нарушения прав потребителей при заключения договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения) количество обращений увеличилось в 1,2 раза (с 58 до 72 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.

Увеличилось в 1,3 раза с 27 в 2018 г. до 36 количество обращений, касающихся нарушения Федерального Закона от 23.02.2013-ФЗ №15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака». Нарушения выразились в отсутствии знаков о запрете курения, для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено; рекламе табачных изделий путем их демонстрации в торговых залах в открытом виде; реализации табачных изделий (сигарет) с нарушением требований Технического регламента в части маркировки, без акцизных марок с акцизными марками Республики Беларусь, без товарно-сопроводительных документов; в продаже табачных изделий (сигарет) по цене превышающей максимальную розничную цену, указанную на каждой пачке, отсутствии сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии, нарушением правил продажи отдельных видов товаров при оформлении ценников на табачные изделия или их отсутствие.

Кроме того, граждане обращали внимание на реализацию табачной и алкогольной продукции в непосредственной близости от образовательных организаций. Указанные обращения граждан, как правило, подтверждались не соблюдением расстояния от предприятий, реализующих табак и алкоголь до учреждений образования.

В 2019 году поступило 2 жалобы на реализацию алкогольной продукции. Основные нарушения при продаже алкогольной продукции это:

- продажа алкогольной продукции в неустановленное время;
- продажа алкогольной продукции несовершеннолетним.

Структура обращений граждан в 2019 году по секторам потребительского рынка представлена на рис. № 3

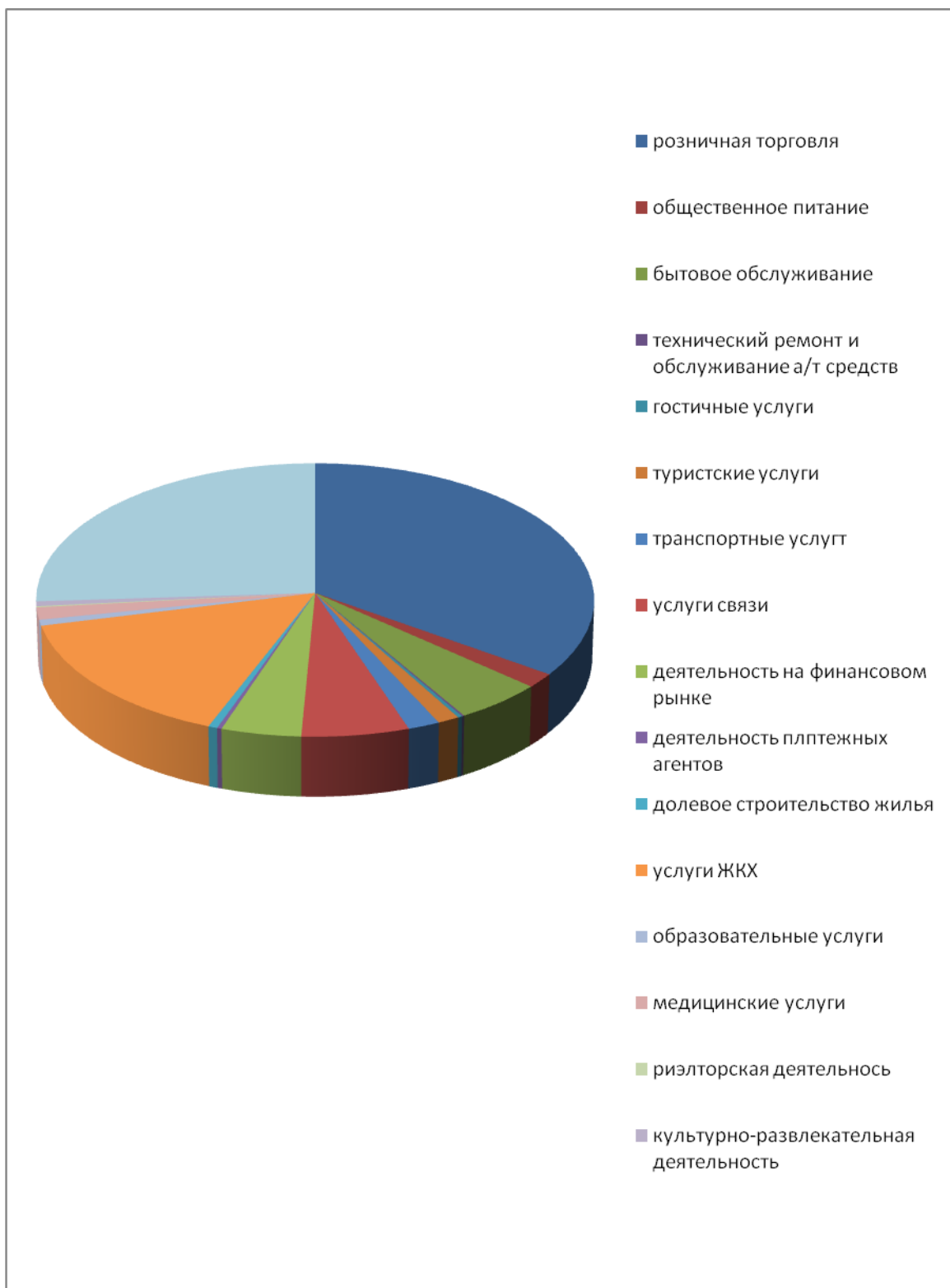


Рис. 3 Структура обращений граждан в 2019 г. по секторам потребительского рынка

Количество жалоб в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения выросло в 1,4 раза в сравнении с 2018 годом. (Таблица 16, рис. № 4)

В этой области стоит отметить повышение в 1,4 раза количества обращений о санитарном состоянии объектов, используемых в целях хозяйственно-бытового водоснабжения, купания (26). Граждане проявляют беспокойство о загрязнении воды в реках Питьба, Глушица, озере Грабиловское. В 1,6 раз возросло количество жалоб на состояние атмосферного воздуха. Поступали жалобы на выбросы с заводов ЗАО «Экспериментальный химический завод», АО «Угловский известковый комбинат», ООО «Мон делис Рус». Граждане недовольны наличием запахов, поступающих с соседствующими с местом их проживания свинофермами и коровниками, предприятиями, производящими отжиг угля и лома металлов. В 1,7 раза возросло количество жалоб, связанных с ненадлежащим содержанием территорий городских и сельских поселений (57), в 1,2 раза с использованием и захоронением отходов (102), в 1,4 раза с условиями проживания в жилых помещениях (160). В 2,4 раз возросло количество жалоб, связанных 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 (130). 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. В этой связи можно сделать вывод о ненадлежащем исполнении своих обязанностей Управляющими компаниями.

Продолжает расти количество жалоб, связанных с деятельностью региональных операторов, которые должным образом не исполняют свои обязанности по вывозу мусора организацией питания населения.

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

	Количество поступивших жалоб по годам				Удельный вес в общем количестве поступивших жалоб по годам, %			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Всего обращений	476	406	688	955	20,6	19,5	33,5	37,6
О пищевых продуктах	63	21	118	204	2,7	1	5,7	8
Об организации питания населения	25	23	42	49	1,1	1,1	2,1	1,9
Об объектах используемых в целях хозяйственно-бытового водоснабжения	12	5	17	26	0,5	0,2	0,8	1
О питьевой воде	84	99	84	62	3,6	4,7	4,1	2,4
Об атмосферном воздухе	10	11	66	81	0,4	0,5	3,2	3,2
О сборе, использовании отходов потребления	31	45	65	102	1,3	2,2	3,2	4
Об условиях проживания	129	73	112	160	5,6	3,5	5,5	6,3
Об условиях использования физических факторов	7	11	55	130	0,3	0,5	0,8	5,1
Об условиях воспитания и обучения	35	48	40	51	1,5	2,3	1,9	2



Рис. 4 Структура жалоб в областях санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Из общего числа поступивших обращений рассмотрено 2395, что составляет 94,4% (2016г. - 86,9%, 2017 г. - 90,7%, 2018 г. - 92,7%).

По результатам рассмотрения обращений было дано 1480 разъяснений норм законодательства, в том числе в сфере защиты прав потребителей 999 разъяснений, 521 (в том числе в сфере защиты прав потребителей 367) обращений направлено по подведомственности, 198 обращение стало основанием для проведения внеплановых проверок (в области защиты прав

потребителей - 93), 172 – для проведения административных расследований (в области защиты прав потребителей - 40), было проведено 24 контрольных покупки. 22 обращения содержали сведения о причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей. По результатам рассмотрения обращений потребителям в добровольном порядке возмещено 968,6 тыс.рублей.

По вопросам защиты прав потребителей в отчетном периоде только 8,4 % обращений из всех поступивших стали основанием для проведения внеплановых проверок и административных расследований, удельный вес подтвердившихся при проведении проверок в результате рассмотрения обращений граждан, органов государственной власти и местного самоуправления составил 71%, подтвердившихся при проведении административных расследований – 70 %.

Это может свидетельствовать о том, что граждане-потребители 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.

По вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения 24,8 % обращений послужили основанием для проведения контрольных мероприятий, 57,1 % подтвердились при проведении внеплановых проверок, 62,1% при проведении административных расследований.

Не за все нарушения законодательства предусмотрена административная ответственность (например, отказ в возврате денег, нарушены сроки рассмотрения требований и т.д.), поэтому судебная защита прав потребителей является также одним из основных направлений деятельности Управления. По результатам рассмотрения жалоб, поступивших в Управление направлено 53 материала в прокуратуру, органы внутренних дел, в суды, выдано 166 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в том числе 37 в области защиты прав потребителей (в сфере розничной торговли - 17, 20 - в области оказания услуг).

Анализируя сравнительные результаты рассмотрения обращений в 2018 - 2019 гг. в разрезе видов деятельности на потребительском рынке Новгородской области, можно сделать вывод, что количество рассмотренных обращений продолжает снижаться в сфере торговли на 1,2%, одновременно в 1,3 раза увеличивается в сфере услуг и в 1,4 раза в области санитарного надзора. Снижается количество проводимых внеплановых проверок и административных расследований, в то же время возрастает применение такой меры административного воздействия, как предостережение.

От общего числа обращений, принятых к рассмотрению 4,2 % послужили поводом для проведения предварительной проверки. (Таблица 17)

Таблица № 17

Сравнительные данные о количестве рассмотренных жалоб

	Количество рассмотренных жалоб по годам			
	2016	2017	2018	2019
Всего обращений	2005	1885	1905	2395
О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения	435	370	609	880
На нарушения в области защиты прав потребителей	1570	1515	1296	1515
В том числе розничной торговли	556	605	521	515
В том числе в сфере услуг	1014	910	775	1000
Количество обращений, ставших основанием для внеплановой проверки	291	154	221	198
В том числе подтвердившихся	165	80	173	126
Количество обращений ставших основанием для проведения административного расследования	251	219	194	172
В том числе подтвердившихся	164	135	129	110
Количество составленных протоколов	487	365	413	326
Количество выданных предостережений	0	62	104	166

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

- несоблюдение гражданами требований к письменным обращениям в соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан;

- 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.

Помимо вышеуказанных причин, отказы рассмотрения обращений направляются гражданам, оформившим свои электронные обращения в адрес Роспотребнадзора с использованием электронных шаблонов на сайтах в Интернете, которые сформированы без учета требований КоАП РФ, законодательства в сфере рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и законодательства в сфере государственного и муниципального контроля (надзора), а также с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, не предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Так, в большинстве обращений по вопросам жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, оформленных в сети Интернет, не отражается информация о наименовании управляющих компаний, в отношении которых следует осуществить надзорные функции со стороны Роспотребнадзора. Управление считает, что подобные аккаунты в сетях следует корректировать, поскольку граждане лишаются своего законного права на обращение в государственный уполномоченный орган.

В отчетном году в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения и перенаправления обращений граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Управления Роспотребнадзора, были переадресованы в органы внутренних дел для расследования признаков нарушений требований уголовного законодательства - 94 обращения, в Управление Федеральной антимонопольной службы – 16 обращений, в отделение по Новгородской области СЗ Главного управления Центробанка РФ по вопросам страхования и банковской деятельности – 12 обращений. В Управление продолжают поступать обращения, рассмотрение которых входит в полномочия органов, осуществляющих жилищный надзор. В 2019 году 135 обращений были направлены для рассмотрения в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области. Всего количество обращений переадресованных в другие органы для рассмотрения возросло с 425 в 2018 году до 521 в 2019 году и составило 7,3 %.

В то же время, Управление активно сотрудничает с органами прокуратуры, внутренних дел как в части рассмотрения обращений, поступивших от районных, городских, областных правоохранительных органов и органов прокуратуры (222 обращения поступило в Управление из органов Прокуратуры для рассмотрения и принятия мер), так и по запросам информации о результатах рассмотрения обращений граждан, особенно по направлениям надзорной деятельности управления в сферах розничной продажи, в т.ч. продовольственных товаров, услуг жилищно-коммунального комплекса, услуг потребительского кредитования и страхования граждан.

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 (1504), на которых были даны разъяснения требований законодательства. В случаях выявления признаков наличия в действиях субъектов потребительского рынка 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 119 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 2019 году поступило 2829 обращений граждан по «горячим линиям».

Кроме того, Управлением ежегодно проводится прием обращений граждан в рамках проведения общероссийского дня приема граждан. В 2019 году в Управление обратилось 13 граждан, 9 обращений касались вопросов защиты прав потребителей, в том числе: банковской деятельности, торговли непродовольственными товарами. 4 обращения касались вопросов санитарного надзора. Все обратившиеся граждане получили разъяснения и были удовлетворены разъяснениями по интересующим их вопросам, один воспользовался возможностью в ходе личного приема оставить письменное обращение.

Также Управление второй год участвует в акции «Почта Деда Мороза», в 2019 году поступило 35 писем. Все письма направлены в пресс службу Российского Деда Мороза.

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.



По результатам рассмотрения обращений в сфере защиты прав потребителей Управлением было дано 999 разъяснений норм законодательства, 367 обращений направлено по подведомственности, проведено 93 внеплановых проверки, 40 административных расследований, 16 контрольных закупок. По результатам рассмотрения обращений, принятия административных мер потребителям в добровольном порядке возмещено 969,6 тыс.руб., что в 2,3 раза меньше чем в 2018 году.

При рассмотрении поступивших письменных и устных обращений граждан по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, применяются не только меры административного реагирования в соответствии с требованиями действующего законодательства, но и даются разъяснения законодательства о праве обращения граждан к продавцам товаров, исполнителям услуг, работ по фактам нарушений закрепленных законодательством их потребительских прав, как в досудебном, так и в судебном порядке, оформляются и направляются иски в суды в защиту прав потребителей. Наиболее часто меры реагирования применялись в отчетном году при рассмотрении обращений в сфере услуг кредитования граждан, розничной торговли, жилищно-коммунальных услуг, медицинских услуг.

По вопросам защиты прав потребителей в отчетном периоде удельный вес подтвердившихся при проведении проверок в результате рассмотрения обращений граждан, органов государственной власти и местного самоуправления составил 71%, подтвердившихся при проведении административных расследований – 70%.

С целью информирования и просвещения потребителей о правах, механизме их реализации, о выявляемых нарушениях, Управление Роспотребнадзора размещает информацию о результатах надзора, памятки, советы, проводит тематические «горячие линии», выездные общественные приемные.

В 2019 году Управлением по телефонам «горячих» линий было дано 2829 (2018г. – 4610) консультаций, из них в рамках работы Общественной приемной было дано 1504 (2018 г. - 2023) консультации в различных сферах деятельности. По вопросам защиты прав потребителей консультации получили 1630 (2018 г. - 3112) потребителей.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по контролю за владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах).

Граждане стали активнее осваивать просторы интернета, покупать товары в интернет-магазинах. На нарушения прав потребителей при заключении договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения) количество обращений по сравнению с 2018 годом увеличилось в 1,2 раза (с 58 до 72 обращений), а с 2017 годом в 4 раза (18 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. По результатам рассмотрения обращений дано 49 разъяснений норм законодательства о защите прав потребителей, 16 обращений направлены в другие органы по подведомственности, из них 11 обращений направлены в УМВД России по Новгородской области, так невозможно установить продавца. Проведена 1 проверка с причинением вреда имуществу, вызванного приобретением товара ненадлежащего качества и предоставлением недостоверной информацией, в добровольном порядке потребителям возмещено 34,6 тыс. рублей; выдано 2 предостережения о не допустимости нарушения обязательных требований.

По результатам рассмотрения обращений в судах общей юрисдикции было дано 5 заключений в целях защиты прав потребителей (4 рассмотрены, требования потребителей удовлетворены по 3 искам, присуждено 64,1 тыс. рублей, из них 7,0 тыс. руб. в счет компенсации морального вреда). В защиту прав конкретного потребителя подано 3 исковых заявления, рассмотрены 2 иска, потребителям присуждено 39,7 тыс. рублей, в том числе 4,0 тыс. рублей в счет компенсации морального вреда.

Из общего количества обращений на действия владельцев агрегаторов поступило 2 обращения. Так, в Управление поступило обращение с просьбой подать исковое заявление в отношении ООО «Яндекс.Маркет», который явился одновременно и агрегатором и продавцом товара. На сайте Интернет-магазина Бери.ру потребителем была заказана игровая приставка Microsoft

Xbox One S 1 ТБ S All Digital белый +Minecraft +Sea of Thieves + Forza Horizon 3. При получении приставки было установлено, что вместо игры к ней Forza Horizon 3, указанной на сайте, была предоставлена игра Fortnite. Кроме того, исходя из описания на сайте, игровая приставка должна иметь оптический привод для проигрывания дисков (поддерживаемые носители: Blu-ray, DVD, CD- скриншот страницы 4,5). При получении было установлено, что приставка не имеет оптического привода (на упаковке товара указано - не поддерживает проигрывание оптических дисков, игра без диска). На требование потребителя о замене товара продавец (согласно информации, размещенной на сайте Интернет-магазина Беру.ру ООО «ЯНДЕКС.МАРКЕТ» является одновременно и агрегатором и продавцом) признал ошибку, однако заменить на товар на соответствующий описанию отказался, ссылаясь на то, что у них нет услуги обмена товара. В защиту потребителя был подан иск, требование о замене удовлетворено, моральный вред 1500 рублей.

По обращению потребителя на действия продавца, осуществляющего продажу цветов через сайт flor2u.ru (букет не соответствует заказанному (по размеру цветов, по наполняемости букета), проведена предварительная проверка (был сделан запрос потребителю и продавцу – ИП Свиридову В.В.), в дальнейшем проведена внеплановая, документарная проверка. Отсутствовала достоверная информация о месте нахождения ООО «Флор2ю», за что агрегатор был привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, потребителю возвращены денежные средства за товар в размере 2590 руб.

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 законами 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.

Осуществление министерством промышленности и торговли Новгородской области мероприятий по защите прав потребителей в сферах торговой деятельности, производства и оборота алкогольной продукции

В 2019 году оборот розничной торговли на территории Новгородской области составил 120,5 миллиарда рублей, что выше уровня предыдущего года на 0,2% в сопоставимых ценах (индекс физического объема оборота розничной торговли за отчетный период составил 100,2%).

В 2019 году оборот розничной торговли на 93,8% формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 6,2% (в 2018 году – 91,5% и 8,5% соответственно).

В 2019 году крупные и средние организации обеспечили 52,4% оборота розничной торговли, малые организации и микропредприятия – 26,5%, розничные рынки и ярмарки – 6,2%, индивидуальные предприниматели, осуществляющие торговлю вне рынка – 14,8%.

Объем продажи пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2019 году составил 59,3 миллиарда рублей и увеличился к 2018 году на 1,9%, непродовольственных товаров – 61,2 миллиарда рублей, или на 1,7% меньше.

В структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2019 году составил 49,2% (в 2018 году – 48%), непродовольственных товаров – 50,8% (52%).

Реализация некачественной продукции, несоответствующей установленным требованиям, наличие в товарообороте фальсифицированных (поддельных) товаров оставалось актуальной проблемой потребительского рынка Новгородской области в 2019 году.

В 2019 году Управлением проведено 349 проверок (2018г. - 127), из них 76,2 % - это проверки предприятий торговли продовольственными товарами, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции.

Таблица № 18

Сведения о пищевых продуктах, изъятых по результатам проверок

группы пищевых продуктов	число партий			объём (тонн)		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
мясо и мясные продукты	154	203	220	0,5058	7,8662	1,095
птица и птицеводческие продукты	29	40	29	0,19504	1,2703	0,483
молоко и молочные продукты	47	35	31	1,1586	0,0751	0,438
масложировые продукты	6	11	5	0,00955	0,012	1,184
рыба, рыбопродукты	54	24	13	0,21548	0,279	0,984
кулинарные изделия	1	13	5	0,001	0,0317	0,076
хлебобулочные и мукомольно-крупяные изделия	7	5	22	0,0143	0,028	0,186
кондитерские изделия	23	34	13	0,0953	0,143	0,063
плодоовощная продукция	36	39	25	0,4714	0,627	0,352
в том числе овощи	16	23	18	0,3916	0,242	0,202
бахчевые культуры	0	0	0	0	0	0
плоды и ягоды	20	11	7	0,0798	0,383	0,150
жировые растительные продукты	0	7		0	0,0098	
безалкогольные напитки	7	2	3	0,036	0,029	0,001
Соки	1	0	0	0,002	0	0
алкогольные напитки и пиво	28	7	9	18,734	9,88	0,1551
продукты детского питания	0	1	0	0	0,0007	0
Консервы	17	10	12	0,2731	0,0384	0,1517
минеральные воды	1	0	0	1,0	0	0
биологически активные добавки к пище		1			0,00155	
Всего:	419	473	397	3,275	10,594	5,185

В целях недопущения поступлений на потребительский рынок некачественной и опасной пищевой продукции в ходе надзора в 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.

В 2018 году было забраковано и снято с реализации 472 партии пищевой продукции объемом 10593,79 кг, в том числе импортируемых 15 партий объемом 350,0 кг.

Среди пищевых продуктов наиболее часто находились в обороте с нарушением обязательных требований мясо и мясные продукты (55,42%), птица и птицеводческие продукты (7,3%), плодоовощная продукция (6,3 %), молоко и молочные продукты (7,8%), кондитерские изделия(3,2%), рыба, рыбопродукты (3,2%), алкогольные напитки (2,2%), консервы (3,0%). 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 2019 году проводились внеплановые проверки на основании приказов руководителя Роспотребнадзора, в соответствии с поручениями Правительства Российской Федерации. В рамках надзора за оборотом продукции из водных биоресурсов было проведено 98 проверок, нарушения выявлены на 67 объектах. В ходе мероприятий проведено 232 лабораторного исследования проб продукции из водных биоресурсов. В среднем по Новгородской области не соответствовали нормативным требованиям 8,18% проб продукции из водных биоресурсов. Изъято из оборота 10 партий продукции из водных биологических ресурсов в объёме 981 кг. За выявленные нарушения (несоблюдение сроков годности, условий хранения, нарушения маркировки, отсутствие документов) в отношении виновных лиц составлено 67 протоколов об административных правонарушениях, наложено 57 административных штрафов на сумму 671 тыс. рублей.

Во исполнение приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18.08.2017 №672 «О проведении проверок организаций торговли и общественного питания» в 2019 году проведено 378 мероприятий по контролю в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность, по вопросу выявления и пресечения фактов реализации мясной продукции без документов, подтверждающих ее происхождение, качество и безопасность.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлены нарушения требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»,

выразившиеся в выявлении выработанной продукции не соответствующей требованиям технических регламентов на предприятии по переработки птицеводческой продукции ООО «Адепт» и в не

переработанной птицеводческой продукции (продовольственном сырье) в предприятии общественного питания на производственном комбинате ОАО «Акрон». Управлением вынесено предписание об устранении выявленных нарушений требований технических регламентов, разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда в связи с несоответствием продукции требованиям технических регламентов.

Управлением забракованы и изъяты с потребительского рынка незаконно находящиеся в обороте 249 партий в объеме 1578 кг мяса и мясных продуктов (без надлежащей маркировки, с истекшими сроками годности, с явными признаками недоброкачества, не соответствующие обязательным требованиям стандартов). За выявленные нарушения наложено 80 штрафов на сумму 1323,1 тыс. рублей.

Качество и безопасность пищевых продуктов, находящихся в обороте, проверялось с применением объективных методов контроля - лабораторных исследований (таблица 19).

Таблица № 19

Результаты лабораторных исследований проб пищевых продуктов

	Исследовано проб пищевых продуктов по показателям:								
	физико-химические			микробиологические			санитарно-химические		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
всего проб	1449	1214	1300	8233	7326	7174	1290	1307	1588
доля проб, не отвечающих требованиям, %	18,4	15,4	17,07	10,1	10,2	12,4	1,78	2,1	2,39
удельный вес проб, не отвечающих требованиям по РФ, %	нет данных	нет данных		4,03	нет данных		0,44	нет данных	

В 2019 году лабораториями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было исследовано 1588 проб пищевых продуктов по санитарно-химическим показателям, 1300 образцов – по физико-химическим показателям, 7174 - по микробиологическим показателям, 1141 - по показателям паразитарной чистоты, 492 - на радионуклиды.

Доля несоответствующих по физико-химическим показателям проб составила 17,07%, в том числе признаки фальсификации были выявлены в 57 пробах молочной продукции (19,4% от общего числа испытанных образцов). Наибольшее количество образцов, несоответствующих установленным требованиям, приходится на мясо и мясопродукты – 33,3% (2018г. – 18,5%), молоко и молочную продукцию – 24,5% (2018г. - 11,5%), хлебобулочные изделия – 19,3% (2018г. - 13,2%), кондитерские изделия – 33,3% (2018г. - 35,8%); кулинарная продукция, реализуемая через торговую сеть – 33,3%,

кулинарная продукция предприятий общественного питания - 28,5%, консервы – 23,3% (2018г. - 51,1%).

В структуре исследованных образцов пищевых продуктов, не соответствующих гигиеническим требованиям по микробиологическим показателям, первое место занимают птица и птицеводческие продукты (23,97%) (2018г. – 16,7%) и рыба и рыбопродукты (24,0%) (2018г. - 23,5%), мясо и мясопродукты (19,1%) (2018г. - 11,6%), молоко и молокопродукты (17,1%) (2018г. - 11,6%), продукция предприятий общественного питания (10,48%), масложировая продукция (10,8%), минеральная вода (24,9%) (2018г. - 11,4%), алкогольная продукция и пиво (13,9%) (2018г. - 6,9%).

Таблица № 20

Результаты лабораторных исследований качества и безопасности пищевых продуктов в 2018-2019 гг.

Пищевые продукты	Доля проб, несоответствующих требованиям по физико-химическим показателям, %		Доля проб, несоответствующих требованиям по микробиологическим показателям, %	
	2018	2019	2018	2019
Мясо и мясные продукты	18,5	33,3	11,6	19,1
Птица, яйца и продукты их переработки	19,2	14,3	16,7	23,9
Молоко и молочная продукция	18,6	24,5	11,6	17,1
Масложировая продукция	нет данных	7,01	нет данных	10,8
Рыба, нерыбные объекты промысла	18,8	15,5	23,5	24,0
Кулинарные изделия цехов и предприятий общественного питания, реализующих свою продукцию через торговую сеть	нет данных	33,3	нет данных	6,9
Продукция предприятий общественного питания	нет данных	28,5	нет данных	10,48
Консервы	51,1	23,3	10,0	6,5
Хлебобулочные изделия	13,2	19,3	4,6	0,5
Кондитерские изделия	35,8	33,3	10,5	9,8
Алкогольная продукция и пиво	3,6	6,9	4,0	13,9
Соки, нектары	нет данных	нет данных	нет данных	11,5
Минеральная вода	8,3	0,0	11,4	24,9
Вода, расфасованная в емкости	0,8	5,0	15,8	8,45

По паразитологическим показателям не соответствовали 1 образец продукции (рыбной продукция), что составляет 0,08% от общего количества исследованных проб. В 2018 году показатель составлял – 0,46% (не

соответствовали требованиям паразитарной чистоты 6 образцов плодоовощной продукции).

На протяжении всего 2019 года в регионе сохранялась стабильная ситуация с удовлетворением спроса населения на основные продовольственные и непродовольственные товары и достаточный уровень товарной насыщенности рынка. Проинспектировано 743,72 тонн пищевой продукции (2018г. - 925,57 2017г. - 592,64), из них забраковано и снято с реализации –5,185 тонн (2018г. - 10,59 , 2017г. - 3,27т.).

В 2019 году поступило 96 (2018г. - 88) обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли продовольственными товарами.

В 2018 году число обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, увеличилось по сравнению с 2018 годом на 0,9%.

В ходе проверок выявлено 931 нарушение (2018г. - 242, 2017г. - 699, 2016г. - 581), 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 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 соответствии установленным требованиям продукции и услуг – 54,0% (2018г. - 42,9%, 2017г. - 59,5 %).

В 2019 году в ходе государственного контроля (надзора) в сфере розничной торговли Управлением было проведено 483 проверки по контролю за соблюдением требований законодательства в области технического регулирования, 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 истекшим сроком годности; нарушения требований к маркировке товара, отсутствие товарно-сопроводительных документов, обеспечивающих прослеживаемость продукции от производителя до поставщика и в дальнейшем до потребителя.

Розничная продажа табака и табачных изделий

В 2019 году Управлением было проведено 106 (2018г. - 157) проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу табачных изделий.

В 49 хозяйствующих субъектах – 46,2% случаях (2018г. - 157 (28,0%)) выявлены нарушения требований Федерального закона №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», в том числе:

- реализация табачной продукции на расстоянии менее 100м от границ территории образовательной организации;

- реализации табачных изделий (сигарет) с нарушением требований Технического регламента ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» в части маркировки (без акцизных марок, без сведений о месяце и годе изготовления, с акцизными марками Республики Беларусь),

- без товарно-сопроводительных документов, реализации сигарет по цене выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проинспектировано 1,681 тыс. пачек сигарет и папирос (2018г. – 4,2 тыс. пачек), в том числе 0,510 тыс. пачек импортной продукции. С нарушением требований реализовывалось 1,517 тыс. пачек, в том числе 0,501 тыс. импортной продукции. За выявленное нарушение индивидуальный предприниматель привлечен судом к административной ответственности по ст.15.12 ч.4 КоАП РФ, продукция (сигареты) в количестве 1,517 пачек конфискована на сумму 70060 рублей.

При продаже табачных изделий выявлялись нарушения Федерального Закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», выразившиеся в отсутствии знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено.

Нарушение требований пп.2 п.7 ст.19 Федерального Закона от 23.02.13 №15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» где запрещается розничная торговля табачной продукцией на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг.

Кроме этого по результатам проведения контрольных закупок в объектах торговли 2019 г. установлено, что реализуются гражданам табачные изделия производства Республики Беларусь без специальных (акцизных) марок, сведений о максимальной розничной цене, что является нарушением требований к маркировке товара, установленных п. 18, п.п. «и» п. 19 Технического регламента Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию» (далее – 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». За реализацию вышеперечисленной табачной

продукции Управлением составлены протоколы об административном правонарушении по ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ.

В 2019 году Управлением проводились контрольные закупки по обращениям граждан на реализацию табачной продукции без акцизных марок. В адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области поступило 15 обращений граждан на реализацию в торговых павильонах города табачной продукции без акцизных марок РФ.

По результатам рассмотрения 9 обращений Управлением в соответствии со ст. ст.16.1 Федерального закона от 26.12.2008 « 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее - Закон №294-ФЗ), 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)» были проведены контрольные закупки в отношении ИП Иванищенко И.Б., ИП Денисова В.А., ИП Шимуконис Ю.Н., ООО «Позитив», ИП Федоренко В.В., реализующих табачные изделия.

По результатам проведения контрольных закупок в 2 торговых точках ИП Иванищенко И.Б., ИП Федоренко В.В. не установлен факт реализации табачной продукции без акцизных марок РФ.

В 6 торговых точках, в которых осуществляют продажу товаров ИП Иванищенко И.Б., ИП Денисов В.А., ООО «Позитив», ИП Шимуконис Ю.Н. установлено, что реализуются гражданам табачные изделия:

- ФЭСТ, «NZ», «Корона 24», «NZ 8», «NZ SAFARI», «NZ 10», «МИНСК», «CREDO MS», «NZ GOLD» «NZ GOLD КОМПАКТ», производства Р.Беларусь без специальных (акцизных) марок, сведений о максимальной розничной цене, что является нарушением требований к маркировке товара, установленных п. 18, п.п. «и» п. 19 Технического регламента Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию» (далее – 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» (далее – Закон №15-ФЗ);

- ARIZONA без информации на русском языке: о наименовании и месте нахождения изготовителя, импортера, предупреждении о вреде потребления табачных изделий, едином знаке обращения на рынке государств – членов Таможенного союза, сведениях о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления табачного изделия в порядке, установленном законодательством государств-членов, без акцизных марок, исключающих возможность подделки и повторного использования табачной продукции в нарушение п. 18, п.п. «и» п. 19 ТР ТС 035/2014, ч. 5 ст. 13, ч. 3 ст. 18 Закона №15-ФЗ.

По результатам проведенных контрольных закупок Управлением произведен арест табачных изделий в количестве 98 пачек на сумму 5615 рублей.

За реализацию вышеперечисленной табачной продукции Управлением составлено 6 протоколов об административных правонарушениях по ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ, в том числе 5 протоколов в отношении граждан, 1 протокол в отношении должностного лица.

В соответствии со ст. 23.1 Кодекса РФ «Об административных правонарушениях» судьи рассматривают дела об административных правонарушениях, предусмотренных ст.15.12 ч. 4 КоАП РФ материалы административного дела для рассмотрения направлены в Мировой суд Новгородской области.

По 6 обращениям гражданам Управлением в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ были даны разъяснения, в связи с отсутствием в обращениях достаточных данных о нарушении.

За выявленные нарушения в сфере оборота табачных изделий вынесено 47 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на сумму 486 тыс. 500 руб. (2018г. - 489тыс. руб.), в том числе в 9 случаях привлечены юридические лица.

Розничная продажа алкогольной продукции

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в 2019 году было проведено 489 проверок (2018г. - 119) в отношении субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. На 198 объектах (40,4%) выявлены нарушения (2018г. - 119 или 39,5%).

Проинспектировано 208,3 дкл алкогольной продукции (вина виноградные и плодовые, водки и ликероводочные изделия, вина шампанские и игристые, коньяки, коньячные напитки, пиво).

Исследовано 213 образца алкогольной продукции, из них 12 проб (5,6%) не соответствовали требованиям стандартов по органолептическим и физико-химическим показателям (2018г. - 122 не соответствовало 5 или 4,1%).

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

- продажа алкогольной продукции (пиво) с истекшим сроком годности;
- нарушение требований к оформлению сопроводительных документов (справки (раздел Б) к товарно-транспортной накладной);
- 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».

По материалам внеплановых мероприятий, проведенных сотрудниками УМВД РФ по Новгородской области, за продажу алкогольной продукции несовершеннолетнему, в нарушение требований п.11 ст.16 Федерального закона №171-ФЗ от 22.11.1995г. «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», Управлением вынесено 10 постановлений об административных правонарушениях по ст.14.16 ч.2.1, на сумму 300000 рублей.

Всего по результатам проверок алкогольной продукции в 2019 году было составлено 191 протокол, в том числе 40 на юридических лиц, наложено административных штрафов на общую сумму 681 тыс. рублей.

Контрольные закупки

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области 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)» в 2019 году по обращениям граждан всего было проведено 24 контрольные закупки (2018 г. - 0), из них 16 в сфере защиты прав потребителей, основаниями для которых явились обращения граждан:

- 19 - в предприятиях торговли, реализующих табачные изделия (по факту реализации табачной продукции без акцизных марок РФ);
- 3 - в отношении продавцов, реализующих непродовольственные товары (костюм для рыбалки, мобильный телефон, линолеум), в связи с непредставлением информации при заключении договора купли-продажи; не предоставление возможности потребителю при покупке технически сложного товара осмотреть предлагаемый товар, отказ продавца в проверке свойств и демонстрации действия товара);
- 2 - в предприятии общественного питания (не доведение установленной информации для потребителей на готовую пищевую продукцию, реализуемую через окна-раздачи МакАвто)



Управлением по результатам рассмотрения обращений граждан на реализацию в торговых павильонах города табачной продукции без акцизных марок РФ 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» (далее: Закон №294-ФЗ), Постановления Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)» в 2019 году было проведено 19 контрольных закупок в отношении субъектов предпринимательской деятельности, а именно: ИП Иванищенко И.Б., ИП Денисова В.А., ИП Шимуконис Ю.Н., ООО «Позитив», ИП Федоренко В.В., ИП Симонян А.М., ИП Никифорова В.В., ИП Логиновой Л.Ф., ИП Лашковой С.В. реализующих табачные изделия.

Факты, изложенные в обращениях подтвердились, при проведении 12 контрольных закупок в 2019 году, в которых осуществляют продажу товаров ИП Иванищенко И.Б. (В.Новгород, ул. Ломоносова, д. 2), ИП Денисов В.А. (В.Новгород, пр. А.Корсунова, д. 40, корп. 2 (контрольная закупка проведена 3 раза, ул. Псковская, д. 18), ООО «Позитив» (В.Новгород, Воскресенский бульвар, д. 17/22), ИП Шимуконис Ю.Н. (В.Новгород, пр. А.Корсунова, д. 53, ул. Московская, д. 8 (контрольная закупка проведена 2 раза)), ИП Симонян А.М. (В.Новгород, ул. Кочетова, д. 12), ИП Логинова Л.Ф. (В.Новгород, ул. Кочетова, д. 1), ИП Никифоров В.В. (В.Новгород, Воскресенский бул. д. 4), ИП Лашкова С.В. (В.Новгород, мкр. Волховский, ул. Новгородская, д. 2); в ходе которых установлены факты реализации табачных изделий с

нарушением требований действующего законодательства, а именно реализация гражданам табачных изделий следующих марок:

- ФЭСТ, «NZ», «Корона 24», «NZ 8», «NZ SAFARI», «NZ 10», «МИНСК», «CREDO MS», «NZ GOLD» «NZ GOLD КОМПАКТ», производства Р.Беларусь без специальных (акцизных) марок, сведений о максимальной розничной цене, что является нарушением требований к маркировке товара, установленных п. 18, п.п. «и» п. 19 Технического регламента Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию» (далее – 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» (далее – Закон №15-ФЗ);

На табачные изделия ARIZONA отсутствовала информация на русском языке: о наименовании и месте нахождения изготовителя, импортера, предупреждении о вреде потребления табачных изделий, едином знаке обращения на рынке государств – членов Таможенного союза, сведениях о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления табачного изделия в порядке, установленном законодательством государств-членов, без акцизных марок, исключающих возможность подделки и повторного использования табачной продукции в нарушение п. 18, п.п. «и» п. 19 ТР ТС 035/2014, ч. 5 ст. 13, ч. 3 ст. 18 Закона №15-ФЗ.

Кроме того при проведении контрольных закупок в отношении ИП Денисова В.А., установлена реализация табачной продукции «NZ-Safari» дата изготовления: 17.09.2019 г. в количестве 3 шт.; ИП Никифорова В.В. реализация табачной продукции «NZ Gold», дата изготовления: 19.10.2019 г. в количестве 10 шт.; ИП Логиновой С.В. реализация табачной продукции «NZ Gold», дата изготовления: 21.08.2019 г. в количестве 2 шт., ИП Шимуконис Ю.Н. реализация табачной продукции «NZ Gold», дата изготовления: 07.10.2019 г. в количестве 10 шт.

Данные табачные изделия реализовались 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», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.02.2019 года №224, согласно которым не допускается розничная продажа указанных видов табачной продукции, произведенных (ввезенных) после 01.07.2019 года не маркированных средствами идентификации.

По результатам проведенных контрольных закупок Управлением в 2019 году произведен арест табачных изделий в количестве 137 пачек на сумму 7930 рублей.

За реализацию вышеперечисленной табачной продукции Управлением в 2019 году составлено 12 протоколов об административных

правонарушениях по ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ, в том числе 5 протоколов в отношении граждан (продавцов-физических лиц), 7 протоколов в отношении индивидуальных предпринимателей (должностные лица).

Дела об административных правонарушениях направлены в суд для решения вопроса о привлечении к административной ответственности и конфискации продукции; по 9 рассмотренным делам судом наложен штраф в размере 60 тыс. рублей с конфискацией арестованной продукции в количестве 123 пачек на сумму 7090 рублей (4 дела в отношении индивидуальных предпринимателей, наложен штраф в размере 40 тыс. руб. с конфискацией арестованной продукцией в количестве 82 пачек на сумму 4667, и 5 протоколов в отношении граждан, на которых наложен штраф в размере 16 тыс. руб. с конфискацией арестованной продукцией в количестве 41 пачки на сумму 2505 руб.). Остальные материалы дел находятся на рассмотрении судебного органа.

Также материалы дел в 2019 году направлены в Управление Федеральной антимонопольной службы по Новгородской области, Управление Федеральной налоговой службы по Новгородской области, УМВД России по Новгородской области для принятия мер в пределах компетенции в целях недопущения реализации табачной продукции без акцизных марок Российской Федерации.

Примеры:

1. По обращению потребителя на отказ в удовлетворении требования о возврате денежных средств, в связи с не предоставлением информации о потребительских свойствах товара при заключении договора купли-продажи, проведена контрольная закупка, в ходе которой факт нарушения подтвердился. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ст. 14.15 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Назначено наказание в виде предупреждения, подан иск в интересах потребителя, стоимость костюма почти 6 тыс. рублей, в пользу потребителя присуждено более 25 тыс. руб.

2. В предприятии общественного питания были проведены две контрольные закупки по обращению гражданина на не доведение установленной информации для потребителей на готовую пищевую продукцию, реализуемую через окна-раздачи МакАвто. Факты не подтвердились, нарушения не выявлены.

3. По обращению потребителя на качество приобретенного в магазине «Управдом» линолеума торговой марки Vector Vegas 10_116 S-2.2. и отсутствие инструкции по правилам использования была проведена контрольная закупка товара (линолеум Vector Vegas 10_116S-2.2. 0,6м), приобретенный в ходе проведения контрольной закупки Управлением в целях оценки соответствия обязательным требованиям был отобран для проведения исследований. По результатам проведенных лабораторных

исследований на соответствие «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным решением Комиссии Таможенного Союза от 28.05.2010г. № 299 отобранный образец линолеума Vector Vegas 10_116S-2,2 не соответствует требованиям «Единых санитарно-эпидемиологические и гигиенические требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных решением Комиссии Таможенного Союза от 28.05.2010г. № 299 по показателю - формальдегид. Величина допустимого уровня формальдегида не более 0,01, в представленном образце – $0,016 \pm 0,005$ мг/м³.

Использование продукции содержащей повышенные уровни формальдегида, создает угрозу причинения вреда жизни и здоровью человека. Использование продукции содержащей повышенные уровни формальдегида, вследствие попадания химических веществ в дыхательные пути, на кожу, слизистые оболочки, глаза или желудок создает угрозу причинения вреда жизни и здоровью человека.

Согласно ст. 11 Федерального закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (далее - Закон № 52-ФЗ) индивидуальные предприниматели и юридические лица в соответствии с осуществляемой ими деятельностью обязаны, в том числе:

- выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор должностных лиц;
- обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, а также продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов и товаров для личных и бытовых нужд при их производстве, транспортировке, хранении, реализации населению.

В соответствии с п. 1 ст. 13 Закона N 52-ФЗ продукция производственно-технического назначения, при производстве, транспортировке, хранении, применении (использовании) и утилизации которой требуется непосредственное участие человека, а также товары для личных и бытовых нужд граждан (далее - продукция) не должны оказывать вредное воздействие на человека и среду обитания.

Продукция по своим свойствам и показателям должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Согласно п. 1 ст. 16 Закона N 52-ФЗ продукция, ввозимая на территорию Российской Федерации гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами и предназначенная для реализации населению, а также для применения (использования) в промышленности, сельском хозяйстве, гражданском строительстве, на транспорте, в процессе которого требуется непосредственное участие человека, не должна оказывать вредное воздействие на человека и среду обитания.

В соответствии с п. 4 ст. 469 Гражданского кодекса РФ, если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

Согласно п. 5 ст. 4 Закона, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

По окончании закупки руководителем подразделения «Управдом» представлен на линолеум сертификат соответствия № С-RU.ПБ25.В.04258 № 0016776 на покрытие напольное поливинилхлоридное гетерогенное - линолеум ПВХ с противопожарными свойствами толщиной 1,7 мм до 2,8 мм (+/-0,2 мм), производства ООО «Ютекс РУ», адрес: 601301, Владимирская область, г.Камешково, ул.Дородная, д.10 ОГРН 1063336006084. При этом в Приложении к сертификату соответствия № С-RU.ПБ25.В.04258 № 0016776 указано покрытие напольное ПВХ гетерогенное линолеум ПВХ с противопожарными свойствами толщиной от 1,7 мм до 2,8 различных коллекций, в том числе «VECTOR», «VECTOR AS». Однако «VECTOR VEGAS» в перечне коллекций отсутствует. Также представлен сертификат соответствия № РОСС RU.АГ81.НО1554 (добровольная сертификация) на покрытие напольное поливинилхлоридное гетерогенное - линолеум ПВХ с противопожарными свойствами толщиной 1,7 мм до 2,8 мм (+/-0,2 мм). Товарно-сопроводительные документы на получение линолеума от поставщика не представлены. Кроме того, представленный сертификат не представляется возможным идентифицировать линолеуму Vector Vegas 10_116S-2.2. 0,6м, так как маркировка, содержащая информацию о предприятии-изготовителе, его реквизитах при проведении контрольных мероприятий отсутствовала. Согласно подраздела 4 раздела 6 Главы II Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей государственному санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных Решением Комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 г. N 299 упаковка и маркировка линолеума, в которой указывается: предприятие-изготовитель; реквизиты предприятия-изготовителя и (или) поставщика; ТНПА, по которому осуществляется выпуск продукции; отметка технического контроля, номер

партии и дата изготовления ПСМ, не была представлена.

Инструкция по применению или использованию линолеума также не была представлена в ходе проведения контрольной закупки, тогда как упаковка и маркировка ПСМ должна соответствовать требованиям, установленным ТНПА, и сопровождаться инструкцией по их применению или использованию.

В соответствии с требованиями пункта 1 статьи 10 Закона по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. Согласно п.2 ст. 8 Закона информация о реализуемых продавцом товарах 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.

В соответствии с требованиями п. 1 ст. 10 Закона продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

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).

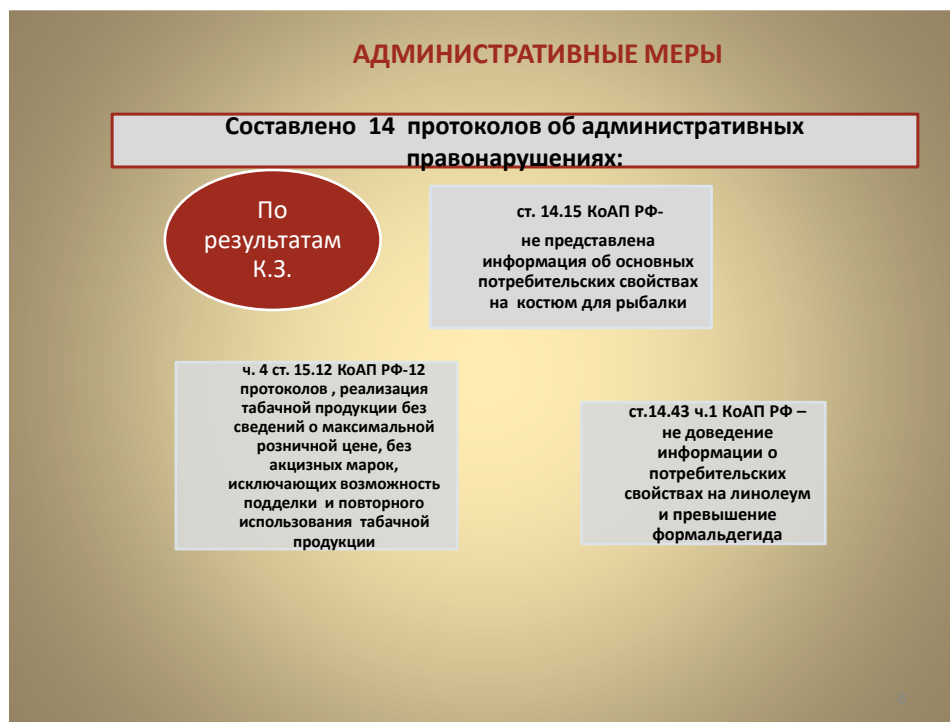
Согласно требований пункта 15 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. № 55 (далее – Правила), информация о товаре, должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров. Объем обязательной информации о товаре, передается вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации).

Таким образом, на не соответствующий требованиям «Единых санитарно-эпидемиологические и гигиенические требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных решением Комиссии Таможенного Союза от 28.05.2010г. № 299 по показателю – формальдегид линолеум Vector Vegas 10_116S-2,2 еще и отсутствуют сведений об изготовителе, о подтверждении соответствия установленным требованиям, инструкция по эксплуатации, что создает дополнительную угрозу причинения вреда жизни и здоровью человека.

Таким образом, ИП Сазонов Н.Н. нарушил требования п.1.3 ст.1, п.п.3.1-3.2 ст.3 Главы I, п. 3.2 подраздела 3, подраздел 4, приложение 6.1

раздела 6 Главы II Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащей государственному санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных Решением Комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 г. N 299, п.п. 5.2, 7.3, 7.4 СанПин 2.2.2.729-99 «Полимерные и полимерсодержащие строительные материалы, изделия и конструкции. Гигиенические требования безопасности», ст. 4, 7, 10, 15 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Управлением наложен арест линолеума Vector Vegas 10_116S-2.2. в количестве 22,1 погонного метра на сумму 42498,3 руб., который находится на ответственном хранении у управляющего подразделением. По итогам контрольной закупки в отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.14.43 КоАП РФ с конфискацией предмета административного правонарушения, который направлен на рассмотрение в Арбитражный суд Новгородской области.



Всего по результатам проведенных контрольных закупок было составлено 14 протоколов об административных правонарушениях, общая сумма наложенных штрафов составила 60,0 тыс. рублей.

Надзор за никотинсодержащей продукцией (снюсами)

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 25.12.2019г.№ 1053 «О проведении внеплановых проверок» в отношении организаций,

осуществляющих реализацию никотинсодержащей продукции, изданного в соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации Д.А.Медведева от 24.12.2019 № ДМ-П12-11271, всего было проведено 152 проверки, из них 149 внеплановых проверок, 2 контрольные закупки, одна проверка в отношении оптового продавца, реализующего табачные изделия. С органами прокуратуры и УМВД проведено 12 совместных мероприятий по контролю.



Нарушения выявлены в ходе 11 проверок (7,2%). Реализация никотинсодержащей продукции установлена в 9 случаях: у 6 индивидуальных предпринимателей (7 объектов) и 1 юридического лица (2 объекта). Всего в ходе проверок было снято с реализации 155 упаковок никотинсодержащей продукции, из них 64 упаковки импортного производства (Швеция).

Оптовый поставщик продукции в регион ООО «СНС Экспресс» (ОП СНС Великий Новгород), местонахождение: Московская область, г.Одинцово, ул.Западная, дом 14 эт/оф.4/416, ИНН 5032212790.

Внеплановая проверка подразделения в г.Великий Новгород проводилась совместно с прокуратурой г.Великий Новгород и Управлением МВД по Новгородской области. На момент проведения проверки никотинсодержащей продукции на складе не обнаружено. По объяснениям супервайзера и заведующего складом поставка никотинсодержащей продукции осуществлялась под заказ. При наличии товарных накладных (выявленных в ходе проверок иных субъектов) о поставке продукции данной торговой организацией, не предоставлены затребованные документы о ее получении и возврате.

Информация о поставщике направлена в Управление Роспотребнадзора по Московской области. Согласно ответа Управления от 10.01.2020г. №50-00-01/13-46-2020, по заявленному адресу поставщик отсутствует, ООО «СНС Экспресс» входит в ГК «СНС» (г.Москва, Пресненская набережная, дом 6 стр.2, БЦ «Империya Тауэр»). В соответствии с информацией Управления Роспотребнадзора по г.Москве (письмо от

13.01.2020г. №77-00-04/Ис-01-76-2020) ГК «СНС» и его филиалы по заявленным адресам отсутствуют.

По результатам проверки и с учетом информации, полученной из Управлений Роспотребнадзора по Московской области и по г.Москве, подготовлены материалы для направления в правоохранительные органы.

В ходе проверок в обращении была выявлена следующая никотинсодержащая продукция:

- **Смесь на растительной основе без содержания табака CORONA цитрус, CORONA шоколадный маффин, CORONA малина-лимон, CORONA печенье, CORONA ананас, CORONA карамельный пирог, CORONA тугги-фрукти**, производитель ООО «МОНЛАЙН», г.Тверь, ул.Московская, д.82, офис 4. По месту расположения производителя информация направлена в Управления Роспотребнадзора по Тверской области. По информации Управления Роспотребнадзора по Тверской области по адресу местонахождения производитель отсутствует;

- **Жевательные смеси Corvus (Extreme, Strong, Brutal, Fenix и др.)**, производитель ООО «Корvus», местонахождение г.Москва, ул. Самеда Вургуня, дом 5 строение этаж 1, комната 10, адрес места осуществления деятельности : Московская область, г.Химки, ул. Рабочая, дом 2А, корпус 16, ИНН 7714431044. Продукция сопровождалась сертификатами соответствия систем добровольной сертификации. Указанный производитель в соответствии с информацией Управлений Роспотребнадзора по Московской области и по г.Москве от 27.12.2019г. №50-00-01/13-12686-2019 и от 09.01.2020г. № 77-00-04/Ис-01-38-202 по фактическому и юридическому адресу отсутствует;

- **Никотиновые порции (пеки) без табака Лифт Берри Фрост слим мидиум LYFT, Лифт Полар мидиум LYFT, Лифт слим мидиум LYFT, Лифт Фриз слим икс-стронг LYFT, Лифт Тропик бриз слим икс-стронг LYFT** производитель Фидлер и Лундгрэн АБ Стеналдерсгатан 23 бокс 904120039 Мальмё Швеция, импортер АРО «МУМТ» г.Москва ул.Крылатская, дом 17, к.2.

Информация по импортеру направлена в Управления Роспотребнадзора по г.Москве. В соответствии с информацией Управления Роспотребнадзора по г.Москве от 09.01.2020г. № 77-00-04/Ис-01-38-202 по указанному адресу импортер отсутствует.

- **KASTA, жевательная смесь без содержания табака**-производитель ООО «Никтеч», г. Санкт-Петербург, пр-т Лиговский, д.52Б масса 13гр., 120 пакетиков, дата производства апрель 2019г., срок годности апрель 2020г., по цене 280 рублей за 1 шт., на остатке 1шт.

- **MAD-MINT, жевательная смесь без содержания табака**, производитель: ИП Городницкий Р.А., г. Ростов-на-Дону, ул. Малюгиной, 293, дата изготовления 08.08.2019, срок хранения 12 мес., по цене 250 рублей за 1шт., в количестве 3шт. Указанный производитель в соответствии с информацией Управления Роспотребнадзора по Ростовской области от

30.12.2019г. №61-00-03/76-2945-2019 по юридическому и фактическому адресам отсутствует.

В большинстве случаев товарно-сопроводительные документы на никотинсодержащую продукцию, документы, подтверждающие ее соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза, отсутствовали. На объектах предъявляют сертификаты соответствия добровольных систем сертификации, подтверждающие соответствие спецификации изготовителя или техническим условиям.

По результатам проверок были оформлены протоколы по статье 14.43.ч.2 КоАП РФ, рассмотрено 3 административных дела в отношении индивидуальных предпринимателей, общая сумма наложенных штрафов составила 120,0 тыс.рублей. Остальные материалы находятся в работе.

Продажа непродовольственных товаров. Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области в соответствии с заданием Федеральной службы № 01/3140-1-32 от 22.03.2011г. «О предоставлении информации в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности» за 2019 год было проведено 15 плановых мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в организациях, осуществляющих в том числе розничную продажу ламповой продукции, бытовых энергопотребляющих устройств (2018 г. - 2 проверки), нарушения выявлены при 9 мероприятиях по контролю (удельный вес проверок с нарушениями составил 60 %).

В ходе проведения проверок было осмотрено 942 единицы ламповой продукции на сумму 76,7 тыс. рублей и 165 единиц низковольтного оборудования на сумму 1578,7 тыс. рублей (2018 г. - осмотрено: ламповой продукции 247 единиц на сумму 29,0 тыс. руб. и низковольтное оборудование-8 единиц на сумму 2,3 тыс. рублей), из них забраковано 349 единиц ламповой продукции (37 % от всех осмотренных ламп) на общую сумму 33,5 тыс. рублей и 69 единиц низковольтного оборудования (42 % от осмотренной продукции) на сумму 261,2 тыс. рублей, которые реализовывались с нарушением требований законодательства в области технического регулирования, по сравнению с 2018 годом количество забракованной продукции увеличилось почти в 9 раз (в 2018 г. забраковано 42 единицы ламповой продукции и 7 единиц низковольтного оборудования).

Низковольтное оборудование, ламповая продукция реализовывалось с нарушением требований законодательства в области технического регулирования, а именно: до сведения потребителей не доведена информация о фирменном наименовании изготовителя и его месте нахождения, дате изготовления, о стране, где изготовлено низковольтное оборудование, в

нарушение п. 4 ст. 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 от 16.08.2011 г. № 768 «О безопасности низковольтного оборудования» (далее – ТР ТС 004/2011). Кроме, того в представленных товарно-сопроводительных документах на получение низковольтного оборудования отсутствовали сведения об обязательном подтверждении соответствия, согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат).

**КОЛИЧЕСТВО ЛАМП и НИЗКОВОЛЬТНОГО ОБРУДОВАНИЯ,
ПРОИНСПЕКТИРОВАННЫХ ЗА 2019 год**

Наименование	Проверено, шт.	Изъято из оборота, шт.	%
лампы накаливания	942	349	37,0
Низковольтное оборудование	165	69	42,0



За выявленные нарушения требований действующего законодательства составлено 16 протоколов об административных правонарушениях по ч.1 статьи 14.43 КоАП РФ -10 протоколов, по ст.14.45 КоАП РФ - 4 протокола, по ч. 2 ст.15.12 и по ст.14.15 – по одному протоколу. Общая сумма наложенных штрафов составила 180,0 также вынесено 7 предупреждений виновным должностным лицам. Выдано 10 предписаний об устранении выявленных нарушений, из которых выполнено 7 и 3 предписания находятся на контроле Управления. В связи с увеличением количества проверок также увеличилось соответственно количество составленных протоколов об административных правонарушениях и сумма наложенных штрафов.

Так, при проведении планового мероприятия по контролю в отношении Общества с ограниченной ответственностью «ВСЕ. ИНСТРУМЕНТЫ. РУ» (далее - ООО «Все. Инструменты.Ру») ИНН 7722753969, ОГРН 1117746646269 от 19.08.2011 по адресу: г. Великий Новгород, пр.Мира, д.21 Б, был установлен факт продажи: ударной дрели торговой марки Hitachi DV16VSS с указанием на самом изделии и

потребительской упаковке: Hitachi Koki 230V 50/60 Hz 2,8A 600 W DV 16VSS IMPART DRILL сн 70593 2017 знак РСТ - ME77, в том числе с указанием на потребительской упаковке MADE IN PRC, с указанием в инструкции по эксплуатации – Representative office in Europe Hitachi Power Tools Europe GmbH Siemensring 34, 47877 Willich, Germany, Head office in Japan Hitachi Koki Co., Ltd. Shinagawa Intercity Tower A, 15-1, Konan 2-chome, Minato-ku, Tokio, Japan, реализуемой согласно ценника по цене 3570 руб. в количестве 1 шт. - не соответствующей требованиям ст. 5 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования» от 16.08.2011г. №768 (ТР ТС 004/2011) по отсутствию информации в маркировке и эксплуатационных документах низковольтного оборудования о месяце изготовления низковольтного оборудования, о стране, где изготовлено низковольтное оборудование, наименовании и местонахождении изготовителя, импортера, по отсутствию в маркировке и эксплуатационных документах дрели единого знака обращения - знака ЕАС. За выявленные нарушения требований действующего законодательства в сфере технического регулирования в отношении юридического лица был составлен протокол по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ, который передан на рассмотрение заместителю руководителя на 17.12.2019 года, также юридическому лицу ООО «Все.Инструменты.Ру» выдано предписание об устранении нарушений требований Технического регламента Таможенного союза, которое исполнено.

При проведении планового мероприятия по контролю в отношении Индивидуального предпринимателя Суравкова Олега Владимировича (далее - ИП Суравков О.В.) ИНН: 53210084441; ОГРН:304232114500023 от 24.05.2004 (место осуществления деятельности магазины: «Мегасвет» по адресу г. Великий Новгород, ул. Державина, д. 13, «Трансвит» по адресу г. В.Новгород, ул. Б.Санкт-Петербургская, д. 13, «Магия света» по адресу В.Новгород, ул. Ломоносова, д. 37, «Светомир» по адресу В.Новгород, ул. Б. Санкт-Петербургская, д. 51, в обороте находилось электроосветительное оборудование (торшеры, настольные лампы, люстры, светильники настенные и др.) в количестве 18 штук на общую сумму 113,7 тыс. рублей импортного производства, несоответствующее обязательным требованиям ст.5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768 по отсутствию информации о наименовании страны, где изготовлено низковольтное оборудование, наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними; месяце и годе изготовления низковольтного оборудования и (или) информацию о месте нанесения и способе определения года изготовления, едином знаке обращения на рынке - ЕАС.

Кроме, того в представленных товарно-сопроводительных документах на получение вышеуказанных товаров отсутствовали сведения об

обязательном подтверждении соответствия, согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат).

По окончании проверки ИП Суравков О.В. привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ и по ст.14.45 КоАП РФ, по результатам рассмотрения вынесены предупреждения, также было выдано предписание об устранении нарушений требований Технического регламента Таможенного союза, которое находится на контроле Управления.

Всего за отчетный период составлено 6 протоколов об административных правонарушениях по следующим составам КоАП РФ: ст.14.45 - 1 протокол в отношении должностного лица; по ч.1 ст.14.43 – 3 протокола, из них 2 протокола в отношении юридического лица и 1 протокол в отношении индивидуального предпринимателя; по ч. 2 ст.15.12 и по ст.14.15 – по одному протоколу в отношении должностных лиц. По результатам рассмотрения вынесено 4 предупреждения, протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ находится на рассмотрении в суде, один протокол по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ передан на рассмотрение заместителю руководителя на 17.12.2019 года. По результатам проведенных мероприятий по контролю выдано 3 предписания об устранении нарушений обязательных требований Технического регламента Таможенного союза и 2 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которые исполнены в установленные сроки.

Надзор за техническими регламентами при реализации непродовольственных товаров

На протяжении 2019 года специалистами Управления осуществлялся надзор за соблюдением обязательных требований технических регламентов.

Число проверок, проведенных в рамках Федерального закона от 26.12.2008 года № 294–ФЗ составило 119 мероприятий по контролю, что ниже аналогичного периода прошлого года в 1,7 раза (2018-205), из них 92 плановых проверок и 27 внеплановых мероприятий по контролю на основании приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 43 от 30.01.2017 «О проведении внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», проведено два административных расследований по фактам нарушений выявленных при проверках.

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, машин и оборудования.

При 74 (62 %) (2018 г. - 190) мероприятиях по контролю выявлены нарушения обязательных требований технических регламентов, выразившиеся в нарушении требований к маркировке товаров, а также отсутствии в товарно-сопроводительной документации на товар сведений об обязательном подтверждении соответствия в рамках технического регулирования, реализации товаров, несоответствующих требованиям технических регламентов Таможенного Союза по показателям формальдегид и индекс токсичности.

Количество выявленных нарушений снизилось в 2 раза в связи со снижением количества проверок по сравнению с 2018 годом и составило 154 нарушения (2018 г. - 305).

За 2019 году проведены исследования 196 проб непищевой продукции в рамках надзора на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза (ТР ТС) (2018 г. - 123 пробы).

ТР ТС 005/2011: посуда, полимерная упаковка и полимерные укупорочные средства для пищевых продуктов на следующие показатели на следующие показатели: формальдегид, стирол, фенол, бензол, этилбензол, метиловый спирт, бутиловый спирт, кадмий, свинец, хром, цинк, запах, привкус, осадок.

ТР ТС 007/2011: обувь, одежда, изделия трикотажные: ацетальдегид, ацетон, бензол, фенол, толуол, метиловый спирт, индекс токсичности, гигроскопичность, формальдегид, свободный формальдегид, хром, цинк, свинец.

ТР ТС 008/2011: игрушки мягконабивные, игровые наборы, игрушка модель-копия, пластилин, карандаши, куклы: ацетальдегид, формальдегид, фенол, бензол, метанол, толуол, индекс токсичности.

ТР ТС 017/2011: одежда трикотажная, обувь, изделия текстильно-галантерейные, постельное белье: ацетальдегид, ацетон, бензол, толуол, метанол, формальдегид, свободный формальдегид, индекс токсичности, гигроскопичность.

ТР ТС 009/2011: декоративная косметика, средства ухода за волосами, кожей, одеколоны: свинец, ртуть, *Candida albicans*, *E. Coli*, *Pseudomonas aeruginosa*, *S. aureus*, КМАФАнМ.

ТР ТС 019/2011: средства индивидуальной защиты рук от механических воздействий на показатели - ацетальдегид, бензол, ацетон, фенол, метанол, толуол, формальдегид, индекс токсичности, запах.

ТР ТС 025/2012: элементы мебели на показатели - фенол, толуол, формальдегид, этилацетат, бутилацетат, изопропиловый спирт, ксилол, стирол.

ТР ТС 021/2011 (графа 22) – на паразитологические показатели проведено 1331 исследование проб пищевых продуктов (овощи, зерно, мясо, рыба), не соответствовали установленным требованиям 3 пробы (1 проба рыбной продукции и 2 пробы зерна) на энтомологические показатели – 0 проб.

За 2019 год в ходе проведения контрольно – надзорных мероприятий было осмотрено 602 партии или 27334 ед. непродовольственных товаров, что в 4,6 раза больше по сравнению с 2018 годом (было осмотрено 6000 тыс. ед.), из них не соответствовали требованиям действующего законодательства и сняты с реализации 535 партий или 15282 ед. товара, что в 3,4 раза больше чем в 2018 году (4500 ед. товаров, 246 партий), на общую сумму 441221,7 тыс. руб.

А именно, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года было забраковано:

- обуви кожаной – 611 пар, что в 4,5 раза больше чем в 2018 году - 136 пар;
- средств индивидуальной защиты - 10698 единиц, что в 118 раз больше чем в 2018 году - 91 единица;
- игрушек – 391 единица, что в 15 раз больше чем в 2018 году - 26 единиц;
- одежды - 2141 единица, что в 2,1 раз больше чем в 2018 году - 999 единиц;
- изделий парфюмерно-косметических - 20 штук, что в 4,2 раза меньше чем в 2018 году - 84 штуки;
- мебели - 49 штук, что практически в 3 раза меньше уровня 2018 года-144 штуки.

В структуре забракованных товаров ведущее место занимают средства индивидуальной защиты (77 %), игрушки (19 %), товары легкой промышленности (9%). В основном браковалась продукция импортного производства (80 %), из которой 35 % - производства КНР.

За 2019 год было исследовано 196 образцов (при этом проведено 753 лабораторных исследований) проб товаров непродовольственной группы, увеличение на 59 % (2018 г. - 123 пробы), не соответствовали нормативным требованиям 9 проб (4,6 %), обувь детская по показателю формальдегид и средства индивидуальной защиты по показателям индекс токсичности и формальдегид (2018 г. - 16 проб (13 %).

Так, при проведении плановой выездной проверки в отношении ИП Ивановой А.Н., в секции № 300 ТЦ «Гагаринский» по адресу: г.В.Новгород, ул. Федоровский ручей, д.2/13 было произведено взятие проб образцов - полуботинок для мальчиков торговой марки «Капитошка», арт. Е 5702, размер 28, цвет синий, материал верха – текстиль, материал подошвы - поливинилхлорид, производитель: ООО «Цианьчжоу Фусин Обувь и Пластики», КНР, дата изготовления: 30.01.2017, знак ЕАС, по цене 700 рублей в количестве 2 пар, для подтверждения соответствия обязательным

требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» от 23 сентября 2011г. №797, в части безопасности продукции по показателям: гигроскопичность, индекс токсичности, содержание свободного формальдегида.

По результатам проведенных испытаний, лабораторией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», исследованный образец – полуботинок для мальчиков торговой марки «Капитошка» – не соответствует требованиям статьи 6 «Требования безопасности обуви и кожгалантерейных изделий», п.9 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» от 23.09.2011г. № 007/2011 по показателю формальдегид.

Нормативный показатель допустимого количества миграции в воздушную среду формальдегида не более 0,003 мг/м³, в представленном образце - 0,0100+0,0020 мг/м³ (0,0120 мг/м³ , превышение в 4 раза).

Соответственно данный товар является биологически небезопасным, создает риск причинения вреда здоровью пользователя.

Кроме того, установлены факты реализации детской обуви, несоответствующей требованиям статьи 9 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» от 23.09.2011 № 797, в части маркировки, а именно до сведения потребителей не доведена достоверная, проверяемая, читаемая и доступная для осмотра и идентификации информация, которая должна содержать: наименование страны, где изготовлена продукция; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, частично дату изготовления.

Также не подтверждено соответствие в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании реализуемой детской обуви неизвестных изготовителей, замаркированной знаком обращения на рынке.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства ИП Иванова А.Н. привлечена к административной ответственности по ч.1 и ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, ч.1 ст.14.46 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 10,0 тыс. рублей, было выдано 2 предписания: об устранении нарушений требований ТР ТС и о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписания исполнены в установленные сроки.

Так, при проведении обследования объекта надзора индивидуального предпринимателя Шведовой Александры Анатольевны (далее ИП Шведовой А.А.) место фактического осуществления деятельности Новгородская область, Новгородский район, п. Пролетарий, ул. Ленинградская, д.6а, магазин «Радуга» была установлена реализация кожгалантерейных товаров семи наименований – не соответствующих требованиям п.1,п.2 ст. 9 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» от 09.12.2011г. №876 (далее - ТР ТС 017/2011) по отсутствию информации о наименовании продукции; о наименовании

страны-изготовителя; наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; размере изделия; составе сырья; товарном знаке (при наличии); едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; гарантийном обязательстве изготовителя (при необходимости); дате изготовления; номере партии продукции (при необходимости), для ковров дополнительной информации о виде и массовой доле (процентное содержание) исходного сырья (ворсовой поверхности для ковровых покрытий и изделий из них), символах по уходу за изделием, для кожгалантерейных изделий дополнительной информации о наименовании материала верха, о модели, указания по эксплуатации (при необходимости);

игрушек десяти наименований - не соответствующих требованиям пп.5.3 п.5 ст. 4 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности игрушек» от 23.09.2011г. №798 (далее - ТР ТС 008/2011) по отсутствию информации о наименовании игрушки; наименовании страны, где изготовлена игрушка; наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними; о товарном знаке изготовителя (при наличии); о минимальном возрасте ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка; способе ухода за игрушкой (при необходимости); о дате изготовления (месяц, год).

низковольтного оборудования трех наименований - не соответствующих п.4 ст. 5 ТР ТС 004/2011 о наименовании и (или) обозначении низковольтного оборудования (тип, марка, модель), его основные параметры и характеристики, влияющие на безопасность, наименовании и (или) товарный знаке изготовителя, наименовании страны, где изготовлено низковольтное оборудование, информацию о назначении низковольтного оборудования, характеристиках и параметрах; правилах и условиях безопасной эксплуатации (использования); правилах и условия монтажа, хранения, перевозки (транспортирования), реализации и утилизации (при необходимости - установление требований к ним); информацию о мерах, которые следует предпринять при обнаружении неисправности этого оборудования; наименовании и местонахождении изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информации для связи с ними; о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования и (или) информации о месте нанесения и способе определения года изготовления;

средств индивидуальной защиты двух наименований— не соответствующих требованиям раздела 4 п. 4.10. Технического регламента таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты», утвержденного Решением комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 №878 (далее - ТР ТС 019/2011) по отсутствию полной информации о товаре. На вышеуказанные перчатки отсутствует маркировка, содержащая:

наименование, юридический адрес и торговую марку (при наличии) изготовителя; обозначение настоящего технического регламента Таможенного союза, требованиям которого должно соответствовать средство индивидуальной защиты; защитные свойства изделия; способы ухода за изделием (при необходимости), единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза; сведения о документе, в соответствии с которым изготовлено средство индивидуальной защиты; другую информацию в соответствии с документацией изготовителя. В ходе проверки на вышеуказанные товары был наложен арест.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства в отношении ИП Шведовой А.А. были составлены протоколы об административных правонарушениях: по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, который был направлен на рассмотрение в суд, по результатам рассмотрения ИП Шведова А.А. привлечена к административной ответственности в виде штрафа в размере 5000 рублей с конфискацией товаров в количестве 67 единиц на общую сумму 14,3 тыс. рублей и по ст.14.15 КоАП РФ по результатам рассмотрения вынесено предупреждение.

Итоги надзора за реализацией спиртосодержащей продукции

Специалистами Управления во исполнение Приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека №1103 от 29.12.2018 г. «О реализации постановления Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2018 г. № 592 за 2019 год проведено 39 мероприятий по контролю, в том числе 24 проверки в отношении индивидуальных предпринимателей, 15 проверок в отношении юридических лиц. За 2018 год было проведено 13 проверок, нарушения выявлены при 10 проверках, при которых установлена реализация 11 видов стеклоомывающих жидкостей с превышением метанола.

В ходе проведения мероприятий по контролю было осмотрено парфюмерной продукции 254 шт. (23 280 мл) на сумму 86,4 тыс. рублей, из них забраковано 10 единиц (928 мл) на сумму 0,4 тыс. руб.

При проведении 4 проверок (15,4 %) Управлением были выявлены нарушения, а именно: нарушение требований п. 1 Постановления Правительства РФ № 1505 от 10.12.2018 г. «Об ограничении условий и мест розничной продажи спиртосодержащей непищевой продукции», отсутствие на реализуемую продукцию надлежащим образом оформленных ценников.

По результатам выявленных нарушений требований действующего законодательства Управлением было составлено 4 протокола об административных правонарушениях в отношении виновных лиц по следующим составам КоАП РФ: ч. 2 ст. 14.6, ч. 2 ст. 14.2, 14.15. По результатам рассмотрения 4 дел об административных правонарушениях наложено штрафов на общую сумму 5 тыс. рублей.

Так, при проведении проверки в отношении ООО «Меркурий» установлено нарушение требований п. 1 Постановления Правительства РФ № 1505 от 10.12.2018 г. «Об ограничении условий и мест розничной продажи спиртосодержащей непищевой продукции», а именно: допущена реализация спиртосодержащей непищевой продукции: одеколон «Саша» объем 82 мл с содержанием этилового спирта 60 % по цене 45 руб. за 1 шт., в реализации 1 шт.; Тройной одеколон объемом 100 мл с содержанием этилового спирта 60 % по цене 45 руб. за 1 шт., в реализации 1 шт. - ниже цены по которой осуществляется розничная продажа водки, ликеро-водочной и другой алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов за 0,5 литра готовой продукции, которая установлена Приказом Минфина России от 11.05.2016 N 58н «Об установлении цен, не ниже которых осуществляются закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов». В отношении генерального директора составлен протокол об административном правонарушении по ст. 14.6 ч. 2 КоАП РФ, вынесено предупреждение, выдано предписание об устранении нарушений.

В ходе проведения внепланового мероприятия в отношении ИП Макариной Т.Н. установлено нарушение требований п. 1 Постановления Правительства РФ № 1505 от 10.12.2018 г. «Об ограничении условий и мест розничной продажи спиртосодержащей непищевой продукции», а именно: допущена реализация спиртосодержащей непищевой продукции: одеколонов с содержанием этилового спирта 60%: одеколон «Саша», объем 82 мл, цена за 1 штуку 40 рублей – в количестве 3 штук; одеколон «Тройной», объем 100 мл, цена за 1 штуку 40 рублей – в количестве 2 штук. На должностное лицо составлен протокол по ст. 14.2 ч. 2, по результатам рассмотрения вынесено предупреждение.

2.2. Услуги общественного питания

Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает благоприятные условия для жизни людей. Качество, ассортимент и доступность предоставляемых услуг является важнейшей составляющей формирования высокого уровня жизни. Однако анализ потребительского рынка услуг показывает, что ситуация по соблюдению прав потребителей в некоторых сферах крайне неблагоприятна.

В 2019 году за соблюдением требований законодательства в области защиты прав потребителей проведено 5 внеплановых проверок (2018г. - 31), в ходе которых было выявлено 13 нарушений (2018г. - 72). В 2019 году плановые проверки в сфере предоставления услуг общественного питания не проводились.

Основные нарушения, выявленные в ходе контрольно-надзорных мероприятий включают в себя:

- доведение на вывеске недостоверной информации о типе предприятия общественного питания (кафе, бар и т.п.), которому фактически соответствует проверяемый объект в соответствии с классификационными признаками и минимальными требованиями, установленными стандартами;
- отсутствие на вывеске информации о наименовании организации и ее месте нахождения организации (адрес);
- не доведение сведений (в меню, в винной карте, прейскуранте) о наименовании реализуемой алкогольной продукции, объеме и цене за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции, об основных ингредиентах, входящих в состав предлагаемых блюд, пищевой ценности продукции общественного питания, обеспечивающих возможность их правильного выбора,
- реализация кулинарной продукции ненадлежащего качества (с истекшим сроком годности);
- отсутствие каких-либо маркировочных ярлыков на транспортной таре с информацией о дате и часе изготовления продукции, условиях ее хранения, сроке годности продукции, наименование и место нахождения изготовителя или фамилия, имя, отчество и место нахождения индивидуального предпринимателя – изготовителя пищевой продукции, информации о подтверждении соответствия;
- нарушение требований Федерального закона от 23 февраля 2013г. N15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» - розничная продажа табачных изделий в предприятии общественного питания.

Выявленные нарушения являлись, в том числе причинами обращений граждан. Факты, изложенные в обращениях, подтвердились при проведении проверок в 100,0% случаев.

В 2019 году на территории области было зарегистрировано 253 обращения по вопросам нарушения прав потребителей, в том числе в сфере общественного питания – 5 (2018г. - 49, соответственно - 5). В сравнении с предыдущим периодом в 2018 году количество обращений граждан в сфере услуг общественного питания осталось на прежнем уровне, но увеличилось количество обращений в сфере розничной торговли на качество реализуемой продукции.

По результатам проведенных мероприятий по надзору составлено 11 протоколов об административных правонарушениях (2018г. - 49) в отношении виновных лиц, в том числе по статьям КоАП РФ:

по ч.1 ст.10.8 «Нарушение хранения или реализации продуктов животноводства» - 3 (2018г. - 20);

по ч.1 ст. 14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге» - 4 (2018г. - 12);

по ст.14.15 «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров» - 4 (2018г. - 1);

За выявленные нарушения прав потребителей в 2019 году вынесено 9 постановлений о назначении административного наказания (2018г.– 47), в том числе на юридических лиц - 2, , на должностных лиц - 7. Общая сумма штрафных санкций составила 13,5 тыс. руб. (2018г. – 166,0 тыс.руб.).

По результатам проведенных проверок выдано 5 предписаний об устранении нарушений обязательных требований (2018г.– 32).

2.3. Финансовые услуги

Вопрос совершенствования практики реализации Роспотребнадзором и его территориальными органами имеющих 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.



Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. 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 2019 год проведено 14 мероприятий по контролю, из них: 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 2018 г. - 28 мероприятий по контролю, из них - 14 внеплановые, 14 - административных дел).

В рамках исполнения полномочий Управлением в 2019 году рассмотрено 347 обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в финансовой сфере, что соответствует уровню прошлого года (2018 г. - 346).

В общем числе поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей, обращения, касающиеся нарушения прав потребителей кредитными организациями составляют 4,4 % (2018 г. - 5,3 %). В структуре обращений жалобы, связанные с оказанием финансовых услуг, находятся на шестом месте после сферы торговли, оказания жилищно-коммунальных, бытовых, прочих услуг и услуг связи (2017-2018 гг. жалобы по финансовым услугам находились на пятом месте).

В 2019 году в Управление поступило 58 письменных обращений (2018 г. - 47), что составляет 4,8 % от всех поступивших обращений, 58 обращений (26%) рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления (2018г. – 89). Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было рассмотрено 231 обращение граждан (2018г. – 210) (61%), 5 обращений (2018г. – 10) (0,4%) были направлены для рассмотрения по подведомственности.

Восемь письменных обращений явились основанием для проведения внеплановых проверок (2018г. - 8), по 4 обращениям потребителей было возбуждено 4 дела об административных правонарушениях в отношении кредитных организаций (2018г. - 14).

подавляющее большинство обращений потребителей связано с нарушениями прав потребителей организациями банковского сектора при заключении (исполнении) кредитного договора.

Доля обращений, связанных с заключением (исполнением) кредитного договора составила 39 % (2018г. - 34,3%), с заключением (исполнением) договора банковского вклада – 3 % (2018г. - 2,9%), на предоставление (исполнение) пластиковых карт – 7 % (2018г. - 1,4%), по иным основаниям, в том числе страховым услугам – 51 % (2018г. - 61,4 %).

Чаще всего граждане жаловались на действия ПАО «Восточный экспресс банк» - (4,3 %), ПАО «Совкомбанк» (3 %).

Основная доля обращений содержит претензии имущественного характера. Причинами обращений граждан послужили:

- не доведение потребителю 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;

- взимание денежных средств за выпуск и обслуживание банковской карты без материального носителя;

- обман потребителя относительно фактически оказываемой ему услуги.

Таблица № 21

Результаты контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления финансовых услуг

Результаты контроля	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Проведено проверок, всего	7	11	10	15	14	10
Проведено административных расследований	10	19	15	14	14	4
Составлено протоколов об административном правонарушении	18	35	39	33	38	24
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	16	32	39	33	38	18
Вынесено постановлений о прекращении дела	2	3	-	-	-	-
Обжаловано постановлений со стороны банков, страховых организаций	10	16	22	28	28	18

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.

- обман потребителя относительно фактически оказываемой ему услуги.

По результатам проведенных мероприятий по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг составлено 24 протокола об административных правонарушениях (2018г. - 38 протокола), по результатам рассмотрения, которых наложено штрафов на общую сумму 280,0 тыс. рублей (за 2018 г. - 261,0 тыс. рублей).

По результатам проведения контрольных мероприятий финансовым организациям было выдано 5 предписаний об устранении выявленных нарушений (2018г.-7), 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений (2018г.-10).

Финансовыми организациями подано в судебные органы 20 исковых заявлений о признании недействительными решений (постановлений, предписаний, представлений), вынесенных Управлением (2018 г. – 28). По 11 искам решения приняты в пользу Управления, 6 заявлений в настоящее время находятся на рассмотрении в судах первой инстанции. Один банк обжалует решения Управления в судах Апелляционных инстанций. Два банка обжалуют постановление и предписание Управления в судах Кассационной инстанции.

За отчетный период дано 98 разъяснений потребителям на сайте Управления (2018 г. - 72).

В 2019 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 финансовых услуг в 24 судебных заседаниях, потребителям присуждено денежных средств в сумме 440,0 тыс. рублей.

В 2019 году Управлением подан иск в отношении ООО «Сетелем Банк» об обязанности, прекратить противоправные действия в отношении неопределённого круга потребителей, выразившиеся во включении в типовые формы кредитных договоров, предлагаемых к заключению гражданам, условий, ущемляющих права потребителей, исковое заявление находится на рассмотрении в суде.

Пример:

В Управление поступило обращение от потребителя на навязывание платных дополнительных услуг ПАО «Почта Банк» при заключении кредитного договора без согласия потребителя, Банк подключил и не предоставил потребителю информацию о дополнительных платных услугах: «Круглосуточная помощь на дороге» и «Подари лес другу», данные дополнительные платные услуги в кредитный договор не включены,

стоимость их нигде не была указана, кроме того по мнению потребителя кредитный договор содержал условия, ущемляющие права потребителя.

По фактам, изложенным в обращении Управлением была проведена внеплановая документарная проверка в отношении Банка, в ходе которой было установлено, что ПАО «Почта Банк» при заключении кредитного договора не довело до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора оказываемой услуги, а именно: об оказываемых дополнительных услугах в заявлении о предоставлении кредита и кредитном договоре, а также полную, достоверную, однозначно понимаемую информацию о сроке действия договора, что является нарушением статьи 10 Закона о защите прав потребителей, части 2 статьи 7, п.9 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

Кроме того в кредитный договор были включены условия, ущемляющие права потребителей, а именно: право Банка в одностороннем порядке сократить срок действия договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, отсутствие право выбора потребителя выразить согласие на передачу или уступку Банком полностью или частично своих прав (требований) по Кредиту и/или Договору третьим лицам, вне зависимости от наличия у таких лиц лицензии на право осуществления банковской деятельности, право Банка на безакцептное списание денежных средств со счета заемщика.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства Банк привлечен к административной ответственности по ч.1 и ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, также по итогам проверки было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, общая сумма наложенных штрафов составила 30 тыс. рублей. Банк, не согласившись с вынесенным решением, обжаловал действия Управления в Арбитражный суд г. Москвы. Решением суда действия Управления признаны правомерными.

Пример:

В Управление поступило обращение потребителя на нарушение ее прав при заключении кредитного договора: № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года по тарифному плану «Равный платеж 3.0.», о взимании денежных средств за услуги предоставляемые бесплатно, не доведение информации о сроке действия договора, кроме того по мнению потребителя кредитный договор содержал условия, ущемляющие права потребителя.

По фактам, изложенным в обращении Управлением была проведена внеплановая документарная проверка в отношении Банка, в ходе которой было установлено:

При проведении правового анализа условий Договора кредитования № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года по тарифному плану «Равный платеж 3.0, заключенного потребителем с ПАО КБ «Восточный»

установлено, что до сведения потребителя при заключении договоров не доведена полная и достоверная информация об оказываемой услуге, обеспечивающая возможность правильного выбора услуги, а именно:

Согласно пункта 2 «Срок действия договора, срок возврата кредита (займа) кредитного договора № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, заключенного потребителем с ПАО КБ «Восточный». Договор считается заключенным с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по нему. Срок действия Лимита кредитования – в течение срока действия Договора. Срок возврата Кредита до востребования». В данном договоре до сведения потребителя не была доведена полная и достоверная информация о сроке действия договора (с 13.03.2019 года по какой период потребитель должен исполнять свои обязательства), что является нарушением также статьи 10 Закона о защите прав потребителей, п.9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ О потребительском кредите, согласно которому индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают в себя следующие условия: сумма кредита, валюта в которой предоставляется кредит и в том числе информацию о сроке действия договора потребительского кредита и срок возврата потребительского кредита.

В соответствии с п.1 статьи 10 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что исполнитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Закон устанавливает, что основной задачей предоставления информации о товаре (услуге) является обеспечение возможности компетентного выбора потребителя. Доступность получения информации заключается в том, что вся информация должна быть видима и доступна без совершения лицом каких-либо дополнительных действий и усилий, направленных на поиск и добычу информации.

Понятность информации заключается в обеспечении возможности без посторонней помощи и объяснений, легко, просто и быстро извлечь имеющуюся информацию.

При предоставлении потребительских кредитов кредитная организация обязана раскрыть потребителю достоверную и полную информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита.

Кроме того, при проведении правового анализа условий договора кредитования № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года по тарифному плану «Равный платеж 3.0, заключенного потребителем с ПАО КБ «Восточный»; общих условий кредитования для кредитной карты с фиксированным размером платежа (Приложение 3 к Приказу № ГБ-833 от 12.07.2018 года, Приложение 10 к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный» на предмет их

соответствия действующему законодательству в области защиты прав потребителей выявлены нарушения п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», а именно:

1. Согласно п. 13 Кредитного договора № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, заключенного потребителем с ПАО КБ «Восточный»

«Заемщик дает согласие Банку полностью или частично уступить права требования по Договору третьему лицу (в т.ч. организации, не имеющей лицензии на право осуществления банковской деятельности). При этом новому кредитору будут переданы документы, удостоверяющие права требования и сообщены сведения, имеющие значения для осуществления требования»

Частью 1 статьи 12 Закона № 353-ФЗ закреплено право кредитных организаций переуступать права (требования) по договору потребительского кредита (займа) третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении в порядке, установленном данным законом. В силу пункта 19 части 4, пункта 13 части 9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) включают в себя условие о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа). Как разъяснено в пункте 51 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» Законом № 2300-1 не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении.

Таким образом, условие договора потребительского кредита (займа) о согласии или несогласии заемщика на уступку кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) должно согласовываться кредитором с заемщиком в индивидуальном порядке.

Вместе с тем пункт 13 спорного договора кредитования содержит безальтернативное условие о согласии заемщика на уступку кредитором права (требования) по кредитному договору третьим лицам и передачу им связанных с правами (требованиями) документов и информации, и не предоставляет заемщику возможности такую уступку (передачу) запретить.

Повлиять на содержание данного условия, равно как и отразить волю «не согласен» заемщик не мог, поскольку условие содержит запись только о согласии с данным пунктом договора. Таким образом, подобная организация порядка заключения договора (предложение к заключению лишь одного варианта договора ПАО КБ «Восточный» при реальном отсутствии возможности повлиять на его содержание) лишило заемщика права

согласовать соответствующее условие кредитного договора, что влечет ущемление его прав, является обоснованным.

В анкете – заявлении на получение потребительского кредита от 13.03.2019 года за подписью клиента Пилягиной В.А. содержится условие, что клиент согласен на уступку Банком прав (требований) по Договору третьим лицам и подпись клиента. При этом право выбора клиентом согласия или несогласия на уступку Банком прав (требований) по Договору кредитования третьим лицам в заявлении – анкете также отсутствует. Кроме того, согласие либо запрет заемщика на уступку банком права (требования) по кредитному договору третьим лицам и передачу им связанных с правами (требованиями) документов и информации должно быть отражено в самом договоре кредитования, то есть согласовано в момент заключения договора.

2. Согласно, п. 4 Кредитного договора № № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, «ставка % годовых за проведение безналичных операций – 23,80. Ставка, % годовых, за проведение наличных операций – 59,00».

На основании статьи 30 Закона Российской Федерации от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон № 395-1) отношения между кредитными организациями и их клиентами осуществляются на основании договоров, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В договоре должны быть указаны процентные ставки по кредитам и вкладам (депозитам), стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора.

Согласно пунктам 1, 4 и 6 части 9 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ) индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают в себя следующие условия: сумма потребительского кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения; процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона; количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей.

В силу пункта 1 статьи 9 Гражданского кодекса граждане и юридические лица осуществляют принадлежащие им гражданские права по своему усмотрению. При этом пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса определено, что действия граждан и юридических лиц, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах не допускаются. В случаях, когда закон ставит защиту гражданских прав в зависимость от того,

осуществлялись ли эти права разумно и добросовестно, разумность действий и добросовестность участников гражданских правоотношений предполагаются. В соответствии со статьей 29 Закона № 395-1 процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, в том числе определение величины процентной ставки по кредиту в зависимости от изменения условий, предусмотренных в кредитном договоре, процентные ставки по вкладам (депозитам) и комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами, если иное не предусмотрено федеральным законом (абзац 1).

Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, процентные ставки по вкладам (депозитам), комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров с клиентами – индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом (абзац 2).

По кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом (абзац 4).

Таким образом, размер платы за кредит является существенным условием кредитного договора, которое может быть определено сторонами договора как описание порядка его определения и изменения, в том числе в сторону повышения, в зависимости от наступления согласованных сторонами объективных, не зависящих от усмотрения кредитной организации обстоятельств.

По своему смыслу нормы статьи 29 Закона № 395-1 о праве кредитной организации изменять процентные ставки по кредитам предполагают лишь изменение, обусловленное наступлением определенных обстоятельств. Произвольное, ничем не обусловленное изменение процентной ставки статья 29 Закона № 395-1 не допускает, иное толкование данной нормы противоречило бы общим принципам гражданского законодательства, допускало бы возможность злоупотребления кредитными организациями, предоставленными им правами и ставило бы стороны кредитного договора в заведомо неравное положение.

При произвольном изменении платы за кредит заемщик не может объективно оценить возможность исполнения своих обязательств, что противоречит свободному волеизъявлению сторон при вступлении в договорные отношения.

При реализации предусмотренного кредитным договором права в одностороннем порядке изменять условия кредитования банк должен действовать в допустимых пределах осуществления гражданских прав и доказать наличие оснований, с которыми по условиям договора связана

возможность одностороннего изменения банком размера платы (процентов) за кредит.

Право банка на одностороннее изменение процентной ставки по кредиту, закрепленное в договоре, не означает, что заемщик, не согласный с таким изменением, не может доказать, что одностороннее изменение договорных условий нарушает разумный баланс прав и обязанностей сторон, противоречит устоявшимся деловым обыкновениям либо иным образом нарушает основополагающие частноправовые принципы разумности и добросовестности.

В отсутствие доказательств наличия оснований, обусловивших изменения платы за пользование кредитом, действия кредитора могут быть расценены судом как одностороннее произвольное изменение условий кредитного договора.

Содержащееся в пункте 4 Договора условие о том, что «ставка % годовых за проведение безналичных операций – 23,80. Ставка, % годовых, за проведение наличных операций – 59,00», фактически предполагает уплату заемщиком различных платежей.

ПАО КБ «Восточный» установил плавающую процентную ставку в случае, не предусмотренном законодательством Российской Федерации, усмотрев возможность в одностороннем порядке изменить существенные условия договора, следовательно, данный пункт Договора ущемляет право потребителя.

3. Согласно пунктов: Общих условий кредитования для кредитной карты с фиксированным размером платежа (Приложение 3 к Приказу № ГБ-833 от 12.07.2018 года, Приложение 10 к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный») (п.п.1.14, 1.14.1, 1.14.2, 1.14.3, 1.14.4) и

Пунктов 1.14 В соответствии с частью 1 статьи 450 Гражданского кодекса РФ Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в общие условия и Тарифы Банка в случаях и в порядке, установленных законодательством.

Пункт 1.14.1. Изменения, внесенные Банком в общие условия, становятся обязательными для сторон через 14 дней с даты опубликования информации.

Пунктов 1.14.2 Изменения, внесенные в тарифы Банка, становятся обязательными для сторон с даты введения в действие новой редакции Тарифов Банка, и их размещения на сайте Банка www.vostbank.ru.

Пунктов 1.14.3 В случае несогласия с изменением Общих условий или Тарифов Банка Клиент имеет право расторгнуть Договор кредитования, письменно (путем передачи в Банк оригинального экземпляра подписанного заявления на бумажном носителе) уведомив об этом Банк до начала действия новых Общих условий или Тарифов Банка.

В случае расторжения Договора кредитования по данному основанию к операциям Клиента за период с момента вступления изменений в силу и до

момента расторжения Договора кредитования применяются Тарифы и условия, действовавшие до вступления изменений в силу. Клиент обязан надлежащим образом исполнить обязательства, возникшие до расторжения Договора кредитования - вернуть Кредит, уплатить проценты и другие платы, выполнить иные предусмотренные Договором кредитования действия.

Пунктов 1.14.4 в случае неполучения Банком до вступления в силу новых Общих условий или Тарифов Банка письменного уведомления Клиента о расторжении Договора кредитования, Банк считает это выражением согласия с изменениями.

Данные положения не соответствуют статьям 158, 160, 162, 310, 434, 450-453 ГК РФ, статьи 29 Закона о банках и банковской деятельности.

Статьей 428 ГК РФ определено, что договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

Указанные Формулировки применяются для заключения договоров с неограниченным количеством потребителей, что не может свидетельствовать о фактическом согласии каждого потребителя со всеми положениями условий в рамках статьи 428 ГК РФ.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом (статья 310 ГК РФ).

Статьей 450 ГК РФ предусмотрено, что изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором. Кроме того, по требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: при существенном нарушении договора другой стороной; в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.

Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное. Требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения, ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок (статья 452 ГК РФ).

Статья 453 ГК РФ предусмотрено, что в случае изменения или расторжения договора обязательства считаются измененными или прекращенными с момента заключения соглашения сторон об изменении или о расторжении договора, если иное не вытекает из соглашения или характера изменения договора, а при изменении или расторжении договора в судебном порядке - с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или о расторжении договора. Стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора.

Статьей 160 ГК РФ определено, что сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, или должным образом уполномоченными ими лицами.

Согласно, статьи 29 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности», процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, в том числе определение величины процентной ставки по кредиту в зависимости от изменения условий, предусмотренных в кредитном договоре, процентные ставки по вкладам (депозитам) и комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами, если иное не предусмотрено федеральным законом.

При этом по кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» установлен прямой запрет на одностороннее изменение тарифов по операциям, совершаемым в рамках кредитного договора заключенного с гражданином потребителем.

Между тем Банк считает, что вправе изменять Тарифы, с которыми потребитель ознакомлен и был согласен при заключении договора. Таким образом, потребитель может либо согласиться с односторонним изменением со стороны Банка устраивавших его на момент заключения договора Правил, Условий либо должен расторгнуть договор.

В результате гражданин-заемщик, как сторона в договоре лишен возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как таковое требует соблюдения пришта сорамерности, в силу которого гражданин, как экономически слабая сторона в указанных правоотношениях, нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора для другой стороны т. е. для Банка.

В указанной ситуации изменение Условий, Тарифов проходит не по соглашению сторон, а в одностороннем порядке Банком с последующим доведением до потребителей путем размещения в подразделениях, а также на сайте Банка, что является неправомерным.

Таким образом, в ходе исполнения договора может возникнуть ситуация, при которой измененные условия будут доведены до потребителя исключительно на сайте Банка. При этом оказание основной услуги будет поставлено в зависимость от другой услуги - наличия у потребителя доступа в «Интернет». Из указанных положений следует, что если у потребителя не будет доступа в «Интернет», или он не имеет физической возможности лично посетить офис Банка, то иным образом ознакомиться с информацией об измененных Условиях, Тарифах он не сможет.

Из содержания приведенных норм следует, что только законом, а не договором могут быть установлены случаи отказа от исполнения или изменения в одностороннем порядке договора с гражданином-потребителем. Исходя из этого следует, что условия, предусматривающие право банка в одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы, не соответствуют положениям статьи 310 ГК РФ. Соглашение об изменении или о расторжении договора должно совершаться в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное (пункт 1 статьи 452 ГК РФ). В силу пункта 4 статьи 421 ГК РФ условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными нормативными правовыми актами (статья 422 ГК РФ). Из пункта 1 статьи 422 ГК РФ следует, что договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Таким образом, согласно ст.450, ст.452, ст. 820 ГК РФ, одностороннее изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, либо по решению суда, причем соглашение об изменении условий кредитного

договора должно быть заключено в той же форме, что и кредитный договор, то есть в письменной форме.

4. Согласно, пункта 3.8 Общих условий кредитования для кредитной карты с фиксированным размером платежа (Приложение 3 к Приказу № ГБ-833 от 12.07.2018 года, Приложение 10 к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный») к договору кредитования № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019г., заключенного гражданкой Пилягиной В.А. с ПАО КБ «Восточный», в случае, предусмотренном п.3.7. Общих условий, Банк вправе приостановить осуществление расходных операций по ТБС (Блокирование Карты). Возобновление операций по ТБС (Разблокирование Карты) производится Банком с момента поступления на ТБС денежных средств, достаточных для оплаты МОП и иных платежей в соответствии с Договором кредитования.

В соответствии с пунктом 3.9 Договора № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019г. все суммы, поступающие в счет погашения Кредитной задолженности, в том числе, от третьих лиц, направляются, вне зависимости от назначения платежа, указанного в платежном документе, а также вне зависимости от достаточности/недостаточности средств на Счете на уплату требований Банка в следующей очередности:

- в первую очередь - требование по уплате просроченной задолженности по процентам (проценты, включенные в МОП и не оплаченные в платежный период);
- во вторую очередь - требование по возврату просроченной задолженности по основному долгу (части основного долга входящего в сумму МОП неоплаченная в платежный период);
- в третью очередь - требование по уплате штрафа/неустойки за просрочку МОП (при наличии);
- в четвертую очередь - требование по уплате процентов, начисленных на просроченную задолженность по Кредиту;
- в пятую очередь - требование по уплате срочных процентов (проценты по очередному сформированному МОП);
- в шестую очередь - требование по возврату основного долга по очередному сформированному МОП;
- в седьмую очередь - требование по уплате иных платежей, предусмотренных законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) и Договором кредитования;
- в восьмую очередь — требование по уплате текущих процентов за кредит (проценты на остаток основного долга по использованному лимиту кредитования, не включенные в сформированные МОП) - в случае досрочного истребования кредита.
- в девятую очередь - требование по возврату основного долга по использованному лимиту кредитования, не включенного в сформированные МОП - в случае досрочного

истребования кредита.

Данные положения не соответствуют статьям 307, 309 ГК РФ, пункта 20 статьи 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ.

Согласно, статьи 307 ГК РФ, в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как то: передать имущество, выполнить работу, оказать услугу, внести вклад в совместную деятельность, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Обязательства возникают из договоров и других сделок, вследствие причинения вреда, вследствие неосновательного обогащения, а также из иных оснований, указанных в ГК РФ. При установлении, исполнении обязательства и после его прекращения стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, взаимно оказывая необходимое содействие для достижения цели обязательства, а также предоставляя друг другу необходимую информацию.

В соответствии с ст.309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно п.20 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ от 21.12.2013 года, сумма произведенного заемщиком платежа по договору потребительского кредита (займа) в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по процентам;
- 2) задолженность по основному долгу;
- 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном в соответствии с частью 21 настоящей статьи;
- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита (займа).

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 материалам дела, при заключении договора кредитования № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, заемщиком было подписано согласие на дополнительные услуги из содержания которого следует, что в случае заключения с потребителем договора кредитования заемщик выражает свое согласие, в том числе на оформление услуги «выпуск дебетовой карты «Тарифный план «Суперзащита» Пакет № 6 (RUR)» и оплату данной услуги в размере 24 000,00 рублей в рассрочку, ежемесячно в течение периода оплаты, равного 2 месяцам.

При приобретении услуги банк бесплатно предоставляет клиенту пакет следующих услуг: участие в Программе коллективного страхования держателей банковских карт в ПАО КБ «Восточный», выпуск дополнительной банковской карты «Карта № 1 Детская», начисление процентов на остаток денежных средств на счете Клиента; присоединение к бонусной программе Банка «Cash-back».

Одновременно потребителем подписано заявление на открытие текущего банковского счета от 13.03.2019, согласно которого с потребителем заключен договор текущего банковского счета на условиях, определенных Общими условиями открытия и обслуживания счета в Банке и тарифами Банка, а также открыт текущий банковский счет № 40817810710180026424 на условиях тарифного плана «Суперзащита» Пакет № 6 (RUR).

К указанному счету выпущена банковская карта Visa Instant Issue без материального носителя, выпуск и обслуживание которой производится в соответствии с тарифами Банка и Правилами выпуска и обслуживания банковских карт ПАО КБ «Восточный». Плата за выпуск карты составляет 24 000,00 рублей.

Согласие на дополнительные услуги изготовлено заранее банком с уже проставленными машинописным способом галочек «добровольного» согласия потребителя на приобретение платных услуг. Согласно предоставленной банком в ходе проверки информации о тарифном плане «Суперзащита» в Пакет услуг № 6 включены следующие услуги:

участие в Программе страхования жизни и трудоспособности Клиентов в ПАО КБ «Восточный» на сумму 130 000,00 руб.; выпуск дополнительной банковской карты «Карта № 1 Детская»; присоединение к бонусной программе Банка «Cash-Back» с предоставлением бонуса «Cash-Back» за безналичные операции в организациях торговли в размере 1,5% от суммы операции; возможность оформления дополнительной дебетовой карты Visa Rewards Classic;

бесплатное снятие денежных средств в сумме от 3 000 руб. в кассах и банкоматах сторонних банков; использование основной и дополнительной дебетовых карт платежной системы VISA бесплатное снятие любой суммы наличных денежных средств в кассах и банкоматах Банка; возможность подключения услуги Интернет-Банк; начисление 3 % годовых на остаток собственных средств на счете; возможность оформления карты по тарифному плану «Карта № 1 Детская».

Как следует из вышеуказанных документов заявленные услуги бесплатны для потребителя, при этом с него по данному заявлению взимается плата исключительно за выпуск банковской карты Visa Instant Issue без материального носителя в размере 24 000,00 руб. Также в данном заявлении отсутствуют сведения о реквизитах карты без материального носителя, отсутствуют сведения о способах её использования, не указаны сведения о порядке получения реквизитов карты без материального носителя (т.е. не отражен порядок действий клиента который ему необходимо совершить для того чтобы получить реквизиты банковской карты Visa Instant Issue без материального носителя), а также не указано какие именно устройства относятся к устройствам самообслуживания, в которых клиент может получить реквизиты карты без материального носителя и где они расположены. Не прописан данный порядок и в Правилах выпуска и обслуживания банковских карт ПАО КБ «Восточный».

Вместе с тем, в документах «Информация о задолженности заемщика от 21.06.2019 г.», отражающих сведения по кредиту № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, указан размер задолженности за выпуск дебетовой карты «Суперзащита» с пакетом услуг, из чего следует, что обязанность по оплате услуги возникает у потребителя в условиях отсутствия сведений об открытии банковского счета и праве банка на отказ от заключения договора, прямо указанного в условиях заявления.

На основании изложенного условия заявления (договора) о выпуске карты без материального носителя призваны прикрыть другие сделки (оказание услуг страхования, договора банковского счета, выдача кредита и/или плата и ведение ссудного счета) и по своему характеру имеет признаки мнимой и/или притворной сделкой. При этом поскольку потребитель является слабой стороной в договоре, не обладает специальными познаниями, последний невольно принял участие в заключении мнимой и/или притворной сделки. Банковская карта в первую очередь используется для совершения потребителями операций по расчету с торговыми организациями, для снятия наличных в банкоматах, однако без материального носителя (пластиковой карты) совершить вышеуказанные операции не представляется возможным. Вышеперечисленное указывает на отсутствие целей реального исполнения банком договора на выпуск и обслуживание банковской карты без материального носителя и направлены на обман потребителя относительно фактически оказываемой ему услуги (на самом деле оказывается услуга на основании договора банковского счета, договора страхования).

Фактически, взимая плату за выпуск карты без материального носителя, выпущенную в рамках заключенного договора банковского счета, в условиях фактического отсутствия карты, её реквизитов, договора об использовании карты без материального носителя, кредитная организация взимает плату за открытие и/или ведение банковского счета. При этом согласно статье 852 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее -

ГК РФ) за пользование денежными средствами, находящимися на банковском счете клиента, банк уплачивает проценты в размере, определяемом договором банковского счета, сумма которых зачисляется на счет, либо производится зачет встречных требований банка (плата за кредитование счета и совершение операций по нему).

В тарифный план «Суперзащита» включена безвозмездная для потребителя услуга - участие в программе коллективного страхования держателей банковских карт в ПАО КБ «Восточный», при том, что потребитель оплачивает именно своё участие в программе коллективного страхования держателей банковских карт ПАО КБ «Восточный» и при определенных условиях вправе претендовать на возврат суммы в размере 24 000 руб.

Кроме того, как следует из заявления и тарифного плана «Суперзащита» участие в программе коллективного страхования держателей банковских карт в ПАО КБ «Восточный» для потребителя бесплатно. Согласно, Условий коллективного страхования клиентов физических лиц от несчастных случаев и болезней (Приложение № 2 к Коллективному договору страхования № ДКП 20171201/01 от 01.12.2017 г. Договор страхования - Договор комплексного страхования рисков, связанных с жизнью и здоровьем Застрахованного, заключенный между ПАО КБ «Восточный» (Страхователь) и ООО СК «ВТБ Страхование» (Страховщик).

Согласно ст.927 Гражданского кодекса Российской Федерации страхование осуществляется на основании договоров имущественного или личного страхования, заключаемых гражданином или юридическим лицом (страхователем) со страховой организацией (страховщиком). В соответствии со ст.934 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору личного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию), уплачиваемую другой стороной (страхователем), выплатить единовременно или выплачивать периодически обусловленную договором сумму (страховую сумму) в случае причинения вреда жизни или здоровью самого страхователя или другого названного в договоре гражданина (застрахованного лица), достижения им определенного возраста или наступления в его жизни иного предусмотренного договором события (страхового случая). Право на получение страховой суммы принадлежит лицу, в пользу которого заключен договор.

Тот факт, что по программе страхования жизни и трудоспособности клиентов в ПАО КБ «Восточный» потребитель не является страхователем, не даёт оснований полагать, что данный договор для потребителя является безвозмездным, т.к. по сути, в данном случае потребитель является заинтересованным лицом, т.к. в соответствии с положениями пункта 1 статьи 2 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и статьи 934 ГК РФ, застрахованным является его имущественный интерес, а, следовательно, страхователем по данному договору является последний, что

подтверждается определением судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 31.10.2017 № 49-КГ17-24, соответственно участие в программе страхования должно являться для него возмездным, в соответствии со статьей 933 ГК РФ, в связи с чем выпуск банковской карты без материального носителя является сделкой, направленной на обман потребителя.

Пунктом 15 индивидуальных условий кредитного договора № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года предусмотрен выпуск дебетовой карты стоимостью 800 руб., при этом индивидуальными условиями кредитного договора не предусмотрено оказание кредитором иных дополнительных платных услуг по выпуску карты без материального носителя с пакетом услуг стоимостью 24 000,00 руб. В силу подпункта 3 пункта 4 статьи 6 Закона о потребительском кредите полная стоимость кредита должна рассчитываться с учетом платы за дополнительные услуги. Вместе с тем, в кредитном договоре № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года указана полная стоимость кредита, рассчитанная без учета платежей за оказание услуги по выпуску карты без материального носителя с пакетом услуг стоимостью 24 000,00 руб., которые потребитель обязан внести в результате действий банка. В действительности полная стоимость кредита значительно больше, нежели указано в кредитном договоре.

Фактически плата за выпуск карты без материального носителя на самом деле является скрытой платой за пользование кредитными денежными средствами, т.е. дополнительной платой за получение кредита по кредитному договору № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года, что подтверждается тем, что плата за выпуск карты без материального носителя по тарифному плану «Суперзащита» включены в задолженность по кредитному договору № 19/1018/00000/100497 от 13.03.2019 года (информация о задолженности заемщика от 21.06.2019 г.).

При оказании банком услуги по выпуску карты без материального носителя потребитель был введен в заблуждение относительно потребительских свойств такой услуги, поскольку фактически плата за некую карту без материального носителя, не удовлетворяющую потребность потребителя услуги, призвана прикрыть возмездность договора банковского счета скрытые комиссии за услуги банка по выдаче кредита и/или ведение ссудного счета, за присоединение потребителя к программе страхования.

Таким образом, полагая, что оплачивает банковскую карту без материального носителя фактически потребитель оплачивает скрытые комиссии за услуги банка по выдаче кредита и/или ведение ссудного счета, по присоединению потребителя к программе страхования, по оплате договора банковского счета. Названные нарушения со стороны банка свидетельствуют о наличии в действиях общества объективной стороны правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ.

Событие правонарушения по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ выразилось во введении потребителя в заблуждение относительно

потребительских свойств услуги при ее реализации, а именно с заемщика взималась фактически плата за карту без материального носителя, которая призвана прикрыть договор банковского счета, скрытые комиссии за услуги банка по выдаче кредита и/или ведение ссудного счета, за присоединение потребителя к программе страхования.

Предоставление потребителю искаженной информации относительно условий и целей приобретения кредита и полной стоимости кредита, а также относительно характера оказываемой дополнительной услуги по выпуску карты без материального носителя с пакетом услуг и условиях ее приобретения, что позволяет обеспечить реализацию данных услуг вследствие убеждения потребителя о приобретении им таких услуг на условиях и в целях, которые необходимы потребителю, в то время как фактически кредит предоставляется также и на оплату дополнительных целей, в данном случае на оплату услуги по выпуску карты без материального носителя с пакетом услуг, которая представляет собой совокупность комиссии за услуги банка по выдаче кредита и/или ведение ссудного счета, по присоединению потребителя к программе страхования, по оплате договора банковского счета, - приводит к увеличению размера кредита, следовательно, и к его полной стоимости и, в конечном итоге, направлен на получение кредитной организацией выгоды (прибыли) в большем размере, достигаемой за счет получения скрытых комиссии.

Пунктом 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.

Конституционное признание свободы договора является одной из гарантируемых государством свобод человека и гражданина, которая Гражданским кодексом провозглашается в числе основных начал гражданского законодательства. При этом конституционная свобода договора не является абсолютной, не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод (статья 55, часть 1 Конституции Российской Федерации) и может быть ограничена федеральным законом, однако лишь в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, прав и законных интересов других лиц (статья 55, часть 3 Конституции Российской Федерации).

Исходя из конституционной свободы договора, законодатель не вправе ограничиваться формальным признанием юридического равенства сторон и должен предоставлять определенные преимущества экономически слабой и зависимой стороне с тем, чтобы не допустить недобросовестную конкуренцию в сфере банковской деятельности и реально гарантировать в соответствии со статьями 19 и 34 Конституции Российской Федерации соблюдение принципа равенства при осуществлении предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности. Такая правовая

позиция определена в Постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23 февраля 1999 года № 4-П.

Таким образом, условия договоров, в том числе кредитования, должны соответствовать как требованиям Гражданского кодекса, так и Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – закон о защите прав потребителей). При этом, как указано в постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23 февраля 1999 года № 4-П, гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, то есть для банков.

Вместе с тем, в преамбуле Закона № 2300-1 указано, что настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями, при оказании услуг, устанавливает права потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации об услугах, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Исходя из содержания этой нормы, отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать и из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе 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».

В соответствии 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.

Пунктом 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.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства ПАО «Восточный экспресс банк» было привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7, ч.1 и ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, также по итогам проверки было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, общая сумма наложенных штрафов составила 130 тыс. рублей. Банк, не согласившись с вынесенным решением, обжаловал действия Управления в Арбитражный суд Амурской области. Решением Арбитражного суда Амурской области действия Управления признаны законными, предписание Управление Банком исполнено.

Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области

Приоритетный проект «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» реализуется на территории региона с 2018 года.

В текущем году проект реализуется на территории всех муниципальных районов области и городского округа Великий Новгород.

Участниками проекта являются: Новгородское отделение Банка России, федеральные и региональные органы власти, образовательные, общественные организации, коммерческие банки и страховые компании, а также студенты-волонтеры.

Миссия проекта - формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам.

Измеримая цель проекта - повышение к концу 2019 года охвата и качества финансового образования и информированности населения.

В паспорте проекта утверждены следующие показатели, за выполнение которых отвечают все исполнители проекта:

Число участников граждан в мероприятиях проекта – не менее 100 тысяч. За 2019 год по отчетным данным исполнителей зафиксировано более 102

тысяч участия граждан. Мероприятия проводятся в каждом муниципальном районе области. Основное число участников составляют дети.

Количество проведенных мероприятий, консультаций и встреч с населением. За отчетный период выполнено более 7 тысяч различных мероприятий. Плановый показатель перевыполнен ввиду большого интереса со стороны обучающихся, активной работе всех исполнителей проекта. К проекту на сегодняшний день подключены ведущие коммерческие банки и страховые компании в регионе.

Общее количество оказанных консультаций населению по финансовым и налоговым вопросам. За 2019 год по отчетным данным исполнителей проекта оказано более 200 консультаций посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных, в том числе на базе МФЦ, торговых центров.

Количество взаимодействий со СМИ по вопросам финансовой и налоговой грамотности. Произведено 74 взаимодействия, включая сюжеты на Новгородском областном телевидении, публикации в газете «Новгородские ведомости», материалы информационных агентств «НЕВСКИЕ НОВОСТИ», «Великий Новгород.ру», интернет-СМИ «53 Новости», официальные сайты Правительства Новгородской области, ФНС России, Управления Роспотребнадзора, министерства образования, министерства финансов.

Кроме того, министерством финансов Новгородской области создана официальная группа проекта в социальной сети «ВКонтакте» «ФинГрам 53», в которой публикуются отчёты о проведенных в рамках проекта мероприятиях, ведется активная пропаганда грамотного финансового поведения жителей региона.

В ходе реализации проекта проводится широкий комплекс мероприятий для различных категорий граждан, это и воспитанники детских садов, ученики школ, дети-сироты, взрослое население, люди пожилого возраста, а также представители малого бизнеса и начинающие предприниматели:

- семинары и тематические беседы (включая уроки в школах, мероприятия, направленные на популяризацию безналичных расчетов среди населения – всего 7687 мероприятий);

- онлайн-уроки для школьников (11444 участия по всей области);

- единые дни финансовой грамотности (14 выездных мероприятий: В.Новгород, Чудовский, Солецкий, Парфинский, Валдайский, Демянский, Маловишерский, Хвойнинский, Новгородский, Боровичский, Старорусский районы);

- консультации (горячи линии, выездные приемные – 203 оказанных консультации по финансовым и налоговым вопросам);

- оснащение районных библиотек тематическими стендами с материалами (24 библиотеки);

- выездные интерактивные мероприятия на территории детских

оздоровительных лагерей (12 мероприятий в течение сезона);

- участие во Всероссийской неделе сбережений (46 мероприятий, около 700 участников);

- подготовка волонтеров финансового просвещения.

В июне 2019 года делегация от Новгородской области участвовала в 5 Всероссийском конгрессе волонтеров финансового просвещения в г. Одинцово Московской области. Председатель экспертного совета по финансовой грамотности при Банке России Анатолий Гавриленко отметил успешный опыт реализации мероприятий приоритетного проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области».

В 2019 году активно организуются Единые дни финансовой грамотности в районах области. Так за отчетный период проведены мероприятия в Солецком, Хвойнинском, Парфинском, Чудовском и Новгородском районах.

Проводятся открытые классы по ККТ для индивидуальных предпринимателей, включающие публичные обсуждения результатов правоприменительной практики налоговых органов. На мероприятиях рассмотрены вопросы практики контрольно – надзорной деятельности налоговых органов Новгородской области, разъяснены типовые нарушения обязательных требований, изменений в налоговом законодательстве, обсуждены проблемные вопросы, возникающие у налогоплательщиков.

Сотрудниками Отделения ЦБ РФ по Новгородской области совместно с НовГУ ведется активная работа как с действующими волонтерами финансового просвещения, так и работа по вовлечению молодежи в добровольческую деятельность. Так, в марте 2019 года, на площадке Новгородского химико-индустриального колледжа между студентами/студентами-волонтерами колледжа и НовГУ им. Я. Мудрого была проведена спортивно-обучающая игра «Финансовый волейбол». 10 ребят обучаются по программе волонтеров Банка России.

С 27 по 29 мая 2019 года, в рамках реализации пилотного проекта Банка России по повышению финансовой грамотности в детских технопарках «Кванториум», сотрудники Отделения ЦБ РФ по Новгородской области провели три модуля образовательной игры «С финансами на «Ты»!». По итогу данного мероприятия всем участникам были вручены дипломы и памятные сувениры.

Организуются центры финансовой культуры и просвещения на базе библиотек. Так исполнители проекта приступили к оснащению районных библиотек Новгородской области тематическими стендами с материалами по основам безопасности расчетов картами в сети интернет, телефонному мошенничеству, мошенничеству при помощи вирусных атак, способам обезопасить себя при использовании онлайн-сервисов, материалами по налоговой и пенсионной грамотности. На текущий момент стенды размещены в 21 районной библиотеке.

Муниципальные районы продолжают вести работу по периодическому размещению информационных материалов на официальных сайтах библиотек, а также на официальных сайтах Администраций органов местного самоуправления.

В летний период была проведена активная работа по организации и проведению мероприятий в рамках проекта на площадках загородных лагерей. Более 120 школьников, отдыхающих в детском оздоровительно-образовательном центре «Гверстянец», приняли участие в игре «С финансами на ТЫ!». Ее провели сотрудники Отделения Новгород Банка России. Ребятам учили ответственному отношению к финансам, рассказывали, что такое инфляция, как платить налоги и т.д. 13 июля на базе детского лагеря ДООЦ «Былина» сотрудниками ОО «Новгородский» СЗФ ПАО РОСБАНК было проведено обучающее мероприятие. Ребятам в простой игровой форме была раскрыта тема семейного бюджета. В мероприятии приняли участие 60 учащихся детского лагеря.

В последние годы важное внимание уделяется развитию системы безналичных платежей, в том числе повышению доли безналичных платежей, проводимых населением, в связи с чем исполнителями проекта также организуются мероприятия, направленные на популяризацию безналичных расчетов среди населения. Так, доля безналичных платежей в Новгородской области составляет 79,45%.

Одной из приоритетных задач дальнейшего развития проекта является снижение закредитованности населения региона.

Таким образом, проведение мероприятий в рамках проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» способствует снижению уровня бедности населения Новгородской области, оборачиваемости денежных средств, что дает рост валового регионального продукта, способствует улучшению собираемости налогов, а также дает возможность более полного мониторинга финансовых потоков.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с Центром консультирования и информирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» за 2019 год проведено 277 различных мероприятий по повышению финансовой грамотности детей и молодежи, взрослого населения (в том числе для людей пожилого возраста) (за 2018 год – 310 мероприятий).

В учебных заведениях Новгородской области (школы, гимназии, лицеи, университеты) проведено 86 лекций, в 2-х детских садах проведены игровые уроки.

При проведении 17 мероприятий для детей и молодежи в учебных заведениях Новгородской области проведено анкетирование.

Также 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 17 тематических «горячих линий», оказана помощь в составлении 34 претензий в адрес исполнителей финансовых услуг.

Кроме того Управлением проведено 19 мероприятий в библиотеках Новгородской области, при проведении выездных мероприятий по консультированию в торговых центрах города, МФЦ города и области.

На сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области размещено 98 информационных материалов (об уполномоченном по защите прав потребителей финансовых услуг, когда нет возможности оплачивать кредит, а также внести ежемесячный платеж по кредиту, о проведении совместной «Горячей линии» с Отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, Центром информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», банковские карты, Постановление Управления Роспотребнадзора в отношении кредитной организации по решению судов оставлено в силе; банковский вклад и счет. Как выбрать банк и управлять вкладом; Виды банковских карт; платежные услуги; Новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО и др.)

Также в газетах «Наша жизнь», «Любытинские вести» размещено 3 информационных материала по финансовым услугам.

В целях повышения финансовой грамотности Управлением распространено более 1600 шт. памяток среди детей и взрослого населения города и области.

Также Управление подготовлено и направлено в органы местного самоуправления (22 района) 31 информационный материал, для консультирования граждан и размещение материалов на официальных сайтах.

Кроме того для размещения на сайтах Новгородской общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов» по Новгородской области, Новгородского отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» направлены памятки по вопросам оказания финансовых услуг.

Для распространения среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи направлены памятки и брошюры по финансовым услугам.

Также Управлением подготовлено и направлено в МФЦ города и области 88 материалов, в библиотеки города и области 23 материала, Министерство образования Новгородской области 14 материалов для консультирования и информирования граждан.

В 2019 году в различных мероприятиях в рамках проекта проводимых Управлением и Центром (лекции, консультации, семинары, горячие линии и.т.п.) приняло участие более 5600 человек (за 2018 год - 3700 участников граждан).

В своей работе Управление Роспотребнадзора по Новгородской области взаимодействует с Северо-Западным управлением отделения Центробанка по Новгородской области.

По данным ресурсной базы Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг (СЗПП и ОДФУ) в 2019 году в Банк России от жителей Новгородской области поступило 664 обращения (в 2018 - 786). Количество жалоб и вопросов о деятельности участников финансового рынка снизилось на 15,42%.

Наибольшее число обращений зарегистрировано в следующих секторах: кредитные организации - 383 (в 2018 году - 440); микрофинансовые организации (далее МФО) - 89 (в 2018 году - 78); субъекты страхового дела — 87 (в 2018 году - 138); кредитные кооперативы/жилищные накопительные кооперативы - 45 (в 2018 г. - 89). Прочие секторы (денежно-кредитная политика, платежные услуги, бюро кредитных историй и т.д.) значительно отстают по количеству жалоб.

В секторе «Кредитные организации» чаще всего фиксировались жалобы по потребительскому кредитованию - 130 в 2019 году (173 в 2018 году). Главной проблемой обратившиеся считают затруднения с погашением.

На втором месте количество вопросов и жалоб по ипотечному кредитованию - 40 в 2019 году (49 в 2018 году). Наиболее часто новгородцы обращались с проблемой «невозможности выполнять обязательства по кредитному договору» - 17 (22 в 2018 году).

В секторе «МФО» граждан и организации интересовала деятельность по предоставлению займов - 84 обращения (77 в 2018 году). Чаще всего заявители обращались с вопросами по совершению действий, направленных на возврат задолженности по микрозаймам.

Главной проблематикой жалоб в секторе страхования стало неверное, по мнению обратившихся, применение КБМ при заключении договора ОСАГО, здесь зафиксировано 47 жалоб (45 жалоб в 2018).

Значительное снижение жалоб на работу кредитных кооперативов/жилищных накопительных кооперативов в 2019 году связано с уменьшением обращений по вопросам невозврата личных сбережений - с 37 в 2018 году до 24.

Жалобы в адрес Банка России централизованно рассматриваются Общероссийским центром по обработке обращений граждан в течение 30 дней, однако по факту этот срок сокращен до 3-5 дней.

2.4. Жилищно-коммунальные услуги и услуги долевого строительства жилья

Сфера жилищно-коммунальных услуг по-прежнему лидирует по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг. В 2019 году поступило 241 обращение, в связи с нарушениями в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, из них 15 обращений устного характера, что составляет 6,2% от общего количества жалоб (2018г. – 13,2%) (таблица 21, рис. 5)

Таблица № 22

	2017	2018	2019
Поступило жалоб всего	105	152	241
Из них устных обращений	31	20	15
Рассмотрено жалоб, всего	97	142	243

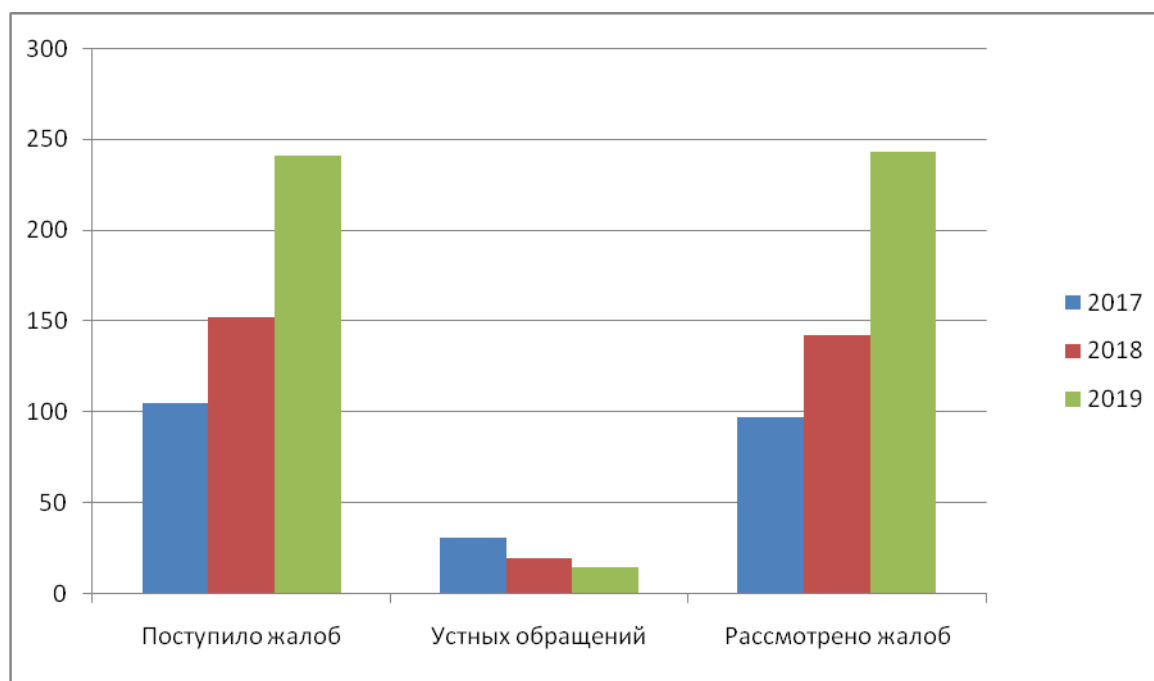


Рис. 5. Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ

Рассмотрено 243 обращения (101% с учетом обращений, поступивших в 2018 году), из них по 152 (50,6%) даны разъяснения, 106 (43,9 %) – направлены по подведомственности, 5 обращений граждан стали основанием для проведения внеплановой проверки, 10 – для возбуждения административного дела и проведения административного расследования в отношении управляющих и ресурсоснабжающих компаний, ТСЖ в Новгородской области.

Количество обращений с жалобами на нарушения, подтвердившимися в ходе внеплановых проверок составило 4 (80 %), подтвердившимися в ходе административных расследований - 8 (80,0%).

Высокий удельный вес обращений, перенаправленных для рассмотрения в органы регионального жилищного надзора связан с тем, что граждане-потребители не владеют информацией о полномочиях Управления в данной сфере потребительских отношений, в частности, что контроль за деятельностью субъектов, осуществляющих управление многоквартирными домами, за соблюдением требований к содержанию и ремонту общего имущества собственников многоквартирных домов, начислению платы за жилищные и коммунальные услуги, контроль за соблюдением стандарта раскрытия информации являются предметом проверок должностных лиц органов регионального жилищного надзора.

Основными причинами, порождающими жалобы граждан, явились:

- непредставление Управляющими компаниями обязательной информации об оказываемых услугах и исполнителе услуг;
- доведение недостоверной информации о задолженности;
- несогласие с перерасчетом платы за коммунальные услуги, проведенным ресурсоснабжающими организациями за предыдущий период;
- начисления платы за установку и обслуживание домофона, лифта при отсутствии соответствующих решений общих собраний собственников жилых помещений в многоквартирном доме;
- ненадлежащее содержание общедомового имущества (отсутствие ремонтов в подъездах, протекание крыш, ненадлежащее оборудование контейнерных площадок, помойниц и т.п.);
- неудовлетворительное качество питьевой воды.

В ходе внеплановых проверок должностными лицами Управления были выявлены нарушения:

1. Управляющие и обслуживающие организации нарушают права потребителей, собственников многоквартирных домов, на получение от исполнителя своевременных сведений о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги; на получение от исполнителя информации, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, а также на получение необходимой информации за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных объемах учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды.

Пример:

Так при проведении внепланового мероприятия по контролю в отношении Жилищно-строительного кооператива № 35 (далее – ЖСК № 35) было установлено, что многоквартирный жилой дом № 14/12 по пр. Мира, г. В.Новгорода, находится в управлении ЖСК – 35.

В соответствии с п.2 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354 (далее-Правила), «Исполнителем» является юридическое независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель.

Деятельность между исполнителем коммунальных услуг и потребителем регулируется главой 39 Гражданского кодекса (далее – ГК РФ), Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), в части, не урегулированной ГК РФ, «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 (далее – Правила № 354).

В соответствии с требованиями жилищного законодательства (п.149 Правил), исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами.

В этой связи, в понимании Закона РФ «О защите прав потребителей», Жилищного кодекса Российской Федерации, Правил № 354, ЖСК-35» является исполнителем и субъектом ответственности, предусмотренной законодательством.

В нарушение пп. «е» п.69 Правил № 354, в квитанциях (извещениях) на оплату ЖКУ за период август, сентябрь, октябрь 2018 года, ЖСК № 35 не указан общий объем каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленный в многоквартирном доме за расчетный период, показания коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленный во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме. Из объяснений ЖСК № 35 следовало: *«информация о показаниях общедомовых приборов учета будет представлена в квитанциях за ноябрь по оплате жску собственникам квартир (до этого устранялись неполадки в бухгалтерской программе, обеспечивающей заполнение квитанций по оплате жску)».*

Вместе с тем, согласно требований пп. «г» п. 33 Правил № 354, потребитель имеет право получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора; в соответствии с требованиями пп. «б» п.33 – получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги.

В соответствии с требованиями пп. «р» п.31 Правил № 354, Исполнитель обязан «предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесичных объемах учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды».

Правовые отношения, одной из сторон в которых выступает гражданин-потребитель, действующий для своих личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой стороной является исполнитель, подлежат регулированию Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Объем и порядок доведения до потребителей информации о правилах предоставления услуг, их стоимости, установлен императивными требованиями ст.ст. 8-11 Закона № 2300-1.

Одновременно положениями ст. 12 Закона № 2300-1 установлена ответственность исполнителя услуг за нарушения прав потребителей на информацию, в соответствии с которыми порядок наступления такой ответственности установлен корреспондирующими положениями ст. 14, п.п. 1-4 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1.

В соответствии с положениями ч. 1 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации образует состав административно наказуемого деяния.

Таким образом, в нарушение требований статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», пп. «б», пп «г» п.33, пп. «р» п. 31, пп. «е» п.69 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354, управляющая организация ЖСК № 35 на обращения потребителя: вх. № 181 от 16.11.2018г. (ответ дан 27.11.2018 г. исх. № 270); вх. № 208 от 26.12.2018г. (ответ дан 31.01.2019г. исх. № 26):

- не предоставила потребителю своевременно, в течение 3-х рабочих дней со дня получения от нее заявлений необходимую и достоверную информацию за запрашиваемые Дудко Л.Л. о количестве потребленных ресурсов за расчетные периоды август, сентябрь и октябрь 2018 года, тем самым нарушило своевременное (в течение трех рабочих дней) и необходимое право потребителя на информацию;

- не предоставила потребителю сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги (по нормативу, а не по показаниям общедомовых приборов учета);

- в квитанциях (извещениях) на оплату ЖКУ за период август, сентябрь, октябрь 2018 года, ЖСК № 35 не предоставила информацию для потребителя об общем объеме каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленного в многоквартирный дом за расчетный период, показания коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленный во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме.

За указанные нарушения ЖСК № 35 было привлечено к административной ответственности в виде штрафа, выдано Предписание об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Всего в ходе проверок и административных расследований было выявлено 25 нарушений (2018г. - 34), составлен 21 протокол об административных правонарушениях (2018г. - 18), в том числе по результатам административных расследований 12 протоколов.

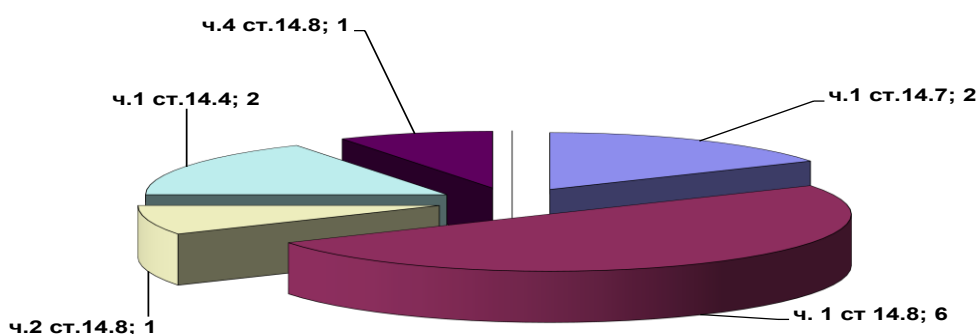


Рис. 6. Структура правонарушений в сфере ЖКХ в 2019 году по статьям КоАП РФ

По итогам рассмотрения административных дел по результатам проведенных мероприятий по надзору за нарушения прав потребителей в сфере ЖКУ вынесено 12 постановлений (2018г. - 17), в том числе по статьям КоАП РФ:

- ч.1 ст.14.ч.7 «Обман потребителей» - 2 (2018г. - 1);
- ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы» - 6 (в 2018г. - 3);
- ч.2 ст.14.8 «Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя» - 1 (в 2018г. - 2);
- ч.1 ст.14.4 «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила выполнения работ либо оказания населению услуг» - 2 (в 2018г. - 6);
- ч.4 ст. 14.8 «Не исполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг)» - 1 (2018г. - 4)
Наложено штрафов на сумму – 84,0 тыс. руб. (в 2018г. – 198,0 тыс. руб.).

Пример

При проведении внеплановой проверки в отношении ТСЖ «Кочетова – 37» по жалобе потребителей было установлено следующее.

В соответствии с п.2 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354 (далее - Правила), «Исполнителем» является юридическое независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющий потребителю коммунальные услуги.

В соответствии с требованиями жилищного законодательства (п.149 Правил), исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами.

В этой связи, в понимании Закона РФ «О защите прав потребителей», Жилищного кодекса Российской Федерации, Правил № 354, ТСЖ «Кочетова 37» является исполнителем и субъектом ответственности, предусмотренной законодательством.

Как следует из представленных материалов, согласно протокола № 1 от 22.01.2015 г. собственниками помещений принято решение об утверждении платы за содержание жилого помещения в размере 21 руб. за 1 кв. м.

В соответствии с протоколом общего собрания собственников помещений от 29.06.2017 года принято решение об утверждении с 01.07.2017 года платы за содержание жилого помещения в размере 26 руб. за 1 кв.м., утверждена смета доходов и расходов на 2017 год. Представлена смета доходов и расходов с 01.07.2017г., согласно которой в плату за содержание жилого помещения входит плата за сбор, вывоз и захоронение твердых и крупногабаритных отходов в размере 1,23 руб. за 1 кв.м. Согласно протокола № 1 общего собрания собственников помещений от 25.05.2018 принято решение об утверждении на 2018 год сметы доходов и расходов.

ТСЖ «Кочетова 37» представлена смета доходов и расходов на 2018 год (с 01.06.2018 по 30.06.2019г.). Тогда как, заявителями приложена смета с 01.01.2018 по 31.12.2018. В данных сметах отсутствует плата за сбор, вывоз и захоронение твердых и крупногабаритных отходов. Представлен протокол общего собрания собственников помещений от 26.11.2018. Согласно данному протоколу большинство проголосовало против уменьшения платы за содержание жилого помещения до 23 руб. и вынесения на заочное голосование. Кроме того, смета доходов и расходов утверждена с 01.07.2017 с платой равной 26 руб. за 1 кв.м. с услугами за сбор, вывоз и захоронение твердых и крупногабаритных отходов.

25.05.2018 г. принято решение об утверждении на 2018 год сметы доходов и расходов без отдельного утверждения платы за содержание жилого помещения и четкой даты начала действия утвержденной платы (сметы). Тогда как, утвержденная 25.05.2018 г. смета может быть применена только после истечения срока действия предыдущей сметы доходов и расходов, т.е. с 01.07.2018 г.

Согласно платежных документов по оплате за жилищно-коммунальные услуги за период с января 2018 года по декабрь 2018года: плата за содержание жилого помещения с января 2018 года по апрель 2018 года, с июня 2018 года по декабрь 2018 года начислена в размере 26 руб. за 1 кв. м., в платежном документе за май 2018 года произведено начисление данной платы в размере 24,48 руб. за 1 кв. м., т.е. за вычетом 1,52 руб. за 1 кв.м.

Представлена смета доходов и расходов с 01.07.2017 г., согласно которой в плату за содержание жилого помещения входит плата за сбор, вывоз и захоронение твердых и крупногабаритных отходов в размере 1,23 руб. за 1 кв.м. Таким образом, с 01.05.2018 г. по 30.06.2018 г. плата за

содержание жилого помещения должна быть снижена на 1,23 руб. за 1 кв.м. То есть 1,23 руб. за 1 кв.м. * 2 мес. (май, июнь) = 2,46 руб. за 1 кв.м. Однако, ТСЖ «Кочетова 37» произведено снижение платы за содержание жилого помещения в платежном документе за май 2018 года на сумму 1,52 руб. за 1 кв.м.

С учетом изложенного, ТСЖ «Кочетова 37» не произведен возврат собственникам помещений и членам ТСЖ платы за июнь 2018 года в связи с исключением из платы за содержание жилого помещения платы за услуги по сбору, вывозу, утилизации (захоронению) твердых коммунальных отходов в размере 0,94 руб. за 1 кв. м. (2,46 руб. – 1,52 руб. = 0,94 руб.), где:

- 2,46 руб. за 1 кв. м. – это сумма 2-х месяцев май и июнь, которая должна была быть исключена из квитанции;
- 1,52 руб. за 1 кв.м. – сумма произведенной корректировки платы за содержание жилого помещения, отраженная в квитанции за май 2018 года;
- 0,94 руб. за 1 кв. м. – сумма возврата денежных средств за июнь 2018 года.

Указанные обстоятельства указывают на противоправные действия со стороны ТСЖ «Кочетова 37» и образуют объективную сторону административного правонарушения, предусмотренную статьей 14.7 ч.1 КоАП РФ, а именно «обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей». Под обсчетом понимается взимание с потребителя большей суммы, чем обусловлено ценой товара (работы, услуги), либо утаивание (невозврат) излишней денежной суммы, полученной от потребителя, т.е. передача ему только части этой суммы.

Таким образом, проведение ТСЖ «Кочетова 37» корректировки платы за содержание жилых помещений в связи с исключением платы за услуги по сбору, вывозу, утилизации (захоронению) твердых коммунальных отходов в квитанциях собственников за период с 01.05.2018 по 30.06.2018 года в сумме 1,52 руб. за 1 кв.м. вместо 2,46 руб. за 1 кв.м. (-0,94 руб. за 1 кв.м.) повлекло за собой факт обмана потребителей, а именно собственников помещений и членов ТСЖ, путем обсчета, в связи с чем произошло необоснованное завышение платы за жилое помещение.

За указанные нарушения ТСЖ «Кочетова-37» привлечено к административной ответственности по ст. 14.7 ч.1 КоАП РФ, выдано Предписание.

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 период 2019 года Управлением, в сфере ЖКХ, дано 12 заключений (2018г.-8), из них рассмотрено 7, удовлетворено в 100% случаях. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 22,9 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 1,5 тыс. рублей.

В 2019 году подано в суд два иска в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Пример

Территориальным отделом Управления в Боровичском районе подано исковое заявление в защиту прав неопределенного круга потребителей к Администрации Боровичского муниципального района о признании незаконным бездействие, выразившееся в невыполнении обязательных требований Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а именно в уклонении от предоставления потребителям выбора способа оплаты услуги за социальный найм муниципального жилого помещения без дополнительной комиссии банка. Основанием для подачи искового заявления послужило обращение жителя г.Боровичи в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе (вх. № 35 от 15.10.2018г.) с жалобой на взимание банком комиссии при оплате услуги по социальному найму муниципального жилого помещения у Администрации Боровичского муниципального района с января 2018 года. По результату рассмотрения данного обращения установлено, что 25.04.2018г. Администрация Боровичского муниципального района заключила с Публичным Акционерным Обществом «Сбербанк России» договор № 55-8629-18-70 19703 об информационно-технологическом взаимодействии по операциям перевода денежных средств физических лиц. В соответствии с условиями данного договора, п.4.6 Банк осуществляет перевод денежных средств Плательщиков в пользу Клиента, в соответствии с принятым порядком расчетов со взиманием комиссии с Плательщиков.

Администрация Боровичского муниципального района, предоставляя потребителям муниципальное жилое помещение, оказывает услугу по предоставлению социального найма, является исполнителем данной услуги. Наниматели муниципального жилого помещения оплачивают данную услугу в соответствии с установленными правилами оплаты как любую другую услугу.

В соответствии с п. 4 ст. 16.1 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. (далее - Закон РФ 2300-1) При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

В соответствии со ст.37 Закона РФ № 2300-1 в отношении оплаты оказанной услуги:

- *Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ;*

- *При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится по указанию продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), ведущему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или другими нормативными правовыми актами РФ...*

В соответствии с п.3 ст.16.1 Закона РФ № 2300-1 при оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

Таким образом, исполнитель (Администрация Боровичского муниципального района) обязана предоставить хотя бы один способ оплаты услуги без дополнительной комиссии. Согласно, положений Закона РФ № 2300-1 о том, что обязательство потребителя перед исполнителем считается исполненным в размере внесенных в кассу (**исполнителя, платежного агента, кредитной организации, банковского платежного агента**) денежных средств.

Администрация Боровичского муниципального района не предоставила потребителям право выбора способа оплаты услуги за найм муниципального жилья без дополнительной комиссии банка.

Решением суда в удовлетворении исковых требований Управлению было отказано в связи с исполнением требований в досудебном порядке.

Пример

Территориальным отделом Управления в Валдайском районе подано исковое заявление в защиту прав неопределенного круга потребителей к Обществу с Ограниченной Ответственностью «Водоканал» об обязанности ООО «Водоканал» прекратить противоправные действия по поставке питьевой воды ненадлежащего качества. Основанием для подачи иска явились факты нарушений требований действующего законодательства, выявленные территориальным отделом в ходе проведения плановой выездной проверки.

На основании распоряжения заместителя руководителя Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в период с 15.05.2019 г. по 13.06.2019 г. проведена плановая выездная проверка в отношении ООО «Водоканал».

В ходе проведения проверки установлено, что жителям Крестецкого района осуществляется подача питьевой воды, не отвечающей требованиям санитарных правил.

Так, согласно заключению эксперта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», к протоколу № 10820 от 20.05.19 г. проба воды из источника водоснабжения - артскважины № 12-70 (п. Крестцы, ул. Валдайская) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» (далее - СанПиН 2.1.4.1074-01) по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - $0,43 \pm 0,09$ мг/дм³**, при гигиеническом нормативе - не более $0,3$ мг/дм³.

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № Н-3-82 (п. Крестцы, ул. Соколова) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо $0,57 \pm 0,11$ мг/дм³**, при гигиеническом нормативе - не более $0,3$ мг/дм³ (протокол лабораторных испытаний № 10821 от 20.05.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/1-2019 г от 20.05.19 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 2531 (п. Крестцы, ул. Греськова) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным микробиологическим показателям, а именно: **обнаружены Общие колиформные бактерии**, при гигиеническом нормативе «отсутствие» (протокол лабораторных испытаний № 10825 от 20.05.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/2-2019 от 20.05.2019 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 2178 (Крестецкий район, д. Локоцко) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - $0,94 \pm 0,19$ мг/дм³** при гигиеническом нормативе – не более $0,3$ мг/дм³, **по показателю мутность - $4,6 \pm 0,5$ мг/дм³**, при гигиеническом нормативе - не более $1,5$ мг/дм³ (протокол лабораторных испытаний № 12266 от 04.06.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/6-2019 г от 20.05.19 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 2341 (Крестецкий район, д. Новое Рахино) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - $0,41 \pm 0,08$ мг/дм³**, при гигиеническом нормативе – не более $0,3$ мг/дм³, **по показателю цветность - $22,9 \pm 4,6$ градуса**, при гигиеническом нормативе - не более 20 градусов (протокол лабораторных испытаний № 12268 от 04.06.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/1-2019 г. от 20.05.19 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 18 21 (Крестецкий район, д. Ракушино) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - $0,47 \pm 0,09$ мг/дм³**, при гигиеническом

нормативе – не более 0,3 мг/дм³, **по показателю запах - 3 балла**, при гигиеническом нормативе - не более 2 баллов (протокол лабораторных испытаний № 12270 от 04.06.19 г, экспертное заключение № 07-53-20/297/5-2019 г. от 20.05.19 г).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 1336 (Крестецкий район, д. Ручьи) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - 0,64±0,13 мг/дм³**, при гигиеническом нормативе – не более 0,3 мг/дм³ (протокол лабораторных испытаний № 12276 от 04.06.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/4-2019 г от 20.05.19 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 2220 (Крестецкий район, д. Борок) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - 1,43±0,21 мг/дм³**, при гигиеническом нормативе – не более 0,3 мг/дм³, **по показателю мутность - 11,5 ±1,1 мг/дм³**, при гигиеническом нормативе - не более 1,5 мг/дм³, **по показателю цветность - 25,2±5,0 градуса**, при гигиеническом нормативе - не более 20 градусов (протокол лабораторных испытаний № 12276 от 04.06.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/3-2019 г от 20.05.19 г.).

Проба воды из источника водоснабжения – артскважины № 1784 (Крестецкий район, д. Усть-Волма) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 по исследованным санитарно-химическим показателям, а именно: **по показателю железо - 0,60±0,12 мг/дм³**, при гигиеническом нормативе – не более 0,3 мг/дм³, **по показателю запах - 3 балла**, при гигиеническом нормативе - не более 2 баллов (протокол лабораторных испытаний № 12269 от 04.06.19 г., экспертное заключение № 07-53-20/297/8-2019 г. от 20.05.19 г.).

Таким образом, ООО «Водоканал», осуществляя деятельность по водоснабжению жителей Крестецкого района холодной питьевой водой ненадлежащего качества, нарушает 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.

Решением суда иски требования Управления удовлетворены в полном объеме, суд обязал ООО «Водоканал» прекратить противоправные действия по поставке питьевой воды ненадлежащего качества в отношении неопределенного круга лиц, обеспечить в срок до 1 мая 2020 года подачу питьевой воды соответствующей требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества».

На территории региона в рамках заключенного соглашения осуществляется тесное 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. В связи с чем, за период 2019 года 125 обращений граждан были направлены в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, для принятия мер в пределах полномочий.

Наряду с этим, за период 2019 года органами государственного жилищного надзора в территориальные отделы Управления было направлено 32 обращения, а также материалы проверки, на основании которой проведена внеплановая документарная проверка в отношении ООО ТК «Новгородская». В результате проверки были выявлены нарушения обязательных требований «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 0.05.2011 № 354 (п.84). За указанные нарушения составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 статьи 14.4 КоАП РФ.

Пример

Так, по результатам рассмотрения материалов проверки, проведенной Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области в отношении Общества с Ограниченной Ответственностью «Экосервис» (далее - ОО «Экосервис»), по обращению потребителей, проживающих на территории Новгородской области:

- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Железнодорожная, д.32, кв. 41
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Строителей, д.11, кв.47, кв.43;
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Строителей, д.7а, кв.17;
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Т.Фрунзе, д.15;
- Солецкий район, д. Малое Заборовье, ул. Полевая, д.12

на нарушения требований жилищного законодательства при предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами,

С 01 июля 2018 года на территории Крестецкого муниципального района и с 1 августа 2018 года на территории Солецкого муниципального района в состав платы за коммунальные услуги включается услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами и отражается в платежном документе отдельной строкой.

Согласно части 4 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, газ, бытовой газ в баллонах твердое топливо при наличии печного отопления, плату за отведение сточных вод, обращение с твердыми коммунальными отходами.

Частью 20 статьи 12 Федерального закона от 29.06.2015 № 176-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» определено, что обязанность по внесению платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами наступает при наличии заключенного соглашения между органом исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации и региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами и утвержденного единого тарифа на услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, но не позднее 1 января 2019 года.

Согласно 24 абзацу пункта 1.1.1. постановления Департамента природных ресурсов и экологии Новгородской области от 07.11.2016 № 15 «Об утверждении территориальной схемы обращения с отходами, в том числе с твердыми коммунальными отходами» (с 13.07.2018 утр, силу) (далее - Постановление № 15) - региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее также – региональный оператор) – оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами - юридическое лицо, которое обязано заключить договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами с собственником твердых коммунальных отходов, которые образуются и места сбора которых находятся в зоне деятельности регионального оператора.

Территория Крестецкого муниципального района относится к 2-ой зоне деятельности регионального оператора (пункт 8.2 Постановления № 15), территория Солецкого муниципального района относится к 3-ей зоне деятельности регионального оператора (пункт 8.2 Постановления №15).

С 14.07.2018 действует постановление Министерства природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области от 06.07.2018 N 42 «Об утверждении территориальной схемы обращения с отходами, в том числе с твердыми коммунальными отходами» (пункт 8.2).

В настоящее время заключено Соглашение об осуществлении деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории Новгородской области (зоны деятельности 2 и 3) с региональным оператором Обществом с Ограниченной Ответственностью «Экосервис».

Постановлениями Комитета по тарифной политике Новгородской области от 31 мая 2018 года № 17 и № 17/1 установлены предельные единые тарифы на услугу регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами по зоне деятельности 2 - ООО «Экосервис» на 2018 год, предельные единые тарифы действуют с 01 июля 2018 года, по зоне деятельности 3 - с 01 августа 2018 года.

На основании вышеизложенного, с 01 июля 2018 года на территории Крестецкого муниципального района и соответственно с 01 августа 2018 года на территории Солецкого муниципального района, в состав платы за коммунальные услуги включается услуга по обращению с твердыми

коммунальными отходами и отражается в платежном документе отдельной строкой

Согласно части 2 статьи 155 ЖК Российской Федерации плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится на основании:

Платежных документов (в том числе платежных документов в электронной форме, размещенных в системе), предоставленных не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирного дома, либо решением общего собрания членов товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива.

Пунктом 67 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354) предусмотрено, что плата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов, предоставляемых потребителям не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов товарищества собственников жилья или кооператива (при предоставлении коммунальных услуг товариществом или кооперативом) не установлен иной срок предоставления платежных документов.

В соответствии с пунктом 69 Правил № 354 внесение платы за коммунальные услуги производится на основании направляемых потребителю платежных документов, в которых помимо иных сведений, должны содержаться указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида оплачиваемой коммунальной услуги, размер тарифов (цен) на каждый вид соответствующего коммунального ресурса, единицы измерения объемов (количества) коммунальных ресурсов, объем вида коммунальных услуг, предоставленных потребителю за расчетный период в жилом помещении, и размер платы за предоставленную коммунальную услугу. Сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием установленных этими правилами оснований: пользованием жилым помещением временно проживающими потребителями, предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность; временным отсутствием потребителя в занимаемом жилом помещении, не оборудованном приборами учета; уплатой исполнителем потребителю неустоек; иными основаниями, установленными в настоящих Правилах.

Счет на оплату коммунальных услуг должен направляться потребителю ежемесячно, что взаимосвязано с возникновением у потребителя обязанности также ежемесячно его оплачивать.

В платежных документах за ноябрь 2018 года, направленных потребителям жилых помещений № 43, № 47 в МКД № 11 по ул. Строителей в пос. Крестцы Новгородской области указаны сведения о перерасчете за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами за период с июля 2018 года по октябрь 2018 года в сумме 540 руб. 12 коп. и 1620 руб. 36 коп., но не содержат указание на то, что в связи с чем произведен данный перерасчет. Аналогичный перерасчет произведен также потребителю жилого помещения № 17 в МКД № 7а по ул. Строителей в пос. Крестцы Новгородской области;

В платежных документах за ноябрь, декабрь 2018 года, направленных потребителю жилого помещения № 2 в МКД № 15 по ул. Т.Фрунзе в пос. Крестцы Новгородской области указаны сведения о перерасчете за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами за период с июля 2018 года по октябрь 2018 года в сумме 1009 руб. 76 коп., но не содержат указание на то, что в связи с чем произведен данный перерасчет;

В платежном документе за ноябрь 2018 года, направленном потребителю жилого помещения № 41 в МКД № 32 по ул. Железнодорожная в пос. Крестцы Новгородской области указаны сведения о перерасчете за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами за период с июля 2018 года по октябрь 2018 года в сумме 540 руб. 12 коп., но не содержат указание на то, что в связи с чем произведен данный перерасчет;

В платежном документе за декабрь 2018 года, направленном потребителю жилого дома № 12 по ул. Полевая в д. Заборовье Солецкого района Новгородской области указаны сведения о перерасчете за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами за период с сентября 2018 года по ноябрь 2018 года в сумме 435 руб. 03 коп., но не содержат указание на то, что в связи с чем произведен данный перерасчет.

При этом, из установленных обстоятельств следует, что предусмотренных законодательством оснований для перерасчета платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами потребителям жилых помещений по адресам:

- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Железнодорожная, д.32, кв. 41
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Строителей, д.11, кв.47, кв.43;
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Строителей, д.7а, кв.17;
- Новгородская область, пос. Крестцы, ул. Т.Фрунзе, д.15;
- Солецкий район, д. Малое Заборовье, ул. Полевая, д.12 – не имелось, так как платежные документы потребителям не были направлены своевременно.

Таким образом, ООО «Экосервис» при расчете размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами

нарушило действующее жилищное законодательство в части начисления платы за коммунальные услуги, а именно: части 2 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации, пункта 67, пункта 69 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

За указанные нарушения требований действующего законодательства ООО «Экосервис» было привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ, по результатам рассмотрения вынесено предупреждение, также по окончании проверки юридическому лицу было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которое исполнено в установленные сроки.

Пример

Материалы проверки Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области послужили основанием для привлечения ресурсоснабжающей организации ООО «ТК Новгородская» к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ, в связи с нарушением требований жилищного законодательства, а именно порядка обязательного проведения проверки показаний индивидуального прибора учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях.

Так при проведении внеплановой документарной проверки в отношении ООО «ТК Новгородская» установлено следующее:

Порядок учета коммунальных услуг с использованием приборов учета, а также порядок определения размера платы за коммунальные услуги установлен Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05,2011 № 354 (далее Правила М 354).

Жилое помещение № 67 многоквартирного дома № 27 по ул. Гостинодворская в г. Старая Русса в Новгородской области (далее МКД) оборудовано индивидуальным прибором учета горячей воды с 18.08.2015 года.

По предоставленным пояснениям ООО «ТК Новгородская»: *«По жилому помещению №27 МКД показания потребителем не предоставлялись в связи с чем, за февраль, март, апрель 2018 года объем горячей воды рассчитан в соответствии с 59 Правил № 354 исходя из рассчитанного среднемесячного объема, а с мая 2018 года по 17 января 2019 года объем горячей воды рассчитан в соответствии с пунктом 42 Правил № 354 исходя из норматива потребления. Таким образом, потребителем жилого помещения №27 МКД показания индивидуального прибора учета горячей воды не предоставлялись в течение 12 месяцев подряд, а именно с февраля 2018 года по январь 2019 года».*

Подпунктом «ж» пункта 31 Правил № 354 установлено, что принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.) и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях.

Согласно подпунктам «а» и «б» пункта 82 Правил № 354 исполнитель обязан: проводить проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия; проводить проверки достоверности представленных потребителями сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учета и распределителей осуществляют потребители).

Вместе с тем, пунктом 84 Правил № 354 определено, что при непредставлении потребителем исполнителю показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в течение 6 месяцев подряд исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 6-месячного срока, иного срока установленного договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, обязан провести указанную в пункте 82 Правил № 354 проверку и снять показания прибора учета.

В нарушение пункта 84 Правил № 354, ООО «ТК Новгородская» не провело проверку, указанную в пункте 82 Правил № 354 и не сняло показания индивидуального прибора учета горячей воды по жилому помещению №27 МКД по истечении 6 месяцев подряд не предоставления потребителем показаний.

Действия ООО «ТК Новгородская» квалифицируются как нарушение установленных законодательством Российской Федерации требований при выполнении работ и оказании населению услуг.

За указанные нарушения виновное должностное лицо ООО «ТК Новгородская» было привлечено к административной ответственности в виде административного штрафа по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ в размере 3,0 тыс. рублей, также по результатам рассмотрения было выдано Представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которое исполнено в установленные сроки.

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, утвержденным Заместителем Председателя Правительства РФ Д.Н. Козаком 15 января 2016 года № ДК-П9-149, 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 2019 года по вопросам соблюдения законодательства в сфере ЖКХ было проведено 24 «горячих линий». Вопросы и связанные с ними проблемы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ были озвучены на совещаниях и рабочих группах в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области, а также на совещаниях в Администрациях муниципальных районов области: Маловишерского, Валдайского, Боровичского и Старорусского. Всего проведено 10 совещаний.

При информационной поддержке интернет агентства Великий Новгород.ru и трех местных телевизионных каналов (Новгородское областное телевидение, Вести. Великий Новгород, Триада, ТВ «53 Регион» (г. Чудово), Телеканал «Мста» г. Боровичи) было организовано 8 выступлений по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

За 2019 год специалистами Управления была организована работа выездных общественных приемных (17 мероприятий), в учебных заведениях города и области проведено 17 лекций, оформлены информационные стенды, распространено 24 памятки 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 100 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.

Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области.

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 2019 году специалистами Комитета было обследовано 14,9 млн. кв. м общей полезной площади жилых домов. В адрес Комитета поступило 4740 обращений, что на 12% больше чем в 2018 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 2019 году проведено 2407 мероприятий по государственному контролю в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. Выявлено 2290 правонарушений, в том числе 2159 нарушений обязательных требований законодательства и 131 нарушение невыполнения предписаний органов государственного контроля.

По результатам мероприятий выдано 4435 исполнительных документов, в том числе, выдано 276 предостережений о недопущении нарушений обязательных требований, составлено 2407 актов проверки, выдано юридическим и физическим лицам 932 предписания, вынесено 381 постановление и 439 протоколов об административных правонарушениях в отношении юридических, должностных и физических лиц. В соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) наложено административных штрафов на сумму 11,7 млн. руб.

В результате принятых мер 78% предписаний устранено в предписанные сроки.

Составлено и направлено по подведомственности в суд 6 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.

13 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.

10 протоколов составлено и направлено в суд на рассмотрение по статье 19.7 КоАП РФ за непредставление или несвоевременное представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, либо представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор) таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде.

Кроме того, ввиду выявленных нарушений предписанных сроков выполнения необходимых работ, были составлены и направлены на рассмотрение в суд 87 протокола по части 1 статьи 19.5. КоАП РФ, 29 протоколов по части 24 статьи 19.5. КоАП РФ и 5 протокол по части 24.1. статьи 19.5. КоАП РФ.

В отношении 1 должностного лица комитетом вынесено постановление о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа в общем размере равном 5000 руб. за совершение административного правонарушения предусмотренного частью 5 статьи 9.16. КоАП РФ - несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований о разработке и доведении до сведения собственников помещений в многоквартирных домах предложений о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирных домах. В отношении 1 должностного лица комитетом вынесено постановление о предупреждении за совершение административного правонарушения предусмотренного частью 5 статьи 9.16. КоАП РФ и 2 предупреждения в отношении юридического лица.

В 2019 году юридическими лицами оспорено в суде 54 предписания должностных лиц, из которых 3 предписания признаны незаконными и 51 предписания законными и обоснованными.

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 устранения нарушений.

В рамках предоставления государственной услуги по лицензированию за 2019 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 2019 года лицензии на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами имеют 159 лицензиатов.

Штатная численность Комитета области составляет 25 единиц, штат укомплектован на 100 % .

Численность работников, выполняющих только функции по контролю, составляет 17 единиц.

Средняя нагрузка на 1 сотрудника выполняющего функции по контролю составляет 279 обращений.

Услуги долевого строительства жилья

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.



Основным законом, регулирующим отношения сторон по долевому строительству, является Федеральный закон от 30.12.2004 N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее - Закон о долевом строительстве).

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

Согласно изменениям, внесенным в Закон о долевом строительстве, после 1 июля 2019 года застройщики должны будут перейти на работу по новым правилам, при которых они лишены прямого доступа к деньгам дольщиков. Деньги покупателей до окончания строительства хранятся на эскроу-счетах в банке-агенте. Дом при этом возводится на выданный банком кредит. Таким образом, новые дома, к строительству которых компании приступили недавно, строятся уже по новой схеме финансирования — с использованием эскроу-счетов.

В 2019 году в адрес Управления поступило 8 обращений граждан по вопросам долевого строительства жилья, из них одно устное обращение, поступившее в рамках работы «горячей линии» и семь письменных обращений от граждан, касающиеся вопросов ненадлежащего качества жилья, нарушения сроков сдачи жилья, содержания общего имущества жилого многоквартирного дома в период гарантийного срока (2018 г.-10 обращений, из них 4 устные и 6 письменные).

Все обращения, рассмотрены и по существу поставленных в них вопросов потребителям даны разъяснения, жалоба на действия ООО «Деловой Партнер», касающаяся общего имущества направлена для рассмотрения и принятия мер в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области.

В 2019 году по двум письменным обращениям граждан на ненадлежащее качество жилых помещений были проведены внеплановые документарные проверки в отношении застройщиков (2018г. - 3; 2017г. - 5 мероприятий).

Внеплановая проверка в отношении ООО «Деловой Партнер» была проведена на основании обращения потребителя на нарушение его прав при оказании услуг долевого строительства жилья, а именно: в процессе эксплуатации квартиры, в течение гарантийного срока, в квартире проявились следующие недостатки, влияющие на качество, функциональную пригодность и безопасность объекта: промерзание углов в квартире. Потребитель обратился в адрес застройщика, однако план устранения недостатков, представленный застройщиком не удовлетворил требования потребителя.

ООО «Деловой Партнер», согласно предъявленного потребителем договора долевого участия в строительстве многоквартирного жилого дома от 24.03.2019 года является застройщиком и оказывает услуги строительство жилых и нежилых зданий (код 41.20).

В ходе проверки ООО «Деловой Партнер» были представлены в адрес Управления результаты тепловизионного обследования квартиры потребителя, письмо в адрес ООО «Институт Новгородпроект» по вопросу разработки проектного решения утепления наружных стен в квартире потребителя; ответ ООО «Институт Новгородпроект» в адрес ООО «Деловой Партнер» с вариантами устранения недостатков в квартире потребителя по утеплению наружных стен, ответ ООО «Деловой Партнер» на повторный

мотивированный запрос Управления. Согласно, проведенного ООО «Деловой Партнер» тепловизионного обследования в квартире потребителя, были выявлены теплопотери в углу комнаты.

Согласно, статьи 7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее - ФЗ № 214) застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.

В случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора и (или) указанных в части 1 настоящей статьи обязательных требований, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- 2) соразмерного уменьшения цены договора;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков.

Застройщик обязан устранить выявленные недостатки (дефекты) в срок, согласованный застройщиком с участником долевого строительства.

Таким образом, действующее законодательство предусматривает обязательное согласование застройщиком с участником долевого строительства сроков устранения выявленных недостатков.

Согласно, ответа на повторный запрос Управления следует, что ООО «Деловой Партнер» был предложен перечень работ по устранению выявленных недостатков в квартире собственника, с которым потребитель был ознакомлен 20.02.2019 года.

Однако потребитель не согласился с предложенными работами, т.к. посчитал, что данные работы не устранят выявленные недостатки и отказался от предложенных работ, о чем имеется запись в перечне работ, предложенном и разработанном ООО «Институт Новгородпроект».

В ходе проверки ООО «Деловой Партнер» представлены документы, пояснения, свидетельствующие о согласовании, то есть достижении предварительной договоренности по срокам и перечню выполнения работ. Таким образом, в действиях ООО «Деловой Партнер» нарушений не выявлено.

Внеплановая проверка проведена в отношении Закрытого Акционерного общества «Проектстрой» (далее - ЗАО «Проектстрой») была проведена по обращению потребителя на нарушение ее прав при заключении договора участия в долевом строительстве многоквартирного панельного

девятиэтажного жилого дома, позиция 32 по адресу: Новгородская область, г.В.Новгород, ул. Ворошилова, д.14, в период гарантийного срока.

При рассмотрении обращения потребителя было установлено, что между ЗАО «Проектстрой» (далее-Застройщик) и потребителем был заключен договор № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года участия в долевом строительстве многоквартирного панельного девятиэтажного жилого дома, позиция 32 по адресу: Новгородская область, г.В.Новгород, ул. Ворошилова, д.14, в течение гарантийного срока потребителем установлено, что согласно Приложению № 1 договора № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года, заключенного с Застройщиком указано, что отделка комнаты и коридора предусматривает улучшенную штукатурку. Затирку «Ветонитом» и затем оклейку обоями стен, по факту установлено, что обои наклеены на бетонную стену (на которую не нанесена штукатурка, затирка), что существенно снижает качество объекта долевого строительства и нарушает условия договора. Потребитель обращалась в адрес Застройщика с претензиями. В ответ на претензию Застройщик сообщил, *«что все условия договора выполнены в полном объеме, что выполнение улучшенной штукатурки, затирки предусмотрено только в местах сопряжения внутренних - наружных стеновых панелей, учитывая что остальные поверхности стеновых панелей соответствуют категории А4»*. Однако потребитель не согласилась с ответом Застройщика и обратилась за защитой своих прав в Управление с просьбой провести проверку в отношении ЗАО «Проектстрой».

В ходе проведения проверки был проведен правовой анализ условий договоров типовой формы договора участия в долевом строительстве, предлагаемой к заключению гражданам и заключенной с потребителем Дементьевой Л.Ф. № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года на предмет их соответствия действующему законодательству и выявления в договорах условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами, Российской Федерации в области защиты прав потребителей, было установлено, что договоры содержат условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

Согласно п.2.5 Договора, заключенного с потребителем № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года, «В процессе строительства Объекта долевого строительства возможны изменения параметров помещений и площадей, входящих в его состав, но не более 5 % процентов от общей площади, указанной в договоре. Площадь отдельных комнат, кухни и других помещений может быть уменьшена или увеличена за счет, соответственно увеличения или уменьшения других помещений Объекта долевого строительства, а также фактическая площадь лоджий/балконов, могут отличаться от проектных площадей, указанных в п.1.2 настоящего Договора, в результате возникновения неизбежной погрешности при проведении строительно-монтажных работ. Такие отклонения считаются Сторонами допустимыми (т.е. не являются нарушением требований о качестве Объекта долевого строительства и существенным изменением его

размеров). Если в результате проведения замеров в установленном порядке для объекта кадастрового учета фактическая площадь Объекта долевого строительства будет отклоняться от общей проектной площади, указанной в п.1.2 настоящего Договора, в сторону уменьшения или увеличения не более чем 3 (Три) %, изменение Цены Договора не производится. Изменение Цены Договора не производится в случае отклонения площадей балконов и/или лоджий по данным кадастрового учета от соответствующей площади указанной в п.1.2 настоящего Договора. При отклонении площади Объекта долевого строительства от проектной на величину более 3 % в сторону уменьшения Застройщик возвращает Участнику долевого строительства излишне внесенную сумму в течении одного месяца с момента подписания передаточного акта на Объект долевого строительства. При отклонении площади Объекта долевого строительства от проектной на величину 3% в сторону увеличения, Участник долевого строительства обязан внести дополнительные денежные средства до даты подписания Передаточного акта на Объект долевого строительства, либо в иные сроки, согласованные с Застройщиком».

Указанные выше условия договора (п.2.5), согласно которым Застройщик наделяет себя правом в одностороннем порядке изменять существенные условия договора (площадь, цену): увеличивать или уменьшать площадь квартиры, стоимость квартиры; не производить перерасчет стоимости в случае уменьшения площади до 3% противоречат нормам ст.310 ГК РФ, согласно которым одностороннее изменение условий обязательства не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом; противоречат нормам ст.450 ГК РФ, в соответствии с которыми договор может быть изменен только по решению суда.

Кроме, того условие договора в части возврата Участнику долевого строительства излишне внесенной суммы в течении одного месяца с момента подписания передаточного акта на Объект долевого строительства противоречит требованиям п. 1 статьи 31 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», согласно которому 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, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно п.3.1.2 Договоров «Уступка Участником прав требований по настоящему Договору допускается только с одновременным переводом долга на нового Участника долевого строительства в порядке, установленном Гражданским Кодексом РФ и с письменного согласия Застройщика. Замена Участника долевого строительства в договоре считается состоявшейся с момента государственной регистрации

уступки прав по договору в органе, регистрирующем права на недвижимость. Все действия для совершения регистрации замены Участника долевого строительства производятся за счет Участника долевого строительства (или лица, принимающего права и обязанности Участника долевого строительства). При этом Застройщику предоставляется соглашение об уступке (оригинал или нотариально заверенная копия) с отметкой о его государственной регистрации не позднее 3 (трех) дней с даты его государственной регистрации». Данное условие Договоров ущемляет права потребителей.

Согласно части 1 статьи 11 Закона № 214-ФЗ уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается только после уплаты им цены договора или одновременно с переводом долга на нового участника долевого строительства в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации. Уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается с момента государственной регистрации договора до момента подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства (часть 2 статьи 11 Закона № 214 - ФЗ). В определении Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 24.03.2010 № ВАС-2932/2010 по делу № А40-16350/2009 изложен правовой вывод о том, что из положений статьи 11 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости» следует, что уступка участником долевого строительства прав требований по договору не требует согласия иных участников данного договора. Согласно пункту 1 статьи 382 Гражданского кодекса Российской Федерации право (требование), принадлежащее на основании обязательства кредитору, может быть передано им другому лицу по сделке (уступка требования) или может перейти к другому лицу на основании закона. Для перехода к другому лицу прав кредитора не требуется согласие должника, если иное не предусмотрено законом или договором (пункт 2 статьи 382 Гражданского кодекса Российской Федерации). На основании статьи 391 Гражданского кодекса Российской Федерации перевод долга на другое лицо допускается лишь с согласия кредитора, поскольку личность должника имеет для кредитора существенное значение.

Из анализа вышеприведенных норм права следует, что законом установлено два случая уступки участником долевого строительства прав требований по договору, обуславливающих возникновение различных обязательств для сторон. Участник долевого строительства после уплаты им цены договора вправе без согласия застройщика переуступить права по договору долевого участия третьим лицам. В случае частичного исполнения договора, участник долевого строительства вправе переуступить права по договору долевого участия третьим лицам, одновременно с переводом долга на нового участника долевого строительства в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации и с получением

соответствующего согласия застройщика. Между тем, из буквального прочтения п. 3.1.2 типовой формы договора и заключенного договора с конкретным потребителем, следует, что *Застройщик в условиях данного договора не предусмотрело указанного разграничения, а императивно установило обязанность участника долевого строительства получить письменное согласие застройщика на уступку права требования только после уплаты участником в полном объеме обусловленной договора цены. С учетом изложенного, данное условие договора в части получения согласия застройщика на уступку права требования при полной оплате цены договора ущемляет права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом.*

Согласно п. 3.3 Договоров «Стороны договорились, что если Застройщик вводит многоквартирный жилой дом в эксплуатацию до срока, установленного настоящим Договором, Участник долевого строительства обязуется внести всю сумму, предусмотренную Договором, до ввода жилого дома в эксплуатацию. Информирование Участника долевого строительства о досрочном вводе жилого дома в эксплуатацию производится на официальном сайте ЗАО «Проектстрой» www.proektstroy.nov.ru/. Данное условие договоров в части информирования участника долевого строительства через сайт не соответствует требованиям части 4 статьи 8 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее - ФЗ № 214), согласно которой застройщик не менее чем за месяц до наступления установленного договором срока передачи объекта долевого строительства или в случае, если договором предусмотрен срок начала передачи и принятия объекта долевого строительства, не менее чем за четырнадцать рабочих дней до наступления срока начала передачи и принятия обязан направить участнику долевого строительства сообщение о завершении строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости в соответствии с договором и о готовности объекта долевого строительства к передаче, а также предупредить участника долевого строительства о необходимости принятия объекта долевого строительства и о последствиях бездействия участника долевого строительства, предусмотренных частью 6 настоящей статьи. Сообщение должно быть направлено по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по указанному участником долевого строительства почтовому адресу или вручено участнику долевого строительства лично под расписку. При этом срок начала передачи и принятия объекта долевого строительства не может быть установлен ранее, чем за четырнадцать дней и позднее чем за один месяц до установленного договором срока передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства. Участник долевого строительства, получивший сообщение застройщика о завершении строительства (создания) многоквартирного дома

и (или) иного объекта недвижимости в соответствии с договором и о готовности объекта долевого строительства к передаче, обязан приступить к его принятию в предусмотренный договором срок или, если такой срок не установлен, в течение семи рабочих дней со дня получения указанного сообщения.

Соглашение об изменении условий договора должно быть заключено в той же форме, что и договор участия в долевом строительстве, то есть в письменной форме (ч. 1 ст. 452, ст. 820 ГК РФ).

Согласно п. 7.2 Договоров «В случае нарушения Застройщиком срока передачи Объекта долевого строительства в установленный настоящим Договором срок, при наличии прямой вины Застройщика, Застройщик уплачивает Участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере, предусмотренном Законом № 214-ФЗ. Обязанность Застройщика по оплате неустойки (пени) наступает не ранее предъявления Участником долевого строительства соответствующего требования о ее взыскании». Данное условие договоров противоречит требованиям части 2 статьи 6 ФЗ № 214, согласно которой в случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки. Если участником долевого строительства является гражданин, предусмотренная настоящей частью неустойка (пени) уплачивается застройщиком в двойном размере.

Согласно, статьи 10 ФЗ № 214, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору сторона, не исполнившая своих обязательств или ненадлежаще исполнившая свои обязательства, обязана уплатить другой стороне предусмотренные настоящим Федеральным законом и указанным договором неустойки (штрафы, пени) и возместить в полном объеме причиненные убытки сверх неустойки.

Согласно, п.5 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

Согласно п. 9.5 Договоров, «Участник долевого строительства не возражает против изменения класса энергоэффективности жилого дома. В этом случае заключения Дополнительного соглашения с Участником долевого строительства не требуется». Данное условие договоров не соответствует требованиям действующего законодательства.

Согласно, статье 11 ФЗ № 261 от 23.11.2009 N 261-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Здания, строения, сооружения, за исключением указанных в части 5 настоящей статьи зданий, строений, сооружений, должны соответствовать требованиям энергетической эффективности, установленным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с правилами, утвержденными Правительством Российской Федерации. Правительство Российской Федерации вправе установить в указанных правилах первоочередные требования энергетической эффективности.

В составе требований энергетической эффективности зданий, строений, сооружений должны быть определены требования, которым здание, строение, сооружение должны соответствовать при вводе в эксплуатацию и в процессе эксплуатации, с указанием лиц, обеспечивающих выполнение таких требований (застройщика, собственника здания, строения, сооружения), а также сроки, в течение которых выполнение таких требований должно быть обеспечено. При этом срок, в течение которого выполнение таких требований должно быть обеспечено застройщиком, должен составлять не менее чем пять лет с момента ввода в эксплуатацию здания, строения, сооружения.

Требования энергетической эффективности зданий, строений, сооружений подлежат пересмотру не реже чем один раз в пять лет в целях повышения энергетической эффективности зданий, строений, сооружений.

Застройщики обязаны обеспечить соответствие зданий, строений, сооружений требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности их приборами учета используемых энергетических ресурсов путем выбора оптимальных архитектурных, функционально-технологических, конструктивных и инженерно-технических решений и их надлежащей реализации при осуществлении строительства, реконструкции, капитального ремонта.

Собственники зданий, строений, сооружений, собственники помещений в многоквартирных домах обязаны обеспечивать соответствие зданий, строений, сооружений, многоквартирных домов установленным требованиям энергетической эффективности и требованиям их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов (за исключением требований, обеспечение выполнения которых в соответствии с настоящим Федеральным законом возложено на других лиц) в течение всего срока их службы путем организации их надлежащей эксплуатации и своевременного устранения выявленных несоответствий.

В случае выявления факта несоответствия здания, строения, сооружения или их отдельных элементов, их конструкций требованиям энергетической эффективности и (или) требованиям их оснащенности

приборами учета используемых энергетических ресурсов, возникшего вследствие несоблюдения застройщиком данных требований, собственник здания, строения или сооружения, собственники помещений в многоквартирном доме вправе требовать по своему выбору от застройщика безвозмездного устранения в разумный срок выявленного несоответствия или возмещения произведенных ими расходов на устранение выявленного несоответствия. Такое требование может быть предъявлено застройщику в случае выявления указанного факта несоответствия в период, в течение которого согласно требованиям энергетической эффективности их соблюдение должно быть обеспечено при проектировании, строительстве, реконструкции, капитальном ремонте здания, строения, сооружения.

Таким образом, действующим законодательством не предусмотрены случаи одностороннего изменения Застройщиком класса энергоэффективности жилого дома.

Потребителем был заключен договор участия в долевом строительстве № 212/32-Д/2018 с ЗАО «Проектстрой» в лице финансового директора Апрышкина М.И., согласно Приложению № 1 договора № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года, заключенного с Застройщиком «Ведомость отделки объекта долевого строительства» указано: *жилые комнаты, коридор – отделка стены «Улучшенная штукатурка, затирка «Ветонитом», оклейка обоями».* Согласно, обращения потребителя (вход. №194 от 13.02.2019) обои в жилых комнатах и в коридоре наклеены на голую стену, а также, согласно информации ЗАО «Проектстрой», предъявленной в адрес Управления в рамках внеплановой документарной проверки (вход. № 53-1564-2019) следует, что «отделка производится в соответствии с рабочей документацией, являющейся неотъемлемой частью проектной документации, прошедшей экспертизу. Согласно разделу рабочей документации – ведомость отделки помещения площадь оклейки стен обоями в жилых комнатах, коридорах по всему многоквартирному дому составляет 19535,0 кв. м. в то время как улучшенная штукатурка 6.00 кв. м. (0.3 % от общей площади), затирка «ветонитом» 2930,0 кв.м. (15 % от общей площади). *Как видно, площадь затирки и улучшенной штукатурки незначительна, так как отделяются только места стыковки стеновых панелей и панелей перекрытия жилых комнат, коридоров, а не всей стены, как заявляет потребитель».*

Исходя из вышеизложенного при заключении договора участия в долевом строительстве № 212/32-Д/2018 от 17.05.2018 года с потребителем Дементьевой Л.Ф. Застройщиком до сведения потребителя была доведена недостоверная информация об оказываемых услугах, а именно об отделке стен жилых комнат и коридора, обеспечивающая возможность правильного выбора оказываемой услуги, что является нарушением статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года №2300-1 (далее - Закон «О защите прав потребителей»).

Законом «О защите прав потребителей» регулируются отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяется механизм реализации этих прав.

В статье 1 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с положениями статьи 8 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);

Указанная в пункте 1 статьи 8 Закона «О защите прав потребителей» 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.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно, статьи 7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее - ФЗ № 214) застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.

В случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора и (или) указанных в части 1 настоящей статьи обязательных требований, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования,

участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- 2) соразмерного уменьшения цены договора;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков.

Застройщик обязан устранить выявленные недостатки (дефекты) в срок, согласованный застройщиком с участником долевого строительства.

Несмотря на то, что согласно ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключение договора и могут заключать договор как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами, а понуждение к заключению договора не допускается, любой договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом или иными правовыми актами, как того требует ст. 422 ГК РФ.

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

Пункт 5 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей» 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 «О защите прав потребителей» 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.

По окончании внеплановой документальной проверки в отношении ЗАО «Проектстрой» составлены протоколы об административных правонарушениях: по ст.14.8 ч.1 КоАП РФ «Нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о

режиме их работы» и по ст.14.8 ч.2 КоАП РФ «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей».

Общая сумма наложенных штрафов в отношении юридического лица составила 15,0 тыс. рублей,

ЗАО «Проектстрой», не согласившись с принятым Управлением решением обжаловало постановления Управления по делам об административных правонарушениях по ч.1 и ч.2 ст.14.8 КоАП РФ в Арбитражном суде Новгородской области. Решениями Арбитражного суда Новгородской области постановление об административном правонарушении по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ оставлено в силе, в постановлении по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ п.2.5 Договора отменен Арбитражным судом Новгородской области, в остальной же части действия Управления признаны законными.

По результатам проверки ЗАО «Проектстрой» было выдано предписание об устранении выявленных, которое исполнено в установленные сроки.

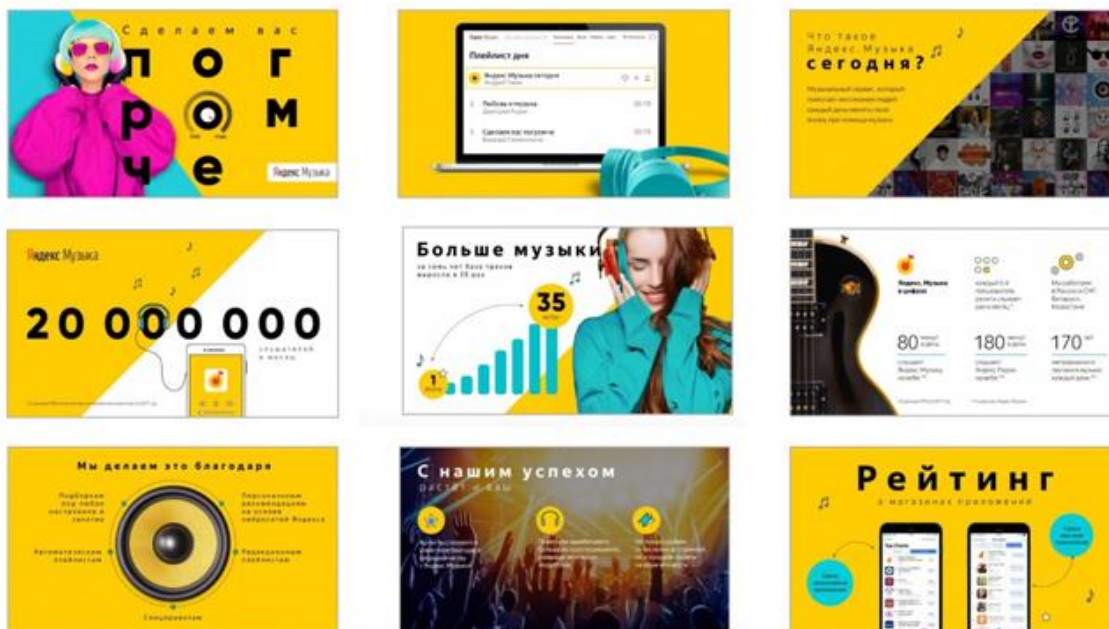
В 2019 году специалисты отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг Управления, а также его территориальных отделов в порядке ст.47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей приняли участие в гражданско-правовой защите потребителей услуг долевого строительства жилья в 5 судебных заседаниях, которые были удовлетворены в пользу потребителей, потребителям присуждено денежных средств почти 2 млн. 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.

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.



Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в пределах установленных полномочий осуществляет надзор за соблюдением обязательных требований законодательства «О защите прав потребителей» при предоставлении услуг связи.

В 2019 году в сфере оказания услуг связи проведены 8 внеплановых проверок в отношении ПАО «Ростелеком», ПАО «Мегафон», ПАО «Вымпелком» ООО «Т2 Мобайл», ПАО «МТС» (2018г. - 11).

В ходе проведенных проверок было выявлено 13 нарушений (2018г. - 26) при предоставлении услуг связи.

В общем числе нарушений не соблюдение Закона «О защите прав потребителей» составило 61,6% (2018г. - 53,9%), в том числе по статьям: статьи 8-10, 12 – 46,2% (2018г. - 46,1 %), статья 16 – 15,4% (2018г. - 7,8%). Нарушения иных нормативных актов Российской Федерации, в том числе Правил оказания различных видов связи составило 38,4% (2018г. - 46,1%).

Справка. В ходе проведения внеплановой документарной проверки в отношении ПАО «МТС» выявлены правонарушения:

Как следует из обращения потребителя, потребителю в одностороннем порядке оператор связи сменил тарифный план.

При смене оператором связи тарифного плана произошло изменение не только действующих тарифов, ценовых условий, но и изменение существенных условий договора, а именно системы оплаты услуг телефонной связи.

Пунктом 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (далее Правила №1342) изменение договора осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

Согласно п.3.2. неотъемлемой частью Договора является выбранный Тарифный план, Технические требования и значения показателей качества оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, перечень лицензий Оператора, а также условия оферт, принятых Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором.

Из анализа Договора следует, что оператором связи не предусмотрены конкретные конклюдентные действия, совершая которые, абонент выражает согласие или несогласие с изменением условий договора.

Ввиду того, что оператором связи внесены изменения в части системы оплаты связи, в соответствии с пунктом 17.2 Условий и п.47 Правил оказания услуг телефонной связи изменение договора должно было быть оформлено в письменной форме, так как оператором связи не предусмотрены конкретные конклюдентные действия, совершая которые абонент выражает согласие или несогласие с изменением условий договора.

Согласно п.1 ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором.

Согласно п.1 ст.28 Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 г.№126-ФЗ п.29 Правил №1342 тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Вместе с тем изменение тарифного плана с одного на и другой повлекло изменение системы оплаты услуг телефонной связи.

Таким образом, оператор связи оказал потребителю (абоненту) услуги не соответствующие требованиям п.п. 24, 47 Правил №1342.

За выявленные нарушения прав потребителя юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 Кодекса об административных правонарушениях РФ.

По результатам 8 проверок составлено 5 протоколов об административных правонарушениях (в 2016г. - 9 протоколов) в отношении виновных лиц вынесено 5 постановлений, в том числе по статьям КоАП РФ:

- ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге» – 1;
- ч.2 ст.14.8 «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» - 2;

-ч.1 ст. 14.4 «выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг» - 2.

Всего за 2019 год вынесено 5 постановлений о наложении административного штрафа (2016г. - 9), в том числе привлечены к административной ответственности 5 юридических лиц (ч.1 ст.14.7, ч.1 и 2 ст.14.8 КоАП РФ). Общая сумма штрафов составила 55 тыс. руб. (2018 г. - 66 тыс. руб.).

В 2019 году в Управление поступило 94 обращения (в 2018г. - 87), связанных с оказанием услуг связи (в том числе: подвижной связи - 60, телематической - 12, телевизионной - 15, по передаче данных - 5, местной - 2).

В общем количестве, рассмотренных обращений по 78 (83%) даны разъяснения, 11 (12%) обращений направлены по подведомственности, 8 обращений граждан послужили основанием для проведения внеплановых проверок.

Анализ обращений потребителей, а также результаты проведенных контрольно-надзорных мероприятий в сфере связи свидетельствуют, что причинами обращений являются:

- подключение дополнительных услуг без согласия абонента,
- изменения договора в одностороннем порядке,
- не доведение до потребителя информации о дополнительных услугах.

Кроме того, при рассмотрении обращений установлено, что граждане обращаются непосредственно в Управление, без обращения (предъявления претензии) к оператору связи.

Изложенное приводит к тому, что по большинству обращений (83%) даются разъяснения требований Правил оказания услуг связи и Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

**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.**

За период 2019 года в Управление Роскомнадзора по Новгородской области жалобы от граждан на оказание государственных услуг в сфере связи не поступали.

Обращения граждан (жалобы), поступившие и рассмотренные Управлением Роскомнадзора по Новгородской области за период 2019 года:

1. Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений - поступило 12 обращений.

Из них:

по 6 обращениям - нарушений в области почтовой связи не установлено;

по 3 - принято решение о возбуждении в отношении оператора почтовой связи ОА «Почта России» дела об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ;

по 2 - направлено в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному Федеральному округу для привлечения АО «Почта России» к административной ответственности;

по 1 - вынесено определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении (срок давности привлечения к административной ответственности истек).

Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 5 обращений, из них:

по 1 - принято решение о возбуждении в отношении оператора почтовой связи ОА «Почта России» дела об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ;

по 4 - нарушений в области почтовой связи не установлено.

2. Вопросы организации работы почтовых отделений и сотрудников – 5 обращений, из них:

по 1 - принято решение о возбуждении в отношении оператора почтовой связи ОА «Почта России» дела об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ;

по 4 - нарушений в области почтовой связи не установлено.

3. Вопросы эксплуатации оборудования связи - 4 обращения, из них:

по 3 - нарушений в области эксплуатации оборудования связи не установлено;

по 1 - выявлено нарушение условий использования радиочастот, установленных разрешением (несоответствие частоты излучения).

К оператору связи приняты меры административного наказания и выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

4. Вопросы предоставления услуг связи - 11 обращений.

Из них:

по 10 - нарушений в области предоставления услуг связи не установлено;

1 - перенаправлено по компетенции.

5. Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, не оказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение

сроков перенесения номера, иные причины) - 3 обращения

Из них:

по 2 - нарушений не установлено;

по 1 - принято решение о возбуждении в отношении оператора связи ПАО «ВымпелКом» дела об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ.

6. Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) - 3 обращения, нарушений не установлено.

7. Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) - 4 обращения, нарушений не установлено;

8. Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) - 4 обращений, нарушений не установлено.

9. Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) - 7 обращений, из них:

по 5 - нарушений не установлено;

1 - перенаправлено по компетенции;

по 1 - составлен протокол об административном правонарушении по части 3 статьи 14.1 КоАП РФ. Материалы административного дела направлены в Арбитражный суд Новгородской области.

10. Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг - поступило 1 обращение, которое перенаправлено по компетенции для рассмотрения и принятия решения.

11. Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) - 4 обращения, нарушений не установлено.

Другие вопросы обращений граждан в сфере связи - 27 обращений, из них: 3 - перенаправлено по компетенции; по 23 - нарушений не установлено; по 1 - составлен протокол об административном правонарушении по ч. 3 статьи 14.1 КоАП РФ в отношении ООО «Скартел».

За период 2019 года сотрудниками отдела связи Управления Роскомнадзора по Новгородской области проведены 4 плановые проверки.

Результаты проверок:

- ООО «Т2Мобайл» - нарушений не выявлено.

- ООО «ЭкоТел» - выявлены нарушения требований Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Перечня лицензионных условий осуществления деятельности в области оказания соответствующих услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 № 87, Требованиям к порядку ввода сетей электросвязи в

эксплуатацию, утвержденных приказом Минкомсвязи России от 26.08.2014 № 258, по результатам проверки составлено 2 административных протокола по ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ.

- ПАО «Ростелеком» - выявлены нарушения требований Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правил оказания универсальных услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.04.2005 № 241, Требований по защите сетей связи от несанкционированного доступа к ним и передаваемой посредством их информации, утвержденных приказом Мининформсвязи России от 09.01.2008 № 1, по результатам проверки составлен административный протокол по ч.3 ст.14.1 КоАП РФ.

- ООО «Лайф-Линк»- нарушений не выявлено.

За период 2019 года проведено 5 внеплановых проверок:

1. ФГУП «Почта России» - выявлено невыполнение УФПС Новгородской области - филиалом ФГУП «Почта России» предписания об устранении выявленного нарушения, по результатам проверки выдано предписание об устранении выявленного нарушения.

2. ООО «ЭкоТел»- выявлено невыполнение в установленный срок предписания об устранении выявленного нарушения, по результатам выдано предписание об устранении выявленного нарушения.

3. Индивидуальный предприниматель Махонин Олег Викторович - выявлены нарушения лицензионных условий(ч.1 ст. 46 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»),Правил присоединения и взаимодействия сетей связи для распространения программ телевизионного вещания и радиовещания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.12.2006 № 760, Перечней лицензионных условий осуществления деятельности в области оказания соответствующих услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 № 87. Выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

4. ПАО «Ростелеком»- нарушения не выявлены.

5. ООО «ЭкоТел»- выявлено невыполнение в установленный срок предписания об устранении выявленного нарушения, составлен административный протокол по ст.19.5 КоАП РФ.

Систематические наблюдения за период 2019 года проводились ежеквартально.

1- плановое систематическое наблюдение в отношении неопределенного круга лиц.

2- ПАО «Ростелеком» (составлено 3 административных протокола по ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ).

3- ФГУП «Почта России» (составлено 37 административных протоколов по ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ).

За период 2019 года на операторов связи составлено 145 административных протоколов, из них 116 - по ст. 13.4 КоАП РФ, из них по

ч.2 ст.13.4 КоАП РФ - 45, по ч.3 ст.13.4 КоАП РФ - 71. Управлением Роскомнадзора по Новгородской области вынесено 79 постановлений о привлечении к административной ответственности, назначено административных наказаний в виде штрафа на общую сумму 782800 рублей, взыскано 100%.

2.6. Туристские услуги

На сегодняшний день наблюдается постоянный рост числа туристов, въезжающих на территорию Новгородской области и выезжающих из нее. Статистика выездного туризма 2019 года показывает, что выездные поездки из России за рубеж выросли по сравнению с 2018 годом на 7 % в Турцию, Абхазию, Финляндию, Грузию, Италию, ОАЭ, Тунис, Венгрию, Катар, на Кубу и некоторые другие страны. Туристы, по какой-либо причине не воспользовавшиеся туристическими путевками, либо считающие, что отдых не соответствовал их ожиданиям, обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.



В 2019 году в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило 19 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, количество обращений по сравнению с 2018 годом практически осталось на том же уровне (2018 г - 21), из них три обращения, поступившие в рамках работы «горячей линии» и 16 письменных обращений.

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 16 (84,0 %) даны разъяснения, 1 (5,3 %) обращение послужило основанием для возбуждения дела об административном правонарушении и проведения административного расследования.

Пример

Как следует из обращения потребителя, ей был заключен договор о реализации туристского продукта с турагентом ИП Неустроевым Е.В. от имени и по поручению ООО «Регион Туризм». Туристский продукт был заявлен в листе бронирования как тур в Турцию с 11.05.2019г. по 25.05.2019. Как следует из обращения потребителя, рейс ZF 7897 был задержан на 13 часов 07.минут, вместо вылета в 02:50 час. самолет вылетел в 15:57 час. Соответственно в аэропорт Анталя самолет приземлился в 19.40, вместо 07.05 час., в отель потребитель поселился в 23.30 час 11.05.2019г. При обращении с претензией в адрес ООО «Регион Туризм» о компенсации стоимости, не оказанной услуги - 1 дня пребывания в отеле (прибытие в 19.40 вместо 07.05 час 11.05.2019г.) потребителю был предоставлен ответ с указанием отсутствия оснований для возврата денежных средств, так как вылет осуществлен 11.05.2019, что полностью соответствует условиям бронирования.

Потребитель обратился в адрес Управления с просьбой провести экспертизу договора от 27.11.2018 № 511921 в части п.4.1, в котором речь идет о возможности авиаперевозчика без предупреждения заменить воздушное судно, изменить время вылета (то есть без каких-либо причин).

По фактам, изложенным в обращении потребителя Управлением было возбуждено дело об административном правонарушении в отношении туроператора ООО «Регион Туризм» по ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ и проводилось административное расследование. В ходе, которого был проведен правовой анализ условий договора о реализации туристского продукта № 511921 от 27.11.2018 года с приложением № 1, заключенного ИП Неустроевым Е.В. (далее - турагент) от имени и по поручению туроператора ООО «Регион Туризм» с потребителем (далее - Договор), установлено, что договор о реализации туристского продукта содержит условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно:

Согласно п. 3.1 Договора «Общая цена туристского продукта указывается в рублях в Заявке на бронирование.....Платежи осуществляются Заказчиком любым не запрещенным законодательством

РФ способом. Обязательства по уплате Заказчиком общей цены туристского продукта считаются исполненными в полном объеме в день зачисления денежных средств на расчетный счет или в кассу Турагента и или поставщика услуг», условие договора в части исполнения обязательств в полном объеме в день зачисления денежных средств на расчетный счет турагента противоречит требованиям действующего законодательства.

Согласно положениям, статьи 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (далее - Закон) продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

Согласно п.3.3 Договора, «В случае не исполнения (нарушения сроков исполнения) обязательств Заказчика по оплате общей цены туристского продукта Турагент освобождается от ответственности за исполнение поручения Заказчика по настоящему договору. В случае прямого уклонения Заказчика от оплаты туристского продукта, согласованного в п.3.1 , на срок более 3 календарных дней Турагент имеет право отказаться от исполнения настоящего договора и потребовать от Заказчика возмещения убытков (п.20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта)».

Перечисленные в п.3.3 договора факты могут являться обстоятельствами, в связи с которыми исполнитель будет освобожден от ответственности, однако они не могут быть отнесены безусловно к таким обстоятельствам. Согласно п. 22 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами. Рассматриваемые обстоятельства могут быть взаимосвязаны не только с виновными действиями заказчика (ст. 782 ГК РФ), но и ненадлежащим

выполнением исполнителем возложенных на него обязательств. Например, в результате неисполнения возложенной на него обязанности по информированию туриста (ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Обоснованность требований потребителя должна оцениваться индивидуально (исполнителем, судом), с учетом необходимых доказательств и т.д. Однако турист не должен быть лишен возможности предъявлять претензии к исполнителю о возмещении убытков в связи с данными обстоятельствами без взаимосвязи с надлежащим (ненадлежащим) исполнением обязательств, возложенных на исполнителя законодательством и договором, как это предусмотрено рассматриваемым условием. Однако, п.3.3 договора безусловно освобождает исполнителя от ответственности в связи с самим фактом наличия перечисленного события, вне зависимости от иных обстоятельств, в связи с которыми такие события наступили, что ущемляет права потребителя.

Согласно п. 3.4 Договора «Общая цена туристского продукта в рублях определяется Турагентом на день составления заявки Заказчика исходя из ценовых предложений туроператора в иностранной валюте (доллар США или Евро) по курсу Туроператора. В случае, если Заказчик оплачивает общую цену туристского продукта, в день подачи заявки и заключенный договор, то цена, указанная в Заявке является окончательной. В случае, если Заказчик уплачивает цену туристского продукта частями, то каждый платеж будет пересчитываться Турагентом в соответствии с курсом Туроператора, в связи с чем цена может незначительно изменяться исходя из курсовой разницы».

Цена туристского продукта в рублях является существенным условием договора о реализации туристского продукта (ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 13 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452). 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 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»); 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».

В соответствии 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.

В ходе административного расследования туроператором ООО «Регион Туризм» представлены объяснения по данному административному делу в адрес Управления (вход. № 53-6590-2019 от 02.09.2019) из которых следует, что ООО «Регион Туризм» не имеет договорных отношений с ИП Неуструевым Е.В., представленная ООО «Регион Туризм» типовая форма договора о реализации туристского продукта, предлагаемая к заключению гражданам полностью соответствует требованиям действующего законодательства. При таких обстоятельствах, в действиях ООО «Регион Туризм» не установлено события административного правонарушения по ст. 14.8 ч.2 КоАП РФ. В силу пункта 2 части 1 статьи 24.5 КоАП РФ, отсутствие события административного правонарушения исключает производство по делу об административном правонарушении.

Согласно информации, представленной турагентом ИП Неуструевым Е.В. в адрес Управления (вход. № 53-6521-2019 от 29.08.2019) договор, заключенный с потребителем печатается из заявки на бронирование с электронного кабинета турагента и ЦБ «География», т.о. турагент несет ответственность за включение в договор, заключенный с потребителем и в типовую форму договора о реализации туристского продукта, предлагаемую к заключению жителям Новгородской области условий, ущемляющих права потребителей.

В связи с чем, по окончании административного расследования, в отношении турагента ИП Неуструева Е.В. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, по результатам рассмотрения вынесено предупреждение, в ходе рассмотрения ИП Неуструеву также было выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которое исполнено в установленные сроки.

Специалистами Управления разработана Памятка потребителю (практические советы туристу в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание), которая была опубликована в СМИ и размещена на официальном сайте Управления. Ежегодно рассылается в адрес исполнителей туристских услуг памятки по информированности о заболеваемости особо опасными инфекциями в зарубежных странах.

В 2019 году специалистами Управления было дано 7 заключений в целях защиты прав конкретных потребителей по вопросам предоставления туристских услуг (2018 г. - 8).

По 6 (85,7 %) заключениям решения приняты в пользу потребителей (2018 г.-7), присуждено денежных средств в пользу потребителей 394,6 тыс. руб., из них компенсация морального вреда-48,0 тыс. руб. (2018 г. присуждено было денежных средств 1629,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда 68,0 тыс. рублей).

Подан один иск в защиту прав конкретного потребителя, который удовлетворен судом в пользу потребителя, потребителю присуждено

денежных средств в размере 158,5 тыс. рублей, в том числе 10,0 тыс. рублей компенсация морального вреда.

2.7.Бытовое обслуживание населения

В рамках федерального государственного контроля в сфере оказания бытовых услуг в 2019 году проведено 6 внеплановых проверок, что на 14.3% меньше по сравнению с 2018 годом (7 внеплановых проверок).

По результатам проверок выявлено 20 нарушений, в том числе по статьям: ст.8-10 – 5; ст. 16 – 5; иные ст. ЗПП – 3; ИНПА - 7 нарушений.

При трех проверках были выявлены случаи причинения вреда. Размер вреда, причиненного имуществу потребителей и возмещенного в стоимостном выражении, составил 106,9 тыс. рублей.

Основные нарушения законодательства о защите прав потребителей, установленные в ходе проверок касались:

- не доведения информации о режиме работы организации при оказании платных услуг по месту нахождения организации;

- не доведения в договоре об оказании услуг (квитанция к заказу) до сведения потребителя перечня работ, наименование, описание и цены материалов, использованных для ремонта;

- не доведения в заказ-наряде на оказание услуг по ремонту бытовой техники информации о цене услуги (работы), дате исполнения заказа, о должности лица, принявшего заказ;

- не предоставления информации о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме;

- не предоставления книги отзывов и предложений по требованию потребителя и др. нарушения.

За выявленные нарушения в сфере защиты прав потребителей составлено 12 протоколов об административных правонарушениях, в том числе по статьям КоАП РФ:

- по ч.1 ст.14.4 «Оказание услуг населению ненадлежащего качества» КоАП РФ –1;

- по ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге» КоАП РФ– 5.

- по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» - 6.

Общая сумма наложенных штрафов составила 83,5тыс. рублей.

Пример

Так при проведении внеплановой документарной проверки в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Генвик» (далее-

ООО «Генвик») место нахождения: г. Санкт-Петербург, пр. Девятого января, д. 9, корп. 1, офис 68, место осуществления деятельности: г. В.Новгород, ул. Нехинская, д. 12, по жалобе потребителя, были установлены достаточные данные, о фактах нарушения прав потребителя, выразившиеся в следующем.

При проведении мероприятия по контролю Управлением проведен правовой анализ условий заключенного потребителем договора бытового подряда №053-00198274 от 31.10.2018 г. с ООО «Генвик», установлено, что договор содержит условия, ущемляющие права потребителей, по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством.

Согласно п. 3 п.п. 3.10 договора *«После подписания Акта приема выполненных работ претензии по качеству и механическим повреждениям не принимаются»* данное условие не соответствует требованиям действующего законодательства.

Согласно п.14 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.97 N1025 (далее - Правила), ч. 4 ст. 720 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) исполнитель обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Таким образом, п. 3 п.п. 3.10 договора в части не принятия претензии по качеству после подписания акта ущемляет права потребителя на предъявление претензий по качеству работы, при обнаружении недостатков, отступлений от договора обнаруживших после приемки работы.

Согласно п. 4.1 п.п. 4.1.5. договора *«В течение гарантийного срока исполнитель обязуется бесплатно устранить дефекты изделия путем его ремонта или замены на аналогичное, при условии, что дефект возник по вине исполнителя».*

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Статьей 723 ГК РФ определено право заказчика по своему выбору потребовать от подрядчика безвозмездного устранения недостатков в разумный срок; соразмерного уменьшения установленной за работу цены; возмещения расходов на устранение недостатков, когда право заказчика устранять их предусмотрено в договоре подряда (ст. 397 ГК РФ) в случаях, когда работа выполнена подрядчиком с отступлениями от договора подряда, ухудшившими результат работы, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного в договоре использования, либо при отсутствии в договоре соответствующего условия непригодности для обычного использования (пункт 1).

Таким образом, в случае обнаружения потребителем дефекта изделия, право выбора вида требования, согласно ст. 29 Закона принадлежит потребителю, т.е. потребитель вправе предъявить требование не только на ремонт изделия или замены на аналогичное, но и также отказаться от исполнения договора, в случае обнаружения существенных недостатков, или потребовать уменьшения цены на выполненные работы.

Следовательно, п. 4.1 и п.п. 4.1.5. договора ограничивает право потребителя на предъявление вида требования в случае обнаружение недостатков работы в течение гарантийного срока.

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.

Кроме того, ООО «Генвик» в рамках внеплановой документарной проверки не представило документы в государственный орган (должностному лицу) сведения (информацию) документы, запрашиваемые в Распоряжении, представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, тем самым ООО «Генвик» нарушило ст. 41 Закона «О защите прав потребителей».

За выявленные нарушения требований действующего законодательства ООО «Генвик» было привлечено к административной ответственности по ч.2 статьи 14.8 КоАП РФ наложен штраф в размере 10,0 тыс. рублей и по ст.19.7 КоАП РФ, по результатам рассмотрения судом вынесено предупреждение, по окончании проверки юридическому лицу было выдано предписание о прекращении выявленных нарушений.

В установленные сроки ООО «Генвик» не представило информацию об исполнении предписания Управления в связи с чем, Управлением была проведена внеплановая документарная проверка по исполнению ранее выданного Управлением предписания, по результатам которой было установлено, что ООО «Генвик» не представило в установленный срок документы, подтверждающие выполнение предписания от 07 марта 2019 года № 89 об устранении нарушений, в соответствии с которым, ООО «Генвик» предписывалось в соответствии с требованиями п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, привести в соответствие с действующим законодательством, договор, исключив из него условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами в области защиты прав потребителей, а именно: из п. 3 п.п.3.10 договора бытового подряда №053-00198274 от 31.10.2018 г. заключенного с потребителем условие, при котором после подписания акта приема выполненных работ претензии по качеству не принимаются; из п. 4.1 п.п. 4.1.5. договора условие, при котором исполнитель ограничивает право потребителя на предъявление вида требования в случае обнаружение недостатков работы в течение гарантийного срока, а в случае его неисполнения – объяснения причин и условий, способствовавших его не выполнению. В отношении ООО «Генвик» был составлен протокол об административном правонарушении по ст.19.7 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которого судебными органами вынесено юридическому лицу предупреждение.

В 2019 году в Управление поступило 78 обращений, связанных с оказанием бытовых услуг населению (2018г. - 96 обращений).

Причинами обращений являлись:

- нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги);

- наличие недостатков оказанной услуги (ремонт технически-сложных товаров);
- невыполнение требований потребителя о возмещении расходов, убытков, причиненных в связи с отказами от исполнения договоров, возврате уплаченной за услугу суммы;
- ненадлежащее оформление документов, отсутствие в договорах на исполнение услуги даты исполнения заказа, стоимости услуг.

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

Четыре обращения потребителей послужили поводом для выдачи Предостережений.

Пример:

Как следовало из заявления потребителя, при посещении ателье «Колибри», расположенном в ТЦ «Феникс», принадлежащем ИП Павловой И.А., было установлено, что согласно расписанию ателье по субботам работает с 11-00 час. По указанному на табличке номеру телефона индивидуального предпринимателя потребитель позвонила и получила ответ, что мастер примет заказ. Приход ИП Павловой И.А. ее не обрадовал по причине грубого и хамского поведения. На требование предоставить потребителю книгу отзывов и предложений ИП Павлова И.А. отказала и предложила потребителю покинуть ателье.

Вместе с тем, при осмотре помещения ателье, потребитель не обнаружила «Уголка потребителя» с необходимой информацией об исполнителе услуг по пошиву одежды (Ф.И.О., ИНН и др. информацию).

Таким образом, своими действиями ИП Павлова И.А. лишила потребителя законного права, являющегося обязательным и определяемым Законом «О защите прав потребителей»: права предъявить претензию индивидуальному предпринимателю; права на получение качественной услуги; права на безопасность оказанной услуги; права на необходимую и достоверную информацию об исполнителе для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями.

Под понятие бытовые услуги попадает очень широкий спектр услуг, работ, предоставляемых населению, в том числе услуги по пошиву и ремонту верхней одежды.

Обслуживание потребителей при приеме заказов (заключении договоров) должно осуществляться в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Отношения между потребителем и исполнителем услуг регулируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1); «Правилами оказания бытовых услуг населению в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (далее – Правила № 1025).

Согласно, требований п.1 ст. 8 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Такое понятие, как наличие «Уголка потребителя» при оказании бытовых услуг населению, законодательством о защите прав потребителей и Правилами №1025 не установлено. Вместе с тем, ряд нормативно-правовых актов предусматривает доведение до сведения потребителей в наглядной и доступной форме определенной информации.

Законы и Правила, регламентирующие определенные виды деятельности, содержат объем доводимой информации из числа обязательной, призванной обеспечить потребителю правильный выбор товаров (работ, услуг) до заключения соответствующего договора. Информация должна быть размещена в удобных для ознакомления местах по выбору хозяйствующего субъекта и оформлена в любом виде (стенд или ином виде).

Реализуемое в рамках взаимосвязанных императивных положений статей 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» право на информацию потребителей о товарах (услугах) предполагает его практическое обеспечение в первую очередь на преддоговорной стадии соответствующих правоотношений. Объем доводимой информации из числа обязательной должен быть необходимым достоверным, призванным обеспечить потребителю правильный выбор товаров (работ, услуг) до заключения соответствующего договора.

В соответствии с требованиями статьи 8 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работа, услугах). Указанная 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

Статьей 9 Закона № 2300-1 и п.2 Правил № 1025 установлено, что исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В наглядной и доступной форме до сведения потребителей должна быть доведена информация, предусмотренная п.2 статьи 10 Закона № 2300-1 и п. 3 Правил № 1025, которая должна содержать: перечень оказываемых услуг и форм их предоставления; сроки оказания услуг; данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу; цены на оказываемые услуги, а также сведения о порядке и форме оплаты; «Правила бытового обслуживания

населения в РФ»; адрес и телефон подразделения отдела защиты прав потребителей; образцы договоров; перечень категорий, имеющих право на получение льгот; перечень дополнительных услуг и их стоимость. Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Одновременно положениями ст. 12 Закона № 2300-1 установлена и ответственность исполнителя услуг за нарушения прав потребителей на информацию.

Правовые отношения, одной из сторон в которых выступает гражданин-потребитель, действующий для своих личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой стороной является исполнитель, подлежат регулированию Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Гражданин-потребитель, как экономически более слабая сторона указанных правоотношений, находится под особой правовой защитой государства.

Указанная информация должна быть открытой и доступной для каждого потребителя услуг.

Дополнительно, к перечню информации, определенной Законом № 2300-1, продавец (исполнитель), обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Согласно п. 3 Правил № 1025 исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Отказ в предоставлении книги отзывов и предложений является нарушением требований Правил № 1025.

За нарушение требований ст. 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.2, п.3 Правил № 1025, в том числе, за отсутствие у исполнителя книги отзывов и предложений предусмотрена административная ответственность.

В соответствии с п. 5 ст. 8.2 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» индивидуальному предпринимателю Павловой И.А. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в котором ей предложено принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований в установленный срок, а именно: принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований ст.ст. 8-10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.2, п.3 «Правил оказания бытовых услуг населению в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025.

В 2019 году было подано 6 исков в защиту прав конкретных потребителей, из них рассмотрено-2, удовлетворено -2. Присуждено

денежных средств – 136,9 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 5,0 тыс. рублей.

В рамках участия в судебной защите потребителей бытовых услуг было дано 14 заключений по соответствующим делам о защите прав потребителей, присуждено денежных средств в пользу потребителей – 802,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 15,5 тыс. рублей.

Пример

Так, с учетом предоставленных действующим законодательством полномочий Управление Роспотребнадзора по Новгородской области обратилось в Мировой суд с исковым заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов конкретного потребителя.

Основанием для подачи искового заявления послужило обращение потребителя с жалобой на действия ООО «Приоритет–ВН», суть которого состояла в том, что потребитель заключила с ООО «Приоритет - ВН» Договор подряда № б/н от 28.08.2019 (далее - Договор), предметом которого являлось выполнение работ по ремонту ванной комнаты, в соответствии с локальной сметой на выполнение работ (являющейся Приложением № 1 к Договору), разработанной Подрядчиком и согласованной с Заказчиком, в котором перечислены виды работ, единицы измерения и количество, стоимость выполнения каждого в отдельности вида работы не указана. Согласно договору срок начала работ 31.08.2019, окончание работ 16.09.2019. Общая стоимость по договору составила 40 000 руб.

Согласно п. 4.2 Договора оплата работы осуществляется в три этапа при подписании промежуточных актов выполненных работ, путем выдачи наличных средств. Заказчик осуществляет авансирование работ по Договору, путем передачи наличных денежных средств в течении 3 (трех) календарных дней с даты заключения договора в размере 10 000 рублей 00 копеек. Потребителем внесены денежные средства в размере 30 000 руб. поэтапно: 10 000 руб. как предоплата, 20 000 руб. в ходе выполнения работ, документы о внесении платы Истцу не вручены.

В установленный договором срок работы Ответчиком начаты не были, в связи с чем потребитель обратилась в правоохранительные органы, после чего в течение недели были выполнены работы по демонтажу санитарно-технического оборудования, отбивка старой штукатурки, штукатурка стен, однако акта или иного документа о выполнении указанных выше работ и их стоимости потребителю предоставлено не было. Иных работ Ответчиком не производилось. Основная часть работ по Договору не выполнена.

На момент подачи искового заявления денежные средства так и не возвращены потребителю.

К отношениям по договорам по оказанию услуг (выполнению работ) по ремонту ванной комнаты распространяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), положения Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г №2300-1 (далее – Закон), а также

«Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 (далее – Правила).

Согласно п. 1 ст. 702 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору подряда одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его.

К договору, заключенному между заказчиком и исполнителем должны применяться положения § 2 ГК РФ «Бытовой подряд», нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ.

Согласно п.1 ст. 730 ГК РФ, по договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

В соответствии со ст. ст. 309, 310 Гражданского кодекса Российской Федерации Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В соответствии с п. 1 ст. 27 Закона «О защите прав потребителей», п. 8 раздела 4 Правил, в силу которого исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Согласно п. 23 Правил исполнитель за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) несет ответственность, предусмотренную законодательством и договором.

Решением Мирowego суда требования потребителя были удовлетворены частично: взыскано с ООО «Приоритет-ВН» в пользу потребителя денежных средств, уплаченных по договору в сумме 11616,0 рублей, неустойка в размере 30000 рублей, компенсация морального вреда в сумме 1000 рублей, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 21308,0 рублей.

2.8. Медицинские услуги

В отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги в 2019 году Управлением проведено 5 внеплановых проверок (2018г. - 4) Удельный вес проверок с выявленными нарушениями составил 80% (2018г. - 100%). Было выявлено 8 нарушений в данной сфере (2018г. - 9), в расчете на 1 проведенную проверку – 2,0 нарушения (2018г. – 2,2). Внеплановые проверки медицинских организаций были проведены по обращениям потребителей.

Основные нарушения законодательства о защите прав потребителей, установленные в ходе проверок касались:

1) не доведения достоверной и необходимой информации в договорах на предоставление платных медицинских услуг:

- о данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- адреса места нахождения и телефона выдавшего лицензию лицензирующего органа;

- стоимости платных медицинских услуг, сроков и порядка их оплаты;

- перечня платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

- сроков предоставления платных медицинских услуг;

2) не заключение договоров на оказание платных медицинских услуг

Пример

Внеплановая проверка в отношении Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Новгородское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее-ГОБУЗ «НБСМЭ») проведена по жалобе потребителя (вход. № 1196 от 19.08.2019 г.) на нарушение прав потребителя при оказании платных медицинских и ритуальных услуг, согласно обращения потребителя, установлено, 23.12.2018 года потребитель обратилась в ГОБУЗ «НБСМЭ» в связи со смертью супруга, при этом договор об оказании платных медицинских и ритуальных услуг ГОБУЗ «НБСМЭ» 23.12.2018 года заключен не был. 23.12.2018 года произвели вскрытие тела без желания родных, были оказаны услуги: «подготовка тела умершего», «консультация», «бальзамация», при этом потребитель никаких консультаций не получала от ГОБУЗ «НБСМЭ». За услуги потребитель заплатила 6150 рублей. С потребителя были получены денежные средства в размере 8500 рублей агентом ГОБУЗ «НБСМЭ» за отказ от вскрытия тела умершего, при этом никаких документов выдано не было.

По требованию потребителя документы, подтверждающие факт оказания услуг были выданы только 29.12.2019 года (договоры на оказание платных медицинских и ритуальных услуг от 24.12.2018 и от 29.12.2018 года, акт выполненных работ от 29.12.2018 года, кассовый чек,

подтверждающий факт оплаты оказанных услуг от 29.12.2018 года на сумму 6150 рублей, захоронение умершего было 25.12.2018 года. Однако в договоре на оказание платных медицинских и ритуальных услуг от 29.12.2018 года, акте выполненных работ от 29.12.2018 года потребитель не расписывалась, но подписи имеются. Потребитель обратилась в адрес исполнителя услуг ГОБУЗ «НБСМЭ» с письменной претензией 05.01.2019 года с просьбой вернуть незаконно принятые денежные средства, однако ответ на претензию потребителю исполнителем в установленные сроки не был предоставлен.

Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности ОК-034-2014, утвержденный Приказом Росстандарта № 14-СТ от 31.01.2014 г. устанавливает, что ритуальные услуги (похоронные и мемориальные) относятся к разряду бытовых услуг (код 96.03).

В соответствии с Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 516-ст УСЛУГИ БЫТОВЫЕ. УСЛУГИ РИТУАЛЬНЫЕ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ГОСТ Р 53107-2008 (далее - ГОСТ):

- потребителем ритуальной, мемориальной услуги является физическое или юридическое лицо, взявшее на себя обязанности по осуществлению погребения умершего или погибшего;

- исполнителем ритуальной, мемориальной услуги: организации, предприятия независимо от организационно-правовой формы и индивидуальные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие свою деятельность в области похоронного дела.

К одним из основных видов ритуальных услуг, в соответствии с п.2.3.6 и п. 2.3.8, относятся: подготовка тел к погребению (комплекс работ, проводимых с телом умершего или погибшего перед погребением), и парикмахерские работы (косметическая и стилистическая обработка тела умершего или погибшего, постижерные работы).

Согласно п.2.3.7 ГОСТ Р 53107-2008 бальзамирование: обработка тела умершего или погибшего с использованием специальных средств для его сохранения.

Согласно пункту 2.3.6 «ГОСТ 32609-2014. Межгосударственный стандарт. Услуги бытовые. Услуги ритуальные. Термины и определения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 11.06.2014 № 551-ст) состав основных работ по подготовке тел умерших или погибших к погребению входят санитарно-гигиенические услуги, бальзамирование, реставрационные, парикмахерские работы, услуги по омовению, одеванию и укладыванию умершего в гроб и т.д.

В связи с тем, что данные услуги относятся к разряду бытовых, на правоотношения, возникающие при оказании услуг населению (физическим лицам), распространяется действие законодательства о защите прав потребителей (Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, «Правила бытового обслуживания населения в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997 года (далее-Правила), Гражданский Кодекс РФ (далее-ГК РФ).

В соответствии со ст. 8 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) О защите прав потребителей (далее - Закон), потребитель (физическое лицо) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная в информации 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.

На основании статья 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.

Согласно, п. 4 Правил, при оказании бытовых услуг (в т.ч. ритуальных) с потребителем должен заключаться Договор. Оформляется он в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

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.

Таким образом, при оказании потребителю платных ритуальных услуг вместе с услугой не была предоставлена необходимая и достоверная информация об оказываемой услуге, предусмотренная п.4 Правил, обеспечивающая возможность правильного выбора услуги.

Кроме того, потребителю, согласно представленных договоров на оказание платных медицинских и ритуальных услуг от 24.12.2018 года и от 29.12.2018 года, заключенных с ГОБУЗ «НБСМЭ» через агента похоронного бюро были оказаны услуги:

- подготовка тела умершего стоимостью 1350 рублей (договор от 24.12.2018 года), согласно предъявленного ГОБУЗ «НБСМЭ» прейскуранта платных ритуальных услуг, оказываемых ГОБУЗ «НБСМЭ» с 15.02.2018 года, утвержденного начальником ГОБУЗ «НБСМЭ» 15.02.2018 года указано наименование услуги: «подготовка тела умершего с переодеванием в одежду для погребения для выдачи родственникам или другим заинтересованным лицам (за исключением услуг, предоставляемых на бесплатной основе) с массой тела трупа до 100 кг»;

- консультация стоимостью 1900 рублей (договор от 29.12.2018 года), согласно предъявленного ГОБУЗ «НБСМЭ» прейскуранта платных ритуальных услуг, оказываемых ГОБУЗ «НБСМЭ» с 15.02.2018 года, утвержденного начальником ГОБУЗ «НБСМЭ» 15.02.2018 года указано наименование услуги: «консультативное исследование по вопросам танатогенеза (процесса умирания) при острых, хронических заболеваниях, травмах и травматической болезни: а) 1 степень - скоропостижная смерть»;

- бальзамация стоимостью 4250 рублей (договор от 29.12.2018 года), согласно предъявленного ГОБУЗ «НБСМЭ» прейскуранта платных ритуальных услуг, оказываемых ГОБУЗ «НБСМЭ» с 15.02.2018 года, утвержденного начальником ГОБУЗ «НБСМЭ» 15.02.2018 года указано наименование услуги: «бальзамирование умершего».

Таким образом, в договорах от 24.12.2018 года и от 29.12.2018 года, на оказание платных медицинских и ритуальных услуг от 24.12.2018 года и от 29.12.2018 года, заключенных в лице начальника ГОБУЗ «НБСМЭ» и потребителем через агента похоронного бюро до сведения потребителя доведена не достоверная информация о наименовании услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом, что является нарушением ст. 8,10 Закона «О защите прав потребителей».

Статьями 8, 10 Закона установлено, что исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о выполняемых работах, оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Как следует из материалов проверки ритуальные услуги потребителю были оказаны ГОБУЗ «НБСМЭ» через похоронного агента, однако доверенность (договор) на представление интересов гражданки И.

отсутствует, из опроса потерпевшей следует, что доверенность и договор на предоставление интересов и получение от ее имени ритуальных услуг потерпевшая не заключала с похоронным агентом.

Согласно ст.182 ГК РФ, сделка, совершенная одним лицом (представителем) от имени другого лица (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, непосредственно создает, изменяет и прекращает гражданские права и обязанности представляемого.

Сделка, которая совершена с нарушением правил, установленных в вышеуказанном абзаце настоящего пункта, и на которую представляемый не дал согласия, может быть признана судом недействительной по иску представляемого, если она нарушает его интересы. Нарушение интересов представляемого предполагается, если не доказано иное.

В соответствии со ст.185 ГК РФ, доверенностью признается письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицам для представительства перед третьими лицами.

Письменное уполномочие на совершение сделки представителем может быть представлено представляемым непосредственно соответствующему третьему лицу, которое вправе удостовериться в личности представляемого и сделать об этом отметку на документе, подтверждающем полномочия представителя.

Полномочия представителя могут содержаться в договоре, в том числе в договоре между представителем и представляемым, между представляемым и третьим лицом, либо в решении собрания, если иное не установлено законом или не противоречит существу отношений.

В ходе проверки было установлено, что платные услуги: консультация стоимостью 1900 рублей, бальзамация стоимостью 4250 рублей были оказаны потребителю ГОБУЗ «НБСМЭ» 29.12.2018 года после захоронения тела умершего, захоронение состоялось 25.12.2018 года (подтверждение - договор на оказание платных медицинских и ритуальных услуг от 29.12.2018 года, заключенный в лице начальника ГОБУЗ «НБСМЭ» и потребителя через похоронного агента и акт о выполнении работ и услуг от 29.12.2018 года за подписью судебно-медицинского эксперта, подписи потребителя плохо просматриваются, предъявленные по запросу Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках проверки (вход. № 53-7259-2019). Представлены кассовые чеки: от 24.12.2018 на сумму 1350 рублей № 04 и от 29.12.2018 на сумму 6150 рублей № 0001, получателем платежей является ГОБУЗ «НБСМЭ», общая стоимость за оказанные услуги составляет 7500 рублей.

Таким образом, ГОБУЗ «НБСМЭ» при оказании потребителю ритуальных услуг 24.12.2018 года (консультация стоимостью 1900 рублей, бальзамация стоимостью 4250 рублей) не заключило договор на оказание платных медицинских услуг и ритуальных услуг, тем самым нарушило п.4

«Правил бытового обслуживания населения в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997 года.

ГОБУЗ «НБСМЭ» приняло претензию потребителя от 05.01.2019 года, однако ответ на претензию не предоставило, представив письмо в адрес министерства здравоохранения, указав, что ответ на обращение потребителя подготовлен и направлен в министерство здравоохранения (исх. № 64 от 22.01.2019). По настоящее время потребителем ответ на претензию не получен, требования потребителя не удовлетворены.

ГОБУЗ «НБСМЭ» не предприняло действий, установленных Правилами, Законом, не рассмотрело и не удовлетворило требования потребителя, оснований освобождающих исполнителя от ответственности перед потребителем не представило.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства юридическое лицо ГОБУЗ «НБСМЭ» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ и по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 30,0 тыс. рублей, кроме того юридическому лицу в ходе рассмотрения административных дел были выданы представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, которые исполнены.

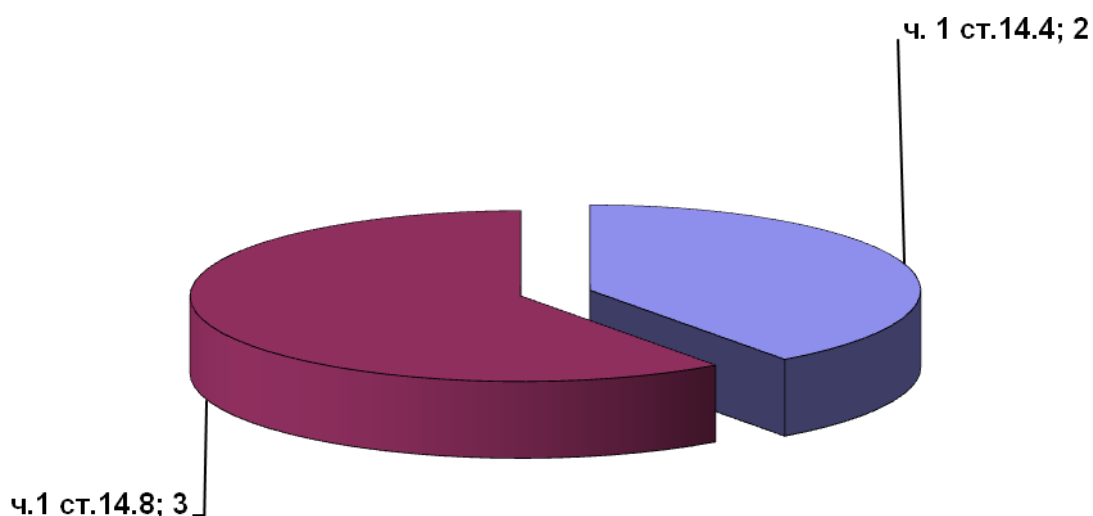


Рис. 7 Структура правонарушений в сфере оказания медицинских услуг в 2019 году по нормам КоАП РФ

По результатам проведенных мероприятий по надзору за нарушения прав потребителей при оказании платных медицинских услуг составлено 5 протоколов (2018г. - 11), выдано 4 предписания об устранении выявленных нарушений (2018г. - 4).

По результатам рассмотрения возбужденных административных дел вынесено 5 (2018г. - 11) постановлений о привлечении к административной ответственности лиц, допустивших нарушения:

- ч. 1 ст. 14.4 «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг» - 2 (2018г. – 4);

- ч. 1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы» - 3 (2018 г. - 3).

В 2019 году наложено штрафов на сумму 30,0 тыс. руб. (2018 г. - 86,0 тыс. руб.). По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях внесено 2 представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (2018 г.- 3).

В 2019 году в Управление поступило 23 обращения, связанных с оказанием платных медицинских услуг (2018г. - 30). Характер обращений граждан связан с нарушениями Правил оказания платных медицинских услуг, в том числе с качеством оказания медицинской услуги, а также в связи с отказом в заключении договора на оказание платных медицинских услуг. В большинстве случаев, по результатам рассмотрения обращений граждан, специалистами были даны соответствующие разъяснения и обращали внимание всех потребителей, что Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителя

Глава 3. Судебная защита прав потребителей

Одно из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в области федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей является судебная защита прав потребителей.

Наряду с применением административных мер в 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и территориальными отделами осуществлялась судебная защита прав потребителей. Не за все нарушения законодательства предусмотрена административная ответственность (например, за отказ в удовлетворении имущественных требований потребителя: отказ в возврате денежных средств за товар, работу, услугу; невыплата неустойки в добровольном порядке и другие), поэтому судебная защита прав потребителей подразумевает снижение административных барьеров в предпринимательской деятельности, а также увеличение соответствующей гражданской ответственности за нарушения в области защиты прав потребителей.

В 2019 г. на территории Новгородской области продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Указанное постановление в значительной степени способствовало более активному отстаиванию потребителями своих прав и интересов в судебных инстанциях.

В 2019 году всего Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальными отделами проведено 186 мероприятий по судебной защите прав потребителей. По сравнению с 2018 годом количество мероприятий по судебной защите увеличилось почти на 17% (2018 г. - 159 мероприятий), за счет увеличения на 56% количества заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей. 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 РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон №2300-1).

В 2019 году было дано 153 (2018 г. - 98) заключения по делам в целях защиты прав потребителей, что в 1,6 раза или на 56% больше, чем в 2018 г. (98 заключений). Из 104 рассмотренных дел требования потребителей удовлетворены по 102 делам (98%), присуждено в пользу потребителей более 5 млн. руб., из них компенсация морального вреда 179,6 тыс. рублей.

Структура заключений по гражданским делам показала, что как и в 2018 году большая их часть (58% или 89 заключений) приходилась на дела в сфере предоставления услуг (выполнения работ).

Из них наибольшее количество заключений было дано в следующих сферах:

- в сфере предоставления финансовых услуг (банковских, страховых)- 25 заключений (28%), присуждено потребителям 435,6 тыс. рублей;

- предоставления бытовых услуг -14 заключений или 16%, присуждено в пользу потребителей 802 тыс. рублей;

- в сфере ЖКХ - 12 заключений (13%), присуждено потребителям почти 30 тыс. рублей.

В сфере розничной торговли было дано 64 заключения или 42%, присуждено в пользу потребителей более 1 млн. рублей.

Судебная защита Управления и ТО в 2018 - 2019 г.г.

наименование	Количество мероприятий по судебной защите							
	Количество заключений		Количество исков неопределенный круг		Количество исков конкретный потребитель		Количество исков в защиту группы потребителей	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Всего	98	153	24	12	35	21	2	0
Управление	83	135	23	10	12	11	1	0
ТО Боровичи	11	4	0	1	5	8	-	0
ТО Валдай	1	3	1	1	1	1	-	0
ТО М.Вишера	3	6	-	0	-	0	-	0
ТО Ст. Русса	0	5	0	0	17	1	1	0

В защиту прав потребителей подано 33 иска (2018г.- 61 иск, 2017г. - 71, 2016г. - 83, 2015г. – 44), из них 12 исков в отношении неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий продавцов (исполнителей) и о прекращении этих действий (2018 г. - 24, 2017 г.-24, 2016 г. - 28, 2015 г. – 14); 21 иск в отношении конкретного потребителя (2018 г.- 35, 2017 год - 47, 2016 г. - 54, 2015 г. – 29). Наибольшее количество исков в защиту прав потребителей было подано в сфере розничной торговли (22 иска или 66,7%).

Из 19 рассмотренных исков (7 в интересах неопределенного круга лиц и 12 в интересах конкретного потребителя) требования Управления и потребителей удовлетворены в 100% случаях по искам в пользу конкретных

потребителей, присуждено 528,7 тыс. рублей, из них 29,5 тыс. рублей в счет компенсации морального вреда.

Новгородским районным судом Новгородской области удовлетворено 5 исков о признании информации о никотинсодержащей продукции, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации, сайты заблокированы. По искам в отношении алкогольной продукции, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации Управление отказалось от заявленных требований, поскольку вход на сайты был невозможен из-за ограничительного доступа решениями других судов.

Примеры судебных дел.

1. 22.01.2019 потребитель К. обратилась с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области с просьбой о защите своих нарушенных прав ИП Михайловой Ю.Ю., согласно которой потребитель 19.10.2018 заключил договор с ИП Михайловой Ю.Ю. на покупку мебели на сумму 38996 руб. Потребителем свои обязательства по договору были исполнены в полном объеме, однако мебель в установленный срок была доставлена покупателю частично, а остальная часть с нарушением установленного договором срока. Потребитель К. обратилась к ИП Михайловой Ю.Ю. о выплате неустойки за просрочку срока передачи мебели, требование не было удовлетворено.

На основании чего, по просьбе потребителя Управление обратилось к мировому судье судебного участка № 28 Новгородского судебного района Новгородской области с исковым заявлением о взыскании с ИП Михайловой Ю.Ю. неустойки за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара, компенсации морального вреда, а также взыскания штрафа в размере 50 % за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Решением судьи Новгородского районного суда исковое заявление Управления Роспотребнадзора в интересах потребителя к ИП Михайловой Ю.Ю. было удовлетворено частично.

Суд решил взыскать с ИП Михайловой Ю.Ю. в пользу К. неустойку за нарушение сроков передачи оплаченного товара в размере 2 699 руб. 73 копеек, компенсацию морального вреда в размере 500 руб. 00 коп., а также штраф в размере 1 599 руб. 86 копеек.

2. 15.04.2019 потребитель М. обратилась с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области с просьбой о защите своих нарушенных прав ИП Кушелковой И.А., согласно которой потребитель 11.11.2018 заключил договор с ИП Кушелковой И.А. на покупку мебели на сумму 29 000 руб. Срок передачи товара составлял 30 рабочих дней и истек 21.12.2018. Потребителем свои обязательства по договору были исполнены в полном объеме, однако мебель доставлена покупателю 28.12.2018 с нарушением установленного договором срока и нарушением условий

договора о комплектности. Товар был поставлен полностью только 14.02.2019.

На основании чего, по просьбе потребителя Управление обратилось к мировому судье судебного участка № 34 Новгородского судебного района Новгородской области с иском о взыскании с ИП Кушелковой И.А. неустойки за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара, компенсации морального вреда, а также взыскания штрафа в размере 50 % за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Решением судьи Новгородского районного суда исковое заявление Управления Роспотребнадзора в интересах потребителя к ИП Кушелковой И.А. было удовлетворено частично. Суд решил взыскать с ИП Кушелковой И.А. в пользу М. неустойку в сумме 4357 руб. 50 копеек, компенсацию морального вреда в размере 1000 руб. 00 коп., а также штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 2678 руб. 75 копеек.

3. 23.11.2019 потребитель Л. обратился с жалобой в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе с просьбой о защите своих нарушенных прав ИП Кавериным Г.В., согласно которой потребитель 16.08.2018 в интернет-магазине ООО «Лоза» приобрел катушку статики, катушку Мишина двухчастотную и генератор синуса 5а общей стоимостью 11 400 руб., сумма доставки 330 руб. Гарантийный срок составлял 12 месяцев. При получении товара 21.08.2018 потребителем было установлено, что отсутствует инструкция по использованию товара, в дальнейшем в процессе эксплуатации появился запах пластмассы, сломалась деталь зарядки прибора, в связи с чем потребителем в адрес продавца была направлена устная претензия о расторжении договора купли-продажи и возврата денежных средств, уплаченных за товар. Претензия ответчиком получена не была, срок удовлетворения требований истек.

На основании чего, по просьбе потребителя Управление обратилось к мировому судье судебного участка № 3 Боровичского судебного района Новгородской области с иском о взыскании с ООО «Лоза» стоимости товара, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, суммы доставки товара, компенсации морального вреда.

Решением судьи Боровичского районного суда исковое заявление Управления Роспотребнадзора в интересах потребителя к ООО «Лоза» было удовлетворено частично. Суд решил взыскать с ООО «Лоза» в пользу Л. Стоимость товара ненадлежащего качества в размере 11 400 руб., неустойку в сумме 7 638 руб., сумму доставки товара в размере 330 руб. компенсацию морального вреда в размере 1000 руб. 00 коп., а также штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 1000 руб., штраф в размере 10 184 руб.

4. В пользу потребителя судом утверждено мировое соглашение о возмещении ООО «ЖилКонтора» причиненного ущерба и компенсации морального вреда.

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 Э. к ООО «ЖилКонтора» о возмещении причиненного ущерба и компенсации морального вреда.

Основанием для подачи иска явился факт, что потребитель Э. является собственником $\frac{1}{4}$ доли в жилом помещении.

В связи с ненадлежащим состоянием кровли дома в квартире на протяжении длительного времени образовывались многочисленные протечки, что привело к повреждению имущества потребителя Э.

На неоднократные обращения в адрес ООО «ЖилКонтора» о проведении текущего ремонта кровли в целях устранения причин образования протечек и предотвращения дальнейшей порчи имущества, необходимые меры со стороны ООО «ЖилКонтора» не были своевременно предприняты, в результате чего потребителю Э. был причинен значительный ущерб.

В связи с чем, истец обратился к ответчику с требованием о возмещении причиненного материального ущерба.

Поскольку требования потребителя были оставлены ответчиком без удовлетворения, Истец воспользовался своим правом на судебную защиту и предъявил ООО «ЖилКонтора» иск в порядке гражданского судопроизводства.

В судебном заседании представители сторон достигли мирового соглашения.

Мировой судья, исследовав материалы дела, доводы истца, заключение Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, изложенное в письменной форме мировое соглашение, не противоречащее закону и заключенное в интересах обеих сторон, определил, утвердить мировое соглашение по гражданскому делу по иску Э. к ООО «ЖилКонтора» о возмещении причиненного ущерба и компенсации морального вреда.

Ответчик производит истцу возмещение материального ущерба в размере 90000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, оплату расходов истца за юридические услуги в размере 15000 рублей. Общая сумма, подлежащая возмещению ответчиком истцу, составила 110000 рублей.

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

4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Новгородской области.

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей.

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей, контроля за его соблюдением требуют не только наличия основной законодательной базы, принятой на федеральном уровне, но и поступательного формирования региональной потребительской политики, включающей в себя правовые, организационные, информационные, просветительские и другие направления. Взаимодействие органов государственной власти, местного самоуправления и общественных организаций по защите потребителей является одним из условий эффективной реализации государственной политики в области защиты прав потребителей. На территории Новгородской области проводится планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

В 2019 году 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 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 является 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.

Мероприятиями программы предусмотрено: организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области; 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; Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей; проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) для наиболее уязвимых категорий граждан; 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; Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга; 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; обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей; организация участия представителей добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей и др. мероприятия. Целевые показатели достигнуты, программа эффективна.

Министерством промышленности и торговли Новгородской области (далее - министерство) в 2019 году продолжена работа по обеспечению реализации мероприятий, направленных на защиту прав потребителей, в рамках реализации региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019 – 2021 годы».

Министерство определено координатором по исполнению региональной программы. Ответственными исполнителями по реализации мероприятий региональной программы являются: Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, органы исполнительной власти Новгородской области в сфере финансов, образования, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства, спорта, молодежной политики, администрации городского округа и муниципальных районов

В соответствии с региональной программой в 2019 году реализованы мероприятия, направленные:

- на развитие и укрепление системы защиты прав потребителей в Новгородской области;

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

- повышение уровня правовой и финансовой грамотности;
- повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг.

Мероприятия региональной программы выполнены в полном объеме.

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

Таблица 23

№ 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 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	Министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее Министерство) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее Управление) органы исполнительной власти Новгородской области (далее ОИВ) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (далее ОМСУ) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее Центр)	В целях обеспечения комплексных подходов к решению задач в области защиты прав министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство) 03 октября 2019 года провело совещание, на котором выработаны предложения по обеспечению координации деятельности соисполнителей Программы
1.2.	Выработка предложений по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов	2019-2021 годы	Управление Министерство ОМСУ	В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Новгородской области создана областная комиссия по защите прав

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
	исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей			<p>потребителей.</p> <p>05 декабря 2019 года на заседании областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области рассмотрены вопросы: об итогах Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей;</p> <p>о реализации мероприятий по приему обращений потребителей и консультированию потребителей по вопросам защиты их прав в МФЦ;</p> <p>о готовности субъектов предпринимательской деятельности к внедрению маркировки средствами идентификации.</p> <p>На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2019 год, протокольное решение.</p>
1.3.	Рассмотрение вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области	2019-2021 годы	Министерство	<p>На заседании комиссии по незаконному обороту промышленной продукции в 2019 году рассмотрены следующие вопросы:</p> <p>о выявленных фактах по незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области;</p> <p>об осуществлении карантинного фитосанитарного надзора за ввозимой на территории Новгородской области продукцией;</p> <p>о проводимой работе по пресечению фактов несанкционированной торговли.</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
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 2019 года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи по различным вопросам в сфере защиты прав потребителей (продажа спиртосодержащей продукции, торговля в неустановленных местах, реализация никотинсодержащей продукции, нарушения в сфере технического регулирования, требования законодательства в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси). Проведена практическая консультационная сессия по вопросам: «Современные тенденции рынка продукции «Халяль»». Всего проведено более 200 мероприятий.
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 потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	Управлением подготовлен доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2018 году». Доклад размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, на Государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП), на сайте министерства. 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

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				территории области, с указанием продавцов, допустивших нарушения (название юридического лица, имя и фамилия индивидуального предпринимателя).
2.2.	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	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области Управление Центр ОМСУ	В учебных заведениях Новгородской области (школы, гимназии, лицеи, университеты) в сфере предоставления финансовых услуг (покупка товаров в кредит, оплата через платежных агентов, о выявленных нарушениях и др. вопросы) проведено 27 мероприятий (лекции, семинары, занятия по правовой грамотности), из них в 2-х детских садах проведены игровые уроки. Среди учащихся образовательных учреждений проведено 17 мероприятий по анкетированию на знание норм законодательства при предоставлении финансовых услуг. В сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг проведено 13 лекций. В образовательных учреждениях проведено 10 уроков потребительских знаний с анкетированием школьников по теме урока; проведены уроки-игра «Незнайка делает покупки» в 2-х учреждениях для школьников младших классов; всего приняло участие 302 школьника.
2.3.	Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ Центр	Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 90 тематических «горячих линий» в различных сферах потребительского рынка, из них более 30 «горячих линий» проведено в сфере торговли (соблюдение установленных норм и правил при продаже продовольственных товаров; качества и

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>безопасности детских товаров; выбора новогодних подарков; соблюдение норм и правил при продаже спиртосодержащей продукции; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей при продаже мебели, мобильных телефонов, игрушек и др. групп товаров).</p> <p>В постоянном режиме в Управление работает «горячая линия» Общественной приемной. Органы исполнительной власти и местного самоуправления принимают участие в проводимых «горячих линиях».</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 «Интернет»</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Центр ОМСУ</p>	<p>В целях информирования потребителей о типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в средствах массовой информации размещено 997 материалов, в том числе по телевидению-46, по радио-11. Также размещено 940 публикаций, в том числе в прессе-56, в многотиражных изданиях-27, в сети интернет-857.</p> <p>В социальных сетях «ВКонтакте» и «ЧудоМама» размещено более 160 информационных материалов</p> <p>На сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления созданы разделы «Защита прав 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>	2019-2021 годы	<p>Министерство министерство финансов Новгородской области Управление</p>	<p>Для тиражирования проектов по повышению финансовой грамотности населения в муниципальных районах области проводятся Единые дни финансовой грамотности.</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>За 2019 год было организовано 17 мероприятий, в том числе по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей. Мероприятия прошли на территории Великого Новгорода, Солецкого, Хвойнинского, Парфинского, Чудовского, Боровичского, Валдайского, Демянского, Маловишерского, Шимского, Старорусского, Новгородского муниципальных районов.</p> <p>Опыт региона представлен на конференции по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Москве. 21 ноября на круглом столе «Участие регионов в реализации Стратегии: как эффективно выстроить систему?», который прошел в рамках конференции, первый заместитель губернатора Новгородской области Вероника Минина рассказала об опыте Новгородской области.</p> <p>На сегодняшний день в муниципальных библиотеках доступны информационно-просветительские материалы по вопросам финансовой грамотности, защиты прав потребителей. Тематическими стендами на сегодняшний день оснащены 24 районные библиотеки.</p> <p>Новгородская область приняла активное участие во Всероссийской неделе сбережений, которая проходила с 31 октября по 14 ноября 2019 года. Было проведено 71 мероприятие.</p> <p>Министерство финансов Новгородской области ведет активную работу по освещению информации о реализованных и предстоящих мероприятиях на официальном сайте, а также в</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>средствах массовой информации. Управлением совместно с Центром по информированию и консультированию осуществлялось консультирование потребителей в рамках проведения 17 тематических «горячих линий», консультации получили 73 гражданина; проведено 19 выездных мероприятий по консультированию в библиотеках области, в торговых центрах Великого Новгорода, в МФЦ города и области, консультации получили, консультации получили 251 гражданин.</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 министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области Управление ОМСУ	<p>Для социально уязвимых категорий граждан в 2019 году проведено более 20 мероприятий (лекции, встречи, беседы). Мероприятия проводились в Центре социального обслуживания «Добро», в Новгородской общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов». Для информирования граждан и размещения на сайтах Новгородской общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов» по Новгородской области, Новгородского отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», в адрес организаций направлено 5 видов памяток по финансовым услугам. На базе Колмовской библиотеки проведено 5 информационных мероприятий по просвещению</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				лиц пенсионного возраста по правам потребителей при приобретении товаров и услуг, на которых приняли участие 65 граждан; проведены 2 урока в игровой форме с детьми из клуба «Подросток» и гимназии «Эврика» и на которых прослушали материал 36 школьников.
3.2.	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	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	<p>В 2019 году всего было дано 3609 консультаций, из них 1295 письменных, в том числе-53 социально-уязвимым категориям граждан, на личном приеме было дано 287 консультаций, в рамках проведения «горячих линий» консультации получили 2027 человек. В целях информирования и просвещения граждан и представителей сферы бизнеса каждый четверг месяца в Отделе МФЦ по г. Великому Новгороду осуществляется консультирование потребителей по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Консультирование потребителей в отделах МФЦ, расположенных на территории Новгородской области осуществляется каждый первый четверг месяца с 10 -00 до 12-00, информация для потребителей размещается на сайтах Управления, МФЦ и направляется органы местного самоуправления, в МФЦ направлено более 30 информационных материалов, консультации получили более 2000 граждан.</p> <p>В 2019 году за консультациями в центр обратилось 4347 граждан, в том числе на личном приеме 885. Консультации по правам</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				потребителей получили на личном приеме 129 граждан из числа наиболее уязвимых категорий граждан (пенсионеры, инвалиды, многодетные родители)
3.3.	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам органами местного самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	ОМСУ	Администрациями муниципальных образований на постоянной основе организовано консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей при обращении лично или по телефону. Так по итогам 2019 года специалистами администраций рассмотрено 7254 обращения, наибольшая часть обращений 4043 касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства, в сфере образования поступило 1636 обращений, в сфере торговли 315, в сфере предоставления транспортных услуг 307 обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185, в сфере прочих услуг поступило 661 обращение. Все обращения рассмотрены, дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 789 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 2019 году всего проведено 186 (2018 г.-159) мероприятий по судебной защите прав потребителей, из них было дано 153 (2018 г.-98) заключения по делам в целях защиты прав потребителей, что в 1,6 раза или на 56% больше, чем в 2018 г. (98 заключений). Из 104 рассмотренных дел требования потребителей удовлетворены по 102 делам (98%),

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>присуждено в пользу потребителей более 5 млн. руб., из них компенсация морального вреда 179,6 тыс. рублей. В защиту прав потребителей подано 33 иска (наибольшее количество исков 43 или 70,5%, касалось сферы торговли), из них 12 исков в отношении неопределенного круга потребителей, 21 – в отношении конкретного потребителя. Из 19 рассмотренных исков требования Управления и потребителей удовлетворены в 100% случаях, в пользу потребителей присуждено 528,7 тыс. рублей. Подано 12 исков о признании информации запрещенной к распространению на территории РФ и на блокировку деятельности сайтов, в том числе 8 в отношении продавцов алкогольной продукции, 4 иска-никотинсодержащей продукции. Центром подготовлено потребителям 14 исковых</p>
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.	<p>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</p>	2019-2021 годы	Управление Центр	<p>Управлением на систематической основе формируются и обновляются на сайте информационные материалы по отдельным аспектам (направлениям, сферам) ЗПП размещаются в разделах «Новости», «Актуальная информация», «Судебная практика», в разделе «Основные направления деятельности» - «Защита прав потребителей», в том числе обзоры результатов контрольно-надзорной деятельности в сфере ЗПП и т.п. Также информационные и методические материалы размещаются в соответствующих разделах ГИР ЗПП - региональный уровень:</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>«Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено 336 материалов. 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>Для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Управлением подготовлено 294 информационных материалов, в том числе по пропаганде и формированию здорового образа жизни-разработано 54 информационных материала</p>
4.4.	<p>Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>	2019-2021 годы	<p>министерство Управление Центр ОМСУ</p>	<p>С целью популяризации работы по защите прав потребителей проводились тематические информационные акции: в рамках проекта по повышению финансовой грамотности -19, «Всемирный день защиты прав потребителей» - 4; «Всемирный день здоровья» -1; «Всемирный день без табака» -1</p>
4.5.	<p>Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-теле-коммуникационную сеть «Интернет»</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление ОМСУ</p>	<p>В средствах массовой информации размещено 997 материалов, в том числе на телевидении - 46, по радио-11; в прессе-прессе-56, в многотиражных изданиях-27, в сети интернет-857, из них на сайте Управления-336. В сети «Интернет» размещено 160 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				потребителей. На сайте Министерства создан раздел «Товары со знаком качества»
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 ГООУ «МФЦ» ОМСУ	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти размещены информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей. В Управлении размещены различные материалы по защите прав потребителей на 2-х информационных стендах, информационные стенды оформлены в МФЦ Новгородской области. Управлением регулярно направляются информационные материалы в органы, в общественные организации, в библиотечные учреждения области.
4.8.	Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества на территории области органами власти, органами местного самоуправления и организациями по защите прав потребителей проводились праздничные мероприятия. Управлением подготовлено и направлено 65 тематических материалов (информаций), размещены на сайте Управления и направлены в различные организации для информирования граждан, на ТВ-18 выступлений, в печати-162 статьи, в общеобразовательных учреждениях было организовано 168 выступлений, в которых приняли участие более 11 тыс. учащихся; в рамках межведомственной работы было проведено 30 мероприятий (конференции, семинары, рабочие встречи); 21 тематическая

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>«горячая линия», 52 мероприятия по анкетированию, всего распространено 1288 информационных материалов, проведено 5 конкурсов, 36 выставок.</p> <p>В рамках всемирного дня защиты прав потребителей центром проведены следующие мероприятия: уроки потребительских знаний – 10; беседы - 2; тематические горячие линии - 6</p>
5.	Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
5.1.	<p>Организация и проведение социологических исследований в сфере потребительского рынка и по 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>	2019-2021 годы	Министерство ОМСУ	<p>С целью определения уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей органами местного самоуправления проводилось анкетирование потребителей.</p> <p>«Вечевой колокол» опрос «Об установлении на территории Новгородской области дополнительных ограничений и запретов розничной продажи алкогольной продукции».</p>
5.2.	<p>Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей</p>	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ОМСУ	<p>Управлением ежеквартально проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в Управление и в органы местного самоуправления. Всего в 2019 году в Управление поступило 2537 обращений (увеличение в 1,24 раза по сравнению с 2018 годом), доля обращений, поступивших от граждан составляет-94,5 %. По вопросам защиты прав потребителей поступило 1582 обращения, что составило 62,4% от общего количества обращений, поступивших в Управление. По сравнению с 2018 годом количество обращений в сфере защиты прав</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>потребителей увеличилось в 1.2 раза (1366). В 2019 году специалистами Администраций муниципальных образований области рассмотрено 7254 обращения, что составляет 92 % от количества обращений в 2018 году 7882.. Наибольшая часть обращений- 4043, или 55,8% касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства, в сфере образования поступило 1636 (22,5%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 315 (4,3%), в сфере предоставления транспортных услуг 307 (4,2%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185(2,6%), в сфере прочих услуг поступило 661(9,1%) обращения. По результатам дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 789 консультаций. ГОКУ «ОАЦ» разместило на информационном портале</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. Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				материалов, всего распространено порядка 2000 материалов.
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)	2019-2021 годы	Министерство Центр ОМСУ	<p>В 2019 году Управлением проведено 494 внеплановые проверки в целях осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2018 году-435), увеличение на 13% за счет проведения внеплановых проверок по приказам Роспотребнадзора по поручениям Правительства Российской Федерации (в сравнении с 2017 г. количество проверок в сфере ЗПП снизилось в 1,7 раза или на 64,3%). Нарушения выявлены при 366 проверках или 74%.</p> <p>По результатам проведенных мероприятий по контролю было выявлено 1763 нарушения (2018 году-1500), т.е. при меньшем количестве проверок количество нарушений выявлено больше. На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 4,8 нарушений (2018 году-3,6). Сохраняется высокая доля нарушений, связанных с правом потребителей на полную и достоверную информацию, удельный вес нарушений составил-65,8 % и нарушений специальных федеральных законов, правил продажи отдельных видов товаров-24,4%. Удельный вес проверок в сфере торговли в среднем по области составил 90,7%, выявлено 1660 нарушений.. При проведении 29 проверок выявлены случаи причинения вреда имуществу, в том числе вызванные приобретением товаров, имеющих недостатки-10 проверок; вызванные</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				<p>предоставлением потребителям несвоевременной, неполной информации-18 проверок. Причиненный вред имуществу потребителей составил 768,0 тыс. рублей, из которых 421,4 тыс. руб. возмещено в добровольном порядке.</p> <p>В 2019 году были установлены, при анализе обращений потребителей, 4 случая проявлений противоправного поведения хозяйствующими субъектами обеспечения соблюдения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. По установленным фактам размещены памятки для потребителей с целью предупреждения нарушений прав потребителей</p>
6.2.	Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке	2019-2021 годы	Министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области Управление	<p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества проводились информационно-просветительские мероприятия, в том числе для представителей сферы бизнеса, Дни открытых дверей для бизнеса, проверки без взаимодействия, выдача предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, разъяснения норм законодательства, круглые столы, семинары по вопросам технического регулирования и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, вопросы по программе ХАССП, по изменению правил продажи в части выкладки молочных продуктов и качества предоставления услуг общественного питания, в том числе в детских учреждениях, по исполнению требований ТР ТС, по вопросам безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков, о необходимости соблюдения</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				требований к маркировке товаров детского ассортимента и др., в том числе с раздачей памяток, всего проведено более 1600 мероприятий.
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	Министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике ОИВ Управление Центр	В ходе проведения учебно-методического семинара с Главами муниципальных районов Новгородской области в рамках проекта «Школа Главы муниципального района» состоялось обсуждение мероприятий, проводимых министерством, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в сферах торговой деятельности, производства и оборота алкогольной продукции. 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.
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	Оказывалась помощь гражданам в составлении претензий. При проведении личного приема граждан Управлением подготовлено 287 претензий в адрес продавцов (исполнителей), подготовлено 19 исков в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы. За 2019 год Центром по обращениям потребителей были подготовлены проекты

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				обращений в органы надзора (контроля) 56 гражданам, проекты претензий – 399 гражданам и 14 проектов исковых заявлений.
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	С целью снижения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка проводилась разъяснительная работа в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих линий», при проведении анкетирования представителей сферы бизнеса по маркировке табачной продукции, проведения дней открытых дверей, Общественного совета, Областной комиссии по защите прав потребителей. В лекционный материал по санитарно-гигиеническому обучению продавцов, исполнителей и их работников включен раздел по разъяснению применения норм законодательства о защите прав. За 2019 году было проведено 92 занятия, на которых прошло обучение 1968 человек.
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей, проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр	В течение 2019 года взаимодействие осуществлялось в рамках проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления жилищно-коммунальных услуг, финансовых, транспортных, услуг связи. Управлением проведено совещание с общественными организациями по защите прав потребителей по вопросам взаимодействия в целях усиления государственных гарантий деятельности по вопросам защиты прав потребителей; организации мероприятий,

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				посвященных Всемирному Дню прав потребителей»
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	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	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области образовательные организации Новгородской области (по согласованию)	С целью повышения уровня правовой и финансовой грамотности, формирования у населения навыков рационального потребительского поведения министерством совместно с Центральным банком Российской Федерации реализуется проект повышения финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области (далее проект). В рамках проекта в Новгородской области в 2019 году проведено: более 90 мероприятий с охватом 80% детей в дошкольных образовательных организациях и в дошкольных группах при общеобразовательных организациях; уроки и внеклассные мероприятия с участием 85% обучающихся по финансовой и налоговой грамотности в общеобразовательных организациях, в том числе в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и обучающимися с ограниченными возможностями; родительские собрания с обсуждением вопросов повышения финансовой и налоговой грамотности с участием более 3 000 человек; занятия по финансовой и налоговой грамотности с участием 100% численности студентов средних профессиональных образовательных организаций; мероприятия по финансовой и налоговой грамотности в летних оздоровительных лагерях.

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
8.2.	Проработка нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей, в том числе предусматривающих грантовую поддержку	2019 год	Министерство общественных объединения потребителей Новгородской области ГОКУ «ОАЦ»	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.
8.3.	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»	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	С органами местного самоуправления рассмотрено 99 вопросов, на Межведомственных коллегиях (Межведомственных комиссиях) рассмотрено 24 вопроса в сфере защиты прав потребителей. Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию направлено в различные органы и организации более 300 информационных материалов. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по маркировке табачных изделий, по молочным полкам, по снوسам, по оказанию услуг общественного питания и др. Информационные материалы по различным тематикам размещены в свободном доступе на сайте Центра и 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	2019-2021	Министерство	В рамках Всемирного дня прав потребителей

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
	добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей	годы	Управление общественные объединения потребителей добровольческие (волонтерские) организации	силами волонтерского формирования районного клуба «Молодая гвардия» МАУ «Дом молодежи», центр ГПВ и ПДМ» проведена акция для населения поселка Пролетарий, в которой приняли участие более 100 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 потребителей Управление	Указом Губернатора Новгородской области от 08.12.2017 № 487 создан межведомственный совет по развитию добровольчества (волонтерства) и социально ориентированных некоммерческих организаций на территории Новгородской области (далее Совет). С целью эффективной работы Совета в его состав входят представители всех заинтересованных региональных министерств и ведомств, а также представители добровольческих организаций и движений, действующих на территории области. В рамках исполнения протокольного решения по итогам заседания Совета 02 августа 2019 года органам исполнительной власти области было рекомендовано заключить соглашение о взаимодействии органов исполнительной власти Новгородской области и структурных подразделений Администрации Губернатора Новгородской области с некоммерческими организациями Новгородской области. Соглашением предусмотрено, что направления взаимодействия сторон по его реализации могут варьироваться в зависимости от вида деятельности. По итогам 2019 года отмечено, что органами исполнительной власти области заключены 29

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				соглашений о взаимодействии.
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 Для распространения среди населения информации по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг волонтерам НОВГУ (направлены памятки и брошюры 11 видов в количестве 220 штук. С участием волонтеров проведено анкетирование студентов НОВГУ, Гуманитарно-экономического колледжа, Торгово-технологического техникума.
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 (заключено в декабре 2019 года, Управлением направлен анонс для работы и размещения на сайте по консультированию участников ВОВ, социально-уязвимых категорий потребителей), с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Новгородской области (проводились Дни открытых дверей, консультирование в МФЦ для бизнеса, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве, о полномочиях Управления, о результатах проведения контрольных закупок при реализации табачных

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
				изделий, о нарушениях маркировки средствами идентификации и др. для информирования предпринимателей)
10.2.	Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2019-2021 годы	Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской области Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области	С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке проведено 6 процедур медиации с участием потребителей и хозяйствующих субъектов, по результатам заключены мировые соглашения

Сведения о достижении значений целевых показателей региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» за 2019 год

Таблица 24

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя		
		2019	факт	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.)	24	26	-
2.	Количество муниципальных образований Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.)	8	22	-
3.	Количество консультаций в области защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	1100	1100	-

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя		
		2019	факт	Обоснование отклонений значений целевого показателя на конец отчетного периода (при наличии)
1	2	3	4	5
4.	Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	18,5	-
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.)	20	166	-
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.)	180	1408	-
7.	Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйствующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	15	48	-
8.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	25	-
9.	Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	2	2	-
10.	Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%)	97,0	100,0	-
11.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	1	2	-
12.	Доля удовлетворенных исков, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, из числа рассмотренных (%)	98,0	100,0	-
13.	Количество мероприятий, проведенных органами власти и организациями по защите прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	48	284	-
14.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами	15,0	16,8	-

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя		
		2019	факт	Обоснование отклонений значений целевого показателя на конец отчетного периода (при наличии)
1	2	3	4	5
	в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы власти и организации по защите прав потребителей (%)			
15.	Удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Новгородской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции) (%)	8,0	8,0	-

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).

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» в состав областной комиссии внесены изменения. В настоящее время возглавляет Областную комиссию по защите прав потребителей Губернатор Новгородской области-председатель Областной 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.

Основной задачей комиссии является обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций, а также обеспечение комплексного подхода к защите прав потребителей.

Официальный правоустанавливающий документ (постановление о создании Комиссии) размещен 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 (ГИР ЗПП) в подразделе «Региональные нормативные правовые акты» раздела «Нормативные правовые акты».

В связи с тем, что за период, прошедший с декабря 2009 года, произошли существенные изменения законодательства в области защиты прав потребителей, введены новые положения в Закон, приняты новые нормативно-правовые акты, Управление обратилось в адрес Правительства области с предложением о внесении изменений в Положение о Комиссии, утвержденное постановлением Администрации Новгородской области от 04.12.2009г. №438 и требует актуализации, так как не соответствует общему

курсу политики в области защиты прав потребителей по целям создания, задачам и направлениям деятельности. Постановлением Правительства Новгородской области от 03.10.2019 г. №394 в состав и в положение о Комиссии были внесены изменения, в том числе определена структура, ответственная за организационно-техническое обеспечение деятельности Комиссии (Министерство промышленности и торговли Новгородской области).

Управлением подготовлен проект плана заседаний Областной комиссии по защите прав потребителей, направлен для согласования Губернатору Новгородской области, в Министерство промышленности и торговли Новгородской области и был утвержден.

В 2019 году на заседании областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области рассмотрены вопросы по защите прав потребителей и выработаны основные механизмы их реализации в органах исполнительной власти и местного самоуправления. На заседании Комиссии в 2019 г. были рассмотрены следующие вопросы:

1. Об итогах Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей (Рейтинг-2018), проведенного общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

Решили:

- Министерству промышленности торговли области проработать с общероссийским общественным движением в защиту интересов потребителей «Объединение России» вопрос включения в методику расчета Рейтинга дополнительных параметров, учитывающих проводимую в регионе практическую работу, направленную на защиту прав потребителей, в том числе социально-защищенных категорий граждан.

- Органам и организациям, занимающимся вопросами защиты прав потребителей привести информационные ресурсы в соответствии с требованиями законодательства, учесть мнение экспертов общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» и пользователей.

- Продолжить работу по формированию единой государственной системы по защите прав потребителей.

- Министерству финансов Новгородской области включить в качестве отдельной подпрограммы «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения» в государственную программу Новгородской области «Управление государственными финансами Новгородской области на 2019-2024 годы».

2. О реализации изменений в действующем законодательстве по приему обращений потребителей и консультированию потребителей по вопросам защиты их прав в МФЦ.

Решили:

- ГОАУ «МФЦ» совместно с Управлением Роспотребнадзора организовать работу по проведению систематического (не реже 1 раза в месяц) информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей в помещениях МФЦ на территории области по согласованному графику с доведением соответствующей информации до граждан.

- В рамках концепции развития МФЦ организовать взаимодействие заявителей с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, с Уполномоченным по правам ребенка в Новгородской области, Уполномоченным по защите прав предпринимателей Новгородской области по типу «Общественных приемных» на базе МФЦ.

3. О готовности субъектов предпринимательской деятельности к внедрению маркировки средствами идентификации в соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 №792-рп «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации»

- О готовности субъектов предпринимательской деятельности к внедрению маркировки средствами идентификации в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 №792-рп «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации».

Решили:

- Продолжить проведение обучающих семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по вопросам маркировки отдельных видов товаров средствами идентификации

- Организовать проведение обучающих семинаров для специалистов органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов области по вопросам изменений действующего законодательства при реализации отдельных видов товаров и введении маркировки отдельных видов товаров средствами идентификации для организации работы с предпринимательским сообществом на курируемых территориях.

На сайте министерства промышленности и торговли создан раздел «Защита прав потребителей, размещена Инфотека «В помощь потребителю». На сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления размещаются информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

В министерстве действует «горячая линия» для рассмотрения обращений граждан, «Единый социальный портал алкогольного рынка», через который обращения направляются для рассмотрения в компетентные органы. Кроме того, каждый желающий может установить себе на свой телефон бесплатное мобильное приложение «Антиконтрафакт Алко» с помощью которого можно сканировать акцизные и федеральные марки, штрих коды на чеках и проверять соответствие полученной информации со

сведениями на этикетке, а также сообщать в режиме онлайн о выявленном несоответствии напрямую в Федеральную службу.

Также на сайте министерства 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.

В целях обеспечения продовольственной безопасности проводится работа, направленная на устойчивое развитие региональных производственных предприятий, выпускающих конкурентоспособную, качественную продукцию.

В рамках реализации приоритетного регионального проекта «Покупай Новгородское» проводится работа по продвижению продукции новгородских товаропроизводителей в федеральные торговые сети и магазины «шаговой доступности».

Для популяризации качественных российских товаров на сайте министерства размещен реестр продукции, удостоенной российского Знака качества.

В целях снижения объемов продаж поддельной некачественной продукции реализовывались положения Концепции создания и функционирования в Российской Федерации системы маркировки товаров средствами идентификации.

Маркировка товаров введена для сокращения объемов незаконного оборота промышленной продукции, безопасности и защиты жизни и здоровья граждан, повышения собираемости налогов и таможенных пошлин.

В рамках подготовки к введению обязательной маркировки товаров министерство промышленности и торговли Новгородской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, Управлением ФНС России по Новгородской области ведет работу, направленную на информирование субъектов предпринимательской деятельности о требованиях действующего законодательства, понимание процессов маркировки, полномочий и обязанностей участников этого процесса. В обязательной маркировке участвуют все: производители, импортеры, оптовые поставщики и розничные предприятия.

Проводится работа по выявлению фактов торговли в неустановленных местах, снижению неформальной занятости в отрасли торговли и в сфере услуг.

В целях пресечения фактов нелегальной занятости проводятся рейдовые мероприятия.

За 2019 год органами местного самоуправления совместно с представителями прокуратуры, правоохранительных и налоговых органов проведено 325 рейдов (за 2018 год – 164 рейда, рост в 2 раза), легализованы трудовые отношения работодателей с 620 работниками (за 2018 год – со 129 работниками, рост в 4,8 раза). В результате проделанной работы в

консолидированный бюджет области дополнительно поступило более 4,4 млн. рублей.

На основании обращений населения и правового анализа действующего законодательства министерство участвует в публичном обсуждении законопроектов, направленных на совершенствование государственного управления в области защиты прав потребителей и усилении правовых гарантий при нарушении прав потребителей.

Еще одной актуальной задачей в обеспечении защиты прав потребителей является снижение объемов незаконного оборота промышленной продукции.

В регионе действует комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции.

В течение 2019 года проведено 2 заседания комиссии. Рассмотрены следующие вопросы:

- об осуществлении карантинного фитосанитарного контроля за ввозимой на территорию Новгородской области импортной подкарантинной продукции;
- о проводимой работе по выявлению и пресечению фактов несанкционированной торговли в муниципальных образованиях Новгородской области;
- о выявленных фактах, связанных с незаконным оборотом промышленной контрафактной и фальсифицированной продукции в Новгородской области.

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.

В 2019 году в городском округе Великий Новгород и 21 муниципальном районе Новгородской области приняты муниципальные программы по обеспечению защиты прав потребителей.

В соответствии с региональной и муниципальными программами по защите прав потребителей администрациями муниципальных образований на постоянной основе ведется консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей при обращении граждан лично или по телефону. За 2019 год рассмотрено 7254 обращения, наибольшая часть обращений касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства (4943), образования (1636), торговли (315), транспортных услуг (307), медицинских услуг (185).

Все обращения рассмотрены, дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 789 консультаций.

В ходе проведения учебно-методического семинара с Главами муниципальных районов Новгородской области в рамках проекта «Школа Главы муниципального района» состоялось обсуждение мероприятий, проводимых министерством, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в сферах торговой деятельности, производства и оборота алкогольной продукции. Через портал «Вечевой колокол» проведен опрос «Об установлении на территории Новгородской области дополнительных ограничений и запретов розничной продажи алкогольной продукции».

С целью определения уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей органами местного самоуправления проводилось анкетирование потребителей.

В 2019 году всеми муниципальными образованиями приняты муниципальные программы по защите прав потребителей и размещены на официальных сайтах Администраций городов (районов) области:

1. Батецкий муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Батецком муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена Постановлением Администрации Батецкого муниципального района от 12.04.2019 г. № 264. (<http://www.batetsky.ru/programma.html>).

2. Боровичский муниципальный район - «Экономическое развитие Боровичского муниципального района». Принята и утверждена Постановлением Администрации Боровичского муниципального района 23.04.2019г. № 1206. (в разделе «Экономика»/ «Малый и средний бизнес»: [https:// boradmin.ru /biznes.html](https://boradmin.ru/biznes.html))

3. Волотовский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Волотовском муниципальном районе». Принята и утверждена постановлением Администрации Волотовского района от 23.04.2019 № 272. (<http://волотовский.рф>, ссылка: <http://xn--blaasedeuba5ai.xn--plai/?p=31722>, в муниципальной газете «Волотовский Вестник»)

4. Валдайский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Валдайском муниципальном районе на 2019-2020 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Валдайского района

от 23.11.2015г. № 1748, постановлением № 1041 от 20.06.2019г. внесены изменения в программу.(<http://www.valdayadm.ru>, в бюллетене «Валдайский Вестник»);

5. Демянский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Демянском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Демянского района от 22.05.2019 № 415.(в разделе «Экономика» - «Программы»: <https://dem-admin.ru>.)

6. Крестецкий муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Крестецком муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Крестецкого муниципального района от 17.05.2019 № 532.(<http://www.adm-krestcy.ru>.)

7. Любытинский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Любытинском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Любытинского района от 05.06.2019г № 492 (<http://lubytino.ru>.);

8. Маревский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Марёвском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Маревского района от 05.07.2019 № 250 (<http://www.marevoadm.ru>.)

9. Мошенской муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Мошенском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Мошенского района от 26.04.2019г. № 301.(<http://www.moshensk.ru/progr.html>.);

10. Маловишерский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Маловишерском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Маловишерского муниципального района 22.07.2019г. № 753.(<http://www.mvadm.ru>)

11. Новгородский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Новгородском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена Постановлением Администрации Новгородского муниципального района 06.05.2019 года № 161.(в разделе «Муниципальные программы», подразделе «Тексты муниципальных программ»:<http://xn8sbeefyhce0ajccahxgn.xn--plai/documents/4055.html>.);

12. Окуловский муниципальный район - «Обеспечение экономического развития Окуловского муниципального района на 2015-2021 годы» 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». (<http://okuladm.ru/documents/14864>.);

13. Поддорский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Поддорском муниципальном районе на 2020-2022 годы».

Принята и утверждена постановлением Администрации Поддорского муниципального района 08.05.2019 № 200. (<http://адмподдорье.рф/perechen-municipalnyx-programm-poddorskogo-municipalnogo-rajona-2>.);

14. Парфинский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Парфинском муниципальном районе на 2019-2021 годы» Принята и утверждена постановлением Администрации Парфинского муниципального района 15.05.2019 № 397. (<http://xn7sbb4aagcd0agkcogk9b.xn--p1ai>, опубликовано в печатном издании «Парфинский Вестник»);

15. Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Пестовском муниципальном районе» Муниципальной программы «Обеспечение экономического развития Пестовского муниципального района на 2015 – 2024 годы», постановление Администрации Пестовского муниципального района от 29.04.2019 № 503, <http://adm-pestovo.ru/index.php/economika/malyj-i-srednij-biznes/26-normativno-pr>.;

16. Старорусский муниципальный район – «Обеспечение экономического развития Старорусского района на 2014-2023 годы». 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». (<http://www.admrussa.ru>, размещено в газете «Русса-Информ»)

17. Солецкий муниципальный район – «Обеспечение прав потребителей в Солецком муниципальном районе» Принята и утверждена постановлением Администрации Солецкого района от 13.12.2019 № 1747. (<http://adminsoltcy.ru/abou>);

18. Хвойнинский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Хвойнинском муниципальном районе на 2019-2021 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Хвойнинского муниципального района 11.07.2019г. № 600/’ (<http://khvoinava.ru/documents/4225.html>);

19. Холмский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Холмском муниципальном районе на 2020-2022 годы». Принята и утверждена постановлением Администрации Холмского муниципального района 23.07.2019г. № 460. (<http://www.holmadmin.net/prog.html>);

20. Шимский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Шимском муниципальном районе». Принята и утверждена Постановлением Администрации Шимского муниципального района 27.11.2019 № 1248 (<http://www.шимский.рф> : раздел муниципальные программы);

21. Чудовский муниципальный район - «Обеспечение прав потребителей в Чудовском муниципальном районе на 2019-2021 годах». Принята и утверждена постановлением Администрации Чудовского муниципального района 29.04.2019 № 466. (<http://www.adminchudovo.ru/postanovleniya-administracii-chudovskogo-municipal-nogo-rayona-za-2019-god.html/>)

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 распространено, в том числе совместно с органами местного самоуправления 294 информационных материалов, из них по пропаганде и формированию здорового образа жизни разработано и распространено 54 информационных материала. Проводились выездные мероприятия по консультированию специалистов органов местного самоуправления (проведены в 5 районах), представителей сферы бизнеса и граждан. В рамках мероприятий муниципальных программ проводилась следующая работа:

- организация и проведение консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей;
- организация проведения «круглых столов», семинаров и др. мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей (информационный семинар со специалистами ПАО «Сбербанк», посвященный вопросам повышения финансовой грамотности и др.);
- привлечение образовательных организаций 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;
- создание и наполнение официальных сайтов (размещение информации о проведении «горячих линий», публикаций, брошюр, памяток и др., направленных на повышение потребительской грамотности);
- оказание содействия в установке информационных терминалов по вопросам защиты прав потребителей для населения в помещениях органов местного самоуправления, в торговых объектах, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организация и проведение просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей в образовательных учреждениях муниципальных районов области;
- организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей;
- организация и проведение «горячих линий» в целях защиты прав потребителей;
- разработка информационных материалов (буклетов, памяток), направленных на повышение потребительской грамотности населения;

- проведение мероприятий для наиболее уязвимых категорий граждан;
- выработка предложений по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов исполнительной власти, территориальных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей;
- распространение информационных материалов, брошюр, памяток среди населения;
- проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей;
- участие в организации проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню защиты прав потребителей и Всемирному Дню качества;
- содействие организации участия добровольцев (волонтеров) в проведении тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей;
- организация выставок, стендов, направленных на просвещение и защиту прав потребителей.

В соответствии со статьей 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» на территории муниципальных образований специалисты органов местного самоуправления, в случае обращения граждан, рассматривают 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 жилищного хозяйства, отдел коммунального хозяйства, финансово-экономического отдела и др. специалисты.

Деятельность специалистов Муниципальных образований, направленная на защиту прав потребителей за 2019 год.

Таблица 25

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 консультации	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 потребителя	Кол-во разъяснений и консультаций по каналам информационно-й 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	7254	4850	2404	2667	26	382			789
2	Торговля пищевыми продуктами	115	34	81	75		26			55
3	Торговля непродовольственным и товарами	200	16	184	194	24	4			72
4	Общественное питание	14	13	1	1					4
5	Ремонт бытовых изделий	12	7	5	14	2				7
6	Транспортные услуги	307	161	146	183		4			18
7	Связь	43	9	34	35		5			14
8	ЖКХ	4043	2830	1213	1637		74			334
9	Риэлторские услуги	2	2							2
10	Туристские услуги	12	11	1						10
11	Финансовые услуги	14	12	2						13

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

12	Долевое строительство	10	9	1						10
13	Медицинские услуги	185	136	49	113		5			16
14	Образовательные услуги	1636	1181	455	32					22
15	Прочие виды деятельности	661	429	232	383		264			212
16	Количество публикаций по защите прав потребителей размещенных на сайтах Администрации в сети интернет	87								

За 2019 год специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 7254 обращения, на 8% меньше по сравнению с 2018 г.-7882), из них 67% или 4850 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений 4043 (55,8%) от общего числа обращений касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 1636 (22,5%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 315 (4,3%), в сфере предоставления транспортных услуг 307(4,2%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185(2,6%), в сфере прочих услуг поступило 661(9,1%) обращения. Все обращения рассмотрены, дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 789 консультаций.

Мероприятия, которые проводились органами местного самоуправления по консультированию населения, в том числе в рамках муниципальных программ по защите прав потребителей на территории Новгородской области. Кроме этого 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 защиты прав потребителей» (проводились совещания, семинары, лекции, консультации, работали выездные общественные приемные, «Круглые столы», пресс-конференции, работа со СМИ). Распространялись среди населения, в том числе на сайтах органов местного самоуправления информационные материалы (информации), памятки, советы, разъяснения: «Что должен знать потребитель про умные часы», «Перечень электронных сервисов для потребителя», «Изменения в законодательстве об агрегаторах», «Советы при покупке товаров через Интернет», «Советы как правильно выбрать мобильный телефон»; памятки «онлайн шопинг», «смарт-часы», «смарт-девайсы», «смарт-устройства»; итоги работы Управления в сфере защиты прав потребителей, анализ обращений, анализ судебной защиты прав потребителей, «Памятка по финансовым услугам: права и финансовая культура», «Информационный лист-сбережения», «Типы банковских кредитов», «О круглосуточной «горячей линии» по финансовым услугам», и др., всего 20 материалов направлены в 22 органа местного самоуправления, из них 12 видов памяток (распространено 264 памятки).

В Валдайском, Крестецком, Демянском, Маревском районах проведены мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей в 20 образовательных учреждениях. Всего проведено 105 мероприятий, количество участников – 4515 человек.

В Валдайском районе проведены 13 мероприятий (тематический классный час, беседы, презентации, внеклассное мероприятие: «Я потребитель», викторина, общешкольная линейка, уроки) в 8 общеобразовательных учреждениях, в которых приняли участие 1562

ученика. Также проводились развивающиеся и театрализованные игры; экономическая правовая игра, игра «Правоведческий калейдоскоп», тест «Способны ли вы отстаивать свои права?»; конкурс на лучшую памятку покупателю, конкурс рисунков. Совместно с комитетом по образованию Администрации Старорусского муниципального района среди ребят младших классов проведен конкурс детского рисунка на тему «Цифровой мир», участвовало 22 ученика. В Боровичском муниципальном районе среди учащихся общеобразовательного учреждения проведена игра «Я потребитель услуг и товаров», в ходе которой обучающиеся побывали в роли рекламных менеджеров, покупателей и специалистов отдела по защите прав потребителей.

Подготовлено и опубликовано 20 материалов в региональных и местных газетах:

Еженедельная газета «Волховъ» (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.

Газета «Новгородские ведомости» (г.В.Новгород) - по темам:

- «Доверяй, но проверяй» (финансовые услуги);
- «Новгородцы стали чаще жаловаться на качество смартфонов и планшетов»,
- «Заказал одно, получил...» (о нарушениях в сфере дистанционной продажи товаров).

В районной газете «Валдай» опубликована статья «Покупаем через интернет-магазины без проблем». В газетах: «Новая жизнь» п. Хвойная, «Наша жизнь» г. Пестово, «Красная искра» г. Боровичи, «Любытинские вести» п. Любытино, «Окуловский вестник» г. Окуловка- статья «Рекомендации потребителям при покупке смарт-устройств дистанционным способом» и др. статьи. В рамках межведомственной работы проведено 30 мероприятий (17 конференций, семинаров; 8 совещаний, 5 заседаний совещательных органов). На заседании Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Администрации Парфинского муниципального района были освещены вопросы нарушений в сфере защиты прав потребителей, в том числе при реализации смарт-устройств, разъяснения об изменениях в законодательстве, даны ответы на вопросы, присутствовало 29 человек. В Администрации города Старая Русса было проведено совещание с предпринимателями города и района (присутствовали 48 предпринимателей), повестка совещания «Новое в законодательстве, регулирующем некоторые вопросы хозяйственной деятельности субъектов МСП». В течение года также проводились совместные «горячие линии», всего за 2019 год совместно с органами местного самоуправления проведено более 60 совместных мероприятий: совещания, семинары, «круглые столы», организации проведения различных ярмарок и др. мероприятий, с органами

местного самоуправления рассмотрено 99 вопросов в различных сферах потребительского рынка.

Органы 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 2019 году всего поступило 73 обращения, из них 40 обращений по различным вопросам поступило непосредственно от указанных органов и 33 обращения от граждан были перенаправлены в Управление для рассмотрения по подведомственности.

4.3.О деятельности общественных объединений потребителей

На территории Новгородской области по состоянию на 31 декабря 2019 года зарегистрировано 7 общественных потребительских организаций, однако работа по защите прав потребителей практически ими не проводится, отчеты в Управление не предоставляются, на предложения о проведении совместных мероприятий практически участия не принимают. Управлением заключены четыре соглашения о взаимодействии. В рамках соглашений 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 2019 года взаимодействие осуществлялось в рамках проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления ЖКУ, финансовых, транспортных, услуг связи и др. услуг; Управлением направлялись информационные материалы. 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. Управлением проведено совещание с общественными организациями по защите прав потребителей по вопросам: взаимодействия в целях усиления государственных гарантий деятельности по вопросам защиты прав потребителей, по организации мероприятий, посвященных Всемирному Дню прав потребителей», об основных итогах работы в сфере ЗПП по рассмотрению обращений, судебной защиты прав потребителей, их информированию и просвещению, об основных изменениях

законодательства, связанных с реализацией Роспотребнадзором полномочий в сфере защиты прав потребителей, о работе общественных организаций.

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.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с многофункциональными центрами

На территории области действуют 23 МФЦ, в том числе на территории Великого Новгорода – 3 (2 - 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 совершенствовалась практика использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, предусматривающей как присутствие специальных консультантов по вопросам защиты прав потребителей, так внедрение системы автоматизированного поиска полезной для потребителя информации, а также повсеместное внедрения 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 (20 МФЦ) на территории Новгородской области осуществляется консультирование специалистами ТО. В муниципальных районах области

консультирование потребителей должностными лицами территориальных отделов осуществляется один раз в месяц в связи с шаговой доступностью ТО и МФЦ. В отдаленных населенных пунктах области Управлением в рамках Соглашения с МФЦ, совместно с Администрациями муниципальных районов области и участием Центра консультирования и информирования потребителей, организованы выездные консультационные дни для граждан, должностных лиц органов местного самоуправления, руководителей хозяйствующих субъектов, ИП.

В отчетном периоде проведены выездные консультационные дни в 5-ти районах: в Маловишерском, Чудовском, Поддорском, Холмском, Новгородском муниципальных районах. Информация о проведении приема граждан доводится до жителей области через сайты Управления, МФЦ, органов местного самоуправления.

По решению Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области органами местного самоуправления:

- доводится до сведения граждан информация о возможности получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей, размещается в наглядной форме и на сайтах органов местного самоуправления;
- размещаются информационно-просветительские материалы (памятки, советы, разъяснения и др.) по защите прав потребителей на сайте органа местного самоуправления;
- разъясняются населению через официальные сайты возможность использования ГИР ЗПП и подачи обращений через МФЦ.

В МФЦ – размещена информация в залах ожидания во всех муниципальных районах об оказании гражданам на постоянной основе консультационных услуг по защите прав потребителей и возможности ознакомления, а также использования заявлений, претензий, памяток, исковых требований и др. документов.

Информационные материалы направляются в МФЦ и в органы местного самоуправления для использования в работе по консультированию граждан и размещения на сайтах. В целях информирования и просвещения граждан и представителей сферы бизнеса по вопросам действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей в рамках заключенного соглашения, Управление (23 октября 2019 г.) провело единый день для информирования и консультирования потребителей, представителей предпринимательского сообщества с целью предупреждения возможных нарушений прав потребителей по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) в помещениях многофункциональных центров г.В.Новгорода и Новгородской области: г.Валдай, г.Сольцы, г.Чудово, г.Малая Вишера, п.Крестцы, п. Любытино. За консультациями обратилось 15 жителей города и области.

В помещении МФЦ Великого Новгорода и в Центре по информированию и консультированию 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: «Банки: вклады и кредиты», «Страхование», «Банковская карта» и др. Потребитель может, как прочесть информационный материал, так и посмотреть порядок заключения договоров на оказание финансовых услуг с помощью видео), в Центре-в киоске помещены пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере ЗПП. Информационные стенды оформлены в МФЦ Новгородской области (Управлением направлены материалы в количестве 196 шт.).

Так, например территориальным отделом Управления в Боровичском районе во время проведения семинаров, лекций в МФЦ среди населения были распространены памятки «10 правил защиты прав потребителей финансовых услуг», «Микрофинансовые организации», «Банковские карты», «Как вернуть украденные с банковских карт деньги», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Использование банковских карт», «Управление кредитной нагрузкой», «Защита прав потребителей в сфере пассажирских перевозок», «Потребителям услуг микрофинансовых организаций», «Потребителям об инвестировании», «Покупаем меховые изделия», «По маркировке меховых изделий контрольными идентификационными знаками», «По приобретению новогодних подарков для детей».

Во всех МФЦ граждане могут ознакомиться и получить образцы претензий, исковых заявлений. При необходимости специалисты Управления оказывают помощь в составлении претензий в адрес изготовителей, исполнителей, продавцов или обращения (заявления, жалобы) в адрес Управления; разъясняют порядок судебной защиты прав потребителей и участия. Всего за время существования рабочего места в МФЦ и выездов в районы области консультации по наиболее актуальным вопросам получили более 2000 жителей области. В 2019 году консультирование сотрудниками Управления осуществлялось 2 раза в месяц, составлено 67 претензий, 25 исковых заявлений.

Управлением даются разъяснения работникам МФЦ по наиболее часто задаваемым гражданами вопросам в сфере защиты прав потребителей. Самостоятельно консультации сотрудниками МФЦ по вопросам защиты прав потребителей не осуществляются, претензии и исковые заявления не составляются, материалы, которые могли бы послужить основанием для принятия мер в соответствии с компетенцией Управления не направлялись.

4.4. 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.

О проведенных мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей в 2019 г.

Таблица 26

Организовано выступлений в СМИ			Работа в образовательных учреждениях						Межведомственная работа			Тематическое консультирование						Иные мероприятия			
ТВ, выступлений	Радио, выступлений	Печать, статей	Общеобразовательные учреждения		Средние специальные учебные учреждения		Высшие учебные учреждения		Конференции (семинары, иное)	Совещания	Заседания совещательных органов (название органа)	Устные консультации специалистов управления		Тематические горячие линии		Устные консультации специалистов консультационных центров/пунктов		Анкетирование**	Буклеты/памятки	Конкурсы	Выставки, и тд
			Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во	Кол-во участников				в Управлении Роспотребнадзора	Выездные	Кол-во тем (названия)	Кол-во консультаций	На месте	Выездные				
18	2	162	159	10991	8	290	1	30	17	8	5	801	87	21	326	98	248	52	1288	5	36

Результаты проведенного анкетирования (опроса) Управления Роспотребнадзора по Новгородской области:

Метод	Формализованный анкетный опрос респондентов (заполнение анкет респондентами собственноручно)
Продолжительность	<p>26.02.2019, 27.02.2019, 04.03.2019, 13.03.2019, 20.03.2019 – с работниками торговли (продавцами), время с 9-00 до 10-00 час. – ФБУЗ «Цент гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»; 18.03.2019 с 13-00 до 14-00 час.- МАОУ «Бронницкая СОШ», с. Бронница; 19.03.2019 с 14-00 до 14-30 час. – МАОУ «Лесновская ООШ» пос.Лесная; 20.03.2019 с 12-00 до 13-00 час. – «Григоровская ООШ», с. Григорово; 11.03.2019г. с 12-00 до 13-00 час. - МАОУ «Средняя образовательная школа № 9»; 12.03.2019г. с 9-00 до 10-00 час.- Средняя школа № 13 с углубленным изучением предметов; 13.03.2019г. с 10-20 до 11-45 час.-Гумманитарно экономический колледж; 15.03.2019г. с 9-00 до 10-00 час.-МАОУ «Сырковская СОШ»; 19.03.2019г. с 11-10 до 12-00 час. - МАОУ «Панковская средняя образовательная школа»; 19.03.219 с 11-30 до 12-30 час. - МАОУ «Трубичинская основная школа»; 19.03.2019г. с 12-30 до 13-30 час. -</p> <p>ГОБОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей №5»; 20.03.2019г. с 12-00 до 13-00 час. - МАОУ «Григоровская ООШ»; 19.03.2019 г. с 12-30 до 13-00 час. - МАОУ «Подберезская средняя общеобразовательная школа; 28.03.2019 с 12-00 до 13-00 час. – ФГБОУВО Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого; 27.03.2019 г с 10-50 до 12-15 час. - ОГБПОУ»Новгородский строительный колледж»; 01.03.2019г. с 14-00 до 15-00 час. – ОГАПОУ «Боровичский педагогический колледж»; 04.03.2019г. с 11-30 до 12.30 час. – ОГБПОУ «Боровичский автомобильно-дорожный колледж»; 05.03.2019г. с 11-00 до 12-30 час. – ОГАПОУ «Боровичский техникум строительной индустрии и экономики» филиал в г. Пестово; 13.03.2019 с 9-30 до 11-00 час. – ОГАПОУ «Боровичский техникум общественного питания и строительства»; 15.03.2019 г. с 08-30 до 09-30 час. – МАОУ «Средняя школа № 2, г. Малая Вишера; 15.03.2019г. с 10-00 час. до 11-00 час. – Новгородская областная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов в Валдайском муниципальном районе; 15.03.2018 г. с 11-30 до 12-30 час. – МАОУ «СОШ № 5» г. Ст. Русса; 15.03.2019г. с 13-00 до 13-45 час. – МАОУ «СОШ № 8» г. Ст. Русса; 15.03.2019г. с 8-30 до 9-30 час. – МАОУ «СОШ № 2» г. Ст. Русса; 12.03.2019 г с 10-00 до 10-45 час. – Школа г. Холм; 14.03.2019 г . с 11-30 до 12-30 час.- Школа д. Федорково; 14.03.2019 г с 11-00 до 12-00 час. – Школа пос. Парфино; 13.03.2019 г. с 10-00 до 10-45 час. – Школа с. Поддорье; 05.03.2019 с. 10-00 до</p>

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2019 году»

	10-45 час. – «КЦСО» г. Чудово; 11.03.2019 г. с 11-00 до 12-00 час. – Чудовский техникум; свободное анкетирование: ФБУЗ г. Чудово, Комитет образования г. Чудово, МАОУ «СОШ № 1», МАОУ «СОШ № 4»; Администрация г. Чудово; ЦРБ г. Чудово.
Выбор респондентов	школьники 15-17 лет, студенты 18-20 лет, взрослое население (работники в сфере образования, работники торговли, работники Администраций области) от 27 до 56 лет.
Место проведения:	Консультационный Центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»; МАОУ «Бронницкая СОШ», с. Бронница; МАОУ «Лесновская ООШ», пос. Лесная; МАОУ «Григоровская ООШ», с. Григорово; МАОУ «Средняя образовательная школа № 9»; Средняя школа № 13 с углубленным изучением предметов; Гуманитарно-экономический колледж; МАОУ «Сырковская СОШ»; МАОУ «Панковская средняя образовательная школа»; МАОУ «Трубичинская основная школа»; ГОБОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей №5»; МАОУ «Григоровская ООШ»; МАОУ «Подберезская средняя общеобразовательная школа; ОГБПОУ»Новгородский строительный колледж»; ОГАПОУ «Боровичский педагогический колледж»; ОГБПОУ «Боровичский автомобильно-дорожный колледж»; ОГАПОУ «Боровичский техникум строительной индустрии и экономики» филиал в г. Пестово; ОГАПОУ «Боровичский техникум общественного питания и строительства»; ФГБОУВО Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого; МАОУ «Средняя школа № 2, г. Малая Вишера; Новгородская областная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов в Валдайском муниципальном районе; МАОУ «СОШ № 5» г. Ст. Русса; МАОУ «СОШ № 8» г. Ст. Русса; МАОУ «СОШ № 2» г. Ст. Русса; МАОУ «СОШ» г. Холм; МАОУ «СОШ с.Поддорье»; МАОУ «СОШ п. Парфино»; МАОУ «СОШ д. Федорково»; «КЦСО» г. Чудово; Чудовский техникум; ФБУЗ г. Чудово, Комитет образования г. Чудово, МАОУ «СОШ № 1», МАОУ «СОШ № 4»; Администрация г. Чудово; ЦРБ г. Чудово; «КСЦО» г. Чудово; 17 общеобразовательных учреждений в муниципальных районах Новгородской области (Администрации)
Величина выборки	Школьники –1688, взрослое население – 396, студенты - 331

<p>Цель</p>	<p>Выявить уровень правовой грамотности опрошенных по законодательству в сфере защиты прав потребителей на тему «Мои права потребителя» Исследовать мнение респондентов относительно эффективности реализации различных форм защиты прав и законных интересов, выявить уровень правовой грамотности опрошенных по теме; Исследовать мнение респондентов относительно уровня правовой грамотности относительно своих прав в качестве потребителя, выявить отношение респондентов к реализуемым товарам, а также уровень доверия к рекламе среди населения, выявить уровень использования телекоммуникационной сети «Интернет» при покупке товаров, выявить соотношение количества респондентов, которые принимали меры по защите своих прав, а также установить необходимость введения в школьную программу вопросов потребительского образования школьников</p>
<p>Результаты</p>	<p>Из 2415 опрошенных респондентов, 1688 школьников и 331 – студент, установлено, что все 100 % осознают себя потребителями. Знание потребительских прав у взрослого населения (опрошено 396 человек) составило 66,87%, у школьников 74,2 %, у студентов 92,8%. Согласно опросу лишь 1,6 % всех респондентов считают, что качество товаров всегда соответствует их ожиданиям. Также, незначительные показатели имеют место при опросе респондентов по доверию рекламе, из которого установлено, что 4,5% населения доверяют рекламе. При сравнении знаний респондентов о возможности приобретения товаров через сеть «Интернет», установлено, что 100 % опрошенных осведомлены о такой возможности, при том, что 92,7 % взрослого населения, 99,3 % школьников и 98,7% студентов приходилось приобретать товары через «Интернет». Из всех опрошенных 5,7% респондентов приходилось защищать свои потребительские права. На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в целом взрослое население, школьники и студенты не доверяют качеству реализуемых товаров и не доверяют рекламе. При этом, следует отметить, что 98,5 % школьников и студентов считают необходимым вводить в школьную программу вопросы потребительского образования.</p>

Темы «Горячих линий»: 21 «Горячая линия»

1. Права потребителей при продаже товаров дистанционным способом - 2
2. Права потребителей жилищно-коммунальных услуг - 1
3. Права потребителей технически-сложного товара - 2
4. Права потребителей финансовых услуг - 1
5. Защита прав потребителей при продаже продовольственных товаров -2
6. К Всемирному дню защиты прав потребителей -6
7. «Умная электроника» - 1
8. Защита прав потребителей при покупке смарт – устройств -1.

9. Единая «горячая линия» соблюдения законодательства по защите прав потребителей- 5

В рамках проведения на территории Новгородской области Всемирного дня прав потребителей 15 марта 2019 года под девизом «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» 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 11.02. 2019 г. № 37-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: «Что должен знать потребитель про умные часы», «Перечень электронных сервисов для потребителя», «Изменения в законодательстве об агрегаторах», «Советы при покупке товаров через Интернет», «Советы как правильно выбрать мобильный телефон»; памятки «онлайн шопинг», «смарт-часы», «смарт-девайсы», «смарт-устройства»; итоги работы Управления в сфере защиты прав потребителей, анализ обращений, анализ судебной защиты прав потребителей, «Памятка по финансовым услугам: права и финансовая культура», «Информационный лист-сбережения», «Типы банковских кредитов», «О круглосуточной «горячей линии» по финансовым услугам», и др., всего подготовлено 65 материалов (информаций), которые были размещены на официальном сайте Управления в сети интернет и направлены в различные организации для информирования граждан.

В адрес Глав муниципальных районов области и городских округов, общественных объединений потребителей, министерства образования Новгородской области, министерства промышленности и торговли, в МФЦ 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 нарушениях при продаже смарт-устройств, судебная защита прав потребителей, памятки, информации- разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей для использования в работе и консультаций потребителей, ответы на актуальные вопросы в сфере дистанционной торговли и др. документы), всего 20 материалов направлены в 22 органа местного самоуправления, из них 12 видов памяток (распространено 264 памятки).

В адрес Государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено 17 информационных материалов, которые были размещены в 23 МФЦ «Мои документы», распространено через МФЦ 374 информации (материала). Кроме этого в МФЦ городов и районах области проводились консультации по законодательству о защите прав потребителей.

Подготовлены информационные материалы, посвященные тематике Всемирного дня прав потребителей, и финансовой грамотности населения, которые были направлены в муниципальные библиотечные системы области для размещения на стендах, проведения выставок и иных мероприятий (направлен 21 материал в 24 библиотеки, всего распространено 504 материала: памятки, информации, разъяснения, советы).

В 2019 году во всех библиотеках области были оформлены стенды, посвященные финансовой грамотности населения, а также на базе библиотек проводились информационно-просветительские мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей с оформлением выставок.

В Колмовской библиотеке г. Великий Новгород 13.03.2019 г. для учащихся 4-х классов (21 ученик) гимназии «Эврика» проведен урок-игра «Приключение Незнайки в стране правовых знаний», приуроченная к Всемирному дню прав потребителей на тему «Покупка товаров через Интернет». На примере покупки смартфона в интернет-магазине, специалисты в образе Незайки и Знайки познакомили ребят с самыми распространенными ошибками при покупках в интернете и научили их, как правильно выбирать товар в интернет магазинах. Ребята узнали, что у потребителя есть свои права и как предъявлять свои права потребителя, где можно получить помощь по восстановлению нарушенного права потребителя. В завершение мероприятия ребята задавали свои вопросы, а на прощание получили от сказочных героев сладкие подарки.

17 марта в Колмовской библиотеке для пенсионеров-жителей микрорайона «Северный» и пользователей библиотеки проведен День правовой грамотности потребителя, присутствовало 27 человек.

В библиотеке Валдайского района с 11 марта 2019 по 18 марта 2019 работала книжная выставка «Вы покупатель» под девизом «Цифровой мир: надежные смарт - устройства». В Едровском филиале оформлен информационный стенд «Цифровой мир: надежные смарт - устройства».

С 1 марта по 13 марта 2019 года Семеновщинский филиал провел творческий конкурс на тему: «Смарт-планета». Предметом конкурса являлись творческие работы в формате рисунок, поделок и пр., подведены итоги, награждение состоялось 22.03.2019 года.

В библиотеках Крестецкого района были проведены следующие мероприятия:

- во всех библиотеках были оформлены выставки, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, книжные полки;

- леспромхозовская библиотека (п. Крестцы) подготовила и разместила на сайте публикацию «Как распознать обман», посвященную Всемирному дню защиты прав потребителей, провела просветительскую акцию «Потребитель знай, свои права», на которой пользователи были ознакомлены с Законом РФ «О защите прав потребителей»;

- информационно-библиографическим отделом центральной районной библиотеки выпущена памятка потребителя «Право покупателя и бракованный товар». В читательском зале центральной районной библиотеки прошел день информации «На страже потребителя».

- в Ямской библиотеке оформлена выставка – информация «Права потребителя». Это надо знать» и проведена информационная минутка для работников Центра занятости населения «Самый грамотный потребитель».

Всего МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека» проведено 12 мероприятий, на которых присутствовало 128 человек.

Библиотекарем Кневицкого сельского филиала оформлены информационные стенды в Кневицкой основной школе и Доме инвалидов, а пользователям сельской библиотеки розданы памятки о «умной электронике». В Центре правовой и муниципальной информации центральной районной библиотеки оформлена подборка информационных материалов на тему: «Защитить права потребителей», а также выпущена информационная листовка «10 лучших современных «умных технологий».

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.

В Валдайском, Крестецком, Демянском, Маревском районах проведены мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав

потребителей в 20 образовательных учреждениях. Всего проведено 105 мероприятий, количество участников – 4515 человек.

В Валдайском районе проведены 13 мероприятий (тематический классный час, беседы, презентации, внеклассное мероприятие: «Я потребитель», викторина, общешкольная линейка, уроки) в 8 общеобразовательных учреждениях, в которых приняли участие 1562 ученика.

Также проводились развивающиеся и театрализованные игры; экономическая правовая игра, игра «Правоведческий калейдоскоп», тест «Способны ли вы отстаивать свои права?»; конкурс на лучшую памятку покупателю, конкурс рисунков.

Совместно с комитетом по образованию Администрации Старорусского муниципального района среди ребят младших классов проведен конкурс детского рисунка на тему «Цифровой мир», участвовало 22 ученика.

В Боровичском муниципальном районе среди учащихся общеобразовательного учреждения проведена игра «Я потребитель услуг и товаров», в ходе которой обучающиеся побывали в роли рекламных менеджеров, покупателей и специалистов отдела по защите прав потребителей.

Во время проведения обучающих мероприятий среди школьников, студентов и взрослого населения проводилось анкетирование (опросы), всего проведено 52 мероприятия по анкетированию, в которых приняли участие 2415 опрошенных респондентов, из которых 1688 школьников и 331 – студент, установлено, что все 100 % осознают себя потребителями. Знание потребительских прав у взрослого населения (опрошено 396 человек) составило 66,87%, у школьников 74,2 %, у студентов 92,8%. Согласно опросу лишь 1,6 % всех респондентов считают, что качество товаров всегда соответствует их ожиданиям. Также, незначительные показатели имеют место при опросе респондентов по доверию рекламе, из которого установлено, что 4,5% населения доверяют рекламе. При сравнении знаний респондентов о возможности приобретения товаров через сеть «Интернет», установлено, что 100 % опрошенных осведомлены о такой возможности, при том, что 92,7 % взрослого населения, 99,3 % школьников и 98,7% студентов приходилось приобретать товары через «Интернет». Из всех опрошенных 5,7% респондентов приходилось защищать свои потребительские права. На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в целом взрослое население, школьники и студенты не доверяют качеству реализуемых товаров и не доверяют рекламе. При этом, следует отметить, что 98,5 % школьников и студентов считают необходимым вводить в школьную программу вопросы потребительского образования.

Силами волонтерского формирования районного клуба «Молодая гвардия» МАУ «Дом молодежи, центр ГПВ и ПДМ» 16 марта проведена

акция для населения поселка Пролетарий, посвященная Всемирному дню прав потребителей, в которой приняли участие 100 человек.

В средствах массовой информации было организовано 179 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 15 выступлений, по радио –2; в газетах-20 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет-65 материалов (информаций), на сайтах иных организаций (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) размещено 79 материалов.

Подготовлено и опубликовано 20 материалов в региональных и местных газетах:

Еженедельная газета «Волховъ» (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.

Газета «Новгородские ведомости» (г.В.Новгород) - по темам:

- «Доверяй, но проверяй» (финансовые услуги);
- «Новгородцы стали чаще жаловаться на качество смартфонов и планшетов»,
- «Заказал одно, получил...» (о нарушениях в сфере дистанционной продажи товаров).

В районной газете «Валдай» опубликована статья «Покупаем через интернет-магазины без проблем». В газетах: «Новая жизнь» п. Хвойная, «Наша жизнь» г. Пестово, «Красная искра» г. Боровичи, «Любытинские вести» п. Любытино, «Окуловский вестник» г. Окуловка- статья «Рекомендации потребителям при покупке смарт-устройств дистанционным способом» и др. статьи.

В рамках межведомственной работы проведено 30 мероприятий (17 конференций, семинаров; 8 совещаний, 5 заседаний совещательных органов).

Так, в рамках приоритетного проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», целью которого является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам, под председательством заместителя Губернатора области, с участием представителей Управления, отделения в Новгородской области СЗГУ Банка России, ФГБОУВО «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого», ОАУ «Дом молодежи» и других представителей, с февраля по март 2019 года было проведено 3 совещания по вопросам финансовой грамотности, дистанционной продажи товаров в сети Интернет; оказания населению услуг кредитования, страхования, включения в школьные программы вопросов финансовой грамотности и обучения педагогов по данному вопросу.

По результатам рассмотрения и обсуждения данных вопросов были приняты решения о возможности расширения числа участников проекта, новых мероприятий и форм работы с населением, обсуждение путей по

продвижению мероприятий в СМИ, по повышению интереса граждан к проекту. В марте 2019 года были проведены тематические лекции, открытые дискуссии, тренинги, уроки и внеклассные мероприятия по повышению финансовой грамотности.

На заседании Комиссии по незаконному обороту промышленной продукции, председателем которой является Губернатор области, были рассмотрены вопросы о нарушениях законодательства при реализации непродовольственных товаров и непищевой спиртосодержащей продукции, проблемные вопросы и пути их решения.

На заседании Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Администрации Парфинского муниципального района были освещены вопросы нарушений в сфере защиты прав потребителей, в том числе при реализации смарт-устройств, разъяснения об изменениях в законодательстве, даны ответы на вопросы, присутствовало 29 человек.

В Администрации города Старая Русса было проведено совещание с предпринимателями города и района (присутствовали 48 предпринимателей), повестка совещания «Новое в законодательстве, регулирующем некоторые вопросы хозяйственной деятельности субъектов МСП».

Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города проведено 4 «Выездных общественных приёмных» (ТЦ «Лента», ТЦ «Волна», ТРЦ «Мармелад»), где потребители и продавцы оперативно получали ответы на интересующие вопросы при покупке товаров и оформлении договоров на оказание услуг, были даны консультации и разъяснения. Данные мероприятия проводились с представителями СМИ (Новгородское областное телевидение, ГТРК «Славия»), в программах «Вести Великий Новгород» были освещены результаты.

Традиционно в редакции газеты «Волховъ» 19 марта 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 9 человек.

В рамках Всемирного дня прав потребителей проведена 21 тематическая «горячая линия», консультации получили 326 человек. 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.

15 марта 2019 года – Управлением проведена пресс-конференция с участием представителей СМИ, на которой руководитель Управления Никифорова Е.А. проинформировала о деятельности в сфере защиты прав

потребителей, принятых мерах по результатам рассмотрения поступивших обращений и результатах судебной защиты потребителей, а также об изменениях в действующем законодательстве; до СМИ и жителей области доведена информация о том, что для реализации права потребителей на получение консультационной помощи функционирует «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (ГИР ЗПП) (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>).

*Уже сейчас очевидно, что одним из главных направлений будущей работы станет **цифровизация государственного управления**, и в первую очередь государственного контроля, в рамках задачи по построению цифровой экономики, которая была поставлена Президентом.*

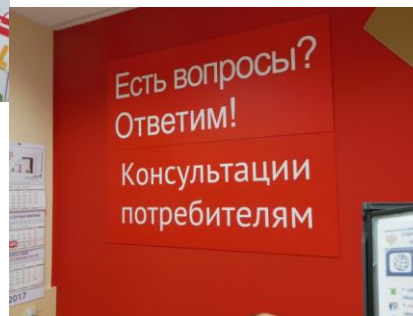
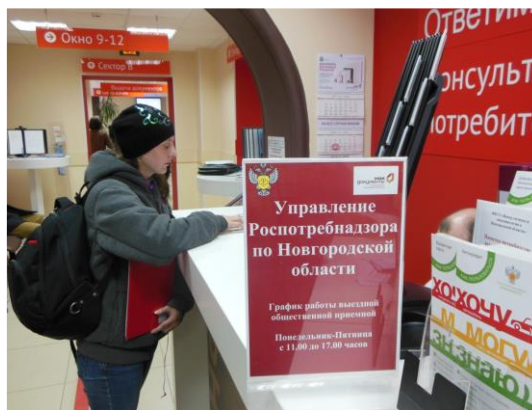


↓ Сайт Управления
<http://53.rospotrebnadzor.ru>



↑ Все для потребителя 61
<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

Всего Управлением в 2019 году в СМИ было организовано 997 выступлений (2018 г. - 666, 2017 г. - 285), из них в целях информирования предпринимательского сообщества 108; организовано 940 публикаций (2018 г. - 559, 2017 г. - 239), 46 выступлений на телевидении (2018г. - 94, 2017 г. - 42). В сети Интернет размещено 857 материалов (2018 г. - 498), из них на сайте Управления в сети Интернет размещено 336 материалов (2018 г. - 342, 2017 г. - 165), проведено 90 «горячих линий» (2018 г. - 220, 2017 г. - 80) в рамках которых консультации получили 2027 обратившихся (2018 г. - 3112).



Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с многофункциональными центрами

На территории области действуют 23 МФЦ, в том числе на территории Великого Новгорода – 3 (2 - для граждан, 1 - для участников сферы бизнеса).

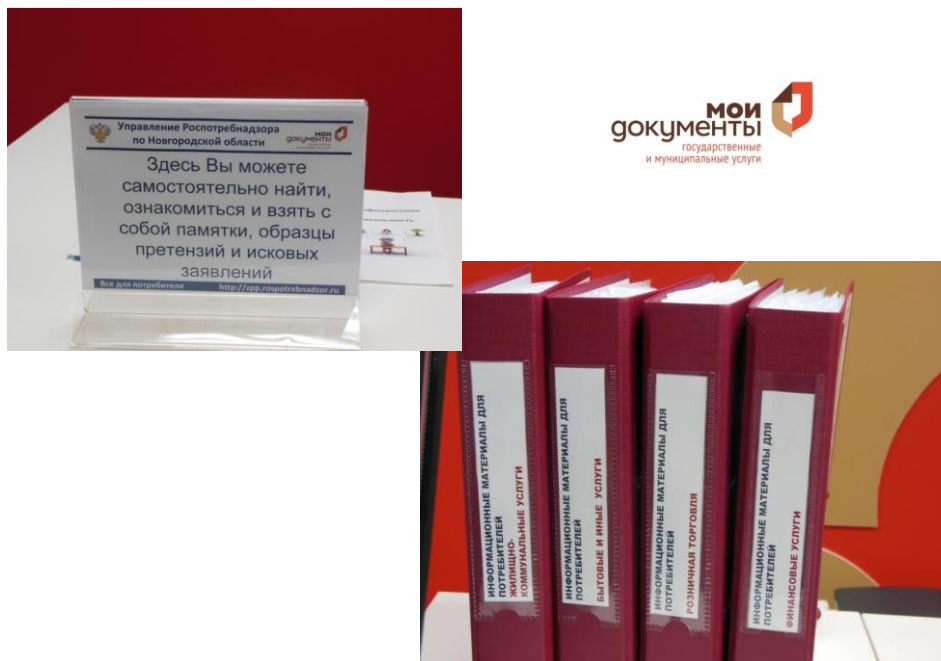
Управлением осуществляется взаимодействие с ГОАУ «МФЦ» на основании заключенного Соглашения о взаимодействии от 2 февраля 2017 года, предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия Сторон по вопросам:

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 совершенствовалась практика использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по

вопросам защиты прав потребителей, предусматривающей как присутствие специальных консультантов по вопросам защиты прав потребителей, так внедрение системы автоматизированного поиска полезной для потребителя информации, а также повсеместное внедрения 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 (20 МФЦ) на территории Новгородской области осуществляется консультирование специалистами ТО. В муниципальных районах области консультирование потребителей должностными лицами территориальных отделов осуществляется один раз в месяц в связи с шаговой доступностью ТО и МФЦ. В отдаленных населенных пунктах области Управлением в рамках Соглашения с МФЦ, совместно с Администрациями муниципальных районов области и участием Центра консультирования и информирования потребителей, организованы выездные консультационные дни для граждан, должностных лиц органов местного самоуправления, руководителей хозяйствующих субъектов, ИП.

Проводятся выездные консультационные дни по информированию и консультированию граждан, руководителей хозяйствующих субъектов, индивидуальных предпринимателей по вопросам применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)



Проведены выездные консультационные дни в 5-ти районах: в Маловишерском, Чудовском, Поддорском, Холмском, Новгородском муниципальных районах. Информация о проведении приема граждан доводится до жителей области через сайты Управления, МФЦ, органов местного самоуправления.

По решению Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области органами местного самоуправления:

- доводится до сведения граждан информация о возможности получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей, размещается в наглядной форме и на сайтах органов местного самоуправления;
- размещаются информационно-просветительские материалы (памятки, советы, разъяснения и др.) по защите прав потребителей на сайте органа местного самоуправления;
- разъясняются населению через официальные сайты возможность использования ГИР ЗПП и подачи обращений через МФЦ.

В МФЦ – размещена информация в залах ожидания во всех муниципальных районах об оказании гражданам на постоянной основе консультационных услуг по защите прав потребителей и возможности ознакомления, а также использования заявлений, претензий, памяток, исковых требований и др. документов.

Информационные материалы направляются в МФЦ и в органы местного самоуправления для использования в работе по консультированию граждан и размещения на сайтах. В целях информирования и просвещения граждан и представителей сферы бизнеса по вопросам действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей в рамках заключенного соглашения, Управление (23 октября 2019 г.) провело единый день для

информирования и консультирования потребителей, представителей предпринимательского сообщества с целью предупреждения возможных нарушений прав потребителей по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) в помещениях многофункциональных центров г.В.Новгорода и Новгородской области: г.Валдай, г.Сольцы, г.Чудово, г.Малая Вишера, п.Крестцы, п. Любытино. За консультациями обратилось 15 жителей города и области.



В помещении МФЦ Великого Новгорода и в Центре по информированию и консультированию 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: «Банки: вклады и кредиты», «Страхование», «Банковская карта» и др. Потребитель может, как прочесть информационный материал, так и посмотреть порядок заключения договоров на оказание финансовых услуг с помощью видео), в Центре - в киоске помещены пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере ЗПП. Информационные стенды оформлены в МФЦ Новгородской области (Управлением направлены материалы в количестве 196 шт.).

Так, например территориальным отделом Управления в Боровичском районе во время проведения семинаров, лекций в МФЦ среди населения были распространены памятки «10 правил защиты прав потребителей финансовых услуг», «Микрофинансовые организации», «Банковские карты», «Как вернуть украденные с банковских карт деньги», «Защита прав

потребителей финансовых услуг», «Использование банковских карт», «Управление кредитной нагрузкой», «Защита прав потребителей в сфере пассажирских перевозок», «Потребителям услуг микрофинансовых организаций», «Потребителям об инвестировании», «Покупаем меховые изделия», «По маркировке меховых изделий контрольными идентификационными знаками», «По приобретению новогодних подарков для детей».

Во всех МФЦ граждане могут ознакомиться и получить образцы претензий, исковых заявлений. При необходимости специалисты Управления оказывают помощь в составлении претензий в адрес изготовителей, исполнителей, продавцов или обращения (заявления, жалобы) в адрес Управления; разъясняют порядок судебной защиты прав потребителей и участия. Всего за время существования рабочего места в МФЦ и выездов в районы области консультации по наиболее актуальным вопросам получили более 2000 жителей области. В 2019 году консультирование сотрудниками Управления осуществлялось 2 раза в месяц, составлено 67 претензий, 25 исковых заявлений.

Управлением даются разъяснения работникам МФЦ по наиболее часто задаваемым гражданами вопросам в сфере защиты прав потребителей. Самостоятельно консультации сотрудниками МФЦ по вопросам защиты прав потребителей не осуществляются, претензии и исковые заявления не составляются, материалы, которые могли бы послужить основанием для принятия мер в соответствии с компетенцией Управления не направлялись.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с иными федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти области.

При осуществлении своих функций Управление Роспотребнадзора взаимодействует с иными федеральными органами исполнительной власти в порядке и формах, определяемых совместными соглашениями, регламентом.

Проблемные вопросы в сфере защиты прав потребителей рассматриваются на Областной комиссии по защите прав потребителей, куда входят отдельные федеральные органы исполнительной власти, на совещаниях с органами исполнительной власти региона. Совместные информационно-просветительские мероприятия проводятся в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей. По существующей практике взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей с иными федеральными органами исполнительной власти проводились тематические «горячие линии», всего за 2019 год Управлением и Центром по информированию и консультированию ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проведено 90 «горячих линий», из них в сфере торговли проведено более 30 тематических «горячих линий» по различным темам. Совместные тематические «горячие линии» проводились с

Управлением Роскомнадзора по Новгородской области по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг связи; с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области была проведена «горячая линия» по вопросам качества предоставления медицинских услуг, представителями Северо-Западного главного управления Банка России по вопросам предоставления финансовых услуг, с Управлением Государственного автодорожного надзора по Новгородской области по вопросам оказания транспортных услуг.

На территории области действует региональный проект «Повышение финансовой и налоговой грамотности» под председательством заместителя Губернатора области, в состав входят представители Управления, Управления ФНС России по Новгородской области, Отделения Пенсионного фонда РФ по Новгородской области, Отделения по Новгородской области Северо-Западного главного управления ЦБ РФ, Министерство труда и социальной защиты, Министерство финансов области и др. организации, целью которого является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам. В 2019 году организациями, входящими в состав проекта, проводились информационно-просветительские мероприятия (семинары, лекции, выступления в СМИ, оснащение районных библиотек тематическими стендами с материалами (24 библиотеки) и др. для различных категорий граждан, это и воспитанники детских садов, ученики школ, дети-сироты, взрослое население, люди пожилого возраста, а также представители малого бизнеса и начинающие предприниматели. Было оказано 203 консультации посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных в том числе на базе МФЦ, торговых центров. Количество взаимодействий со СМИ по вопросам финансовой и налоговой грамотности: произведено 74 взаимодействия, включая сюжеты на Новгородском областном телевидении, публикации в газете «Новгородские ведомости», материалы информационных агентств «НЕВСКИЕ НОВОСТИ», «Великий Новгород.ру», интернет-СМИ «53 Новости», официальные сайты Правительства Новгородской области, ФНС России, Управления Роспотребнадзора, министерства образования, министерства финансов.

Кроме того, министерством финансов Новгородской области создана официальная группа проекта в социальной сети «ВКонтакте» «ФинГрам 53», в которой публикуются отчёты о проведенных в рамках проекта мероприятиях, ведется активная пропаганда грамотного финансового поведения жителей региона. Проводились:

- онлайн-уроки для школьников;
- единые дни финансовой грамотности (14 выездных мероприятий: В.Новгород, Чудовский, Солецкий, Парфинский, Валдайский, Демянский, Маловишерский, Хвойнинский, Новгородский, Боровичский, Старорусский районы);

- оснащение районных библиотек тематическими стендами с материалами (24 библиотеки)
- выездные интерактивные мероприятия на территории детских оздоровительных лагерей (12 мероприятий в течение сезона)
- участие во Всероссийской неделе сбережений (46 мероприятий, около 700 участников)
- подготовка волонтеров финансового просвещения.

Проводятся открытые классы по ККТ для индивидуальных предпринимателей, включающие публичные обсуждения результатов правоприменительной практики налоговых органов. На мероприятиях рассмотрены вопросы практики контрольно – надзорной деятельности налоговых органов Новгородской области, разъяснены типовые нарушения обязательных требований, изменений в налоговом законодательстве, обсуждены проблемные вопросы, возникающие у налогоплательщиков.

Сотрудниками Отделения ЦБ РФ по Новгородской области совместно с НовГУ ведется активная работа, как с действующими волонтерами финансового просвещения, так и работа по вовлечению молодежи в добровольческую деятельность. Так в марте 2019 года на площадке Новгородского химико-индустриального колледжа между студентами/студентами-волонтерами колледжа и НовГУ им. Я. Мудрого была проведена спортивно-обучающая игра «Финансовый волейбол». 10 ребят обучаются по программе волонтеров Банка России.

В текущем году организуются центры финансовой культуры и просвещения на базе библиотек. Так исполнители проекта приступили к оснащению районных библиотек Новгородской области тематическими стендами с материалами по основам безопасности расчетов картами в сети интернет, телефонному мошенничеству, мошенничеству при помощи вирусных атак, способам обезопасить себя при использовании онлайн-сервисов, материалами по налоговой и пенсионной грамотности. На текущий момент стенды размещены в 21 районной библиотеке.

Муниципальные районы ведут работу по периодическому размещению информационных материалов на официальных сайтах библиотек, а также на официальных сайтах Администраций органов местного самоуправления.

В летний период была проведена активная работа по организации и проведению мероприятий в рамках проекта на площадках загородных лагерей. Всего в рамках проекта всеми органами и организациями на территории области проведено более 7 тыс. различных мероприятий, которыми охвачено более 102 тыс. участников граждан.

Министерством образования Новгородской области на протяжении 2019 года проведено: 90 мероприятий с охватом в 80% (27 790, всего 34 738 детей) детей в дошкольных образовательных организациях и в дошкольных группах при общеобразовательных организациях; 420 уроков и внеклассных мероприятий с участием 85% (55 821 человек всего 65 672) обучающихся по

финансовой и налоговой грамотности в общеобразовательных организациях, в том числе в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и обучающимися с ограниченными возможностями; 102 родительских собрания в образовательных организациях области (152 учреждения) с обсуждением вопросов повышения финансовой и налоговой грамотности с участием более 3 000 человек; мероприятия по финансовой и налоговой грамотности и с обучающимися с ОВЗ с охватом до 30% обучающихся. Впервые в 2019 году проведены мероприятия по финансовой и налоговой грамотности в летних оздоровительных лагерях. В средних профессиональных образовательных организациях ежемесячно проводились занятия по финансовой и налоговой грамотности с участием 100% численности студентов.

В общеобразовательных организациях вопросы финансовой и налоговой грамотности включены во внеурочную деятельность, в систему воспитательной работы и дополнительного образования. Во внеурочной деятельности образовательных организаций проводятся мероприятия по финансовой и налоговой грамотности с обучающимися в различных формах и включены в планы работы классных руководителей и преподавателей. В общеобразовательных организациях Великого Новгорода на внеурочных занятиях «Экономика и мы» в 1-4 классах; «Основы экономики» в 5-6 классах; «Основы финансовой грамотности» в 8-9 классах; «Математические задачи по финансовой грамотности» в 10 классе. Реализуется интеграция основ финансовой грамотности и предметного содержания дисциплин основной школы через организацию проектной деятельности. По финансовой грамотности предложены следующие проекты: для 5—6 классов: «Зачем нужны деньги?», «Откуда берется цена?», «Национальные валюты», «Процентные расчеты», «Распределение семейного бюджета» и другие; для 7—10 классов: «Способы зарабатывания денег», «Роль функций в решении финансовых задач», «Азартные игры и вероятность выигрыша». Действует дополнительная общеобразовательная программа «Школа Юного экономиста». Кроме того, на классных часах проводятся Уроки финансовой грамотности (5-11 классы) с использованием видеоматериалов и онлайн-уроков. В 2018/2019 учебном году обучающиеся образовательных организаций области приняли участие в XIV «Всероссийской олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников». Для педагогических работников системы общего и среднего профессионального образования были проведены курсы повышения квалификации по программе «Основы финансовой грамотности. Технологии преподавания в системе основного и среднего общего образования». Прошли обучение 57 педагогических работников. Программа обеспечивает подготовку педагогических кадров к качественной реализации федеральных государственных стандартов основного и среднего общего образования. Объем программы – 32 часа. Темы программы: Необходимость повышения финансовой грамотности обучающихся.

Содержание преподавания тем по основам финансовой грамотности. Методика преподавания по темам, посвященным вопросам финансовой грамотности. В практических занятиях приняли участие представители: Отделения по Новгородской области Северо-Западного главного управления Банка России; Управления Федеральной налоговой службы по Новгородской области; Новгородского филиала САО «ВСК». В октябре 2019 года курсы повышения квалификации по финансовой грамотности прошел 41 педагогический работник. Дистанционные курсы повышения квалификации по теме: «Формирование финансовой грамотности у обучающихся: технологии и инструменты» прошли 7 педагогов. Становится уже традиционным проведение конкурса методических разработок по финансовой грамотности в рамках Соглашения о сотрудничестве министерства образования Новгородской области и Центрального банка Российской Федерации по номинациям, охватывающим все уровни образования. Педагоги предлагают множество новаторских идей и проектов по вовлечению обучающихся в вопросы финансовой и налоговой грамотности. В 2019 году в конкурсе приняли участие 56 педагогических работников образовательных организаций Новгородской области.

О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»

Обеспечивая защиту прав потребителей специалистами Центра за 2019 год было проведено 4347 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 не изменилась: 55% - обращения по вопросам приобретения товаров (2018г. - 55,3%); 29,2% - обращения по вопросам оказания услуг (2018г. - 30,2%); 15,8% - обращения по прочим и общим вопросам применения законодательства РФ по защите прав потребителей (2018г. - 14,5%).



Рис. 9 Динамика обращений

Также неизменной остаётся структура обращений по способу получения консультаций: наиболее часто используемый способ – обращение по телефону - 74,4%; личный приём – 20,4%; электронные коммуникации - 5,2%.



Рис. 10 Количество обращений по способу получения консультации в сравнении с 2018г.

Снижение обращений на личном приеме объясняется отсутствием в текущем году юрисконсульта.

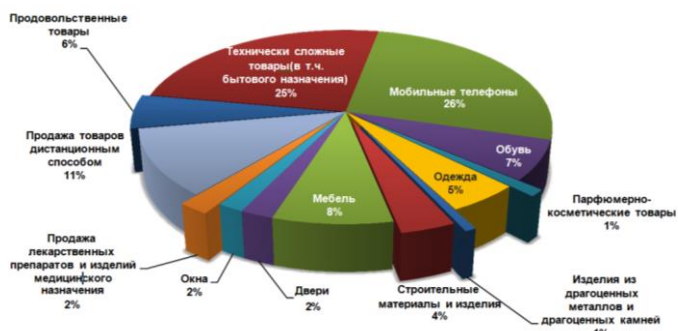


Рис. 11 Структура обращений по категории «Товары»

Обращения по тематикам «Игрушки» и «Аудио-визуальные изделия и фонограммы» занимают менее 1% от общего числа обращений.



Рис. 12 Динамика количества обращений по категории «Товары», ед.

Структура обращений по категории «Товары» за отчетный период не изменилась.

Снижение количества обращений по технически сложным товарам (-5,4%) и мобильным телефонам (-14%) можно объяснить ростом потребительской грамотности населения при приобретении данных товаров и защиты своих прав потребителя в случае их нарушения продавцом, ростом правовой грамотности продавцов в сфере законодательства РФ о защите прав потребителей.

Наблюдается рост количества обращений:

- по окнам (+76%) приходится на жалобы в отношении ООО «Приоритет-ВН»,
- одежде (+11,8%) – на увеличение количества продаваемой продукции с производственными недостатками,
- продажу товаров дистанционным способом (+12,6%) – расширение использования данного способа приобретения товаров потребителями и увеличение количества сайтов, страниц в «ВКонтакте», основными жалобами на которые является не предоставление информации о продавце; предоставление не достоверной информации о товарах и стоимости; передача товара, не соответствующего заказу; не предоставление полной и достоверной информации о товаре, регламентированной ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» на переданный покупателю товар.

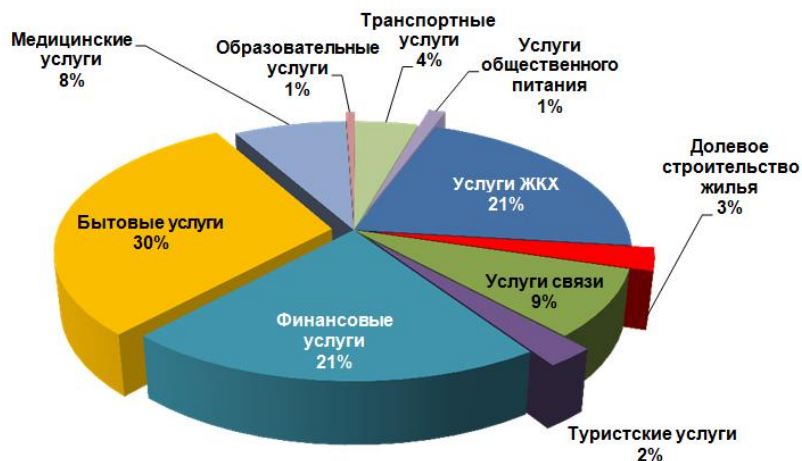


Рис. 13 Структура обращений по категории «Услуги», ед.

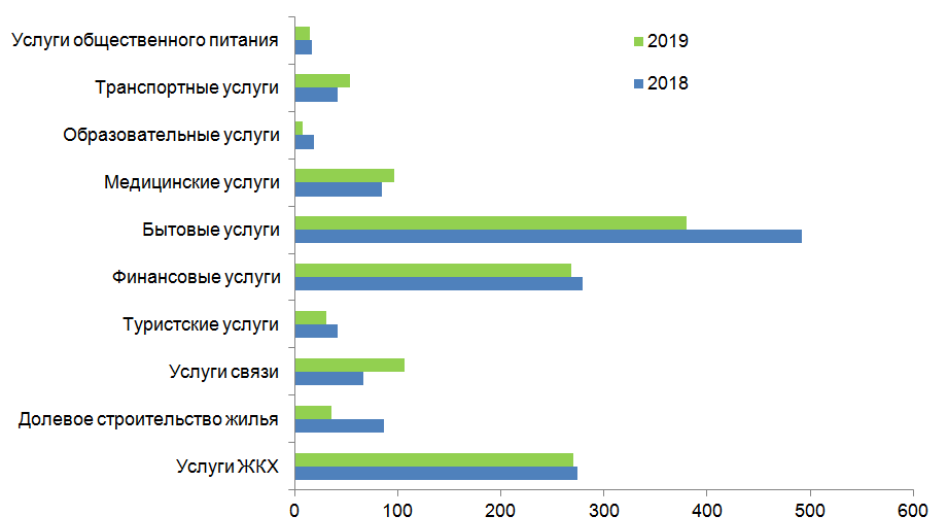


Рис. 14 Динамика количества обращений по категории

Структура обращений изменилась незначительно: преобладают, по-прежнему, обращения по бытовым услугам, затем коммунальные и финансовые услуги. В текущем году рост обращений произошел по услугам связи, транспортным и медицинским услугам.

Для восстановления нарушенного права, за отчетный период в защиту прав потребителей, центром было подготовлено 399 проектов претензий к продавцам товаров и исполнителям услуг, 56 заявлений в надзорные органы, 14 исковых заявлений в мировые суды Новгородской области.

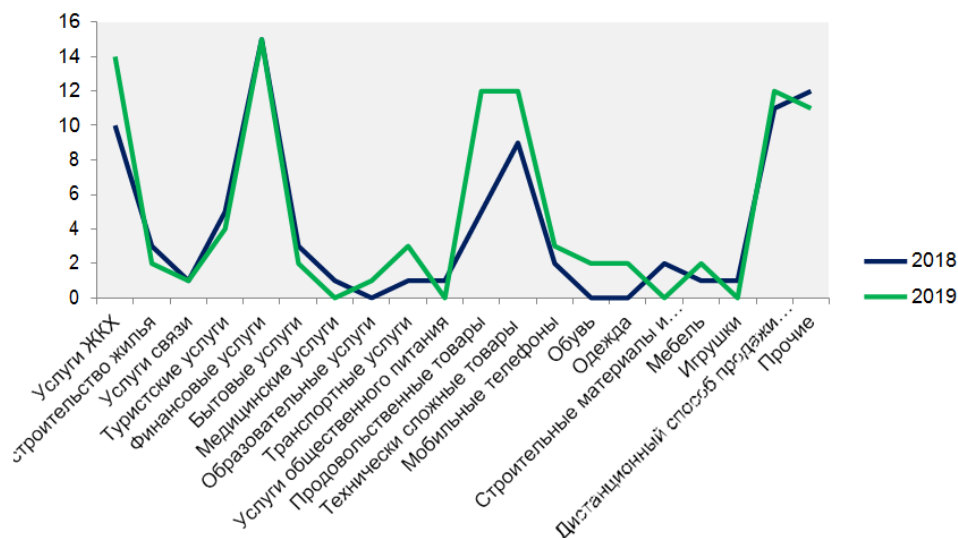


Рис. 15 Количество подготовленных проектов документов по категориям за 2018 и 2019г., ед.

Снижение количества подготовленных проектов претензий и исковых заявлений в первую очередь связано с широким информированием потребителей и представленных на сайтах интернета для использования образцов претензий и исковых заявлений по всем категориям товаров и услуг.

Рост количества подготовленных проектов обращений в надзорные органы (+44%) свидетельствует о желании потребителей не просто защитить свои права, но и предотвратить подобное нарушение со стороны хозяйствующих субъектов в будущем в отношении любого потребителя.

В целях повышения правовой грамотности населения по определенным направлениям деятельности потребительского рынка в отчетном периоде было организовано 98 тематических горячих линий (+18%; 2018г. - 83 линии) по следующим разделам: финансовые, туристские, транспортные услуги, услуги ЖКХ, по правилам дистанционной продажи товаров, по вопросам нарушенных прав потребителей при продаже технически-сложных товаров, сотовых телефонов, мебели, продуктов питания. Всем обратившимся на тематические линии были даны рекомендации и разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в некоторых случаях выработывалась линия по восстановлению нарушенного права 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, проведение учебных уроков.

Так за 2019 год были подготовлены и размещены на сайте 160 информационных статей по товарам и услугам, посещаемость интернет-ресурсы составила 11303; проведено 6 выступлений на телевидении, проведены **109** образовательных мероприятий, из них – 92 занятия по основам законодательства о защите прав потребителей с персоналом юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и на которых прошли обучение 1968 человек, а также проведено 12 уроков потребительских знаний с учащимися общеобразовательных школ



Так же, в текущем году, специалист центра принял участие в выездных мероприятиях, проводимых в соответствии с проектом «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» в пяти муниципальных районах: Парфинском, Пестовском, Старорусском, Солецком, Маловишерском. После семинара проводилось индивидуальное консультирование граждан, в общеобразовательных школах районных центров были проведены уроки потребительских знаний. Для работы с населением администрациям были переданы памятки и информационные материалы на электронном носителе. Совместно со специалистами ПАО РОСБАНК провели урок финансовой грамотности в МАУДО «Детский оздоровительно - образовательный центр «Былина».



В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» центром были проведены следующие мероприятия:

✓ разработан учебный материал для общеобразовательных школ и Презентация учебного материала по двум темам «Права потребителей» и «Дистанционный способ продажи товаров»;

✓ проведено 10 учебных мероприятий, в том числе 3 урока потребительских знаний в школах Новгородского района;

✓ на встречах с населением и учащимися с целью изучения уровня потребительской грамотности проводилось анкетирование. В анкетировании приняло участие 165 человек, в том числе 69 школьников;

✓ организованы и проведены 2 выездных учебных мероприятия на базе Колмовской библиотеки:

■ для учащихся 4 класса гимназии «Эврика» был проведен мини-спектакль «Незнайка в стране правовых знаний»;

■ Для жителей микрорайона «Северный», пользователей библиотеки, проведен День правовой грамотности потребителя и на котором приняло участие 27 человек. После занятий проводилось индивидуальное консультирование по нарушенным правам потребителей;

✓ проведены 6 тематических



горячих линий, подготовлены и размещены на сайте 1 информационный материал о истории и тематике Всемирного дня прав потребителя, 4 памятки по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей: «онлайн шопинг», «смарт-часы», «смарт-девайсы», «смарт-устройства».

В рамках проведения Всемирного дня здоровья центром были проведены следующие мероприятия:

✓ на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», в «ВК» и «ЧудоМама» был опубликован информационный материал об истории и тематике Всемирного дня;

✓ на базе Колмовской библиотеки 7 апреля проведена встреча с читателями библиотеки по теме «Здоровье – это драйв»;

✓ с читателями библиотеки был проведен брифинг по теме «Здоровые продукты для здорового питания». Участники встречи были ознакомлены с требованиями, которые предъявляются к качеству и безопасности продовольственных товаров и продукции общественного питания. Участники встречи обсудили основные законы здоровой жизни: использование в рационе разнообразной и полезной пищи, движение-залог здоровья и поделились своими секретами приготовления полезных блюд.



В рамках проведения мероприятий, посвященных проведению Всемирного дня без табака по теме «Табак и здоровье легких», были проведены следующие мероприятия:

✓ подготовлен и размещен информационный материал об истории и тематике Всемирного дня «День без табака 2019 года» на официальном сайте ФБУЗ, «ВКонтакте» и «ЧудоМама»;

✓ разработан и направлен в Комитет образования администрации Великого Новгорода и в администрации муниципальных районов методический материал с презентацией для проведения внеклассных занятий с учащимися по тематике Всемирного дня без табака;

✓ На базе Колмовской городской библиотеки проведён информационный час с участием воспитанников ОБУСО Центр «Подросток» о вреде курения. На встрече подчеркнулось негативное влияние табакокурения на здоровье людей, о болезнях сердечно-легочной системы при употреблении табачных изделий, обсуждались социальные проблемы курения, причины вредной привычки и мотивации для отказа.



✓ Учитывая актуальность проблемы, с 13 мая по 26 июня 2019 г., при обучении декретированных групп населения, перед началом основной лекции, проводилась беседа о негативном влиянии табака на здоровье людей. Проведено 6 бесед, на которых информационный материал прослушало 97 человек.

В 2019г. ежеквартально были проведены 4 Дня открытых дверей для предпринимателей. За разъяснениями законодательства о защите прав потребителей, оказанием помощи в конкретных спорных ситуациях в Центр обратились представители 7 торгующих организаций. Все обратившиеся продавцы получили разъяснения законодательства и рекомендации специалистов Центра.

С 31.10 по 14.11.2019г. Центр принял участие в VI Всероссийской Неделе сбережений. В рамках мероприятия совместно с Управлением Роспотребнадзора была организована «Горячая линия», на которую в Центр обратилось 5 потребителей. На личный приём за получением консультаций обратилось 5 человек, составлено 1 заявление в банк. За получением консультации в электронной форме обратилось 2 человека. На базе ФБУЗ проведено 3 открытых презентации с использованием Skype-общения с филиалами ФБУЗ в Новгородской области (посетило 12 человек), на базе Колмовской библиотеки для пожилого населения (60+) проведено 2 презентации (посетило 43 человека), проведены 2 беседы с участниками обучения работников продавцов (посетило 30 человек). На сайте ФБУЗ и странице Центра в «ВК» размещены 4 памятки для потребителей по тематикам:

«Период охлаждения по страхованию», «Признаки мошенничества», «Основные понятия по теме «Вклад», «Основные понятия по теме «Банковские карты».



В текущем году Центр выступил в качестве социального партнера Колмовской библиотеки МБУК «Библионика» по реализации проекта «Как уберечься от действий мошенников: информационно-просветительский экспресс-курс для пенсионеров». Проект направлен на снижение рисков различных видов мошенничества в отношении пенсионеров.

В рамках данного проекта центром были подготовлены лекционный материал и медиа презентация для обучения пенсионеров, тесты для проверки усвоения учебного материала, 2 памятки: «Осторожно мошенники» «Признаки мошенничества». Учебный материал прослушали 72 человека - 3 группы, с каждой по 3 занятия.



На третьем занятии каждой группы обучающихся пенсионеров проводился разбор частных случаев мошенничества и тестирование слушателей.

Все участвующие в Программе обучения получили наглядный материал - памятки «Осторожно мошенники», «Признаки мошенничества», а так же методические материалы в виде памятки «Уроки финансовой грамотности», изданные Колмовской библиотекой по материалам лекций специалистов.

5. Выводы

Итоги 2019 года свидетельствуют о неснижаемом уровне защиты потребительских прав граждан, осуществляемом в досудебном, административном и судебном порядке, который, в том числе обеспечивается осуществлением государственной функции по государственному надзору.

Защита прав и законных интересов потребителей только через реализацию контрольно-надзорных функций не обеспечивает полноценного эффективного предупреждения нарушения прав потребителей.

При общем снижении административной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок количество выявленных нарушений косвенно свидетельствуют о недостатках профессиональной грамотности участников бизнеса. При рассмотрении обращений потребителей, проведении мероприятий по контролю, участию в судебной защите прав потребителей Управление, как и в 2018 году в своей деятельности сталкивается с тем, что юридические лица и индивидуальные предприниматели, работающие на потребительском рынке Новгородской области, в полной мере не владеют нормативно-правовой базой; не знают о правах, обязанностях, требованиях нормативно-правовых актах; о порядке рассмотрения и удовлетворения требований потребителей.

Поэтому важнейшим направлением деятельности на территории области всех участников системы защиты прав потребителей является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности, информированности граждан и представителей бизнеса.

Вопросы защиты прав потребителей нужно решать совместными усилиями. Граждане лучше защищены там, где экономика открыта и конкурентная, где производители и продавцы стремятся привлечь людей выгодными соотношениями цен и качества.

Чтобы исключить риски возникновения новых нарушений на потребительском рынке Новгородской области и их увеличения необходимо повышать профессиональную грамотность участников бизнеса Новгородской области и соответственно информировать и консультировать потребителей в большей степени не как защитить свои уже нарушенные права, а как правильно и осознанно выбрать товар (работу, услугу). Считаем, что это должно подстегнуть и бизнес к повышению уровня качества и сервиса.

Очень важна включённость в эту работу органов местного самоуправления, в том числе в рамках принятых муниципальных программ. В настоящее время полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей является их правом, а не обязанностью. В связи с чем, зачастую воспринимаются как «необязательные», лишая граждан получения первичной информации по защите прав потребителей. В тоже время органы местного самоуправления являются наиболее приближенными и доступными

по месту жительства граждан и играют первостепенную роль доверия граждан к закону и действиям государства.

Важным направлением работы с органами местного самоуправления является последовательная работа с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию населения области в сфере защиты прав потребителей: размещение информационных стендов, предоставление возможности написания жалобы непосредственно в МФЦ для последующей переадресации, в том числе в электронном виде в орган государственного контроля; проведение личного приема граждан и консультирования предпринимателей должностными лицами Роспотребнадзора.

В условиях повышенного спроса потребителей на обратную связь с органами власти, на смену во многом устаревшим бюрократическим механизмам работы с населением, должны приходиться технологичные, быстрые, доступные информационные сервисы и решения.

Одним из таких направлений является развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг, работа которых зарекомендовала себя на территории области с положительной стороны и продолжает совершенствоваться и развиваться.

Оценивая результаты работы в сфере защиты прав потребителей в 2019 году, необходимо отметить, что в Новгородской области имеются реальные предпосылки для дальнейшего развития и совершенствования мер по защите законных интересов потребителей.

Продолжается работа по укреплению механизма взаимодействия с органами исполнительной власти Новгородской области, другими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными организациями потребителей в решении проблем, связанных с созданием условий для обеспечения и защиты прав потребителей.

В то же время уровень защищенности потребительских прав граждан, особенно отдаленных районов области, еще недостаточно высокий.

В сложившихся социально-экономических условиях дальнейшие усилия власти и гражданского общества должны быть направлены на решение комплекса взаимосвязанных между собой задач, в том числе:

- укрепление и совершенствование региональной системы защиты прав потребителей;
- поддержка добросовестного бизнеса в сфере потребительского рынка;
- поддержка развития потребительского рынка товаров и услуг, в том числе за счет предотвращения поступления на потребительский рынок некачественных и опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг);

- создание необходимых условий для обеспечения возможностей гражданам реализовывать свои права на охрану жизни и здоровья, защиту экономических интересов, возмещение причиненного ущерба, информацию и просвещение, государственную и общественную защиту.
- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей;
- создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей;
- поддержка развития правозащитных потребительских организаций;
- развитие взаимодействия правозащитных потребительских организаций с бизнес-сообществом и органами власти;
- повышение уровня правовой и финансовой грамотности населения.

В 2019 году продолжена реализация мер предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в реализацию положений ст.8.2 Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ обеспечена выдачей предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

Проводилась работа по совершенствованию функционирования информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП), направленного на распространение актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Основным направлением деятельности Управления в 2019 году была реализация мер на региональном и муниципальном уровне по исполнению поручений Президента Российской Федерации, данных им на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года (г. Великий Новгород), посвященном определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей. Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18.04.2017 N Пр-1004ГС, в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей Правительством Новгородской области принята региональная программа, которая утверждена постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года №77 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы».

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» в состав областной комиссии внесены изменения, возглавляет Областную комиссию по защите прав потребителей Губернатор Новгородской области - ее председатель. 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.

Разработка комплекса соответствующих мероприятий с точки зрения их первоочередности и значимости именно для конкретного муниципального района позволит обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество их исполнителей – участников системы защиты прав потребителей, которыми являются федеральные органы государственной власти, органы государственной власти области, органы местного самоуправления и институты гражданского общества для решения конкретных задач и достижения общей цели – повышения качества и уровня жизни населения в регионе и в целом в стране. Поэтому для проведения комплексных мероприятий всеми органами на территории области по просвещению населения, а также изготовителей (исполнителей, продавцов) по вопросам правоприменения потребительского законодательства необходимо осуществлять, в том числе в рамках муниципальных программ.

Учитывая, что вопросы межведомственного взаимодействия и координация соответствующих действий органов государственного и регионального контроля, органов исполнительной власти, муниципалитетов, общественных организаций являются актуальными для Новгородской области, реализация в 2019 году и последующие периоды поручений, данных Президентом Российской Федерации, позволит их решить.

6. Заключение

Основными задачами на 2020 год будут являться:

- акцентированное внимание обеспечению защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции и в отношении наиболее уязвимых категорий потребителей;
- повышение уровня соответствующего взаимодействия Управления с Правительством Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития региональной 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 использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей и содержательного наполнения государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (ГИС ЗПП), в части регионального компонента.

Реализация поставленных вопросов позволит на качественно новом уровне обеспечивать защиту прав потребителей, способствовать развитию потребительского рынка, и в конечном итоге, улучшению качества жизни жителей Новгородской области.