

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 2017 ГОДУ»**

Великий Новгород

2018

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2017 году» - Великий Новгород: Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской

области, 2018 г. *–* 174 стр.

В материалах доклада отражены приоритетные вопросы защиты прав потребителей на территории Новгородской области, межведомственные взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Новгородской области с органами государственной власти Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях защиты прав потребителей Новгородской области; вопросы организации и осуществления федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Определены проблемные вопросы и мероприятия, решение и выполнение которых будет способствовать созданию условий для реализации гражданами Новгородской области своих законных интересов и прав в области защиты прав потребителей.

Доклад подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области.

Л.А.

Авторский коллектив:

Бугаева М.Е., Быстрова О.В., Еремеева М.В., Спиркова И.И., Зарецкова

Редакционная коллегия:

Звонарева Л.Н., Тихонов А.И.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

2.Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав

1. Защита прав потребителей в сфере безопасности и качества реализуемых товаров
   1. Розничная торговля продовольственными товарами
   2. Розничная торговля непродовольственными товарами
   3. О надзоре за оборотом спиртосодержащей продукции
   4. О контроле за маркировкой изделий из натурального меха
   5. Федеральный государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов при реализации товаров
   6. .О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной
   7. .О надзоре за продавцами, реализующими товары через Интернет- магазины (дистанционным способом)
2. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг
   1. Финансовые услуги в сфере потребительских отношений
   2. Жилищно-коммунальные услуги в жилищных отношениях с гражданами
   3. Результаты деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в сфере защиты прав потребителей услуг связи
   4. Образовательные услуги
   5. Медицинские услуги
   6. Услуги долевого строительства жилья

4.8 Бытовые услуги

1. Судебная защита прав потребителей
2. Информирование и просвещение потребителей
3. Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с МФЦ по информированию и консультированию населения области
4. О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»
5. Региональная защита прав потребителей
   1. Участие органов исполнительной власти области в разработке, утверждении и реализации региональных программ по защите прав потребителей
   2. Участие высших исполнительных органов государственной власти Новгородской области в мероприятиях по защите прав

потребителей

* 1. Реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей.
  2. Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов)
  3. Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с иными федеральными органами исполнительной власти

1. Заключение 10.1.Выводы

# ВВЕДЕНИЕ

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2017 году» (далее – доклад) подготовлен в соответствии со ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и Положением «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», утвержденном постановлением Правительства РФ от 05.04.2012 №283.

Доклад содержит сведения об организации и проведении Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный год (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов), принятых мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей соответствующих обязательных требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

При подготовке доклада использованы различные статистические и информационно-аналитические материалы, представленные территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Новгородской области, органами местного самоуправления в Новгородской области, общественными объединениями потребителей. Доклад служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Новгородской области.

# Заседание Президиума Госсовета по защите прав потребителей 18.04.2017



***Пришла пора разработать***

***стратегию государственной политики в этой сфере***

В 2018 году ключевым событием в области защиты прав потребителей в Российской Федерации стало соответствующее заседание президиума Государственного совета Российской Федерации, прошедшее 18 апреля 2017 года в г. Великий Новгород, посвященное вопросам развития национальной системы защиты прав потребителей. По итогам заседания Президентом Российской Федерации дан перечень поручений, направленных на совершенствование национальной системы защиты прав потребителей. Во исполнение данных поручений Правительством Российской Федерации 28 августа 2017 года была утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Данная Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

Основными целями Стратегии являются:

* обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;
* защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;
* повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации. Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых - защита потребительских прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, людей пожилого возраста, несовершеннолетних граждан), предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов,

продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

Обеспечить достижение намеченных стратегией результатов и целевых показателей призван план мероприятий по ее реализации, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р, (далее-план).

С учетом перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и Стратегии в докладе рассматривается целый ряд вопросов, формирующих его самостоятельные разделы, в числе которых защита прав потребителей финансовых услуг, просвещение, информирование и консультирование потребителей.

Отдельный раздел доклада посвящен анализу судебной практики в области защиты прав потребителей, имея в виду ее безусловную значимость в обеспечении защиты потребительских прав граждан как важной и неотъемлемой составляющей гражданских прав в целом. Акцентировано, что одной из основных задач на современном этапе является необходимость применения более эффективных методов защиты прав потребителей в целях организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих форм и методов защиты потребительских прав граждан.

Доклад содержит выводы и предложения, определяющие основные приоритеты деятельности всех составляющих системы защиты прав потребителей, на территории Новгородской области.

Настоящий доклад может быть использован для обеспечения информацией населения, федеральных, региональных и муниципальных органов власти о положении дел на потребительском рынке товаров и услуг, формирования ведомственной стратегии по защите прав потребителей в следующем году, а также определения актуальных направлений нормативного регулирования в указанной сфере.

# Осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

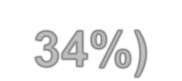
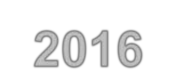
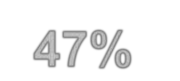
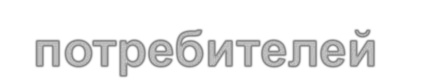
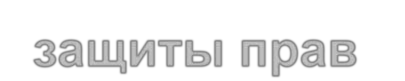
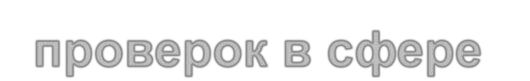
В 2017 году реализация Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 14.10.2016 №1042 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2017 год», в числе которых обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении своей деятельности; внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав

потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; совершенствование деятельности Консультационного центра; совершенствование координации деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, органов исполнительной власти Новгородской области, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной защиты потребительских прав граждан.

Практическим результатом этой работы явилось достижение представленных в докладе показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2017 году.

В целях осуществления федерального государственного надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей Управлением проведено в 2017 году 820 проверокв отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (за 2013 г. – 956, за 2014 г.- 939,

за 2015 г.-768, 2016 г.-498).



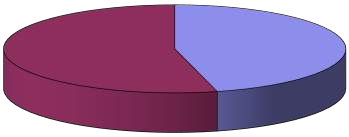
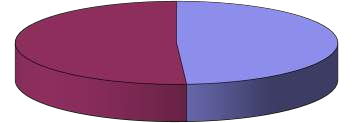
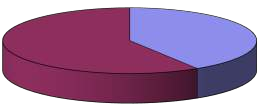
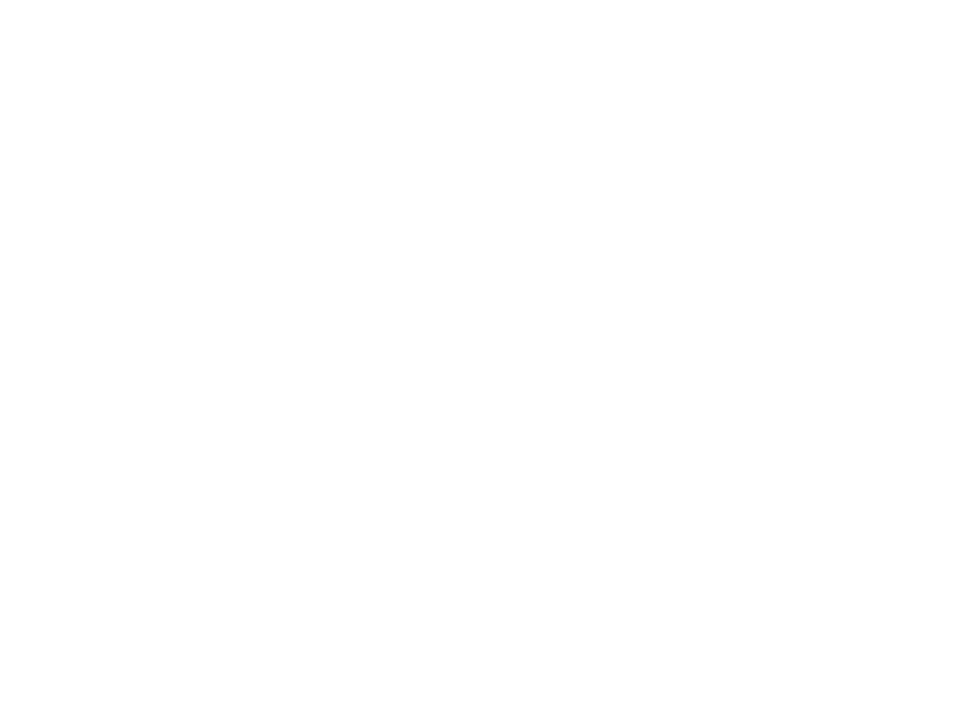
**Удельный вес проверок в сфере защиты прав потребителей составил 47%**

**(2016 - 34%)**



Удельный вес проверок в сфере защиты прав потребителей в 2017 году

составил 47%, всего Управлением проведено 1734 проверки (2013г.-45%, 2014г.-49%, 2015г.-46 %, 2016г. - 34%).



На нарушения прав потребителей

В области обеспечения санитарно- эпидемиологического благополучия

47%

53%

2017 г.

34%

66%

46%

54%

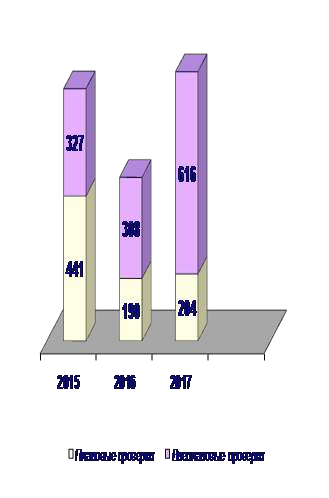
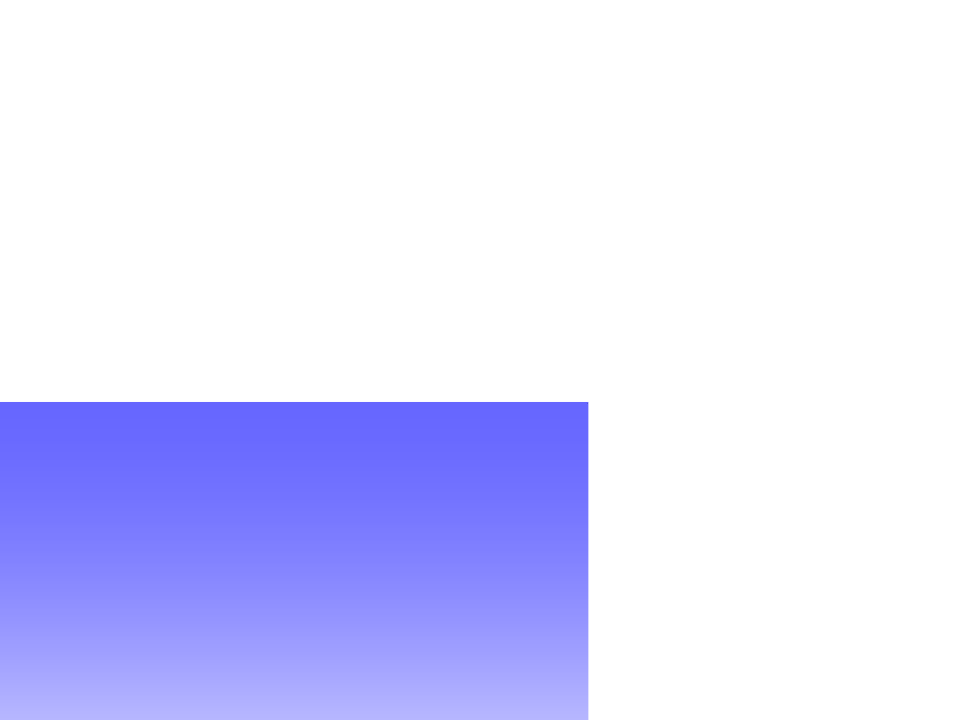
**Удельный вес проверок по ЗПП от общего**

**количества проверок 2015-2017г.г.**

2015 г.

2016г.

В 2017 году проведено 204 плановых проверок (за 2013г. -568, за 2014 г.-484, за 2015г. -441, 2016г.-190). Доля плановых проверок составила 25,0%, внеплановых – 76,0 %, проведено 616 внеплановых проверок (за 2013г.-388, за 2014г.-455, за 2015г.-327, 2016г.-308).



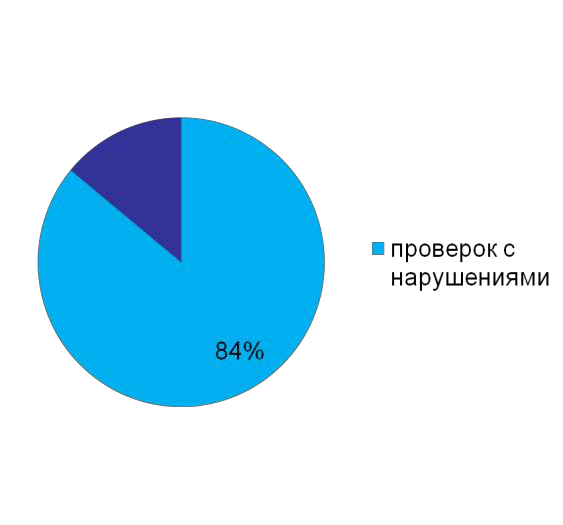
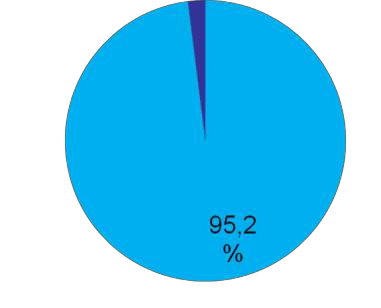
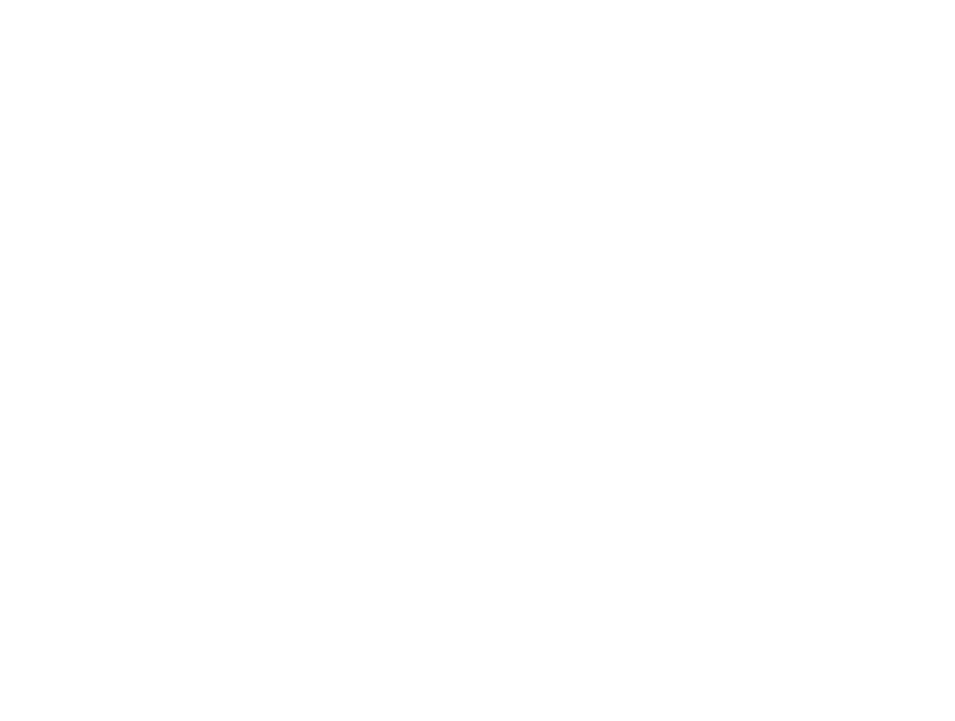
**Динамика соотношения плановых и внеплановых проверок**

**в сфере защиты прав потребителей за 2015 г. - 2017 г.**

В целях снижения административных барьеров в отношении

юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Управлении из года в год наблюдается устойчивая тенденция по снижению плановых проверочных мероприятий в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Увеличение общего числа проверок в 2017 г. по

сравнению с предыдущим годом обусловлено увеличением в 2 раза числа внеплановых проверок. Следует отметить, что в 2017 году в целях реализации поручений Роспотребнадзора по Указу Президента Российской Федерации большое внимание было уделено вопросу выявления и пресечения незаконного ввоза, производства и оборота продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной. Продолжались проверки и в отношении субъектов, реализующих меховые изделия. В этой связи количество мероприятий по защите прав потребителей увеличилось в 1,7 раза в сравнении с 2016 годом.



Внеплановые проверки

Всего - 616

Плановые проверки

Всего - 204

Из общего числа проверок в 2017 году завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства 706 проверок(86%), в 2016 году 452 проверки (91%), в структуре которых плановые проверки, в ходе которых выявлены нарушения, составили95% (193), (в 2016г. -98%, 186 проверок), внеплановые-83% (513), (в 2016г.-86%, 266 проверок).

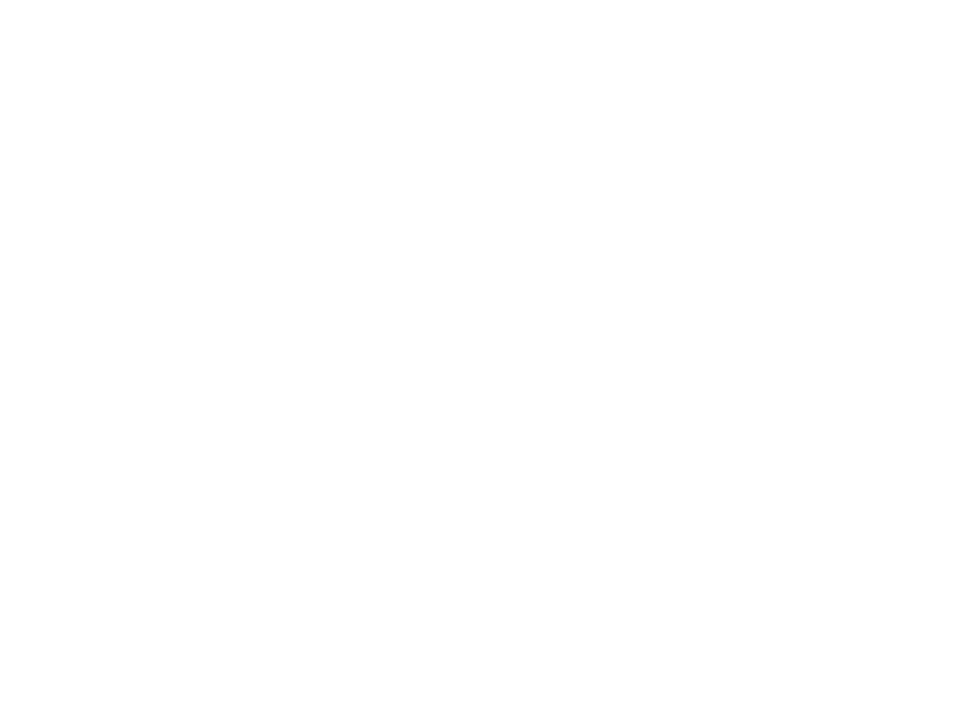
Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 2013-2017 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Годы | Проведено проверок | | |
| всего | в том числе | |
| плановых | внеплановых |
| 2013 | 956 | 568 | 388 |
| 2014 | 939 | 484 | 455 |
| 2015 | 768 | 441 | 327 |
| 2016 | 498 | 190 | 308 |
| 2017 | 820 | 204 | 616 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Годы | Число проверок с выявленными  нарушениями | | | Выявлено нарушений | |
| всего | в том числе | | всего | число нарушений обязательных требований  ЗПП в расчете на 1 проверку |
| плановых | внеплановых |
| 2013 | 838 | 491 | 347 | 2427 | 2,9 |
| 2014 | 902 | 468 | 434 | 2717 | 3,0 |
| 2015 | 728 | 411 | 317 | 2167 | 3,0 |
| 2016 | 452 | 186 | 266 | 1571 | 3,5 |
| 2017 | 706 | 193 | 513 | 2455 | 3,5 |

По результатам проведенных мероприятий по контролю было выявлено 2455 нарушений норм законодательства о защите прав потребителей. В частности показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству проверок с нарушениями в среднем составил 3,5 нарушений (в 2013г. -2,9, в 2014г. -3,0 в 2015г. -3,0, в 2016г. -3,5).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

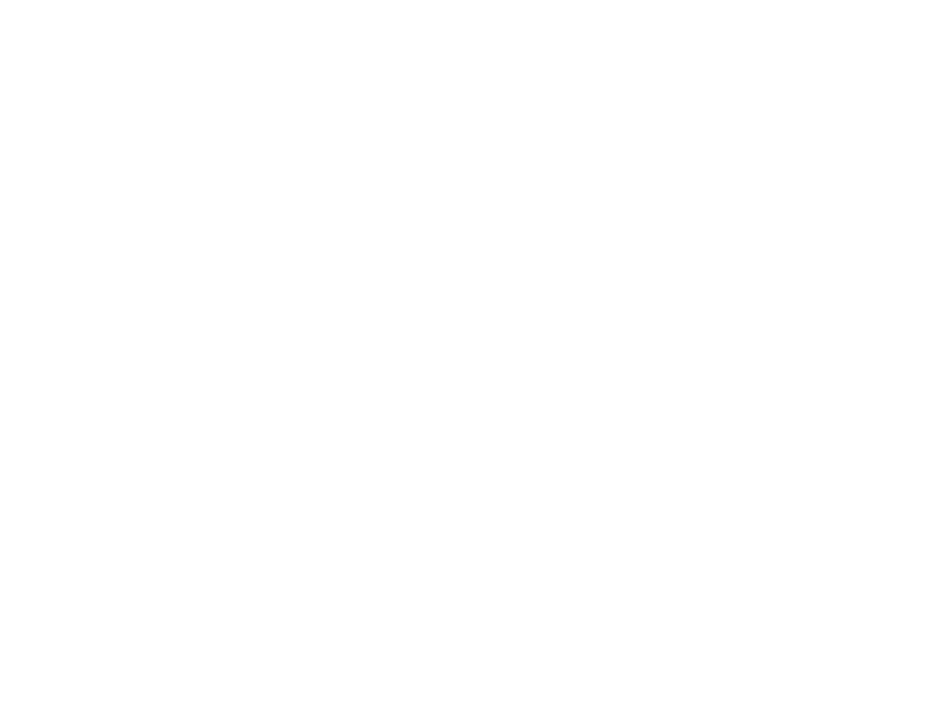
По Российской Федерации в 2017 году в среднем на одну проверку приходилось 2,74 нарушения (в 2015г. - 2,5, в 2016г. -2,56). Наиболее результативными с точки зрения среднего количества нарушений, выявляемых на одну проверку, стали сферы предоставления медицинских услуг -3,1 и сфера розничной торговли- 4,0 нарушений на одну проверку.

Большая часть проверок осуществлялась в сфере торговли, удельный вес проверок в сфере торговли составил 71% (2015г.-66%, 2016г.-56%). Это связано с тем, что количество обращений граждан в сфере торговли составляет 53% (2015г.-56%, 2016г.-49%) от общего количества обращений по защите прав потребителей, а из числа нарушений в области защиты прав потребителей 77% (2015г.-72%, 2016г.-67%) выявленных нарушений приходится на розничную торговлю.

Кроме этого, Управление в своей практической деятельности акцентировало внимание на таких проблемных секторах потребительского рынка, как предоставление жилищно-коммунальных, финансовых, образовательных, медицинских услуг, услуг связи, где уровень как государственной, так и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан не всегда отвечает реальным запросам населения, о чем свидетельствуют результаты контрольных мероприятий на потребительском рынке.Удельный вес проверок в сфере предоставления различных видов услуг (выполнения работ) составил 29% (2015г.-34%, 2016г.-44%), проведено 244 проверки (в 2015г. - 262 проверки, в 2016г. - 220 проверок), выявлено 569 нарушений норм законодательства о защите прав потребителей и правил предоставления различных видов услуг (в 2015г. выявлено 609 нарушений, в 2016г. -523 нарушения).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество  проверок | Количество  нарушений | Результативность |
| **Торговля** | **594** | **1886** | **3,7** |
| **Образовательные услуги** | **57** | **123** | **2,2** |
| **Медицинские услуги** | **30** | **93** | **3,1** |
| **Жилищно- коммунальные услуги** | **34** | **96** | **2,8** |
| **Финансовые услуги** | **15** | **32** | **2,1** |

Наибольшее количество проверок проводилось в сфере образовательных услуг, проведено 57 проверок, что составило 27% от общего количества проверок в сфере услуг, выявлено 123 нарушения (в 2015 году-53 проверки, выявлено 112 нарушений, в 2016 году-59 проверок, выявлено 117 нарушений); в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг проведено 34 проверки, что составило 14%, выявлено 96 нарушений (в 2015 году проведено 8 проверок, выявлено 26 нарушений; в 2016 году-41 проверка, выявлено 96 нарушений); в сфере предоставления медицинских услуг проведено 30 проверок, что составило 12%, выявлено 93 нарушения (в 2015 году проведено 28 проверок, выявлено 77 нарушений, в 2016 году-38 проверок, выявлено 130 нарушений).

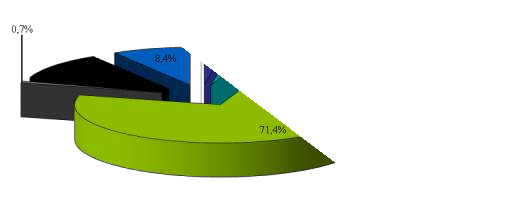
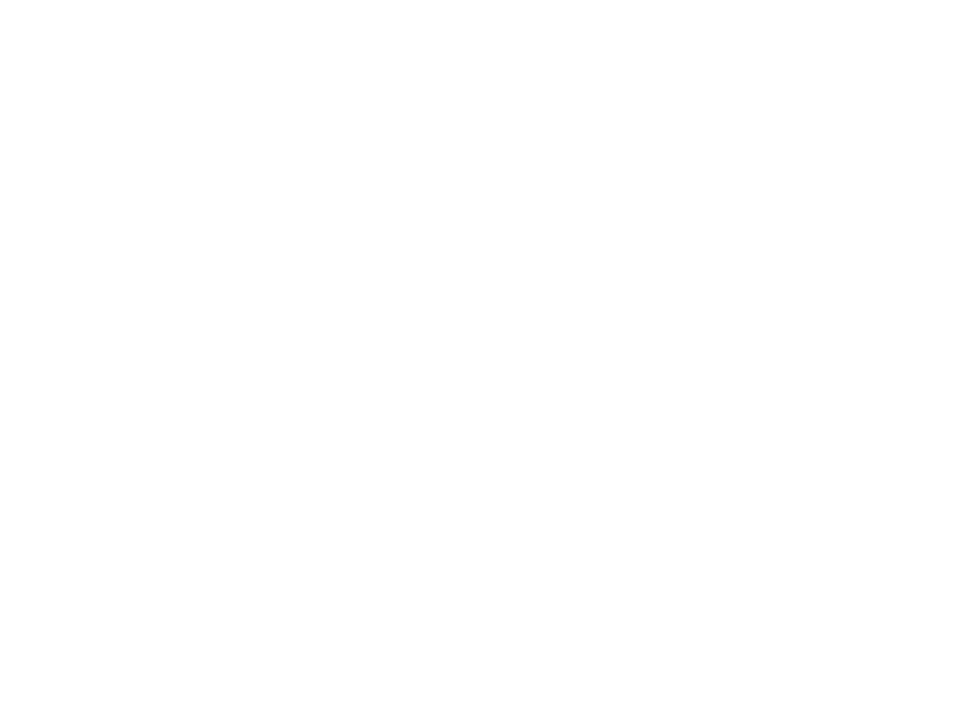


**Результативность проверок в отдельных сегментах**

**потребительского рынка в 2017 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

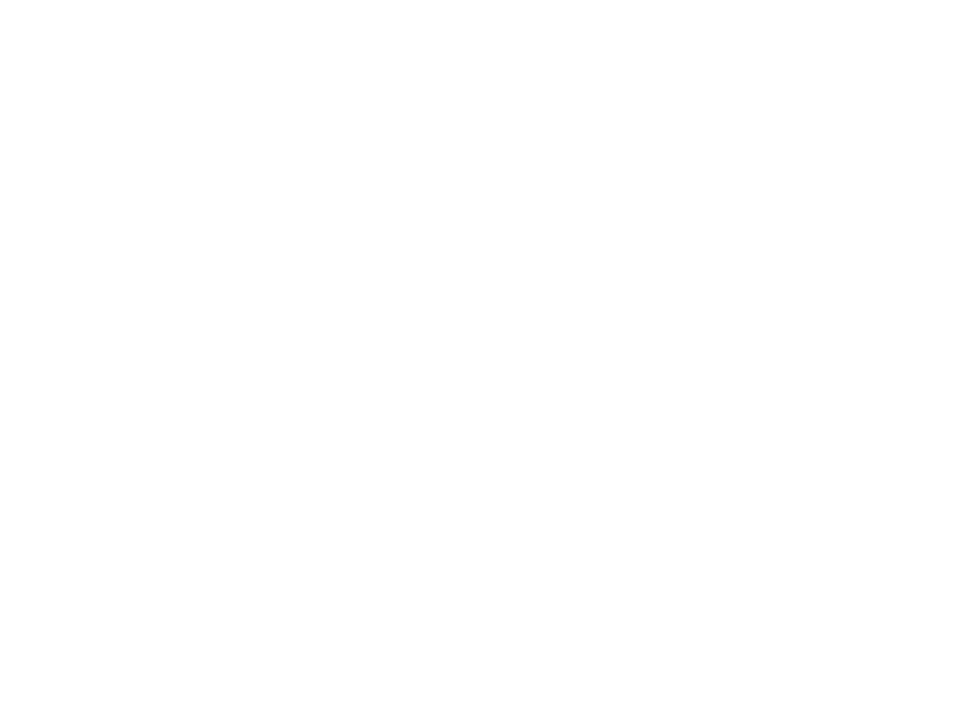
Динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», в целом свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений прав потребителей на информацию (нарушение статей 8, 9, 10 Закона о защите прав потребителей), удельный вес нарушений составил – 47,2% (в 2015 году-55,2%, в 2016 году-50,0%) , а также нарушений иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, что составило–24% (в 2015 году-23,4%, в 2016 году-22%).



По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2017 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами Управления было выдано 672 предписания (в 2015г.-626, в 2016г.-417), составлено 1472 протокола об административном правонарушении (в 2015г.- 1498, в 2016г.-1056). Всего в 2017 году вынесено 1327 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2015г. -1516, в 2016г.-1035) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 9 млн. 053 тыс. руб. (в 2015г.-7 млн. 645 тыс. руб., в 2016г.-7 млн.721 тыс. руб).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Количество: | **2016** | **2017** |
| Протоколов | 1056 | 1472 |
| из них по  расследованиям | 128 | 195 |
| Предписания | 417 | 672 |
| Представления | 99 | 179 |
| Исковые заявления по результатам проведения проверок | 9 | 19 |
| Число материалов направленных для возбуждения уголовных дел | 3 | 13 |

Наиболее значительной в 2017 году, как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований законодательства о защите прав потребителей, связанных с нарушением прав потребителей на информацию, правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.8 и 14.15), в 2017г. пришлось 54,1 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2015г. – 52,1 %, в 2016г.-54,5%).



**Отдельные показатели административной деятельности за 2016-2017 гг.**

Снизилась доля административных постановлений в 2017 г. вынесенная Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге). На постановления, вынесенные по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в 2017 г. пришлось 16,0% от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2015 г. – 19,3 %, в 2016 г.-24,0%); увеличилась доля постановлений, вынесенных по ст.14.15 КоАП РФ, которые составили 29,1% (в 2015г. -25,0%, в 2016 г.-21%).

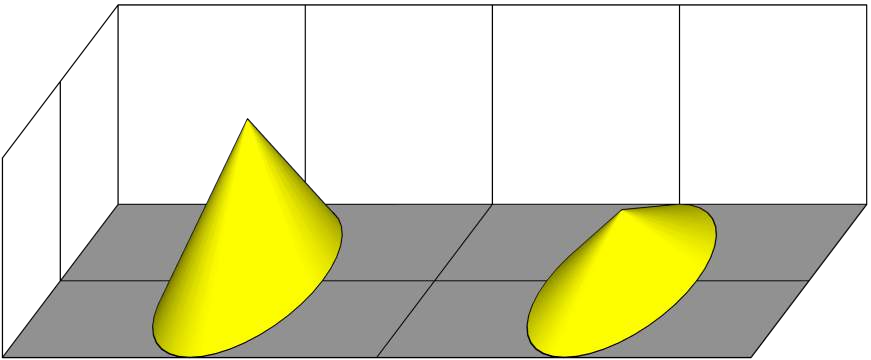
В 2017 году доля постановлений в виде штрафа составила 94,4% в 2016 году-94,7%; увеличилась доля постановлений на 3,3% о привлечении юридических лиц к административной ответственности, составив 18,5% (в 2016 году-15,2 %,).

# Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав

Определить наиболее неблагоприятные сферы деятельности на потребительском рынке Новгородской области с высоким процентом нарушений прав потребителей позволяет работа с письменными и устными обращениями. Поэтому одним из направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области является рассмотрение обращений граждан. Из анализа ситуации по обращениям граждан, поступивших в Управление за период 2015-2017 годов, следует, что в адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и территориальных подразделений в среднем ежегодно поступает 2217 обращений.

Из общего ежегодного количества обращений в среднем 63,9 % составляют жалобы по вопросам защиты прав потребителей, 20,0 % - по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, 16,1 % обращений – по иным вопросам (в том числе не входящим в компетенцию Управления).

Одним из главных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора является исследование поступивших обращений граждан и применение мер реагирования в пределах возложенных полномочий на государственный орган.



**2017**

**2016**

**2078**

**2306**

***Количество поступивших в***

***Управление обращений***

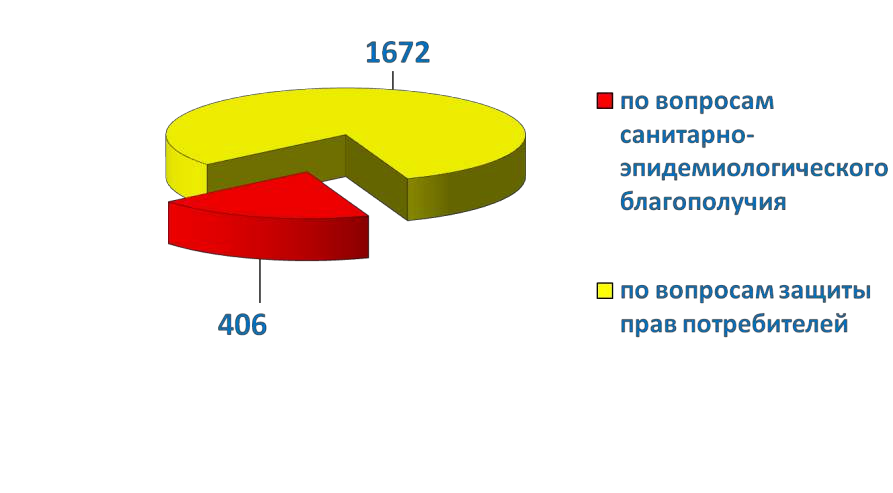


Количество поступивших в 2017 году в Управление и территориальные отделы обращений, в том числе на личном приёме, составило - 2078, что на 10% меньше, чем в 2016 г.; и на 9,2 % меньше, чем в 2015 году.

Количество письменных и электронных обращений, полученных от граждан в 2017 году, составило 1585, и снизилось по сравнению с 2016 г. на 15%.

Количество обращений, поступивших от органов государственной власти и местного самоуправления, в отчетном периоде снизилось и составило 71обращение (2016 году- 102 обращения) или на 30% меньше.

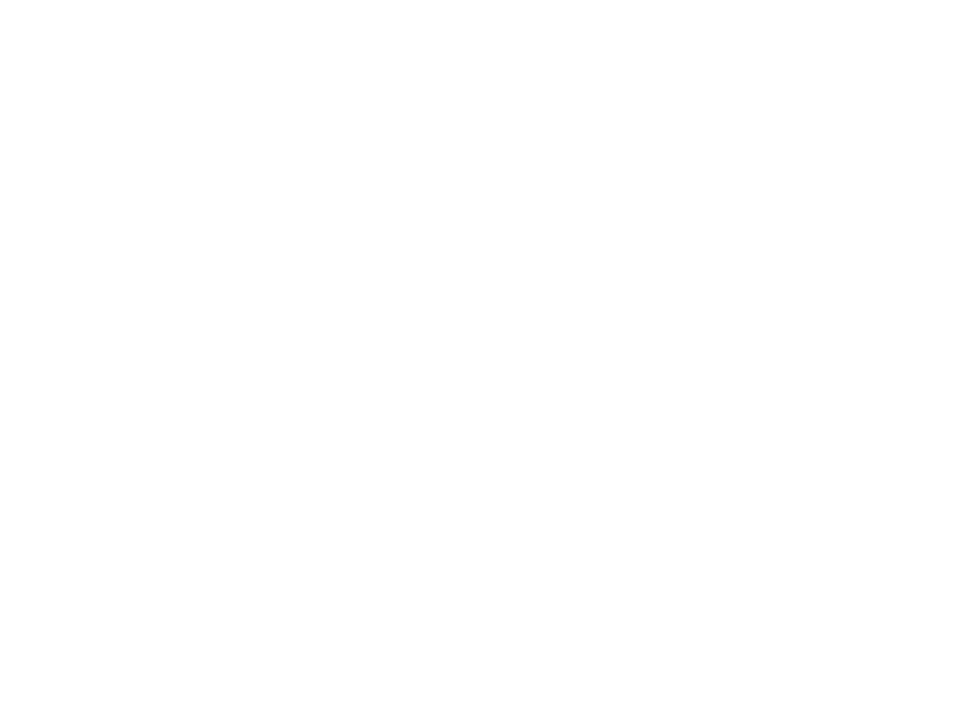
В отчетном году количество обращений, относящихся к вопросам защиты прав потребителей, составило 1672 обращения, что больше на 26,6% чем в 2016 году и на 16,7% чем в 2015 году.



**Структура обращений граждан в 2017 году**

Наибольшая часть обращений (73,9%) поступила в 2017 году в Управление, соответственно в 2015-2016 г.г.-60% и 72%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Доля обращений, относящихся к вопросам защиты прав потребителей в общем количестве поступивших обращений, составила в 2017 году-80,5% (2015 г.-61,4%, 2016 г.-53,2%).

Источниками поступления письменных и устных обращений граждан по вопросам требований законодательства о защите прав потребителей явились:

* письменные обращения граждан, поступающие в адрес Общественной приёмной Управления;
* электронные обращения граждан по электронным адресам и на сайте Управления;
* обращения, поступившие почтовым отправлением;
* обращения, направленные посредством информационно- коммуникационной сети «Интернет»;
* обращения, перенаправленные органами государственной власти и местного самоуправления;
* устные обращения граждан на личном приёме руководителя и заместителей руководителя Управления Роспотребнадзора.

Основная часть обращений по вопросам нарушений прав потребителей в объёме 1133 поступила непосредственно от авторов писем.

В отчётном году по вопросам нарушений прав потребителей при заключении договоров купли-продажи в сфере розничной торговли обратились 652 гражданина, что на 47 обращений больше, чем в 2016 году, или на 7,8%. В сфере оказания услуг обратились 1020 граждан, по сравнению с предыдущим периодом прирост составил 409 обращений или 40%.

Наиболее часто граждане направляли обращения по фактам нарушений, допущенным в следующих видах деятельности субъектов потребительского рынка, в том числе:

* продажа продовольственных

товаров

* продажа товаров по образцам
* продажа товаров дистанционным способом
* медицинских услуг
* общественного питания
* технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств
* услуг автостоянок

-177 обращений

-22 обращения

* 12 обращения
* 19 обращений
* 14 обращений
* 10 обращений
* 3 обращения

Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и принятие мер реагирования в соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей является приоритетной направленностью надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора.

Так, при рассмотрении поступивших письменных и устных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в обязательном порядке заявители информируются:

* + о требованиях действующего законодательства,
  + о порядке действий потребителей при разрешении конфликтных ситуаций с продавцами, исполнителями,
  + о праве требования экспертизы недостатков товаров и услуг, на которые установлены гарантийные сроки производителями или продавцами,
  + о праве обращения к продавцам товаров, исполнителям услуг, работ с претензиями, а также с исковыми заявлениями в суд,
  + о порядке оформления заявлений, предложений в адрес Управления по фактам нарушений законодательно закрепленных прав.

Поступившие в адрес Управления Роспотребнадзора 1672 обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей были приняты на рассмотрение, из них были рассмотрены специалистами в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации №59-ФЗ от 02.05.2006г. и направлены ответы 1458 заявителям (что составляет 87,2 % от общего количества).

Остальные обращения были частично продлены и рассмотрены в следующем отчетном периоде.

Результаты рассмотрения поступивших обращений в 2017 году следующие:

* + количество обращений граждан, ставших основанием для проведения административных расследований, составило 107 (или 7,3 % обращений);
  + количество обращений граждан, ставших основанием для проведения проверок, составило 107 (или 7,3% обращений);
  + количество обращений, по которым гражданам даны разъяснения в пределах компетенции Управления, составило 952 (или 62,8% обращений);
  + количество обращений, направленных для рассмотрения по подведомственности, составило на 347(или 22,9% обращений).

При сравнении результативности принятых Управлением мер с аналогичными показателями 2016 года отмечено следующее:

* + количество рассмотренных обращений граждан, ставших основанием для проведения административных расследований, повысилось с 85 в 2016 году до 107 в 2017 году, что в 1,25 раза больше;
  + число направленных обращений по подведомственности увеличилось в 3,4 раза;
  + количество обращений, по которым давались разъяснения требований законодательства в установленной сфере деятельности, возросло в 1,25 раза.

Структура обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли и оказания услуг в 2016-2017 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Виды деятельности | Количество рассмотренных обращений | | Количество обращений, послуживших основанием для проведения мероприятий по надзору | | Количество обращений, подтвердив- шихся в результате проведения мероприятий по надзору | | Удельный вес обращений, подтвердив-шихся в результатепроведения мероприятий по надзору | |
| 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 1. | В сфере розничной торговли | 545 | 598 | 197 | 143 | 127 | 121 | 64% | 54% |
| 2. | из них продовольственными  товарами | 133 | 172 | 109 | 79 | 66 | 30 | 60% | 38% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | В сфере услуг: общественного  питания | 12 | 15 | 8 | 5 | 5 | 3 | 62% | 60% |
| 4. | бытового обслуживания  населения | 66 | 81 | 11 | 15 | 8 | 10 | 72% | 67% |
| 5. | техническое обслуживание и ремонт автотранспортных  средств | 10 | 9 | 5 | 2 | 3 | 2 | 60% | 100% |
| 6. | туристских услуг | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 100% | 100% |
| 7. | транспортных услуг | 16 | 20 | 5 | 2 | 1 | 1 | 20% | 50% |
| 8. | услуг связи | 70 | 58 | 8 | 6 | 2 | 3 | 25% | 50% |
| 9. | банковской деятельности | 113 | 53 | 11 | 7 | 4 | 5 | 36,3% | 71% |
| 10 | микрофинансо- вой деятельности | - | 5 | - | - | - | - | - | - |
| 11. | жилищно- коммунальных услуг | 190 | 97 | 11 | 10 | 6 | 4 | 54% | 40% |
| 12. | медицинских услуг | 19 | 23 | 12 | 3 | 7 | 3 | 58% | 100% |
| 13. | прочие виды деятельности | 33 | 459 | 6 | 13 | 5 | 9 | 83% | 69% |

В 2017 году по сравнению с 2016 годом имеет место повышение количества рассмотренных обращений граждан, в сферах розничной торговли – на 9%, из них торговли продовольственными товарами – на 23%, услуг общественного питания - на 8%, бытового обслуживания населения - на 19%, транспортных услуг – на 20%.

Количество обращений, послуживших основанием для проведения мероприятий по надзору, повысилось в сфере - бытового обслуживания на 27%, по остальным сферам отмечено снижение.

Количество обращений, подтвердившихся в результате проведения мероприятий по надзору снизилось в сфере розничной торговли по сравнению с 2016 годом на 39%; из них продовольственными товарами - в 2,2 раза. В сфере бытового обслуживания данный показатель возрос в 1,25раза.

При рассмотрении обращений граждан выявлялись нарушения и применялись меры реагирования, в основном, при продаже непродовольственных и продовольственных товаров, а также в сфере общественного питания, оказания бытовых, медицинских, банковских услуг, услуг связи и жилищно-коммунальных услуг.

Удельный вес обращений, подтвердившихся в результате проведения мероприятий по контролю в 2017г., составил 86% и изменился в сторону увеличения по сравнению с периодом 2016 года на 18%.

Результативность принятых Управлением мер в 2017г. при рассмотрении поступивших обращений граждан по нарушениям прав потребителей, характеризуется следующими показателями:

* + оформлены и рассмотрены 213 протоколов об административных правонарушениях, из них в сфере розничной торговли-143 или 67% от общего количества;
  + направлены 48 судебных исков в защиту прав потребителей по фактам выявленных нарушений, в основном, в сферах розничной торговли, бытового обслуживания населения, жилищно- коммунальных, медицинских услуг; банковской деятельности.

Об эффективности принимаемых мер в результате рассмотрения обращений граждан в 2017г. году по сравнению с предыдущим годом специалистами отдела защиты прав потребителей и территориальных подразделений в рамках административного законодательства свидетельствуют также следующие показатели:

2017г. 2016г.

* число выданных предостережений по фактам нарушений,

выявленных в результате рассмотрения обращений 38 -

* число возбужденных административных дел по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения

обращений 213 283

* число заявлений, исков, поданных в суд по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения

обращений 47 46

* число материалов, направленных для возбуждения уголовных дел по фактам нарушений, выявленных

в результате рассмотрения обращений 1 -

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

* + несоблюдение гражданами требований к оформлению письменных обращений в соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан;
  + непредставление гражданами в формулировке обращений 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, согласно которому, если причины по которым ответ на обращение не мог быть дан в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган.

В свою очередь, Управление в соответствии с вышеуказанной статьей Закона в обязательном порядке уведомляет граждан в письменной форме о праве на повторное обращение в Управление Роспотребнадзора по указанным обстоятельствам.

Помимо вышеуказанных причин, отказы в рассмотрении обращений граждан имеют место из-за оформления электронные обращений в адрес Роспотребнадзора с использованием электронных шаблонов на сайтах в Интернете, и применении формулировок, не соответствующих требованиям законодательства в сфере обращения граждан Российской Федерации, а также законодательства в сфере государственного и муниципального контроля (надзора) и требованиям КоАП РФ.

В большинстве сформированных таким образом обращений, в основном по вопросам жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, не отражается полная информация о наименовании управляющих компаний, в отношении которых следует осуществить надзорные функции, применяются ссылки на статьи КоАП, которые не уполномочены применять органы Роспотребнадзора.

Существенной причиной, не позволяющей применение административных мер в отношении нарушителей в сфере законодательства по защите прав потребителей является недостаточное знание потребителей Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. №294-ФЗ ч.1, 2 ст.10, согласно новой редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи10 которого, необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области он обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

Управление в отчетном году эффективно сотрудничало при осуществлении государственного надзора с органами исполнительной и государственной власти, а также муниципального контроля (надзора).

При рассмотрении поступивших обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ от 02.05.2006 года

«О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

Управлением, по вопросам, относящимся к компетенции нескольких государственных органов, направлялись копии письменных обращений граждан в адреса государственных или муниципальных органов власти для решения по подведомственности поставленных в них вопросов и направлении ответов в адреса заявителей.

Сотрудничество Управления с органами Прокуратуры всех уровней в регионе осуществляется на постоянной основе. Так, в течение года поступило 130 обращений граждан, юридических лиц и иных организаций, перенаправленных органами Прокуратуры для рассмотрения, из них по вопросам защиты прав потребителей - 75 обращений. Все поступившие обращения были рассмотрены и по результатам 7 из них применены меры административного характера. В целях более полного, всестороннего и эффективного консультирования граждан при устных обращениях по вопросам в сфере защиты прав потребителей специалистами Общественной приёмной Управления, проведены личные приемы 384 граждан в истекшем году, что на 100 обращений больше, чем 2016 году, в ходе которых потребителям были даны разъяснения требований законодательства, оказана помощь в оформлении претензий, письменных запросов к продавцам, исполнителям. В ходе проведения личных приемов в отчетном году 15 гражданам было предложено оформить письменные обращения, 12 из них обращения поступили, были зарегистрированы и переданы на рассмотрение специалистов Управления.

Всем гражданам на личном приеме давались разъяснения о порядке и сроках рассмотрения и перенаправления обращений граждан в соответствии с требованиями законодательства.

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.

# Защита прав потребителей в сфере безопасности и качества товаров

* 1. **Розничная торговля продовольственными товарами**

По-прежнему, как и в предыдущие годы, в 2017 году большая доля проверок приходилась на сферу торговли, проведено 239 проверок (2016г- 278, в 2015 г.-397), удельный вес проверок в сфере торговли составил 83,8% (в 2016г-56%, в 2015 г.-51,2%). Сфера торговли развивается, более динамично развивается сетевая торговля; ассортимент товаров расширяется, появляются новые товары. Превалирование проверок в сфере торговли объясняется динамикой роста числа соответствующих обращений граждан и сохраняющимся уровнем выявляемых нарушений.

Розничная торговля в современном мире является не только основным способом приобретения различных продовольственных и непродовольственных товаров, но и способом удовлетворения целого ряда потребностей, имеющих жизнеобеспечивающее значение.

В этой связи для всех категорий населения, особенно в отношении пищевых продуктов, помимо собственно соблюдения соответствующих потребительских прав (на качество, безопасность, информацию о товарах) безусловную важность имеет экономическая и физическая потребность и доступность продовольствия.

Вопросы обеспечения безопасности пищевой продукции является одним из приоритетов государственной политики Российской Федерации. В соответствии с поручениями Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации разработана Стратегия повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030года, целью которой является обеспечение не только безопасности, но и качества пищевой продукции как важнейшей составляющей профилактики неинфекционной заболеваемости, укрепления здоровья и увеличения продолжительности жизни населения.

В 2017 году Управление на территории области продолжил работу по реализации Концепции демографической политики Российской Федерации, Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации и Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 1364-р.

В рамках реализации указанного Плана мероприятий по реализации Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации выполнялись следующие мероприятия:

* информирование населения по вопросам качества и безопасности пищевой продукции и принципов здорового питания.
* совершенствование лабораторного контроля качества пищевой продукции;
* внедрение риск-ориентированного подхода при осуществлении

государственного контроля (надзора) в области обеспечения качества

и безопасности пищевой продукции;

* совершенствование работы в системе надзора и лабораторного контроля ГИР ЗПП, позволяющей обеспечить эффективный контроль за факторами внешней среды, оказывающими вредное воздействии на здоровье, в том числе за безопасностью и качеством пищевой продукции по всей цепочке (от производителя до потребителя) и применять меры оперативного реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территории которых выявлена или произведена такая продукция;
* проведение семинаров, круглых столов с представителями общественных организаций по вопросам качества и безопасности пищевой продукции.

Потребительский рынок пищевой продукции представляет собой

важнейшую часть современной экономики Российской Федерации. Несмотря на это на Российском рынке имеет место оборот продуктов, не отвечающих потребностям большинства населения, а также фальсифицированной пищевой продукции.

В целях защиты потребительского рынка области от проникновения некачественных и опасных для здоровья населения продовольственных товаров, Управлением проводится мониторинг качества пищевых продуктов, реализуемых населению.

В реестре Управления находится 4584 объекта, производящих и реализующих продовольственное сырье и пищевые продукты.

Всего за 2017 год было проведено 773 проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере производства и оборота пищевых продуктов.Проведено 804 обследования объектов по контролю за соблюдением требований санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в области технического регулирования.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий вынесено 1301 постановление об административном правонарушении на общую сумму свыше 8,1 млн.руб., передано на рассмотрение в судебные органы 151 материал дел, из которых судебными органами принято решение о приостановлении деятельности 7 объектов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **За 2016 г.** | **За 2017 г.** |
| **Число проверенных**  **субъектов** | **550** | **773** |
| **Количество исследованных**  **проб пищевых продуктов** | **13904** | **13179** |
| **Удельный вес проб, не**  **отвечающих требованиям:** | **10,1%** | **8.5%** |
| **В том числе по физико-**  **химическим показателям** | **22,1%** | **18,4%** |
| **по санитарно-химическим**  **показателям** | **3,4%** | **1,7%** |
| **по микробиологическим**  **показателям** | **12,2%** | **10,1%** |

За указанный период управлением Роспотребнадзора исследовано 13179 (2016г. -14069) проб пищевых продуктов, в том числе по санитарно- химическим показателям исследовано 1290 проб пищевой продукции, по микробиологическим показателям – 8233 пробы пищевой продукции и по физико-химическим показателям – 1449 проб пищевой продукции.

**Результаты контрольно-надзорной деятельности Управления за качеством и безопасностью пищевой продукции**

**Результаты контрольно-надзорной деятельности Управления за качеством и безопасностью пищевой продукции по санитарно-химическим показателям**

**Доля проб продукции, не соответствующих требованиям по санитарно-химическим показателям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **За 2016 г.** | **За 2017 г.** |
| **Количество исследованных проб** | **1415** | **1290** |
| **Количество проб, не соответствующих требованиям** | **49** | **22** |
| **Удельный вес проб, не отвечающих требованиям** | **3,4%** | **1,7%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Плодоовощная продукция** | **4,4%** | **1,5%** |
| **Продукция для детского питания** | **12,5%** | **5,8%** |
| **Консервы** | **0%** | **0%** |
| **Хлебобулочные изделия** | **7,5%** | **3,0%** |

Из исследованных 1290 проб пищевой продукции на соответствие нормативам по санитарно -химическим показателям удельный вес проб, не соответствующих нормативам, составил 1,7 % (2016 г. – 3,46 %, 2015 г. – 2,4

%). Отмечено уменьшение доли проб, не соответствующих нормативам по

санитарно –химическим показателям плодоовощной продукции-1,6% ,

хлебобулочных изделий, продукты для детского питания.

Удельный вес проб продукции, не соответствующих нормативам по содержанию основных контаминантов химической природы (токсичные элементы, остаточные количества пестицидов, микотоксины), на протяжении 5 лет не превышает долей процента.

**Результаты контрольно-надзорной деятельности Управления за качеством и безопасностью пищевой продукции по физико-химическим показателям**

**Доля проб продукции, не соответствующих требованиям**

**по физико-химическим показателям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **За 2016 г.** | **За 2017 г.** |
| **Количество исследованных проб** | **1468** | **1449** |
| **Количество проб, не соответствующих требованиям** | **325** | **267** |
| **Удельный вес проб, не отвечающих требованиям** | **22,1%** | **18,4%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Молоко и молочные продукты** | **30,2%** | **35,5%** |
| **Мясо и мясная продукция** | **44,1%** | **12,9%** |
| **Рыба и рыбная продукция** | **16,0%** | **17,4%** |
| **Птица и птицеводческая продукция** | **19,0%** | **12,0%** |

На соответствие нормативам по физико-химическим показателям Роспотребнадзора исследовано 1449 проб пищевой продукции (2016 г. – 1468 проб, 2015 г. – 1126 проб), из них не соответствовало нормативам 18,43 % от числа исследованных проб (2016 г. – 22,1 %, 2015 г. – 22,2 %), в том числе по показателю фальсификации 20,76 % (в 2016 г. – 30,2 %). При этом удельный вес проб продукции, не соответствующих нормативным требованиям по физико-химическому показателю имеет тенденцию к снижению с 22,1 % до 18,43 %, включая показатель фальсификации с 30,2 % до 20,76 % по всем группам продуктов, что указывает на улучшение качества продовольственного сырья и пищевых продуктов.

Отмечается снижение доли продукции несоответствующей установленным требованиям по физико-химическим показателям по группам – мясо и мясная продукция, птица и птицеводческая продукция; не имеют тенденции к улучшению молоко и молочные продукты, рыба и рыбная продукция.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2016 г.** | **2017 г.** |
| **Молоко и молочные продукты** | **30,2%** | **22,8%** |

Учитывая особое внимание государства к вопросу насыщения потребительского рынка качественной и безопасной молочной продукцией, проводятся мероприятия направленные в первую очередь на предотвращение реализации недоброкачественной и фальсифицированной молочной продукции населению.

11



**Исследования молочной продукции по показателю**

**фальсификация**

**Продукция с признаками фальсификации,**

**производства:**

СПССК «Агропродукт» (Саратовская обл.)

«Молоко питьевое ультрапастеризованное, м.д.ж. 2,5 % и 3,2 %» т.м. «Добрая Бурёнка»

**- выявлены жиры растительного происхождения**

ООО «Павелецкий молочный завод»

«Масло Вологодские луга с массовой долей жира 82,5%»;

ООО «ПК «Айсберг-Люкс» (Московская обл.)

«Масло сливочное «Традиционное» с м.д.ж. 82,5%»;

ООО «ТД «Дубровкамолоко» (Брянская обл.)

«Масло сливочное «Крестьянское» с м.д.ж. 72,5%»

Ежегодно увеличиваются исследования пищевых продуктов на соответствие по физико-химическим показателям, в том числе по показателю фальсификации. Удельный вес проб фальсифицированной молочной продукции на потребительском рынке Новгородской области снизился в сравнении с 2016 годом на 7,4% (в 2016 году 30,2%) и составил в 2017 году 22,8%. В основном фальсифицированная продукция ввозилась в Новгородскую область из других регионов.

При проведении надзорных мероприятий выявлялась продукция с признаками фальсификации следующих производителей: «Масло Вологодские луга с массовой долей жира 82,5%» изготовителя ООО

«Павелецкий молочный завод», «Масло сливочное «Традиционное» с м.д.ж. 82,5%», изготовителя ООО «ПК «Айсберг-Люкс», «Масло сливочное

«Крестьянское» с м.д.ж. 72,5%», изготовителя ООО «ТД «Дубровкамолоко», Брянская обл.

Выявлена реализация продукции содержащей жиры растительного происхождения, (по показателям идентификации являющейся молокосодержащими продуктами) («Молоко питьевое ультрапастеризованное, м.д.ж. 2,5 % и 3,2 %» т.м. «Добрая Бурёнка» изготовитель СПССК «Агропродукт», (Саратовская обл.)) в магазине

«Торговая сеть «Адепт», ООО «Торговая Сеть «Адепт».

Направлены информационные письма в управления Роспотребнадзора по другим субъектам, на территории которых находятся предприятия- изготовители некачественной продукции.

Не соответствовала требованиям Технического регламента ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» по микробиологическим показателям молочная продукция местных производителей: ОАО «Ермолинское» (4 пробы творога не соответствовали требованиям по микробиологическим показателям, при этом 2 отобраны в ходе проверки по жалобе потребителя в предприятии торговли ООО Ермолинское», 2 на производстве), ООО «Боровичский молочный завод».

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области при выявлении нарушений требований Технических регламентов Таможенного союза принимает меры административного воздействия к производителям продавцам некачественной молочной продукции.

По информации, полученной из других регионов о несоответствии продукции:

«Масло сливочное», изготовитель ООО «Поддорский маслозавод», проведено административное расследование, в ходе которого установлена специализация производства, как изготовление спредов по договору оказания услуги из давальческого сырья,

По информации, о несоответствии продукции «Сметана» изготовитель ООО «Норма» (Солецкий р-н, д. Дуброво, ул. Молодёжная, д. 7), проведена предварительная проверка, в ходе которой установлено отсутствие производства по адресу, указанному на этикетке продукции, как адрес производства.

Материалы дел направлены в Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Новгородской области.

По материалам предварительной проверки ООО «Норма» Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербург составлен протокол по ст. 14.44 ч. 1, за недостоверное декларирование, выдано предписание о прекращении действия декларации, материалы дела направлены в УМВД России по Санкт- Петербургу в Центральном районе, МИФНС № 11 по Санкт-Петербургу.

За истекший период 2017 года недоброкачественная продукция неоднократно выявлялась у такого изготовителя как ООО

«Производственный комбинат «Волотовский» Волотовский район, ООО

«Боровический молочный завод» г. Боровичи, АО «Лактис» г. В.Новгород, ООО «Лакто-Новгород» г. Старая Русса, ООО «Ермолинское» г. В.Новгород,ООО «Поддорский маслозавод» с. Поддорье, Старорусского р- на.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **За 2016 г.** | **За 2017 г.** |
| **Количество исследованных проб** | **8524** | **8233** |
| **Количество проб, не соответствующих требованиям** | **1041** | **832** |
| **Удельный вес проб, не отвечающих требованиям** | **12,2%** | **10,1%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Птица и птицеводческая продукция** | **36,2%** | **30,4%** |
| **Рыба и рыбная продукция** | **32,3%** | **28,8%** |
| **Мясо и мясная продукция** | **15,9%** | **14,8%** |
| **Молоко и молочные продукты** | **11,0%** | **11,5%** |

Удельный вес проб пищевых продуктов, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, также несколько снизился

**Результаты контрольно-надзорной деятельности Управления за качеством и безопасностью пищевой продукции по микробиологическим показателям**

**Доля проб продукции, не соответствующих требованиям по микробиологическим показателям**

– 10,1 % (2016 г. – 12,2 %).

В 2017 г. имело место снижение доли проб, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, в группах «рыба и рыбные продукты», мясо и мясопродукты, птица и птицепродукты, «молоко и молочные продукты»,безалкогольные напитки»,плодоовощная продукция, продукты детского питания,«кондитерские изделия», «масличное сы-рье и жировые продукты».

Однако отмечался рост доли проб, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям в группах:

- алкогольные напитки (в т.ч. пиво)отечественного производства - с 15,3% в 2016г до 47,8% в 2017г.;

-«соки»отечественного производства - с 0,0% в 2016г. до 28,5% с 2017г.;

-хлебобулочные изделия- с 4,2 в 2016г, до 5,7% в 2017г.

Приведенные данные позволяют сделать предположение о снижении в 2017 г. риска потребления потенциально опасной продукции отечественного производства.

В целях недопущения в реализацию для населения недоброкачественных продуктов питания управлением Роспотребнадзора забраковано 431 партия продовольственного сырья и пищевых продуктов общим объемом 3,3тонны.

Крайне важной оставалась работа по выполнению поручений Президента и Правительства Российской Федерации.

На территории области проводится внеплановая работа по исполнению приказов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека Приказа руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека А. Ю. Поповой № 479 от 11.06.2014 «О проведении внеплановых проверок соответствия пищевой продукции из водных ресурсов»; № 568 от 30.06.2015 «О продлении действия Приказа Роспотребнадзора от 19.08.2014

№ 876», изданного во исполнение указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации»; № 162 от 22.03.2017 «О проведении внеплановых проверок»; № 672 от 18.08.2017 «О проведении проверок организаций торговли и общественного питания»; № 43 от 30.01.2017 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиротсодержащей продукции»; № 943 от 17.10.2017 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц, осуществляющих производство и оборот вин игристых (шампанских), коньяка и бренди».

Кроме этого, осуществляется мониторинг реализации продукции, поступающей из Республик Беларусь, Казахстан.

**О внеплановых проверках в сфере производства и реализации мяса свиней и продуктов его переработки, производства и реализации мяса птицы и продуктов его переработки (№ 162 от 22.03.2017 «О**



**проведении внеплановых проверок», № 672 от 18.08.2017 «О проведении проверок организаций торговли и общественного питания»), за 2017 год**

- **Проведено 319 контрольно -**

**надзорных мероприятий**

* **Забраковано 506 кг. (154 партии)**

-**По результатам проверок составлено 508 протоколов об административных правонарушениях**

* **Сумма наложенных штрафов**

**составила 3 млн. 900 тыс. рублей**

**Основные нарушения:**

**- отсутствие условий для сбора,**

**хранения и вывоза биологических отходов;**

- **отсутствие документов, подтверждающих происхождение, качество и безопасность продукции;**

* **отсутствие маркировки продукции;**
* **несоблюдение условий хранения и**

**реализации пищевой продукции;**

* **нарушение дезинфекционного режима предприятий, транспорта для перевозки мясной продукции**

В 2017 году Управлением проведено 319 контрольно- надзорных мероприятий в сфере производства и реализации мяса свиней и продуктов его переработки, производства и реализации мяса птицы и продуктов его переработки. Практически при каждой проверке выявлены нарушения соблюдения обязательных требований. Снято с реализации 154 партии мясной продукции общим объемом 506 кг. По результатам проверок составлено 508 протоколов на сумму 3 млн. 900 тыс. рублей.



**О проведении внеплановых проверок по реализации приказа Роспотребнадзора № 479 от 11.06.2014 «О проведении**

**внеплановых проверок соответствия пищевой продукции из водных ресурсов» в отношении пищевой продукции из водных биоресурсов на содержание фосфатов и глазури за 2017 год**

* **Проведено 173 контрольно- Основные нарушения:**

**надзорных мероприятий в - завышенное содержание глазури; отношении объектов,** - **отсутствие маркировочных ярлыков; осуществляющих оборот** - **отсутствие полной и достоверной пищевой продукции из** - **информации о товаре**

**водных биоресурсов для потребителя;**

- **отсутствие даты выработки;**

* **Забраковано и снято с** - **отсутствие информации об**

**реализации 216 кг. изготовителях, импортёрах**

**(54 партия) их местонахождении**

**- По результатам проверок составлено 142 протокола на общую сумму 729 тыс. рублей**

Продолжена Управлением работа в отношении водных биоресурсов в рамках выполнения приказа Роспотребнадзора по поручению Правительства РФ. При проведении проверок, как на производстве так и торговой сети отобранные пробы рыбной продукции исследовались на содержание фосфатов и глазури. Проведено 173 контрольно-надзорных мероприятия, снято с реализации 54 партии продукции, общим объёмом 216 кг. Нарушения выявлены в 142 предприятиях (82,0%), исследовано 420 проб, не соответствуют требованиям 98 проб (21,1%). По результатам проверок составлено 142 протокола на сумму 729 тыс. руб.

**О реализации приказа № 568 от 30.06.2015 «О продлении действия**

**Приказа Роспотребнадзора от 19.08.2014 № 876», изданного во**

**исполнение указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014**

**№ 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации»,**

**за 2017 год**

* + **Проведено 383 контрольно-надзорных мероприятия в отношении объектов, осуществляющих оборот пищевой**

**продукции**

* + **нарушения выявлены в 344 предприятиях в т.ч. 1 оптовом предприятии по реализации пищевых продуктов, 343 предприятиях общественного питания и торговли**
  + **Продукция, запрещённая для реализации, на территории Российской Федерации, в проверенных объектах не выявлена.**

**- По результатам проверок составлено 142 протокола на общую сумму**

**729 тыс. рублей**

**Основные нарушения:**

* **несоблюдение правил продажи;**
* **несоблюдение санитарных правил;**
* **несоблюдение технических регламентов;**
* **несоблюдение Закона «О защите прав потребителей» в части отсутствия для потребителей информации об изготовителе, стране происхождения товара, датах изготовления;**
* **несоблюдение сроков**

**годности и условий хранения продукции**

В рамках реализации требований Указов Президента Российской Федерации по выявлению на продовольственном рынке области товаров, входящих в Перечень продукции, утверждённый Правительством Российской Федерации, которые запрещены к ввозу в страну (от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации). Проверены 383 предприятия, нарушения выявлены в 344 предприятиях, 1 оптовом, 343 предприятиях общественного питания и торговли.

Характер нарушений выразился в несоблюдении правил продажи отдельных видов товаров; в отсутствии необходимой информации для потребителей о товаре; товаро –сопроводительных документов; в реализации продукции с истекшими сроками годности не соответствующей требованиям 36 технических регламентов по признакам идентификации.

Управлением забракована 431 партия продовольственного сырья и пищевых продуктов, общим объемом 3 т 278 кг.



**Основные нарушения:**

**Нарушения Федерального Закона от 23.02.2013- ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»:**

* **отсутствие знака о запрете курения, для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено;**
* **реализация табачной продукции на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг;**
* **реклама табачных изделий путем их**

**демонстрации в торговых залах в открытом виде;**

* **реализация табачных изделий (сигарет) с нарушением требований Технического регламента в части маркировки, без акцизных марок, с акцизными марками Республики Беларусь, без товаро-сопроводительных документов, реализации сигарет по цене выше максимальных**

**розничных цен, установленных в соответстви**2**и**3 **с законодательством Российской Федерации**

- **Проведено 207 проверок в отношении хозяйствующих субъектов по розничной продаже табачной продукции**

* **Нарушения выявлены в 109**

**предприятиях**

* **Всего по результатам проверок составлено 111 протоколов, на общую сумму 744 тыс. 500 рублей**
* **Конфисковано 705 пачек сигарет на общую сумму 31 тыс. 477 рублей**

**Надзор за производством и реализацией табачной продукции в 2017 году**

В соответствии Плану деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на 2016-2017 годы, в целях снижения масштабов потребления курения проведено 207 проверок в отношении хозяйствующих субъектов по розничной продаже табачной продукции. Нарушения были выявлены в 109 предприятиях.

При продаже табачных изделий выявлялись нарушения Федерального Закона от 23.02.2013- ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», выразившиеся в отсутствии знака о запрете курения, реализации

табачной продукции на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг; 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 товаро- сопроводительных документов, реализации сигарет по цене выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации

При проведении внеплановой проверки кафе ООО «Людмила» был установлен факт оборота табачной продукции, сигарет с маркировкой на пачках «Marlboro (SELECTED FINE TOBACCOS) FILTER CIGARETTES

Made under authority of Philip Morris Brands Sarl Neuchatel Switzerland» без информации о товаре на русском языке, без специальных акцизных марок АО "Гознак" РФ. На потребительской упаковке табачной продукции отсутствовали: предупреждение о вреде потребления табачных изделий, сведения о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления и единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. За выявленное нарушение на руководителя юридического лица составлен протокол по ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ и направлен в суд для рассмотрения, сигареты в количестве 8 пачек на сумму 400 руб. изъяты из оборота до решения суда.

При проведении плановых проверок торговой сети «Fix Priсe» ООО

«Бэст прайс» и АО «Дикси-Юг» было установлено нарушение требований ч.5 ст. 13 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в части розничной продаже табачных изделий, по цене выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации. Цена сигарет указанная в перечне продаваемой табачной продукции оформленного в соответствии с ч. 5 ст. 19 закона, превышала цену указанную изготовителем на пачках. За выявленные нарушения ответственные лица торговых предприятий привлечены к административной ответственности по ст. 14.6 ч. 1 КоАП РФ.

При проверке мини-бара ООО «Грейп – Маркет - Сити» в предприятии было установлено нарушение требований ч.4 ст.19 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» выразившихся в розничной продаже табачной продукции с выкладкой и демонстрацией сигарет на открытых полках стеллажей торгового зала, используемых для демонстрации алкогольной продукции, чем стимулировалась продажа табачных изделий. Виновное лицо торгового предприятия привлечено к административной ответственности по ст. 14.3.1 ч. 1 КоАП РФ.

В ходе проверки сообщений поступивших в адрес управления на розничную продажу табачных изделий в магазинах «Красное Белое» ООО

«Лабиринт-М» г. Москва были установлены факты продажи табачных изделий 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 до входа в магазин, что является нарушением требований п. 2 ч. 7 ст. 19 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

За аналогичные нарушения требований маркировки выявленные сотрудниками УМВД РФ было оформлено 6 протоколов по ст. ст. 15.12 ч. 4 КоАП РФ и направлены в суд.

Всего по результатам проверок табачной продукции управлением за 2017 год было составлено 111 протоколов, в том числе 7 на юридическое лицо, вынесено постановлений на общую сумму 744 500 рублей, конфисковано 705 пачек сигарет на общую сумму 31 477 руб.

По материалам внеплановых мероприятий проведенных сотрудниками УМВД РФ было оформлено 6 протоколов по ст. ст.15.12ч.4 КоАП РФ и направлены в суд, один протокол по ст. 14.53 ч.3 — 1 продажа табака несовершеннолетним.



**Надзор за производством и реализацией алкогольной продукции**

- **Проведено 181 проверка в Основные нарушения:**

**отношении хозяйствующих - реализация алкогольной продукции с субъектов по розничной продаже недостоверными товарно-сопроводительными алкогольной продукции документами;**

-**розничная продажа алкогольной продукции в**

* **Нарушения выявлены в 85 нестационарных торговых объектах без лицензии предприятиях на розничную продажу алкогольной продукции**
  + **розничная продажа алкогольной продукции**
* **Исследовано 153 пробы после 23 часов;**

**алкогольной продукции** - **несоблюдение температурных режимов**

**хранения продукции;**

* **Не соответствовали требованиям** - **реализация продукции не соответствующей стандартов 16 проб по требованиям нормативно-технической**

**органолептическим и физико- документации и технического регламента ТР ТС химическим показателям 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»;**

* + **реализация пива с истекшими сроками**
* **Всего по результатам проверок годности. составлено 89 протоколов, на общую**

**сумму 786 тыс. 900 рублей**

* **Конфисковано 1,5 дал (15 литров) алкогольной продукции на общую сумму 660 рублей**

В целях снижения масштабов потребления алкогольной продукции 181 проверка в отношении хозяйствующих субъектов по розничной продаже алкогольной продукции. Нарушения были выявлены в 85 предприятиях. Исследовано 153 пробы алкогольной продукции, из них 16 не

соответствовали требованиям стандартов по органолептическим и физико- химическим показателям.

При продаже алкогольной продукции нарушения выражались в реализации алкогольной продукции с недостоверными товарно- сопроводительными документами; розничной продаже алкогольной продукции в нестационарных торговых объектах без лицензии на розничную продажу алкогольной продукции после 23 часов; несоблюдении температурных режимов хранения, реализации продукции не соответствующей требованиям нормативно-технической документации и технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», реализации пива с истекшими сроками годности.

Так, при проведении внепланового мероприятия по контролю в закусочной ООО «Мста» в Новгородском районе с. Бронница установлен факт реализации алкогольной продукции: водка "Роса беспохмельная» производства ООО «СВВК Русь» КБР г. Нарткала, ул. Кабардинская, д. 90, не соответствующей требованиям ГОСТ 12712-2013 «Водки и водки особые» по органолептическим показателям – «прозрачная жидкость с наличием посторонних включений (частиц в виде ворсинок), наличием осадка. Продукция сопровождалась товарно-сопроводительными документами, подтверждающими ее происхождение, безопасность и легальность оборота. При хранении и реализации алкогольной продукции нарушались температурные режимы хранения. Вина столовые, вина игристые, напитки винные хранилась при температуре +26ºС, вместо температуры предусмотренной изготовителями на этикетках от +5ºС до 20ºС. За реализацию алкогольной продукции не соответствующей требованиям стандарта должностное лицо торгового предприятия привлечено к административной ответственности по ст. 14.43 ч. 1 КоАП РФ.

При проверке торговой точки ИП Федорова Д.С. в В.Новгороде по жалобе потребителя, в предприятии установлено нарушение требований п. 5 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» в части реализации алкогольной продукции (пива) в ночное время.

Всего по результатам проверок алкогольной продукции управлением за 2017 год было составлено 89 протоколов, в том числе 11 на юридическое лицо, вынесено постановлений на общую сумму 786 тыс. 900 рублей, конфисковано 15,3 дал (153 литра) алкогольной продукции.

По материалам внеплановых мероприятий, проведенных сотрудниками УМВД РФ, за продажу алкогольной продукции несовершеннолетнему, с нарушением ограничения времени продажи в нарушение п. 2.5 ст. 16 ФЗ №

171 от 22.11.1995г. "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртсодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции", управлением

вынесено 8 постановлений об административных правонарушениях по ст.

14.16 ч. 2.1 ,14.2 КоАП РФ на сумму 196 тыс. руб.

Общая сумма штрафов, наложенных за 2017 год на предприятиях продовольственного рынка, составила 8 млн. 143 тыс. руб.; 111 дел передано в суд и по ним принято решение: 7 по приостановке деятельности, 7 о наложении административных штрафов с конфискацией продукции, 97 о наложении административного штрафа. Вопросы обеспечения населения доброкачественными и безопасными пищевыми продуктами в целях защиты прав потребителей неоднократно обсуждались с представителями бизнеса, выносились на обсуждение координационного совета, в том числе с участием сельхозпроизводителей. Проблемы санитарно- эпидемиологического состояния объектов торговли озвучивались на совещании профильного департамента Правительства Новгородской области. Вопросы качества молока и молочной продукции обсуждались на 1 съезде производителей молока.

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека разработан информационный ресурс в сети Интернет, в который незамедлительно вносятся данные о выявленной недоброкачественной продукции, что позволяет своевременно принимать меры к производителям, находящимся на территории других субъектов Российской Федерации.

Вопросы обеспечения населения доброкачественными и безопасными пищевыми продуктами неоднократно обсуждались с представителями бизнеса, выносились на обсуждение комиссии при Правительстве Новгородской области по защите прав потребителей и остаются приоритетными на 2018 год.

# Розничная торговля непродовольственными товарами

В 2017 году Управлением была продолжена работа по выявлению и пресечению правонарушений в сфере торговли, в основу которой были положены соответствующие поручения Федеральной службы.

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» было проведено 8 плановых мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в организациях, осуществляющих розничную продажу ламповой продукции, бытовых энергопотребляющих устройств. Все проверки проведены в отношении юридических лиц.

Нарушения установленных требований Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования» от 16.08.2011 г. № 768; Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 и «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года № 55 выявлены при шести проверках.

**Итоги надзора за соблюдением законодательства о защите прав**

**потребителей в организациях, осуществляющих розничную продажу**

**ламповой продукции, бытовых энергопотребляющих устройств за 2017 год**

* + - **Проведено 8 плановых проверок**
    - **Нарушения выявлены при шести проверках**
    - **Характер нарушений:**
    - **отсутствие информации о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования и (или) информации о месте нанесения и способе определения года изготовления,**
    - **без сведений о наименовании импортера, информации для связи с ним,**
    - **без товарно-сопроводительных документов на товар, содержащих**

**по каждому наименованию товара сведения об обязательном**

**подтверждении соответствия согласно законодательству**

**Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший**

**сертификат).**

* + - **Всего по результатам проверок возбуждено 10 административных**

**дел об административных правонарушениях по следующим составам КоАП РФ: ст.14.15; по ст. 14.43 ч.1; 14.45 КоАП РФ.**

* + - **Сумма наложенных штрафов составила 311,0 тыс. рублей**

В ходе проведения проверок было осмотрено 437 единиц ламповой продукции на сумму 54,3 тыс. рублей, из них забраковано 26 штук на сумму 3,2 тыс. рублей по отсутствию информации о месяце и годе изготовления; осмотрено 355 единиц низковольтного оборудования на сумму 2,886,6 тыс. рублей, из них забраковано 65 единиц низковольтного оборудования (мобильные телефоны, планшеты, светильники, кабельная продукция и др.) на сумму 286,2 тыс. рублей, которые реализовывались с нарушением требований законодательства в области технического регулирования, а именно: без информации о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования и (или) информации о месте нанесения и способе определения года изготовления, а также без товарно-сопроводительных документов на товар, содержащих по каждому наименованию товара 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 ОБОРУДОВАНИЯ, ПРОИНСПЕКТИРОВАННЫХ ЗА 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Проверено,**  **шт.** | **Изъято из**  **оборота, шт.** | **%** |
| **лампы накаливания** | **437** | **26** | **6,0** |
| **Низковольтное оборудование** | **355** | **65** | **18,3** |



Всего по результатам проверок возбуждено 10 административных дел об административных правонарушениях по ст.14.15 КоАП РФ; ст.14.43 ч.1 КоАП РФ и ст.14.45 КоАП РФ. Сумма наложенных штрафов составила 311,0 тыс. рублей (в 2016 г.-284,0 тыс. руб.)

Так, при проведении проверки в отношении Акционерного общества

«Мегафон Ритейл» (далее – АО «Мегафон Ритейл») (место нахождения: 127006, г. Москва, пер. Оружейный, д. 41, офис 558; ИНН 7825695758, ОГРН: 1027809220317 от 26.11.2002, адрес место осуществления деятельности: г.В.Новгород, Новгородская область г. Боровичи, г. Старая Русса, г. Чудово, предложены к продаже и реализуются потребителям с нарушением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, технического регулирования:

* сетевое зарядное устройство для iPhone/iPod, с информацией на упаковке: модель: WТСА5, срок службы: 24 месяцев, изготовитель: Алонтек Индастриал Ко., Лтд, адрес изготовителя: Носэриа Таанмей, индастриал зоне, Хуангдзианг Тьпун, г. Донгуан, провинция Гуандонг, Китай, адрес импортера: ООО «Эй энд Ди Ди компании» г. Москва, Михайловский проезд, д. 3, стр. 66, по цене 399 рублей на остатке 1 шт. (2А), по цене 450 руб. в количестве 4 шт. (1А) - не соответствующее требованиям п.4 ст. 5 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования» от 16.08.2011г. № 768 (далее - ТР ТС 004/2011) по отсутствию информации о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования, единого знака обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза (представлен сертификат соответствия № ТС RU C-CN. АЛ16.B.16412 на соответствие продукции ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»);
* сетевое зарядное устройство USB, с информацией на упаковке: модель: WTCU4, срок службы: 24 месяцев, изготовитель: Алонтек Индастриал Ко., Лтд, адрес изготовителя: Носэриа Таанмей, индастриал зоне, Хуангдзианг Тьпун, г. Донгуан, провинция Гуандонг, Китай, адрес импортера: ООО «Эй энд Ди Ди компании» г. Москва, Михайловский проиезд, д. 3, стр. 66, единый знак обращения на рынке – ЕАС, по цене 390 рублей - не соответствующее требованиям п.4 ст. 5 ТР ТС 004/2011 по отсутствию информации о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования (представлен сертификат соответствия № ТС RU C-CN. АЛ16.B.16412 на соответствие продукции ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»);
* сетевое зарядное устройство micro USB, с информацией на упаковке: модель: WTCU21, срок службы: 24 месяцев, изготовитель: Алонтек Индастриал Ко., Лтд, адрес изготовителя: Носэриа Таанмей, индастриал зоне, Хуангдзианг Тьпун, г. Донгуан, провинция Гуандонг, Китай, адрес импортера: ООО «Эй энд Ди Ди компании» г. Москва, Михайловский проиезд, д. 3, стр. 66, единый знак обращения на рынке – ЕАС, по цене 399 рублей на остатке 2 штуки - не соответствующее требованиям п.4 ст. 5 ТР ТС 004/2011 по отсутствию информации о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования (представлен сертификат соответствия № ТС RU C-CN. АЛ16.B.16412 на соответствие продукции ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»).

В сопроводительной документации на получение товара отсутствуют сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании по каждому наименованию товара.Технический регламент Таможенного союза

«О безопасности низковольтного оборудования» распространяется на низковольтное оборудование, выпускаемое в обращение на единой таможенной территории Таможенного союза. Согласно Перечню низковольтного оборудования, подлежащего подтверждению соответствия в форме сертификации в соответствии ТР ТС 004/2011, в него входят электрические аппараты и приборы бытового назначения (аудио- и видеоаппаратура, приемники теле- и радиовещания; блоки питания, зарядные устройства, стабилизаторы напряжения; изделия электроустановочные); персональные электронные вычислительные машины (персональные компьютеры); низковольтное оборудование, подключаемое к персональным электронным вычислительным машинам. В силу ст.2 Технического регламента электрическое оборудование - оборудование, предназначенное для выработки, преобразования, передачи, распределения и использования электрической энергии, в том числе, как для непосредственного использования, так и встроенное в машины, механизмы, аппараты, приборы и другие изделия.

Согласно ст.7 ТР ТС 004/2011 перед выпуском в обращение на рынке низковольтное оборудование должно пройти подтверждение соответствия

требованиям настоящего Технического регламента Таможенного союза, которое осуществляется в форме декларирования соответствия или сертификации.

В соответствии с п. 2 ст. 28 Федерального Закона от 27.12.2002 г. №184

«О техническом регулировании» следует, что в сопроводительной документации должны указываться сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии. Согласно п. 4 ст. 7 Закона не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям безопасности.



**реализация ламповой продукции без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате**

**соответствия**

**отсутствие информации об энергетической эффективности товаров**

***Основные нарушения в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности***

**не доведение обязательной информация для потребителей о наименовании страны, где изготовлено низковольтное оборудование, о его назначении и характеристиках; о сроках службы и о необходимых действиях потребителя по истечении сроков службы, так как товары представляют опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению**

За выявленные нарушения требований действующего законодательства на юридическое лицо наложены административные штрафы в сумме 100,0 тыс. рублей: по ст. 14.45 КоАП РФ и ч.1 ст. 14.43 по 50,0 тыс. рублей на юридическое лицо и на гражданина по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ наложен штраф в размере 1,0 тыс. руб., а также выдано предписание об устранении выявленных нарушений, контроль за которым будет продолжен.

При проведении проверки в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Бэст Прайс» (далее - ООО «Бэст Прайс») (место нахождения: 141401, Московская область г. Химки ул.Победы,д.11; ИНН: 3305051742; ОГРН: 1075047007496) адрес место осуществления деятельности: г.В.Новгород, ул. Свободы,д.25; Новгородская область г. Боровичи, пл.Володарского,д.27, предложены к продаже и реализуются потребителям светодиодные энергосберегающие лампы «Эра» 8 Вт Е 27, изготовитель Китай, по цене 99 рублей в количестве 15 штук с нарушением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, ст. 5 Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности низковольтного оборудования» от 16.08.2011г. № 768 (далее - ТР ТС

004/2011) по отсутствию информации о наименовании и местонахождении импортера.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства на виновное должностное лицо-управляющую магазином составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ, размер штрафа составил 10,0 тыс. рублей, а также юридическому лицу было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которое исполнено в установленные сроки.

# .О надзоре за оборотом спиртсодержащей непищевой продукции

Управлением в целях контроля реализации постановлений Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.12.2016 г.

№195, от 12.10.2017 г. №130 «О приостановлении розничной торговли спиртосодержащей непищевой продукцией, спиртосодержащими пищевыми добавками и ароматизаторами и исполнения приказа Роспотребнадзора от 30.01.2017 года №43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной продаже алкогольной и спиртосодержащей продукции», изданным в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации проведено 239 проверок объектов, осуществляющих реализацию непищевой спиртосодержащей продукции, из них 25 проверок в результате рейдов, проведенных с органами УМВД.

Нарушения выявлены при 143 проверках, т.е. в 60% случаях. По результатам выявленных нарушений составлено 204 протокола об административном правонарушении, общая сумма наложенных штрафов составила 1 млн.800 тыс. рублей.

Запрещенная к реализации стеклоомывающая продукция была выявлена на 13-ти объектах, по решению суда конфисковано 261 штука запрещенной продукции объемом 25 литров на сумму 76,3 тыс. руб.

Проведено 31 внеплановое мероприятие по контролю в отношении организаций, осуществляющих продажу стеклоомывающих жидкостей на территории г. Великого Новгорода и Новгородской области, нарушения выявлены при 13 проверках, в т.ч. при 12 проверках установлена реализация стеклоомывающих жидкостей с превышением метанола. В ходе проведения проверок в организациях было осмотрено всего 15.222 литра стеклоомывающих жидкостей на общую сумму 452,7 тыс. рублей, забраковано 12.230 литров (80%) на сумму 259,4 тыс. рублей, из них 6125 литров на сумму 129, 1 тыс. рублей по превышению содержания метанола и 6105 литров стеклоомывающих жидкостей на сумму 130,3 тыс. рублей по отсутствию товарно-сопроводительных документов и документов, подтверждающих безопасность данной продукции.

В ходе проведения проверок стеклоомывающие жидкости отбирались для проведения лабораторных исследований, в результате проведения которых, в пробах установлено превышение содержания метанола:

* + 1. Низкозамерзаюзающая жидкость для омывателя стекол «Gleid Extra», марки «Nordix» -30, производитель: ООО «Дельрос» Москва, пер. Малый Златоустинский, д.10 стр.2, адрес производства: Владимирская обл., округ Александров, пос. Балакирево, ул. Заводская, д.10 корп.41 Объем – 5л. Дата изготовления: 01.17, срок годности не указан. Состав согласно этикетки производителя: вода деминерализованная изопропиловый спирт, НПАВ, краситель, ароматизатор. Не содержит метанол. По результатам лабораторных исследований установлено содержание метанола в концентрации 20,0 % (допустимый уровень содержания метанола не более 0,05%, в исследуемом образце превышение допустимого уровня в 400 раз).
    2. Стеклоомывающая жидкость-30 «ISE STORM», Изготовитель: ООО

«Регалит», Россия, Москва, 1-й Коптельский пер., дом 6, стр. 1. Адрес производства: Московская область, Раменский район, д. Островцы, 14 км от МКАД по Новорязанскому шоссе, объем 5 литров, дата изготовления 12/16, срок годности 3 года. Состав согласно этикетке производителя: вода деминерализованная > 30 %; изопропиловый спирт > 30%; НПАВ < 5%; краситель < 5%; ароматизатор < 5%. Не содержит метанол. По результатам исследований установлено содержание метанола – 23,0 %, превышение допустимого уровня в 460 раз.

* + 1. Автомобильный очиститель стекол «Drive style-10 C» изготовитель: ООО «ХимВест» г. С-Петербург, В.О.Малый пр., д.15 литера А помещение 2- Н, дата изготовления-10.2015 года, срок службы -5 лет, содержание метанола
  + 0,38 %, превышение допустимого уровня в 7,6 раз.
    1. Жидкость незамерзающая для стекол автотранспорта FORMULA

«ВЕРСТА» -30 °С, изготовитель: ООО «Эко-Технология», адрес изготовителя: 600000, РФ, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Дворянская, д. 27А, к.1,пом.9, дата изготовления – 11.11. 2016 г., срок годности – 5 лет, масса образца – 4,5 л с содержанием метанола – 45 % (превышение допустимого уровня в 900 раз).

* + 1. Стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул.Новорогожская,д.4 строение 1 с содержанием метанола в концентрации 46,0 %.
    2. Стеклоомывающая жидкость «Сибирь-30 С» 1/5 л, дата выпуска 3 кв.2016 года Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Элит-Эстейтд- Компани», Россия, г. Москва, ул. Борисовская, д.16 с содержанием метанола 22,0 %.
    3. Стеклоомывающая незамерзающая жидкость «POLAR STAR» -30 С, 1/5 л дата изготовления: 4 кв.2016 г. изготовитель: ООО «Автолайн» г.Москва, Измайловское шоссе,д.3 А, срок годности 3 года с содержанием метанола – 43,0 %.
    4. Стеклоомывающая жидкость « GLEID EXLUSIVE-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 года, срок годности 3 года, изготовитель: ООО

«ИнжТехпоставка» , Россия, г. Москва, ул.1-я Ямского Пол, д.30 помещение 7, адрес производства: 140125 Московская область, Раменский район, д. Островцы 14 км от МКАД по Новорязанскому шоссе, с содержанием метанола – 20,0 %.

* + 1. Стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО

«Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1, с содержанием метанола – 46,0

* + 1. Незамерзающая стеклоомывающая жидкость серии «Зимний-30» 1/

5 л дата изготовления: 11.2016 г. изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1, срок годности 3 года, с содержанием метанола –36,0 %.

* + 1. Стеклоомыватель незамерзающий «Снежная долина-30» 1/5 л изготовитель: ООО «Эскада» г. Москва, ул. Филевская, д.57 , дата изготовления: октябрь 2016 года, знак соответствия АЮ18, с содержанием метанола – 36,0 %.
    2. Стеклоомывающая жидкость -30 Gleid Extra polar, изготовитель: ООО «Дельрос» 101000, Россия, г. Москва, пер. Малый Златоустинский, д. 10, стр. 2, адрес производства: Московская область, Балашиха, Носовихинское шоссе, д. 1, дата производства 02.17/6, срок годности: 3 года, объем 5 л., с содержанием метанола –31,0 %
    3. Незамерзающая жидкость для стекол автотранспорта «Вертикаль- 30 С» дата изготовления: 04.2015 г. срок годности 5 лет, производитель: ООО

«Зодиак», Владимирская область, г. Владимир, ул. Девическая, д.9, 1/5 л, с содержанием метанола –36,0

* + 1. Автомобильный очиститель стекол «DRIVE STYLE» -20˚C: дата изготовления 09.2014 г., срок годности – 3 года, изготовитель – ООО

«ХимВест», адрес изготовителя: 199178, г. Санкт-Петербург, В.О., Малый пр., д.15, лит.А, пом. 2-Н, масса образца – 4 л, с содержанием метанола –14,0

%

* + 1. Жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая марки -30˚C «Ice Tiger Premium»: дата изготовления 10.2016 г., срок годности – 2 года, изготовитель – ООО «Фудлайн-М», адрес изготовителя: г. Москва, ул. Фабричная, д. 4, к.2, оф.9, ком.6, с содержанием метанола –38,0 %.

По результатам проверок Управлением принимались административные меры, виновные лица привлечены к административной ответственности, общая сумма наложенных штрафов составила более 600 тыс. рублей. По фактам выявленных нарушений материалы направлялись в правоохранительные органы, в Управления Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителя, поставщика, в Роспотребнадзор.

Для справки:

1. При проведении внеплановой выездной проверки в магазине, принадлежащем ИП Кислицыну А.В. (адрес регистрации: Новгородская обл.г.Чудово ул.Радищева д.6кв.5), адрес осуществления: Новгородская область, Чудовский район д. Придорожная трасса М10-588 км проведено взятие образцов товаров: низкозамерзаюзающей жидкости для омывателя стекол «Gleid Extra», марки « Nordix» -30, производитель: ООО «Дельрос» Москва, пер. Малый Златоустинский, д.10 стр.2, адрес производства: Владимирская обл., округ Александров, пос. Балакирево, ул. Заводская, д.10 корп.41 Объем – 5л. Дата изготовления: 01.17, срок годности не указан. Состав согласно этикетки производителя: вода деминерализованная изопропиловый спирт, НПАВ, краситель, ароматизатор. Не содержит метанол.

Согласно протоколу лабораторных исследований № 2307 от 07.02.2017 содержание метанола в указанной жидкости составило20,0 %. Согласно экспертного заключения №03-Д/417-17 допустимый уровень содержания метанола не более 0,05%, в представленном образце содержание метанола- 20,0%, превышение допустимого уровня в 400 раз. На данную низкозамерзаюзающую жидкость для омывателя стекол «Gleid Extra» отсутствовали товарно-сопроводительные документы и документы, подтверждающие безопасность данной продукции. За выявленные нарушения на ИП Кислицына А.В. составлены протоколы об административных правонарушениях по ст.14.2 и ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 33,0 тыс. рублей.

1. При проведении внеплановой проверки в отношении ООО «Мидя» (Новгородская область, г. Валдай), которое осуществляет реализацию стеклоомывающей жидкости установлено, что ценники на реализуемую продукцию отсутствуют, а также до сведения потребителей на вывеске организации не доведены сведения о наименовании организации и месте ее нахождения, до сведения потребителя не доведены правила продажи отдельных видов товаров, что является нарушением п.9,10, 19 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ от 19.0-1.1998 года № 55, а также ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

В ходе проведения внеплановой выездной проверки для проведения экспертизы в целях оценки соответствия обязательным требованиям были отобраны образцы проб:

- стеклоомывающей жидкости -30 «ISE STORM», Изготовитель: ООО

«Регалит», Россия, Москва, 1-й Коптельский пер., дом 6, стр. 1. Адрес производства: Московская область, Раменский район, д. Островцы, 14 км от МКАД по Новорязанскому шоссе, объем 5 литров, дата изготовления 12/16, срок годности 3 года. Состав согласно этикетке производителя: вода деминерализованная > 30 %; изопропиловый спирт > 30%; НПАВ < 5%; краситель < 5%; ароматизатор < 5%. Не содержит метанол. Согласно протоколу лабораторных испытаний № 2520 от 15.02.2017 г, экспертного

заключения № 03-Д/481-17 на основании проведенной санитарно- эпидемиологической экспертизы установлено: исследованный образец Стеклоомывающей жидкости -30 «ISE STORM», Изготовитель: ООО

«Регалит», Россия, Москва, 1-й Коптельский пер., дом 6, стр. 1. - не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5). Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1).

Согласно «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требования к товарам, подлежащим санитарно - эпидемиологическому надзору (контролю)» утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010 года № 299 допустимый уровень содержания метанола не более 0,05%, в представленном образце содержание метанола – 23,0 %, превышение допустимого уровня в 460 раз.

Изготовителем данной продукции, является ООО «Регалит», Россия, Москва, 1-й Коптельский пер., дом 6, стр. 1., адрес производства: Московская область, Раменский район, д. Островцы, 14 км от МКАД по Новорязанскому шоссе. Согласно представленным документам (этикетка продукции) Стеклоомывающая жидкость -30 «ISE STORM» содержит следующую информацию: Стеклоомывающая жидкость предназначена для эффективной очистки лобовых, боковых, задних стекол и фар автомобиля при температуре окружающей среды до – 30 С. В отношении виновных должностных лиц составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 2 ст.14.43 КоАП РФ, ст.14.2 и ст.14.15 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 14,0 тыс. рублей.

3)При проведении проверки в отношении Индивидуального предпринимателя Ругиновой Ирины Борисовны (место нахождения: г. В.Новгород, ул. Ломоносова, д.7 кв.35), адрес осуществления деятельности: гипермаркет «Осень» по адресу: г. Великий Новгород, ул. Шелонская, д.30

Был отобран автомобильный очиститель стекол «Drive style-10 C» изготовитель: ООО «ХимВест» г. С-Петербург, В.О.Малый пр., д.15 литера А помещение 2-Н, дата изготовления-10.2015 года, срок службы -5 лет, на остатке 11 штук по цене 99 рублей в количестве 2 штук для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299.

Согласно проведенным исследованиям автомобильный очиститель стекол «Drive style-10 C» не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по

показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 0,38 %, превышение допустимого уровня в 7,6 раз. В отношении ИП Ругиновой И.Б. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, сумма штрафа составила 30,0 тыс. рублей.

4) При проведении внеплановой проверки в отношении ООО

«Ритейлстрой» (место нахождения: Россия, г. Всеволожск, Колтушское шоссе, д. 298), адрес осуществления деятельности: торговый дом «Вимос», г. Великий Новгород, ул. Б. Санкт-Петербургская, д. 82 А был произведен отбор жидкости незамерзающей для стекол автотранспорта FORMULA

«ВЕРСТА» -30 °С, изготовитель: ООО «Эко-Технология», адрес изготовителя: 600000, РФ, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Дворянская, д. 27А, к.1,пом.9, дата изготовления – 11.11. 2016 г., срок годности – 5 лет, масса образца – 4,5 л., (на остатке 10 шт.) по цене 199,00 рублей.

По результатам проведенных испытаний Жидкость незамерзающая для стекол автотранспорта FORMULA «ВЕРСТА» -30 °С, не соответствует

«Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 45 %, превышение допустимого уровня в 900 раз.

Жидкость незамерзающая для стекол автотранспорта FORMULA

«ВЕРСТА» -30 °С, изготовитель: ООО «Эко-Технология», адрес изготовителя: 600000, РФ, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Дворянская, д. 27А, к.1,пом.9, дата изготовления – 11.11.2016 г., срок годности – 5 лет, масса образца – 4,5 л. Состав: изопропиловый спирт, ПАВ, отдушка, краситель, вода - поступила в продажу в торговый дом «Вимос» ООО

«Ритейлстрой» г. Великий Новгород, ул. Б.Санкт-Петербургская, д. 82 А, товарная накладная №1314 от 23.12.2016, сертификат соответствия № РОСС RU.АГ66.Н06063 от 29.07.2016 г., свидетельство о государственной регистрации № KG.11.01.09.015.Е.001726.09.16 от 06.09.2016 г.

Вместе с тем, в ходе проведения проверки Управлением установлено следующее:

1.Согласно реестру сертификатов соответствия продукции, включенной в Единый перечень продукции РФ, размещенному на официальном сайте Федеральной службы по аккредитации (http://fsa.gov.ru) сертификат с номером № РОСС RU.АГ66.Н06063 со сроком действия с 29.07.2016 г. по 28.07.2019 отсутствует.

2.По данным единого реестра свидетельство о государственной регистрации, размещенного на официальном сайте Евразийской экономической комиссии ([http://www.eurasiancommission.org](http://www.eurasiancommission.org/)) свидетельство о государственной регистрации № KG.11.01.09.015.Е.001726.09.16 от 06.09.2016 г. отсутствует.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ наложен штраф в размере 300,0 тыс. рублей.

3.При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Дюковой Галины Александровны на федеральной трассе 195 км трассы Санкт-Петербург-Москва Новгородский район установлены факты реализации стеклоомывающей жидкости пяти наименований без документов подтверждающих безопасность и без товарно-сопроводительных документов, всего было забраковано 565 литров стеклоомывающей жидкости на сумму 14,3 тыс. рублей, из них арестовано 405 литров на сумму 10,5 тыс. рублей,

В ходе проверки отобраны пробы стеклоомывающих жидкостей:

* Стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул.Новорогожская,д.4 строение 1 по цене 150 рублей в количестве 2 штук (от партии 11 штук) для проведения лабораторных исследований на соответствие «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. № 299».

По результатам проведенных испытаний - стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1 по цене 150 рублей не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 46,0 %, превышение допустимого уровня в 920 раз.

* Незамерзающая стеклоомывающая жидкость серии «Зимний»

«Морозная-30» 1/ 5 л дата изготовления: 09.2015 г. изготовитель: ООО

«Профстиль» г. Москва, ул.Новорогожская,д.4 строение 1,нет сведений о сроке годности , по цене 100 рублей в количестве 2 штук (от партии 21 штука) для проведения лабораторных исследований на соответствие

«Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю),

утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. №

299».

По результатам проведенных испытаний - незамерзающая стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Морозная-30» 1/ 5 л дата изготовления: 09.2015 г. изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул.Новорогожская,д.4 стр. 1не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 28,0 %, превышение допустимого уровня в 560 раз.

В отношении ИП Дюковой Г.А. составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 статьи 14.43 КоАП РФ, решением Арбитражного суда Новгородской области на ИП Дюкову Г.А. наложен административный штраф в размере 30,0 тыс. рублей с конфискацией 83 штук стеклоомывающих жидкостей с содержанием метанола и без товарно-сопроводительных документов на общую сумму 9,8 тыс. рублей.

1. При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Пиреева Дмитрия Геннадьевича на федеральной трассе 201 км трассы Санкт- Петербург-Москва Новгородский район установлены факты реализации стеклоомывающей жидкости двух наименований без документов подтверждающих безопасность и без товарно-сопроводительных документов, всего было забраковано 150 литров стеклоомывающей жидкости на сумму 3,6 тыс. рублей, в ходе проверки отобраны пробы:

* Стеклоомывающей жидкости «Сибирь-30 С» 1/5 л, дата выпуска 3 кв.2016 года Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Элит-Эстейтд- Компани» , Россия, г. Москва, ул. Борисовская,д.16 по цене 120 рублей в количестве 2 штук (от партии 16 штук) для подтверждения соответствия

«Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299.

По результатам проведенных испытаний – стеклоомывающая жидкость

«Сибирь-30 С» 1/5 л, дата выпуска 3 кв.2016 года Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Элит-Эстейтд-Компани», Россия, г. Москва, ул. Борисовская, д.16 не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно- эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю

метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 22,0 %, превышение допустимого уровня в 440 раз.

* Жидкости стеклоомывающей незамерзающей «POLAR STAR» - 30 С, 1/5 л дата изготовления: 4 кв.2016 г. изготовитель: ООО «Автолайн» г. Москва, Измайловское шоссе,д.3 А, срок годности 3 года, на маркировочном ярлыке имеется информация о свидетельстве о государственной регистрации:

№RU.32.БО.008.Е.0020.26.08.12 от 31.08.2012 года, по цене 120 рублей в количестве 2 штук (от партии 14 штук)

* для подтверждения соответствия «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299,

По результатам проведенных испытаний жидкость стеклоомывающая незамерзающая «POLAR STAR» -30 С, 1/5 л дата изготовления: 4 кв.2016 г. изготовитель: ООО «Автолайн» г.Москва, Измайловское шоссе,д.3 А, срок годности 3 года не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно- эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 43,0 %, превышение допустимого уровня в 860 раз.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства в отношении ИП Пиреева Д.Г. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, сумма штрафа составила 30,0 тыс. рублей.

1. При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Саргсян Генрика Арменчиковича на автодороге - Сырковское шоссе, д.25 при въезде на территорию ТД «Петрович» были отобраны пробы:

Стеклоомывающей жидкости « GLEID EXLUSIVE-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 года, срок годности 3 года, изготовитель: ООО

«ИнжТехпоставка» , Россия, г. Москва, ул.1-я Ямского Пол, д.30 помещение 7, адрес производства: 140125 Московская область, Раменский район, д. Островцы 14 км от МКАД по Новорязанскому шоссе,по цене 120 рублей в количестве 2 штук 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».

По результатам проведенных испытаний стеклоомывающая жидкость

«GLEID EXLUSIVE-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 года, срок годности 3

года, изготовитель: ООО «ИнжТехпоставка» , Россия, г. Москва, ул.1-я Ямского Пол, д.30 помещение 7 не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 20,0 %, превышение допустимого уровня в 400 раз.

За выявленные нарушения в отношении ИП Саргсян Г.А. составлены протоколы об административных правонарушениях по ст.14.15 и ч. 2 ст.14.43 КоАП РФ, сумма штрафа составила 31,0 тыс. рублей.

1. При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Шоломова Сергея Владимировича на федеральной трассе 192 км трассы Санкт-Петербург-Москва Новгородский район был отобраны пробы:

* Стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1 по цене 140 рублей в количестве 2 штук (от партии443 штуки) - для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299,

по результатам проведенных лабораторных исследований -стеклоомывающая жидкость серии «Зимний» «Perfect-30» 1/5 л, дата выпуска 11.2016 г. Срок годности 3 года, изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1 не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 46,0 %, превышение допустимого уровня в 920 раз.

-Незамерзающая стеклоомывающая жидкость серии «Зимний-30» 1/ 5 л дата изготовления: 11.2016 г. изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1, срок годности 3 года, по цене 100 рублей в количестве 1 штуки для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. №

299,по результатам проведенных лабораторных исследований - незамерзающая стеклоомывающая жидкость серии «Зимний-30» 1/ 5 л дата изготовления: 11.2016 г. изготовитель: ООО «Профстиль» г. Москва, ул. Новорогожская, д.4 строение 1, не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола –36,0 %, превышение допустимого уровня в 720 раз.

-Стеклоомыватель незамерзающий «Снежная долина-30» 1/5 л изготовитель: ООО «Эскада» г. Москва, ул. Филевская, д.57 , дата изготовления: октябрь 2016 года, знак соответствия АЮ18, по цене 80 рублей в количестве 2 штук (от партии 625 штук) для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299,

по результатам проведенных лабораторных исследований -стеклоомыватель незамерзающий «Снежная долина-30» 1/5 л изготовитель: ООО «Эскада» г. Москва, ул. Филевская, д.57 , дата изготовления: октябрь 2016 года, знак соответствия АЮ18, не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол) (Раздел 5. Требования к товарам бытовой химии и лакокрасочным материалам, подраздел I. Товары бытовой химии, п.1.3.1, таблица 1). Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола – 36,0 %, превышение допустимого уровня в 720 раз.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства в отношении ИП Шоломова С.В. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ , сумма штрафа составила 30,0 тыс. рублей.

1. При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Янишевского Владимира Войцеховича, секция № 706, рынок «Южный», по адресу: г. Великий Новгород, ул. Псковская 40а (8 марта) были произведены отборы проб:

* Стеклоомывающей жидкости -30 Gleid Extra polar, изготовитель: ООО

«Дельрос» 101000, Россия, г. Москва, пер. Малый Златоустинский, д. 10, стр. 2, адрес производства: Московская область, Балашиха, Носовихинское

шоссе, д. 1, дата производства 02.17/6, срок годности: 3 года, объем 5 л., количество – 2 штуки 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».

По результатам проведенных испытаний не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиенически требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол), Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола –31,0 %, превышение в 620 раз.

За выявленные нарушения в отношении ИП Янишевского В.В. составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст.14.43 КоАП РФ, решением Арбитражного суда Новгородской области индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 30,0 тыс. рублей с конфискацией 4 штук стеклоомывающих жидкостей с содержанием метанола и без товарно- сопроводительных документов.

1. При проведении внеплановой проверки в отношении ООО

«Флуидор» адрес регистрации: Ленинградская область, г. С-Петербург, ул. Кржижановского, д.5, к.1; адрес деятельности: Новгородская область, г. Валдай пр. Васильева, д.37 был произведены отбор проб:

Незамерзающей жидкости для стекол автотранспорта «Вертикаль-30 С» дата изготовления: 04.2015 г. срок годности 5 лет, производитель: ООО

«Зодиак», Владимирская область, г. Владимир, ул. Девическая, д.9, 1/5 л, по цене 89 рублей в количестве 2 штук 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».

По результатам проведенных испытаний не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиенически требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол), Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола –36,0 %, превышение в 720 раз. Материалы находятся в стадии рассмотрения.

1. При проведении проверки совместно с органами УМВД по Новгородской области в отношении индивидуального предпринимателя Носорева Владимира Николаевича на объекте мини рынок «Южный», расположенного по адресу: г. Великий Новгород, ул. Псковская (ул. 8 марта), д. 40 а., секция 804, был произведены отбор проб:

* Автомобильный очиститель стекол «DRIVE STYLE» -20˚C: дата изготовления 09.2014 г., срок годности – 3 года, изготовитель – ООО

«ХимВест», адрес изготовителя: 199178, г. Санкт-Петербург, В.О., Малый пр., д.15, лит.А, пом. 2-Н, масса образца – 4 л., по цене- 200,00 рублей - для подтверждения соответствия «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно- эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299, по результатам проведенных испытаний не соответствует «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиенически требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010г. № 299, по показателю метиловый спирт (метанол), Допустимый уровень 0,05 %, в предоставленном образце содержание метанола –14,0 %, превышение в 2,8 раза. За выявленные нарушения требований действующего законодательства в отношении ИП Носорева В.Н. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, сумма штрафа составила 30,0 тыс. рублей.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства при реализации стеклоомывающих жидкостей составлено всего 18 протоколов об административных правонарушениях по следующим составам КоАП РФ: ч.2 ст.14.43 ; 14.2; 14.15, из них 4 в отношении юридических лиц,

9 в отношении индивидуальных предпринимателей, 5 в отношении должностных лиц. Общая сумма наложенных штрафов составила 670,0 тыс. рублей.

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

Управлением ранее было направлено письмо в адрес Управления Роспотребнадзора по г. Москве по месту нахождения изготовителя стеклоомывающей жидкости, несоответствующей Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. № 299 по показателю метанол ООО «Вавилон-М» для принятия мер в пределах полномочий.

Согласно информации, полученной из Управления Роспотребнадзора по г. Москве (вход. № 1017 от 09.02.2017г.) следует, что в отношении производителя ООО «Вавилон-М» были проведены мониторинговые мероприятия, в рамках которых было установлено, что по указанному адресу данный производитель отсутствует, согласно сведениям из ЕГРЮЛ ООО

«Вавилон-М» прекратило свою деятельность 28.12.2016 года. Свидетельство о государственной регистрации № RU.23.КК.08.015Е.001148.09.14 от 08.09.2014 г. было выдано Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, в адрес Управления направлена информация для принятия мер в соответствии с законодательством РФ. Также информация о производителе для принятия мер направлена в Прокуратуру округа, УВД по ЦАО ГУ МВД России по г. Москве.

Согласно информации, полученной из Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области (вх. № 1150 от 14.02.2017 г.) следует, что в рамках проведения мониторинговых мероприятий была проведена проверка грузоотправителя стеклоомывающей жидкости «Чистая миля» ООО «Тосол- Синтез-Трейтининг» с отбором проб, согласно результатам лабораторного исследования содержание метанола в стеклоомывающей жидкости «Чистая миля» в пределах нормы. В связи с чем, основания для принятия мер административного воздействия к производителю жидкости «Чистая миля» ООО «Регион-С» (Нижегородская обл. г. Дзержинск) и аннулированию свидетельства о государственной регистрации отсутствуют.

Согласно информации, полученной из Управления Роспотребнадзора по Владимирской области (вх. № 1492 от 28.02.17) следует, что в отношении изготовителя жидкости незамерзающей для стекол автотранспорта FORMULA «ВЕРСТА»-30 °С с содержанием метанола, ООО «Эко- Технология» были проведены надзорные мероприятия, по результатам которых юридическое лицо привлечено к административной ответственности. Свидетельство о государственной регистрации на стеклоомывающую жидкость производителем не оформлялось. По данному обстоятельству информация направлена в Следственное управление Следственного комитета по Владимирской области и УМВД России по Владимирской области.



**«Чистая миля»**

**«Тайфун»**

**«SNOW QUEEN»**

**«Winter Way-20»**

**ООО «Лидер» (г.Боровичи)**

**ИП Антонов Н.Н. (г.Чудово)**

**магазин «Светофор»**

**ООО «Лента»**

**Продавец**

# .О контроле за маркировкой изделий из натурального меха

В соответствии со статьей 6.1 Закона Российской Федерации «О налоговых органах Российской Федерации», а также в целях исполнения обязательств Российской Федерации в рамках Соглашения о реализации в 2015–2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции

«Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», подписанного государствами – членами Евразийского экономического союза в г. Гродно 8 сентября 2015 года, Правительство Российской Федерации постановлением от 11 августа 2016 г. № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции

«Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» утвердило Правила реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» (далее-Правила).

В соответствии с пунктом 23 Правил № 787, Роспотребнадзор с августа 2016 г. осуществлял контроль за оборотом на территории Российской Федерации вышеназванных товаров в порядке, установленном Законом № 294-ФЗ. Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области за период с августа 2016 г. по декабрь 2017 г.проведено 19 проверок в отношении продавцов, реализующих изделия из натурального меха, как в торговых центрах, так и в магазинах-салонах.



**15**

По результатам проверок 38 единиц

изделий из натурального меха были арестованы на общую сумму 1 млн. 014 тысяч рублей, судом были приняты решения об их конфискации



С нарушением обязательных требований к маркировке реализовывалось 122 единицы меховых изделий, в том числе без маркировки КИЗ, либо с нарушением порядка оформления КИЗ – 38 единиц. По результатам надзорных мероприятий 38 единиц изделий из натурального меха арестованы на общую сумму 1 млн. 014 тыс. рублей. Управлением возбуждено 10 дел об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ч.2 ст.15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны).

По установленным фактам административных правонарушений проводились процессуальные действия. Материалы по возбужденным делам по ч. 2 ст. 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях были направлены в судебные органы.

Судами были приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде административного штрафа по 8 делам,общая сумма наложенных штрафов составила 40 тыс. рублей; в отношении двух индивидуальных предпринимателей вынесены предупреждение. По семи делам вынесено решение о конфискации меховых изделий в количестве 31 шт. общей стоимостью почти 800,0 тыс. руб.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области по жалобам потребителей были проведены внеплановые мероприятии по контролю в отношении четырех индивидуальных предпринимателей, реализующих предметы одежды из натурального меха, на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей, в том числе Постановления Правительства РФ от 11.08.2016 N 787 (ред. от 12.10.2016) "О

реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции

«Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 235.

При проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении ИП Федоровой Т.А. , ИП Канн М.Н., ИП Михайловой Ж.А. (г. Старая Русса) установлена реализация изделий из натурального меха (шубы женские из меха норки, мутона, бобрик) вообще без контрольных идентификационных знаков (КИЗ) в нарушение Постановления Правительства РФ от 11.08.2016 № 787.

При проведении внепланового мероприятия по контролю в отношении ИП Киселевой Е.М. (г. Старая Русса) установлена реализация изделия из натурального меха овчины на котором имелся навесной контрольный идентификационный знак.При считывании информации с КИЗ на информационном ресурсе маркировки отсутствовали данные по наименованию товара, стране производителя, бренде, продавце, крашеном мехе, номере декларации соответствия.Таким образом, ИП Киселева Е.М. нарушила требования Постановления Правительства Российской Федерации от 11.08.2016 № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», нанеся навесной КИЗ на изделие не обеспечил информацией, которую потребитель должен получать после ввода номера КИЗ в информационном ресурсе маркировки.

При проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении индивидуальных предпринимателей (ИП Петровой С. В., Клевец В.Д. В.Новгород) была установлена реализация изделий из меха (шубы, пальто, жилеты) с нанесением навесных (накладных) контрольных идентификационных знаков (далее – КИЗ) в нарушение Постановления Правительства РФ от 11.08.2016 N 787 (ред. от 12.10.2016) "О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 235, которые были закреплены не установленным способом (не в петличное отверстие или петлю-застежку переда изделия, вшивную вешалку или вшивную петлю держателя вешалки).Характеристики КИЗ, порядок его нанесения и требования к структуре и формату информации, содержащейся на контрольных знаках, были утверждены Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 23 ноября 2015 года №70 «Об утверждении отдельных документов, предусмотренных Соглашением о реализации в 2015 - 2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными

(идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» от 8 сентября 2015 года.

Кроме того, изделия из меха не соответствовали требованиям ст. 9 ТР ТС 017/2011 от 09 декабря 2011г. №876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыкео наименовании продукции, наименовании страны-изготовителя, наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица, юридическом адресе изготовителя или продавца или уполномоченного изготовителем лица, дате изготовления, виде меха и виде его обработки, едином знаке обращения продукции на рынке государств– членов Таможенного союза (ЕАС), в нарушение требований ст. 9Технического Регламента Таможенного Союза "О безопасности продукции легкой промышленности"№ 876 от 09.12.2011 (ТР ТС 017/2011),ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1, п. 11,15 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. № 55, на товар отсутствовала товарно-сопроводительная документация, содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

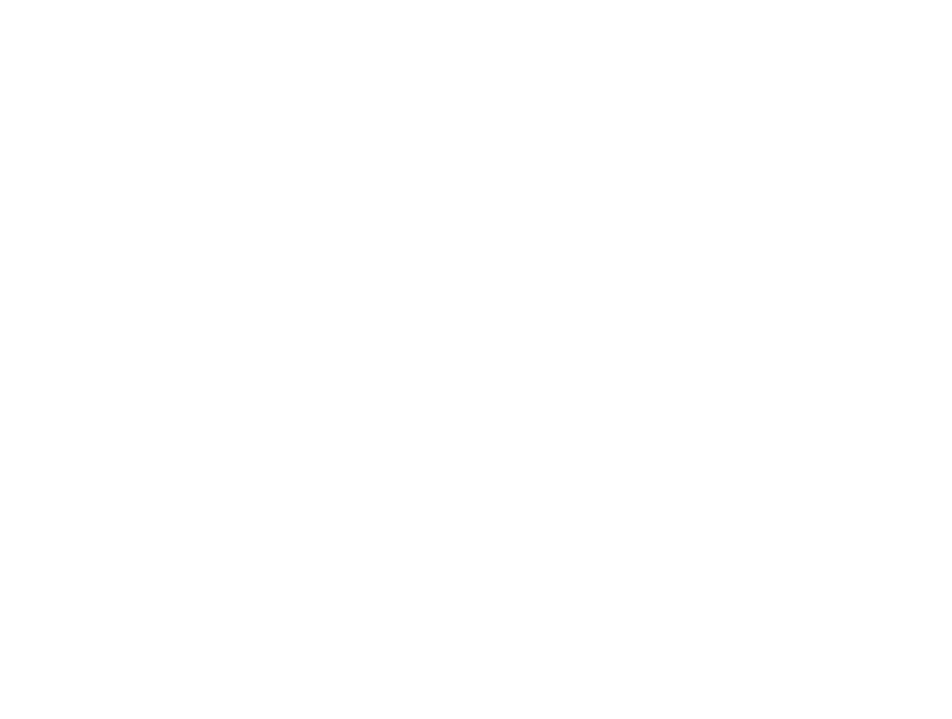
При проведении проверки в отношении ООО "Кожа Люкс Плюс" (В.Новгород) было установлено, что реализовывались изделия из меха овчины с нарушением требованийст.9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. №876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции о наименовании продукции, наименовании страны изготовителя, наименовании изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, юридическом адресе изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, виде меха, виде его обработки, дате изготовления, а также без товарно- сопроводительных документов, содержащих по каждому наименованию товара сведений об обязательном подтверждении соответствии товаров установленным требованиям.

Также в отношении продавцов, реализующих меховые изделия, были составлены протоколы по различным составам КоАП РФ: ч.1 ст.14.5, 14.15, 14.43, общая сумма наложенных штрафов составила 148,0 тыс. рублей, снято с реализации 90 штук меховых изделий общей стоимостью 3 млн. 431 тыс. рублей.

Система маркировки подтверждает свою эффективность, обеспечив значительное обеление рынка и рост легальности оборота меховых изделий.

# .Федеральный государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов при реализации товаров непродовольственной группы.

В настоящее время в Российской Федерации действуют Технические регламенты, утвержденные Федеральными законами и определяющими требования к реализуемой продукции непродовольственной группы:



**Технические регламенты Таможенного Союза на**

**товары народного потребления**

* ТРТС 005/2011 «О безопасности упаковки»
* ТРТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной

для детей и подростков»

* ТРТС 008/2011 «О безопасности игрушек»
* ТРТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»
* ТРТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной

защиты»

* ТРТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»
* ТРТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»
* ТРТС 004/2001 «О безопасности низковольтного оборудования»
* ТРТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»
* ТРТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов»

В 2017 г. проводились надзорные мероприятия в рамках федерального

государственного надзора за соблюдением требований 8 технических регламентов при реализации непродовольственных товаров.

Всего было проведено 221 мероприятие по контролю в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих непродовольственные товары, из них 29 плановых проверок, 169 внеплановых проверок, в том числе 6 по обращениям потребителей на нарушение их прав и 163 - во исполнение Приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека №843 от 11.09.2017 г. «О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной». Возбуждено 23 дела об административных правонарушениях по жалобам потребителей. Проверки с выявлением нарушений составили 97 % (2016 г.-85%), количество проведенных мероприятий по контролю по сравнению с 2016 годом увеличилось практически в 3 раза (в 2016 году проведено всего 75 мероприятий по контролю), что связано с проведением проверок по поручениям Правительства по приказам Роспотребнадзора в отношении спиртосодержащей продукции, продукции легкой промышленности и др. видов продукции.



**Количество проведенных мероприятий по контролю в**

**отношении продавцов, реализующих**

**непродовольственные товары за 2017 год**

**1**

**Всего проведено 221 мероприятие**

**по надзору (контролю)**

***29 плановых***

***проверок***

***163***

***внеплановых проверки***

***23***

***административных***

***расследований***

Основание: Приказ ФС Роспотребнадзора № 843 от 11.09.2017 «О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной»

**6 по обращениям**

**граждан и 17 по иным основаниям**

**6 по обращениям**

**граждан и 148 по приказу**

Всего было выявлено 367 нарушений обязательных требований технических регламентов Таможенного Союза, из них 304 (82 %) нарушения требований к маркировке продукции в части порядка доведения информации о продукции и объема сведений о продукции, 63 нарушения касались отсутствия в сопроводительных документах сведений об обязательном подтверждении соответствия в рамках технического регулирования.

В результате проверок были выявлены нарушения требований Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1, «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. № 55, Технических регламентов Таможенного Союза, выразившиеся:

* в отсутствии обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке- вкладыше к продукции, а именно не представлена информация о наименовании изделия, дате изготовления, наименовании страны, где изготовлена продукция, наименовании и местонахождении импортера, составе изделий, едином знаке обращения на рынке,
* в отсутствии товарно-сопроводительных документов, Правил продажи, нарушения при оформлении ценников и т.д.;
* в недоведении до сведения потребителей в товарно- сопроводительных документах на товар сведений об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству РФ о техническом регулировании;
* в несоответствии реализуемых товаров показателям безопасности (несоответствие нормативам по результатам проведенных лабораторных исследований проб, отобранных при проведении проверок).

Лабораторный контроль выполнения требований технических регламентов Таможенного союза, регламентирующих показатели безопасности и качества продукции, проводился при 53 проверках, что составило 24 % от общего числа мероприятий по контролю (221), (в 2016 году при 47проверках проводился отбор проб продукции для проведения лабораторных исследований (72 % от общего количества проведенных проверок).

Всего было исследовано 210 проб непищевой продукции, проведено

595 лабораторных исследований. Из 210 проб товаров не соответствуют нормативным требованиям39 проб (19 %), из них 7 проб, что составляет 3 % от общего количества отобранных проб не соответствуют требованиям ТР ТС по биологическим показателям: по гигроскопичности 3 пробы ( джемпер детский – ИП Федичева Т.Б, жилет детский - 2 пробы ИП Махмадиеров и ПАО «Детский мир»); по органолептическим: по привкусу (бутылка для жидкости ООО «Адидас»); по токсикологическим и санитарно- гигиеническим: по превышению формальдегида - масса формующая «Плей До» -2 пробы, тесто для лепки «Моли» в ПАО «Детский мир» и ООО

«Буквоед», а также тесто для лепки «Моли» не соответствует по превышению индекса токсичности и 32 пробы не соответствуют нормативным требованиям по показателю маркировка, что составляет 15 % от общего количества проб.

За 2017 год в ходе проведения контрольно – надзорных мероприятий было осмотрено 29168 единиц товаров, из них не соответствовали требованиям действующего законодательства 24216 единиц товара, что составляет 83 % от всех осмотренных товаров, что в 6,5 раз по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Сумма забракованных товаров составила 11165,716 тыс. руб., что в 4 раза больше чем в 2016 году.

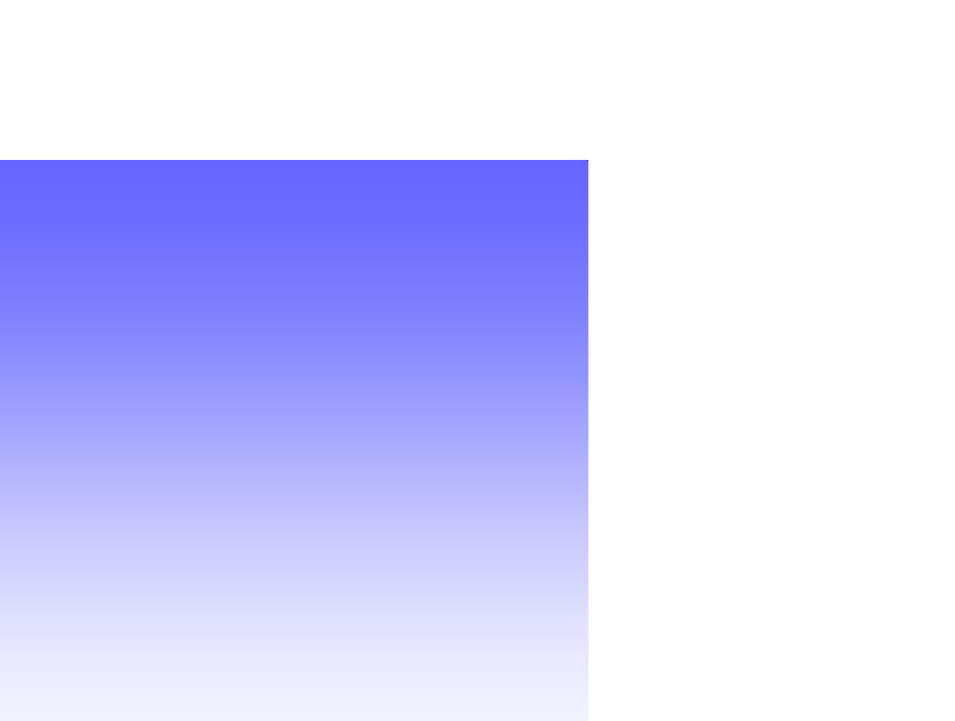
По сравнению с 2016 годом больше забраковано:

-изделий трикотажных в 2,1 раза,

-изделий швейных – в 8 раз,

-обуви– в 3,8 раза,

-изделий кожгалантерейных - в 2,4 раза



**Забраковано и изъято в предприятиях розничной торговли всего 24216 единиц продукции , что составляет 83% от**

**общего количества осмотренных товаров (29168 единиц) на общую сумму 11166,0 тыс. рублей.**

**Изделий трикотажных - 618 штук Изделий швейных - 2330 штук Обуви кожаной - 493 пары**

**Обуви детской - 374 пары**

**Парфюмерно - косметических**

**изделий - 357 штук**

**Прочих товаров - 20044 штук**

Увеличение в 2017 году количества забракованных товаров легкой промышленности объясняется проведением внеплановых проверок Управлением во исполнение Приказа приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 843 от 11.09.2017 «О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной».



**Забраковано и изъято из оборота (% от общего количества**

**осмотренных товаров):**

**-изделия трикотажные - 618 шт. ( 60 %)**

**-изделия швейные - 2330 шт. ( 72 %)**

**-обувь кожаная-493 пары ( 70 %)**

**-игрушки -177 шт. (21 %)**

**-товары бытовой химии-1598 штук (77 %)**

**-прочие непродовольственные товары – 17821 штук (75 %)**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРОК ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ ТР ТС НАЛОЖЕНО 309 ШТРАФОВ НА СУММУ БОЛЕЕ 3 МЛН. РУБЛЕЙ**

Товары непродовольственного ассортимента изымались из розничного оборота в предприятиях торговли всех форм собственности из-за нарушений, связанных с несоблюдением требований действующего законодательства в сфере санитарно-эпидемиологического надзора, защиты прав потребителей и обязательных требований Технических регламентов Таможенного союза.



**Количество забракованных**

**непродовольственных товаров в 2016-2017**

**4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016 год** | | **2017 год** | |
| **90%**  **забракованных товаров приходится на продукцию производства Китайской**  **Народной**  **Республики** |
| **единиц** | **сумма** | **единиц** | **сумма** |
| **3745** | **3млн.020 тысяч рублей** | **24216** | **11 млн.**  **166 тысяч рублей** |
|  |

За выявленные нарушения в части несоблюдения требований технических регламентов Таможенного Союза всего было составлено 309 протоколов об административных правонарушениях, общая сумма наложенных штрафов составила 3138,0 тыс. рублей, из них 214 протоколов об административных правонарушениях по следующим составам КоАП РФ- 14.43 ч.1; 14.45; 14.46 ч.1, 15.12 ч.2, 19.33, 19.5 ч.15, сумма наложенных штрафов составила -2993,0 тыс. рублей. Кроме того, за нарушения обязательных требований технических регламентов Таможенного союза в отношении виновных лиц составлено 95 протоколов об административных правонарушениях по ст.14.15 КоАП РФ за отсутствие товарно- сопроводительных документов, содержащих сведения об обязательном подтверждении соответствия в рамках технического регулирования и 12 протоколов по ч.1 статьи 14.5 КоАП РФ за отсутствие установленной информации на реализуемые товары, сумма наложенных штрафов составила 145,0 тыс. рублей. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество составленных протоколов увеличилось в 3,2 раза 92016 г.-98), а сумма наложенных штрафов в 1, 3 раза -2016 г.-2423,0 т.р.

Судебными органами при рассмотрении 15 административных дел приняты решения о наложении административных штрафов с конфискацией товаров, несоответствующих обязательным требованиям технических регламентов ТС, общая сумма наложенных штрафов составила 75,0 тыс. рублей, сумма конфискованных товаров составила 212,1 тыс. рублей.

Всего по результатам проверок выдано 153 предписания об устранении обязательных требований технических регламентов ТС, количество выданных предписаний по сравнению с 2016 годом увеличилось в 2, 2 раза (2016 г.-70), исполнено 96 предписаний, что составляет 63 % от общего

количества выданных предписаний, остальные находятся на контроле Управления.

Для справки

Управлением было проведено плановое мероприятие по контролю в отношении ООО «Адидас» (место нахождения: 121614 г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, место осуществления деятельности: г. В.Новгород, ул. Б. Санкт-Петербургская, д. 13) на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров, в ходе которого было установлено:

Предложены к продаже (размещены на стойках, стеллажах, оформлены ценниками) и реализуются потребителям товары с нарушением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно:

* кроссовки мужские, артикул F99329, изготовитель Индонезия, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, дата изготовления 08.2016, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 4390 рублей, в количестве 14 шт.;
* кроссовки мужские, артикул F99330, производитель: Индонезия, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, дата изготовления: 08.2016, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 4390 рублей, в количестве 15 шт.;

-футболка спортивная мужская, артикул AZ3775, производитель: Вьетнам, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 2390 рублей, в количестве 9 шт.;

-трикотажные брюки мужские, артикул АС5794, производитель: Вьетнам, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 3993 рублей, в количестве 2 шт.;

* шорты спортивные мужские, арт. BJ 8598, производитель: Вьетнам, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 1690 рублей, в количестве 9 шт.;

-футболка спортивная мужская, арт. В39653, производитель: Вьетнам, продавец/импортер: ООО «Адидас», 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, маркирован знаком обращения на рынке Таможенного союза ЕАС, по цене 2390 рублей, в количестве 11 шт.

При реализации указанных товаров продавцом с помощью стикеров на товарный ярлык нанесена информация, которая является недостоверной в отношении местонахождения изготовителя (страны), указанного самостоятельно изготовителем на вшивном ярлыке на изделии, а именно:

На продукцию кроссовки мужские арт. F99330 на вшивном ярлыке изготовитель: Индонезия, на стикере указан изготовитель – Вьетнам.

На продукцию кроссовки мужские арт. F99329 на вшивном ярлыке производитель: Индонезия, на стикере указан изготовитель Вьетнам.

На продукцию футболка спортивная арт. AZ3775 на вшивном ярлыке производитель: Вьетнам, на стикере указан изготовитель Китай.

На продукцию трикотажные брюки арт. АС5794 на вшивном ярлыке производитель: Вьетнам, на стикере указан изготовитель Китай.

На продукцию шорты спортивные арт. BJ8598 на вшивном ярлыке производитель: Вьетнам, на стикере указан изготовитель Камбоджа.

На продукцию футболка мужская спортивная арт. ВЗ 9653 на вшивном ярлыке производитель: Вьетнам, на стикере указан изготовитель Китай.

Таким образом, с помошью стикеров на товарном ярлыке указанных товаров, до потребителей продавцом доведена недостоверная информация о местонахождении изготовителя (страны).

Данный факт свидетельствует о нарушении требований статьи 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1 (далее – Закон), в соответствии с которым потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых товарах.

Согласно ст. 8 Закона потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых товарах. 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 п.1 ст.10 Закона потребителю должна быть предоставлена продавцом необходимая и достоверная информация о реализуемых им товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

В ходе проверки были отобраны образцы проб товаров для я проведения экспертизы в целях оценки соответствия «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. №299, требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. №876 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).

Согласно протоколу лабораторных испытаний № 17727 от 17.07.2017, экспертному заключению №03-Д/2983-17 от 19.07.2017 г. на основании проведенной санитарно-эпидемиологической экспертизы установлено: исследований образец - Спортивная бутылка взр., производитель: Китай

Санделайт Индастриал Лтд Пингбеи НанГанг Роуд Фошан НанХай Дистрикт ПингДжоу Но36, продавец/импортер: ООО «Адидас» адрес: Россия, 121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 15, единый знак обращения на рынке – ЕАС, артикул: ВR6785, состав верха: полиэстер:97٪, дата изготовления 04.2017 года, объем 0,5 л., в количестве 4 шт., по цене 790 рублей – не соответствует требованиям раздел 16 «Требования к материалам и изделиям, изготовленным из полимерных и других материалов, предназначенных для контакта с пищевыми продуктами и средами», таблица 4 «Единых санитарно- эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору(контролю)»(с изменениями на 10 ноября 2015 года) решение Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 №299, по показателю привкус.

Согласно органолептическому анализу выявлено: слабый привкус, посторонний неопределенный.

Для изделий, предназначенных для контакта с пищевыми продуктами с влажностью более 15 %, норматив: привкус не допускается.

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 ст. 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.

В соответствии с п.1 ст.10 Закона потребителю должна быть предоставлена продавцом необходимая и достоверная информация о реализуемых им товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

В соответствии со ст. 1 Закона Федерального закона от 30.03.1999 №

52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (далее -

№ 52-ФЗ) санитарно-эпидемиологические требования - обязательные требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания, условий деятельности юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования,

транспортных средств, несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровьючеловека, угрозу возникновения и распространения заболеваний и которые устанавливаются государственными санитарно- эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами, а в отношении безопасности продукции и связанных с требованиями к продукции процессов ее производства, хранения, перевозки, реализации, эксплуатации, применения (использования) и утилизации, которые устанавливаются документами, принятыми в соответствии с международными договорами Российской Федерации и техническими регламентами.

Согласно ст. 11 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 № 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 № 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.

Таким образом, выполнение требования действующего законодательства по передаче потребителю товара безопасного для жизни и здоровья возможно только при условии надлежащей организации продавцом, в том числе осуществляющим хранение и реализацию готовой продукции (товара),контроля за его качеством и безопасностью.

В силу ч. 1, 2 ст. 32 Закона № 52-ФЗ производственный контроль, в том числе проведение лабораторных исследований и испытаний, за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических

(профилактических) мероприятий в процессе, в частности, хранения и реализации продукции осуществляется индивидуальными предпринимателямии юридическими лицами в целях обеспечения безопасности и (или) безвредности для человека и среды обитания такой продукции.

Согласно п. 17 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от

19.01.98 № 55,продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

В соответствии со ст. 46 Закона № 184-ФЗ со дня вступления в силу данного Федерального закона впредь до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции и связанным с требованиями к продукции, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению в части, соответствующей целям: защиты жизни или здоровья граждан.

Согласно п. 1.2 ст. 1 «Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно- эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 28 мая 2010 г. № 299 Единые санитарные требования устанавливают гигиенические показатели и нормативы безопасности подконтрольных товаров, включенных в Единый перечень товаров, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) на таможенной границе и таможенной территории таможенного союза (далее

* + Единый перечень товаров); п. 1.3 ст. 1 - Единые санитарные требования обязательны для соблюдения органами исполнительной власти государств – членов таможенного союза (далее – Сторон), органами местного самоуправления, юридическими лицами любой организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами; п. 1.4 ст. 1 - За нарушение настоящих Единых санитарных требований виновные лица несут ответственность в соответствии с национальным законодательством Сторон.

Таким образом, допущено нарушение требований п. 5 ст. 4, п. 1 ст. 7, ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 46 Закона №184-ФЗ, ст. 11, п. 1 ст. 13 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

В ходе проведении мероприятия по контролю установлено, что ООО

«Адидас» кроме того, осуществляет продажу товаров с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес Интернет- магазина – [www.adidas.ru](http://www.adidas.ru/)), что подтверждается скриншотами страниц сайта.

Согласно ч.1 ст. 494 Гражданского кодекса РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой [(пункт 2 статьи 437)](consultantplus://offline/ref%3D454A208162F992B64C125E193C0A847434AB2BFA0DAEB294C72D9AB6F65C7C4FF9084BF048A4A75E2EfEI), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

В силу требований ч.2 ст. 497 Гражданского кодекса РФ, ч.1 ст.26.1 Закона договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Согласно п.2 «Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007г. № 612 (далее Правила дистанционной продажи») "продажа товаров дистанционным способом" - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора."Продавец" - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом.

В соответствии с частью 1 статьи 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

Содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта).

В рамках проведения плановой проверки на сайте – [www.adidas.ru](http://www.detmir.ru/), были просмотрены страницы с товаром и сделаны их скриншоты, согласно которым установлено, что на товары:

* комплект футболка и шорты DISNEY DORY;
* юбка 3-STRIPES;
* толстовка MESSI;
* домашние игровые шорты сборной Германии UEFA EURO 2016;
* футболка спортивная I COLOR TEE;
* кепка NECK FLAP;
* сланцы EEZAY STRIPED MARBLE;
* кроссовки PORSCHE TYP 64 2.0;
* курткадлябега ADIZERO NATURE PRINT;
* куртка REFLECTIVE MIX;
* комплектфутболкаишорты MICKEY MOUSE;
* футбольные бутсы MESSI 16.3 IN;
* кроссовки NMD\_R1;
* кроссовки GAZELLE;
* толстовка ESSENTIALS 3-STRIPES;
* кроссовки для бега PURE BOOST DPR- не доведена информация о месте изготовления товара, что является нарушением п. 8 Правил дистанционной продажи, п. 2 ст. 26.1 Закона.

В соответствии с п. 8 Правил дистанционной продажи продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В соответствии с п. 2 ст. 26.1 Закона продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Таким образом, при продаже товаров дистанционным способом допущено нарушение п. 8 Правил дистанционной продажи, п. 2 ст. 26.1 Закона, в не предоставлении потребителю до заключения договора информации о месте изготовления товара.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства юридическое лицо ООО «Адидас» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ, по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ наложены штрафы в сумме 130,0 тыс. рублей и должностное лицо ООО «Адидас» по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере 500 рублей. ООО «Адидас» было выдано предписание об устранении обязательных требований действующего законодательства.

Управлением была проведена внеплановая выездная проверка по исполнению ранее выданного Управлением предписания , в ходе которой было установлено, что ООО «Адидас» не исполнило предписание в части

исполнения п. 4 предписания о доведении информации на сайте [www.adidas.ru](http://www.detmir.ru/) о месте изготовления товара на предложенный к продаже товар. По окончанию проверки в отношении ООО «Адидас» составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ, который находится на рассмотрении в суде.

Также, Управлением был подан иск в интересах неопределенного круга потребителей в отношении ООО «Адидас» об обязании прекратить противоправные действия в отношении неопределённого круга потребителей, выразившиеся в не доведении на официальном сайте ООО

«Адидас» ([www.adidas.ru](http://www.detmir.ru/)) информации до потребителей о месте

изготовления товара до заключения договора. В удовлетворении иска Управлению было отказано, в связи с тем, чтоООО «Адидас» в ходе судебного разбирательства исполнило указанные нарушения, в связи с чем суд не нашел оснований для удовлетворения иска.

Количество и структура забракованных товаров в 2017 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование товарной группы год 2017 | Ед.изм. | Кол- во | Проин- спектир. | Забра- ковано | Стоимость, тысяч рублей | % | %  забраков. 2016г. |
| 1. | Средства моющие  синтетические | т | 1 | 0,002 | 0,002 | 0,3 |  |  |
| 2 | Часы бытовые | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Фотоаппараты | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Автомобили  легковые | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Мотоциклы и  мотороллеры | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Велосипеды,  мопеды и прицепы | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 7 | электропылесосы | Шт | 1 | 50 |  |  |  |  |
| 8 | холодильники | Шт | 1 | 23 |  |  |  |  |
| 9 | Машины  стиральные | Шт | 1 | 35 |  |  |  |  |
| 10 | Машины и приборы для механизации  кухонных работ | Шт | 1 | 112 |  |  |  |  |
| 11 | Приборы бытовые электр.  нагревательные | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Машины швейные  бытовые | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Элект.осветит.  арматура и элект. лампы | Шт | 6 | 316 | 28 | 9,519 | 8,9% |  |
| 14 | Мебель бытовая | Шт | 1 | 3 | 3 | 48,775 | 100% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15 | телевизоры | Шт | 1 | 13 |  |  |  |  |
| 16 | Устройства  радиоприемные | Шт |  |  |  |  |  |  |
| 17 | видеомагнитофоны | Шт | 1 | 50 |  |  |  |  |
| 18 | Видео и  аудиокассеты с записью | Тыс. шт. | 2 | 0,032 | 0,008 | 0,98 | 25% |  |
| 19 | Изделия трикотажные | Тыс.шт | 52 | 1.026 | 0,618 | 266,202 | 60% |  |
| 20 | Изделия чулочно-  носочные | Тыс.пар | 10 | 0,154 | 0,065 | 5,2 | 42,4% |  |
| 21 | Изделия швейные | Тыс.шт | 98 | 3.214 | 2.33 | 5743,4 | 72,4  % |  |
| 22 | Обувь кожаная | Тыс.пар | 26 | 0,699 | 0,493 | 988,68 | 70% |  |
|  | Из нее детская | Тыс.пар | 19 | 0,472 | 0,374 | 340.78 | 79.2% |  |
| 23 | Изделия  кожгалантерейные | Шт | 17 | 202 | 202 | 210,492 | 100% |  |
| 24 | Мыло туалетное  твердое | Т.шт |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Изделия парфюмерно-  косметические | Т.шт | 78 | 0,915 | 0,357 | 244.6 | 39% |  |
| 26 | игрушки | Тыс.шт | 8 | 0,832 | 0,177 | 40.647 | 21,2% |  |
| 27 | Товары бытовой  химии | Тыс.шт. | 56 | 2.078 | 1,598 | 330.13 | 76,9% |  |
| 28 | ткани | М. | 3 | 135 | 135 | 49,189 | 100% |  |
| 29 | Лампы  электрические бытовые | Тыс.шт. |  |  |  |  |  |  |
| 30 | Прочие товары В том числе: Изделия из драгоценных металлов Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения Продажа животных и растений Пестициды и агрохимикаты Строительные материалы  Непериодические издания | Шт Шт.  Шт.  Шт.  Шт.  Шт.  Шт. | 41  2 | 18800  5 | 17821  5 | 2820,02  66.802 | 75%  100% |  |
|  | Итого: |  | 426 | 29168  шт. | 24216  шт. | 11165,716  тыс.руб. |  |  |

# .О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной

В 2017 году Президентом Российской Федерации обозначена актуальная проблема в части выявления и пресечения фактов незаконного оборота продукции легкой промышленности.

В целях реализации поручений Президента Российской Федерации от 08.09.2017 года № Пр-1776 Роспотребнадзору поручено принять дополнительные меры по выявлению и пресечению незаконного ввоза, производства и оборота продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11.09.2017 №843 «О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной», в 2017 году проведено 148 внеплановых мероприятий по контролю (в том числе14 проверок в отношении продавцов, реализующих меховые изделия, 12 проверок в отношении продавцов, реализующих обувь для детей до 3 лет, 122 проверки в отношении продавцов реализующих продукцию легкой промышленности). Внеплановые проверки проведеныв отношении 141 индивидуальных предпринимателей и 7 проверок в отношении юридических лиц.

В ходе проведения мероприятий по контролю было осмотрено изделий легкой промышленности в количестве 5194 шт. на сумму 7805 260,из них забраковано товаров легкой промышленности в количестве 4574 шт. на сумму 7772 810 рублей, из них изделий меховых в количестве 72 шт. на сумму 3113 960, обуви для детей до 3 лет в количестве 342 шт. на сумму 202 250 рублей, другой продукции легкой промышленности всего в количестве 4160 шт. на сумму 4 456 600 рублей, в том числе:

* + - изделий швейных в количестве 2986 шт. на сумму 2 490 864 рублей, из них детских изделий в количестве 321 шт. на сумму 185520 рублей;
    - одежда верхняя (куртки, пальто) в количестве 119 шт. на сумму

384 850 рублей

* изделий трикотажных в количестве 356 шт. на сумму 117 250

рублей;

* обувь (взрослая мужская, женская) в количестве 334 шт. на сумму 566 264 рублей;
* изделий чулочно-носочных в количестве 72 шт. на общую сумму 50 500рублей;
* головные уборы (детские шапки) в количестве 30 шт. на сумму

57000 рублей;

* изделий кожгалантерейных (сумки) в количестве 68 шт. на сумму 136 210 рублей;
* покрытия и изделия ковровые машинного способа производства в количестве 137 шт. на сумму 376 тыс. рублей;
* изделия текстильно-галантерейные в количестве 39 шт. на сумму

18 630 рублей.

* кожаные изделия в количестве 5 шт. на сумму 135 300 рублей
* изделий бельевого трикотажа в количестве 14 шт. на сумму

123 732 рублей.

В основном браковалась продукция легкой промышленности производство Китайская Народная Республика, на которую приходится 90 % от всех забракованных товаров, на товары отечественных изготовителей приходится 10 %.

В ходе проведения 148 внеплановых мероприятий было установлено, что продукция легкой промышленности реализовывалась без информации на маркировке товара о наименовании изготовителя, местонахождении изготовителя, импортере, о дате изготовления, едином знаке обращения на рынке – членов Таможенного союза, в том числе в отношении 138 объектов продукция легкой промышленности реализовывалась без товарно- сопроводительной документации содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

Также при 4 проверках были установлены факты нарушения порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации соответствия.

Удельный вес внеплановых проверок с лабораторными исследованиями составляет 18, 2 %.

Так, в ходе проведения внеплановых мероприятий на 27 объектах для проведения исследований отобрано 52 пробы изделий легкой промышленности (обувь, изделия швейные, изделия кожгалантереи), изделия трикотажные детские, для подтверждения соответствия «Единым санитарно- эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденным Решением Комиссии Таможенного Союза от 28 мая 2010г. № 299, Техническому регламенту Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» от 23 сентября 2011 г. N 797, Техническому регламенту Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» от 09 декабря 2011г.

№876.

По результатам проведенных лабораторных исследований, не соответствуют нормативным требованиям 34 пробы (65%), из них 2 пробы не

соответствуют требованиям ТР ТС 007/2011 по биологическим показателям (гигроскопичность) и 32 пробы не соответствуют нормативным требованиям по показателю маркировка, 18 проб – соответствуют заявленным требованиям.

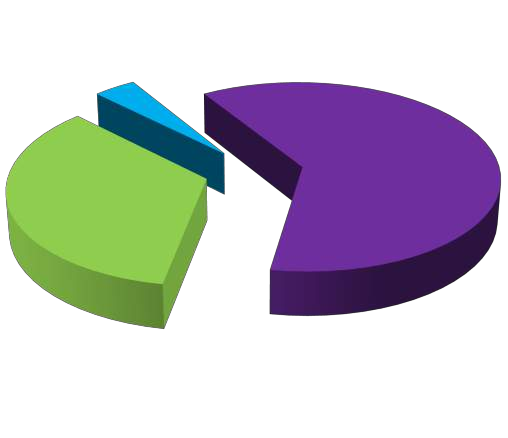


**Показатели лабораторных исследований**

**проб товаров легкой промышленности**

**6**

соответствовали ТР ТС



## 2

***32***

не соответствовали ТР

***18*** ТС по биологическим

показателям

не соответствовали ТР

ТС по маркировке

Управлением была арестована161 партия изделий легкой промышленности в количестве 430 единиц на сумму 896 329 рублей, из них изделий:

* меховой продукции 24 партий в количестве 32 единиц на сумму

701900 рублей,

* детской обуви до 3 лет 5 партий в количестве 19 единиц на сумму 13300 рублей,
* других изделий легкой промышленности 132 партии в количестве 379 единиц на сумму 181 129 рублей (в том числе швейные изделия – 70 партий в количестве 250 единиц на сумму 121 679 рублей,, чулочно-носочные – 19 партии в количестве 76 единиц на суму 4250 рублей, изделия текстильно- галантерейные – 13 партии в количестве 21 единиц на сумму 42 700 рублей, обувь взрослая – 22 партии в количестве 24 единицы на сумму 9,3 тыс. рублей, изделия кожгалантерейные – 8 партий в количестве 8 единиц на сумму 3,2 тыс. рублей), без маркировки, информации о товаре, предусмотренной законодательством Российской Федерации.



**Структура арестованных товаров легкой промышленности в 2017 году**

**19**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ВСЕГО** | **в том числе:** | | | |
| **Швейные**  **изделия** | **Кожгаланте**  **рейные**  **изделия** | **Обувь** | **Чулочно- носочные изделия** |
| **Единиц** | **430** | **303** | **8** | **43** | **76** |
| **Сумма, тыс.**  **рублей** | **896,3** | **866,2** | **3,2** | **22,6** | **4,3** |

Также с прокуратурой г. Великого Новгорода и Новгородской области Управлением было проведено 9 совместных мероприятий по контролю, в ходе которых Управлением на 4 объектах была выявлена реализация продукции (обувь, одежда) с указанием на них зарегистрированных товарных знаков Nike, Adidas, Reebok. Для установления признаков контрафактности товаров, законности использования товарных знаков Adidas, Nike, Reebok, продукция направлена для проведения экспертизы в лабораторию АНО

«Центр независимой экспертизы и оценки бизнеса», г.Москва, пер. Малый Знаменский, д. 3/5, стр. 6.

По результатам 4 экспертных заключений, установлено, что товар имеет признаки несоответствия оригинальной продукции, произведена не на производственных мощностях правообладателя, без соблюдения требований к маркировке, качеству изделий и используемым материалам, содержит воспроизведение товарных знаков «adidas»,«nike», «reebok».

В отношении 4 индивидуальных предпринимателей и 1 юридического лица составлены протоколы об административном правонарушении по ст.

14.10 ч. 2 КоАП РФ, материалы дела об административных правонарушениях направлены на рассмотрение в суд. По решению суда 3 индивидуальных предпринимателя привлечены к административной ответственности к наказанию в виде предупреждения, 1 индивидуальный предприниматель привлечен к штрафу в размере 50000 рублей, и юридическое лицо привлечено к штрафу в размере 100000 рублей. По всем 5 делам об административных правонарушениях судом принято решение о конфискации товара в количестве 37 единиц на сумму 36770 рублей.

По результатам выявленных нарушений требований действующего законодательства Управлением было составлено269 протоколов об административных правонарушениях в отношении виновных лиц по следующим составам КоАП РФ: ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.15, ч. 2 ст. 15.12, ст.

14.45, ст. 14.46, 14.8 ч. 1, 14.5 ч. 1, 19.7.5-1 ч. 2 КоАП РФ. По результатам

рассмотрения дел об административных правонарушениях наложено штрафов на общую сумму 1416 500 рублей, выдано 12 предупреждений.

В суд на рассмотрение направлено 39 материалов по ст. 15.12 ч. 2 КоАП РФ для вынесения решения о привлечении лиц к административной ответственности и решения вопроса о конфискации товара.

По результатам рассмотрения 19 административных дел, 15 индивидуальных предпринимателей привлечены к административной ответственности по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ в виде административных штрафов в размере 5,0 тыс. рублей с конфискацией товара в количестве 115 ед. на сумму 284 700 рублей, 3 индивидуальных предпринимателя привлечены к административной ответственности по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ в виде административных штрафов в размере 5,0 тыс. рублей каждый, без конфискации товара, 1 индивидуальному предпринимателю по решению суда вынесено предупреждение, без конфискации товара.

Всего по результатам рассмотренных дел в судах наложено штрафов на общую сумму 75 000 рублей.

По результатам выявленных нарушений было выдано 90 предписаний об устранении нарушений, из которых 51 находятся на контроле Управления, остальные исполнены в установленные сроки.

Помимо применения административных мер Управлением ведется активная профилактическая работа, направленная на противодействие незаконному ввозу, производству и обороту продукции легкой промышленности, не отвечающей требованиям технических регламентов.

Информация по актуальным вопросам защиты прав потребителей, о результатах надзорной деятельности в данной сфере систематически размещается на официальном сайте Управления в сети Интернет, в том числе с целью консультирования потребителей в Управлении проводятся «горячие линии» по вопросам реализации продукции легкой промышленности.

Для справки

В ходе внепланового мероприятия в отношении индивидуального предпринимателя Синцовой Алевтины Михайловны, установлено, что предложена к продаже и реализуется потребителям изделия легкой промышленности (изделия швейные, кожгалантерейные) без информации о наименовании страны-изготовителя, наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица, юридическом адресе изготовителя или продавца или уполномоченного изготовителем лица, дате изготовления, едином знаке обращения на рынке – членов Таможенного союза, в нарушение требований ст. 9Технического Регламента Таможенного Союза "О безопасности продукции легкой промышленности" № 876 от 09.12.2011,п.1, 2 ст. 9Технического Регламента Таможенного Союза "О безопасности продукции легкой промышленности"№ 876 от 09.12.2011, ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1,

п. 11,15 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. № 55.

На указанный товар отсутствовала товарно-сопроводительная документация, содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

В отношении ИП Синцовой А.М. составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, по ст. 14.15 КоАП РФ. Протоколы об административном правонарушении переданы для рассмотрения заместителю руководителя Управления и принятия мер административного характера. По результатам рассмотрения ИП Синцова А.М. привлечена к административной ответственности по ст. 14.5 ч. 1 КоАП РФ в виде штрафа в размере 3000 рублей, и по ст. 14.15 КоАП РФ в виде штрафа в размере 1000 рублей.

Так, например, в отношении индивидуального предпринимателя Савельева И.П.была проведена внеплановая проверка в ходе, которой установлено, что к реализации предложены изделия швейные (брюки, юбки) без информации о наименовании страны, где изготовлена продукция, наименовании и местонахождения изготовителя (уполномоченного лица), импортера, дистрибьютора, наименовании и виде (назначении) изделия; о едином знаке обращения на рынке -ЕАС, дате изготовления, в нарушение требований ст. 9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 017/2011),ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1, п. 11,15 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. № 55.

На указанный товар отсутствовала товарно-сопроводительная документация, содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании. На данный товар Управлением в количестве 5 шт. был наложен арест на сумму 2 тыс. рублей. В отношении ИП Савельева И.П. составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, по ст. 14.15 КоАП РФ. Протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ направлен для рассмотрения в суд. По результатам рассмотрения ИП Савельев И.П. по ст. 14.15 КоАП РФ привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 1000 рублей. По Решению суда ИП Савельев И.П. по ст. 15.12 ч. 2 КоАП РФ привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 5000 рублей с конфискацией товара.

По окончании проведения административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Черноус Василия Васильевича (далее ИП Черноус В.В.) (ИНН: 532114247826, ОГРН: 314532104100057 от 10.02.2014) установлено, что предложены к продаже и

реализуются потребителям изделия легкой промышленности (изделия швейные, обувь) не соответствующие требованиям ст. 9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» от 09 декабря 2011г. № 876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции, а именно не представлена информация о наименовании продукции, о наименовании изготовителя, о юридическом адресе изготовителя, о дате изготовления, а также обувь торговых марок «Adidas», «Reebok», «Nike»,содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

На указанный товар отсутствовала товарно-сопроводительная документация, содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

Управлением в отношении ИП Черноус В.В. составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, по ст.

14.15 КоАП РФ, ст. 14.10 ч. 2 КоАП РФ. По результатам рассмотрения протокола по ст. 14.43 ч. 1 КоАП РФ вынесено предупреждение, протокола по ст. 14.15 КоАП РФ наложен штраф в размере 1000 рублей. Протокол об административном правонарушении по ст. 14.10 ч. 2 КоАП РФ направлен на рассмотрение в суд. По решению суда ИП Черноус В.В.привлечен к административной ответственности в виде наказания - предупреждение с конфискацией товара в количестве 7 ед. на сумму 8650 рублей.

# В рамках проверок осмотрено изделий легкой промышленности в количестве 5194 шт.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Забраковано** | |
| **Штук / пар** | **Сумма, руб.** |
| **ВСЕГО товаров легкой промышленности** | **4574** | **7 772 765** |
| **Меховые изделия** | **72** | **3 113 960** |
| **Обувь для детей до 3-х лет** | **342** | **202 205** |
| **Другие товары (кожгалантерея, головные уборы, трикотаж и др.)** | **4160** | **4 456 600** |

Как показала практика, эффективность работы в сфере реализации продукции легкой промышленности повышается во взаимодействии с органами прокуратуры.

# .О надзоре за продавцами, реализующими товары через Интернет- магазины (дистанционным способом)

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в 2017 году было проведено 8 плановых проверок предприятий, в том осуществляющих продажу товаров с помощью информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет». Из них в 4 предприятиях были размещены на сайтах условия публичной оферты, ущемляющие права потребителей, так например, в разделах «Обмен и возврат товара» содержалась информация, указывающая на то, что покупатель в течение 30 дней со дня покупки может обменять товар или вернуть деньги, если обнаружился заводской дефект. Данное условие являлось неправомерным, так как в соответствии с ст.19 Закона РФ

«О защите прав потребителей», потребитель вправе предъявить предусмотренные [ст.18](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/#dst13) Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) (потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Также имелась информация, что возврату не подлежат товары надлежащего качества: купальники, плавки, нижнее белье, носки, согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998г № 55, также являющейся неправомерной и ущемляющей права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Пункт 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» не содержит ограничений для возврата товара за исключением товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. То есть, применение Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55 к п.4 ст. 26.1

не правомерно. Данный перечень создавался во исполнение ст.25 Закона

«Право потребителя на обмен товара надлежащего качества», которая содержит ссылку на этот перечень. Соответственно любой товар, проданный дистанционным способом, кроме имеющего индивидуально-определенные свойства, можно вернуть в отведенный законом срок без объяснения причин, при условии, что сохранен его товарный вид, потребительские свойства.

Также имелась информация *-* «При возврате товара надлежащего качества возвращается только стоимость товара. Стоимость доставки, а также стоимость обратной пересылки (если она производилась за Ваш счет) не компенсируется», что противоречит п.21 «Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007г. № 612, в соответствии с которыми – «при отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования». Таким образом, возврат денежных средств за товар надлежащего качества продавцом за исключением стоимости за доставку до покупателя является ущемлением прав потребителей.

Порядок обмена и возврата содержал и такое условие - «Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, не способный обеспечить свои функциональные качества из-за существенного недостатка», что противоречит п.1 ст.18, п.5 с.26.1. Закона, п. 28 Правил, в соответствии с которыми, обнаружение существенного недостатка может рассматриваться только в отношении технически сложного товара.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

* + - обнаружение существенного недостатка товара;
    - нарушение установленных настоящим [Законом](consultantplus://offline/ref%3D8FE3C70F40E86F0A311CB4CCB9362C3BC939ABA431E0C67EFAB58A4A609DE66FE5D02285LCDAK) сроков устранения недостатков товара;
    - невозможность использования товара в течение каждого [года](consultantplus://offline/ref%3D8FE3C70F40E86F0A311CB4CCB9362C3BC939A2AE37E3C67EFAB58A4A609DE66FE5D02287CAC397EELFD4K) гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

[Перечень](consultantplus://offline/ref%3D8FE3C70F40E86F0A311CB4CCB9362C3BC939AFA532E1C67EFAB58A4A609DE66FE5D02287CAC395EDLFD9K) технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении других товаров потребитель имеет право обратиться к продавцу при обнаружении недостатков.

В соответствии с преамбулой Закона - недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, определение товара ненадлежащего качества, как товара с наличием существенного недостатка является неправомерным и ущемляет права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Встречалось и указание на условия возврата товара - только при наличии кассового чека.

Указанное условие договора противоречит п.1 ст.502 ГК РФ в соответствии с которой требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца., а также ч.5 ст.18 Закона, в соответствии с которой отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований, а также п.21 Правил возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Кроме того, в 5 предприятиях были установлены нарушения в части не доведения до потребителей при продаже товаров на сайте компаний о месте изготовления товара.

В отношении 8 юридических лиц приняты меры административного характера, наложены административные штрафы по ст.14.5 ч.1 КоАП РФ в сумме 90,0 тыс. руб., по ст. 14. 8 ч.2КоАП РФ в сумме 40,0 тыс.руб.



В Управление в течение 2017 года поступило 18 жалоб на действия продавцов, реализующих товары через Интернет-магазины (в 2016 году было также 18 обращений от граждан), которые в основном содержали претензии к продавцам, в части получения товара, который не соответствовал договору, а также об оплате товара, но его не получении и т.д. Всем потребителям разъяснялись их права, в том числе давались рекомендации при обращении к продавцу, а также порядок обращения потребителей в судебные органы при неудовлетворении претензий в добровольном порядке и участие Управления в судебной защите прав потребителей.

# Защита прав потребителей в сфере оказания услуг

Управление в своей практической деятельности акцентировало внимание на таких проблемных секторах потребительского рынка, как предоставление жилищно-коммунальных, финансовых услуг, услуг связи и перевозки граждан различными видами транспорта, оказании туристических услуг. Удельный вес проверок в сфере предоставления различных видов услуг составил 30 % (2016 г.-44%, 2015 г.-34%), проведено 244 проверки (2016 г.-220 проверок). В 2017 году в соответствии с основными направлениями деятельности Управление осуществляло надзорные мероприятия в социально-значимых сферах, наибольшее количество проверок было проведено в сфере образовательных услуг-57 проверок, в сфере предоставления ЖКУ и медицинских по 30 проверок.



***В сфере услуг проведено 244 проверки, выявлено 569 нарушений, ущемляющих права потребителей***

# Финансовые услуги в сфере потребительских отношений

Обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг является неотъемлемой и важнейшей частью всей работы по защите прав потребителей. Особую значимость имеет то обстоятельство, что Роспотребнадзор включен в международную активность по совершенствованию защиты прав потребителей финансовых услуг и участвует в реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В 2017 году Управление Роспотребнадзора по Новгородской области продолжило осуществлять контрольно-надзорные мероприятия по выявлению и пресечению правонарушений, ведению мониторинга за соблюдением прав потребителей в сфере финансовых услуг, информированию и просвещению граждан в указанной сфере.

Данная область экономической деятельности за последние годы развивается достаточно быстрыми темпами, является социально значимой отраслью, напрямую сопряжена с правами и интересами потребителей. На рынке финансовых услуг, где уровень самозащиты личных имущественных прав граждан в их противостоянии с финансовыми организациями все еще недостаточно высок, роль Управления в защите прав потребителей финансовых услуг особенно актуальна.

Вопрос совершенствования практики реализации Роспотребнадзором и его территориальными органами, возложенных на них полномочий по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг в административном и гражданско-правовом порядке всецело сохраняет свою актуальность. Эффективная защита прав потребителей в данной области по

мере развития финансовой сферы становится все более значимым индикатором состояния рынка финансовых услуг с точки зрения его доступности, открытости и прозрачности.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области 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 2017 год проведено всего 15 мероприятий по контролю, из них 12 плановых мероприятий по контролю в отношении ПАО

«Росгосстрах Банк», ООО «ХКФ Банк», СПАО «Ингосстрах», ПАО СК

«Росгосстрах», АО «Страховая группа «УралСиб», ПАО «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу», ПАО «Почта банк», АО «ОТП Банк», ПАО «Уральский банк реконструкции и развития», ООО

«Русфинанс Банк», Банк «ВТБ 24» ПАО, ООО«Микрофинансовая организация «Центр экспресс кредитования» и 3 внеплановых мероприятия по контролю по исполнению ранее выданных Управлением предписаний об устранении выявленных нарушений в отношении АО «Россельхозбанк», ООО «ХКФ Банк», АО «Страховое общество газовой промышленности».

За отчетный период в Управление поступило 132 обращения от граждан на нарушение их прав кредитными организациями, из них 52 письменных обращения, 24 обращения приняты на личном приеме , 56 обращений рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления. Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в рамках работы было рассмотрено 238 обращений граждан.

В число организаций, действиями которых были не удовлетворены граждане, вошли следующие организации: ПАО «Сбербанк России», ООО

«Сетелем Банк», ПАО «НС Банк», ПАО «Совкомбанк», МФО «Домашние деньги», УК «Деньга», АО «ОТП Банк», ПАО «Восточный экспресс банк», ПАО СК «Росгосстрах», «Банк ВТБ 24» (ПАО), АО «Альфа-банк», АО

«Тинькофф Банк», ОАО НБ «ТРАСТ», ОАО «Пробизнесбанк», ООО «МФО

«Прифиреал», СК «Согласие» и др.



В случае, если требования потребителей носили имущественный характер или с момента заключения договоров прошло от года до трех лет, потребителям были даны разъяснения об их правах и механизме реализации этих прав, о полномочиях Управления и о порядке судебной защиты их прав на основании норм Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона о защите прав потребителей с одновременным разъяснением оснований возможного участия Управления в такой защите.

В ходе рассмотрения заявлений потребителей возбуждено 14 дел об административных правонарушениях в отношении исполнителей финансовых услуг.

Основные нарушения потребительского законодательства, допускаемые банками:

* навязывание заёмщику страхования жизни, здоровья до заключения кредитного договора;
* не предоставление информации об услуге (о комиссиях, страховых вознаграждениях при заключении договоров банковского вклада, кредитных договоров)
* включение в кредитные договоры, договоры банковского вклада условий ущемляющих права потребителей, а именно:
* (возможность безакцептного списания банком денежных средств заемщика, без его распоряжения;
* не предоставлена возможность вкладчику самостоятельно выразить свое согласие/несогласие об одностороннем изменении действующих тарифов Банка;
* право Банка о взыскании процентов в размере удвоенной ставки рефинансирования Банка России при признании Кредитного договора недействительным;
* право Банка взыскания с Поручителя за каждый факт неисполнения обязательства неустойку и др.)



-включение в кредитные договоры, заключаемые с

гражданами условий, ущемляющих права потребителей

* навязывание заёмщику страхования жизни, здоровья до заключения кредитного договора;
* не предоставление информации об услуге (о комиссиях, страховых вознаграждениях при

заключении договоров банковского вклада, кредитных договоров)

**ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ, ДОПУСКАЕМЫЕ КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

По результатам проведенных мероприятий по контролю в отношении

исполнителей финансовых услуг и услуг страхования составлено 39 протоколов об административных правонарушениях, в том числе из них:

* + 5- по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ (в отношении ООО КБ

«РОСТФИНАНС», ПАО АКБ «Связь-Банк», ПАО «Банк ВТБ 24», ООО «СК

ВТБ Страхование», ПАО «Банк Уралсиб»);

* + 15 - по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ (в отношении ООО КБ

«РОСТФИНАНС», ПАО «Сбербанк России, АО «Бинбанк Кредитные карты»- 2 протокола, ПАО АКБ «Связь-Банк», ПАО ВТБ24, ООО «СК

«Согласие», АО «Форус банк», АО «Россельхозбанк», ОАО «Восточный экспресс банк», ООО «СК ВТБ Страхование», АО «Банк Русский Стандарт», ПАО «Банк Уралсиб», АО «Страховое общество газовой промышленности», ООО «Хоум кредит энд финанс банк», ПАО «Банк ВТБ 24»);

* + 1- по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ (в отношении ДЛ ПАО «Банк Уралсиб» и ПАО «Банк ВТБ 24»);
  + 2 – по ст. 14.4 ч. 2 КоАП РФ (в отношении АО «Бинбанк Кредитные карты»);
  + 7 - по ст.6.3 КоАП РФ (в отношении «Бинбанк Кредитные карты»-1 протокол на ЮЛ; в отношении ПАО «Сбербанк России»-1 протокол на ЮЛ и 1 протокол на ДЛ; в отношении ОАО «Росно-МС» - 1 протокол на ДЛ, ООО «СК «Согласие», АО «Россельхозбанк» 1 протокол на

ЮЛ, в отношении АО «Страховое общество газовой промышленности» 1 протокол на ЮЛ );

* + 2 – по ст. 6.4 КоАП РФ (в отношении «Бинбанк Кредитные карты»-1 протокол на ДЛ; в отношении ОАО «Росно-МС»- 1 протокол на ДЛ),
  + 2, из них – 1 по ст.6.24 ч.1 и 1- по ст.6.25 ч.1 в отношении должностных лиц ПАО «Сбербанк России»; 2 протокола по ст .6.25 ч. 1 КоАП в отношении ДЛ АО «Россельхозбанк»;
  + 1 – ст. 19.7 в отношении АО «Бинбанк Кредитные карты»;
  + 1 – ст. 19.5 ч. 1 в отношении АО «Бинбанк Кредитные карты»;
  + 1 – ст. 19.14 КоАП РФ в отношении АО «Россельхозбанк».

По результатам рассмотрения протоколов вынесено 35 постановлений о назначении административного наказания, в том числе: 29 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа и 6 постановлений в виде предупреждения:

* + 14 - по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ (в отношении ООО КБ

«РОСТФИНАНС», ПАО «Сбербанк России, АО «Бинбанк Кредитные карты» 2 протокола на ЮЛ и ДЛ, ПАО «Банк ВТБ 24», ПАО АКБ «Связь- Банк»; АО «Россельхозбанк», ОАО «Восточный экспресс банк», ООО «СК ВТБ Страхование»; ПАО «Банк Уралсиб»; АО «Страховое общество газовой промышленности»;ПАО «Банк ВТБ 24»; ООО «СК «Согласия»; АО «Банк Русский Стандарт»);

* + 4 – по ч. 1 ст. 14.8 (в отношении АО «Форус Банк», ООО «СК ВТБ Страхование», ПАО «Банк Уралсиб»; ПАО «Банк ВТБ 24» на ДЛ);
  + 5 - по ст.6.3 КоАП РФ (в отношении «Бинбанк Кредитные карты»; в отношении должностного лица ПАО «Сбербанк России»; в отношении должностного лица ОАО «Росно-МС», в отношении АО

«Россельхозбанк»; ООО «СК «Согласие»; АО «Страховое общество газовой промышленности»);

* + 2 – по ст. 6.4 КоАП РФ (в отношении должностных лиц «Бинбанк Кредитные карты» и ОАО «Росно-МС»),
  + 2, из них: 1 – по ст.6.24 ч.1 и 1- по ст.6.25 ч.1 в отношении должностных лиц ПАО «Сбербанк России»,
  + 1- по ст. 14.5 ч. 1 КоАП РФ в отношении должностного лица ПАО «Банк Уралсиб»;
  + 1 – по ст. 19.14 КоАП РФ в отношении АО «Россельхозбанк»,
  + 2 – по ст. 14.4 ч. 2 КоАП РФ в отношении АО «Бинбанк Кредитные карты».
  + 4- предупреждения, из них: 3 - по ст.14.8 ч.1КоАП РФ в отношении ПАО АКБ «Связь-Банк», ПАО « ВТБ 24», ООО «КБ РОСТФИНАНС», и 1- по ст.6.3 КоАП РФ в отношении ПАО «Сбербанк России.

Общая сумма наложенных штрафов составила 258 тыс. рублей.

За отчетный период в суды подано 28 заявлений о признании недействительными постановлений, предписаний и представлений Управления, из которых 16 рассмотрены судами первой инстанции в пользу Управления. По 2 делам судами приняты решения: об изменении постановления в части назначения наказания в виде штрафа в размере 30 тыс. рублей на предупреждение и о частичном удовлетворении требования банка, исключив два пункта предписания. По 1 делу судом принято решение об оставлении заявления без рассмотрения в связи с неявкой истца, 1 дело приостановлено судом, 8 дел находятся в судах на рассмотрении.

В 2017 году специалисты Управления и 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 5 судебных заседаниях. По всем заключениям удовлетворены требования потребителей, присуждено денежных средств в пользу потребителей в сумме 408,0 тыс. рублей.

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

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области было предъявлено в суд 2 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей финансовых услуг в связи с включением в типовые формы кредитных договоров условий, ущемляющих права потребителей, в отношении АО «Россельхозбанк» и АО «Страховой общество газовой промышленности» (далее - АО «СОГАЗ»).

По иску в отношении АО «Россельхозбанк» решением Хамовнического районного суда города Москвы от 05.04.2018 года Управлению было отказано в удовлетворении исковых требований к Акционерному обществу

«Россельхозбанк» об обязании прекратить противоправные действия в отношении неопределённого круга потребителей, выразившиеся во включении в типовые формы кредитных договоров, предлагаемых к заключению гражданам, и кредитные договоры, заключенные с гражданами на условиях типовых форм, условий, ущемляющих права потребителей. Суд при вынесении решения сделал вывод, что в соответствии с п.2 ст.1 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ) граждане приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых, не противоречащих законодательству условий договора. Согласно ст. 421 ГК РФ , граждане и юридические лица свободны в заключении договора. В силу п.1 ст.422 ГК РФ, договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Управление подало апелляционную жалобу в Московский городской суд, в котором просит суд Решение Хамовнического районного суда города Москвы от 05 апреля 2018 года по гражданскому делу № 2-0886/2018 отменить полностью и принять по делу новое решение. По состоянию на декабрь 2017 года материалы находятся на рассмотрении в судебных органах.

С 2012 года Роспотребнадзор активно участвует в реализации Проекта Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» путем взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами в решении актуальных вопросов улучшения защиты прав потребителей финансовых услуг.

Повышение финансовой грамотности населения, в том числе посредством информирования и консультирования Роспотребнадзором потребителей финансовых услуг, является одной из важнейших государственных задач, неразрывно связанных с повышением доверия населения к финансовым рынкам и обеспечением стабильности финансовой системы в целом.

Управление проводит систематическую работу по информированию и консультированию населения по каналам информационной связи. Управлением было проведено 125 просветительских мероприятий, в том числе материалы разъяснительного характера распространялись и доводились до населения по каналам информационной связи (сайт в сети Интернет, СМИ, радио, телевидение, тематические выставки в библиотеках, выездные общественные приемные, анкетирование, распространение брошюр, плакатов, проведение тематических уроков в учебных заведениях, при информационной поддержке телевидения проведено 12 тематических

«горячих линий» по вопросам предоставления финансовых услуг).

Консультирование граждан в постоянном режиме проводится на базе Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области». Всего проведено четыре с половиной тысячи консультаций, из которых 22,3% приходится на сферу финансовых услуг.

Информационно-разъяснительные материалы (памятки, буклеты) размещены на информационных стендах в помещениях администраций муниципальных образований, поликлиник и больницах, библиотеках, крупных предприятий, консультационном центре ФБУЗ, общественной приемной Управления.

Таким образом, сфера защиты прав потребителей в сегменте финансовых услуг продолжает оставаться актуальной, а соответствующие правомочия Роспотребнадзора, связанные с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, со стороны пострадавших заемщиков по-прежнему востребованы.

С 2017 года Управление является участником Проекта (Дорожной карты) «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской

области», который возглавляет Первый заместитель Губернатора Новгородской области.

В рамках данного Проекта Управление проводит большую информационно-просветительскую работу, с целью предупреждения возможных нарушений прав потребителей на потребительском рынке области по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей при оказании финансовых услуг. Это учебные лекции, анкетирование на знание законодательства, уроки в общеобразовательных учреждениях города и области, проведение

«горячих линий», выездные общественные приемные, направление информационных материалов в органы местного самоуправления, постоянное размещение на сайте Управления памяток, разъяснений для потребителей финансовых услуг.

# Динамика изменения отдельных показателей административной деятельности Управления в финансовой сфере

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Количество проведенных проверок | 7 | 7 | 11 | 14 | 15 |
| Количество административных  расследований | 9 | 10 | 1 | 15 | 14 |
| Количество протоколов об административных правонарушениях | 15 | 18 | 35 | 39 | 39 |
| Количество постановлений о привлечении к административной ответственности | 15 | 18 | 32 | 35 | 35 |
| Количество вынесенных постановлений о прекращении дела | 2 | 2 | 3 | 2 |  |
| Обжаловано постановлений со стороны финансовых организаций | 13 | 10 | 16 | 16 | 28 |

О деятельности по обеспечению защиты прав потребителей в сфере предоставления гражданам-потребителям кредитов и оказания им иных финансовых услуг в 2017 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Всего, ед. | в том числе по вопросам: | | | |
| заключения (исполнения) кредитного договора | предоставления (использования) пластиковой карты | заключения (исполнения) договора  банковского вклада | иное\* |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Поступило  обращений | 344 | 139 | 20 | 14 | 171 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | граждан |  |  |  |  |  |
| 1.1 | из них письменных | 50 | 28 | 8 | 1 | 13 |
| 2 | Рассмотрено обращений в рамках работы Общественной приемной Роспотребнадзора  и "горячей линии" | 294 | 111 | 12 | 13 | 158 |
| 2.1 | из них достигнуто соглашение между банком и  потребителем (из строки 2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Дано заключений в суде в порядке, установленном ст.  47 ГПК РФ | 5 | 2 |  |  | 3 |
| 4 | Удовлетворено исков, по которым дано заключение по делу (из строки  3) | 5 | 2 |  |  | 3 |
| 5 | Предъявлено  заявлений в суд в защиту неопределенного  круга потребителей | 2 |  |  |  | 2 |
| 6 | Удовлетворено заявлений из  строки 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Проведено  мероприятий по контролю | 14 | 10 |  |  | 4 |
| 7.1 | из них плановых  (из строки 7) | 12 | 8 |  |  | 4 |
| 8 | Вынесено определений о возбуждении дел об административных правонарушениях и проведении административного  расследования | 15 | 13 |  |  | 2 |
| 9 | Составлено протоколов об административном  правонарушении, всего | 33 | 19 |  |  | 14 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | в том числе из  строки 9: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9.1 | по результатам административного  расследования | 13 | 8 |  |  | 5 |
| 9.2 | по ч.1 ст. 14.8  КоАП РФ | 4 | 3 |  |  | 1 |
| 9.3 | по ч.2 ст. 14.8  КоАП РФ | 21 | 13 |  |  | 8 |
| 9.4 | по основаниям, предусмотренными ст.ст. 19.4 и 19.7  КоАП РФ | 3 | 1 |  |  | 2 |
| 10 | Вынесено постановлений о назначении административного  наказания, всего | 25 | 19 |  |  | 6 |
| 11 | Вынесено постановлений о прекращении производства по делу об административном правонарушении,  всего | 1 | 1 |  |  |  |
|  | в том числе из строки 11: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11.1 | в том числе по результатам административного  расследования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11.2 | по ч.1 ст. 14.8  КоАП РФ | 1 | 1 |  |  |  |
| 11.3 | по ч.2 ст. 14.8  КоАП РФ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Обжаловано постановлений по делу об административном правонарушении  (из строки 10) | 23 | 15 |  |  | 8 |
| 12.1 | из них по месту регистрации юридического лица, отличном от места совершения административного  правонарушения (из строки 12) | 4 | 2 |  |  | 2 |
| 13 | Отменено судом | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | постановлений по делу об административном правонарушении  (из строки 12) |  |  |  |  |  |
| 13.1 | из них судом по месту регистрации юридического лица, отличном от места совершения административного правонарушения  (из строки 13) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13.2 | из них с возвращением дела на новое  рассмотрение (из строки 13) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Предъявлено апелляционных  жалоб на решения судов | 11 | 8 |  |  | 3 |
| 14.1 | из них территориальными органами Роспотребнадзора  (из строки 14.1) | 2 | 2 |  |  |  |
| 15 | Вынесено постановлений судом апелляционной инстанции в пользу  Роспотребнадзора (из строки 14) | 11 | 9 |  |  | 2 |
| 16 | Предъявлено кассационных жалоб на  постановления судов | 2 | 2 |  |  |  |
| 16.1 | из них территориальными органами Роспотребнадзора  (из строки 16) |  |  |  |  |  |
| 17 | Вынесено постановлений судом кассационной инстанции в пользу  Роспотребнадзора (из строки 16) | 1 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 | Предъявлено надзорных жалоб на постановления  судов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18.1 | из них территориальными органами Роспотребнадзора  (из строки 18) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Вынесено постановлений судом надзорной инстанции в пользу  Роспотребнадзора (из строки 18) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20\* | Дано разъяснений потребителям по каналам  информационной связи | 39 | 24 |  |  | 15 |
| 21\* | Направлено материалов в другие органы для рассмотрения в пределах  компетенции | 21 |  |  |  | 21 |

# Жилищно-коммунальные услуги в жилищных отношениях с гражданами

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в условиях реформирования жилищного сектора экономики является одной из важнейших социально значимых функций государства. В настоящее время отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ), Жилищным кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354 и иными нормативными правовыми актами.

С момента вступления в силу Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" внесен ряд изменений в положения Жилищного кодекса РФ (далее-ЖК РФ), касающиеся

распределения полномочий между органами государственной власти РФ и субъектов РФ в области жилищных отношений.

Положениями ст. 20 ЖК РФ, а также Постановлением Правительства РФ от 11.06.2013 №493 «О государственном жилищном надзоре» определен предмет регионального государственного жилищного надзора, который осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ (органами государственного жилищного надзора).

Перечень вопросов в области жилищных отношений, регулируемых положениями жилищного законодательства, разъяснен в письме Роспотребнадзора от 14.11.2012 № 01/12810-12-32 «Об отдельных актуальных аспектах нормативно-правового регулирования жилищных отношений и функциях Роспотребнадзора в сфере ЖКХ».

Таким образом, к исключительным полномочиям Роспотребнадзора по осуществлению надзора за соблюдением законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения

и защиты прав потребителей по вопросам содержания жилых помещений и предоставления коммунальных услуг, относятся:

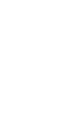
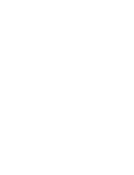
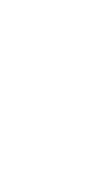
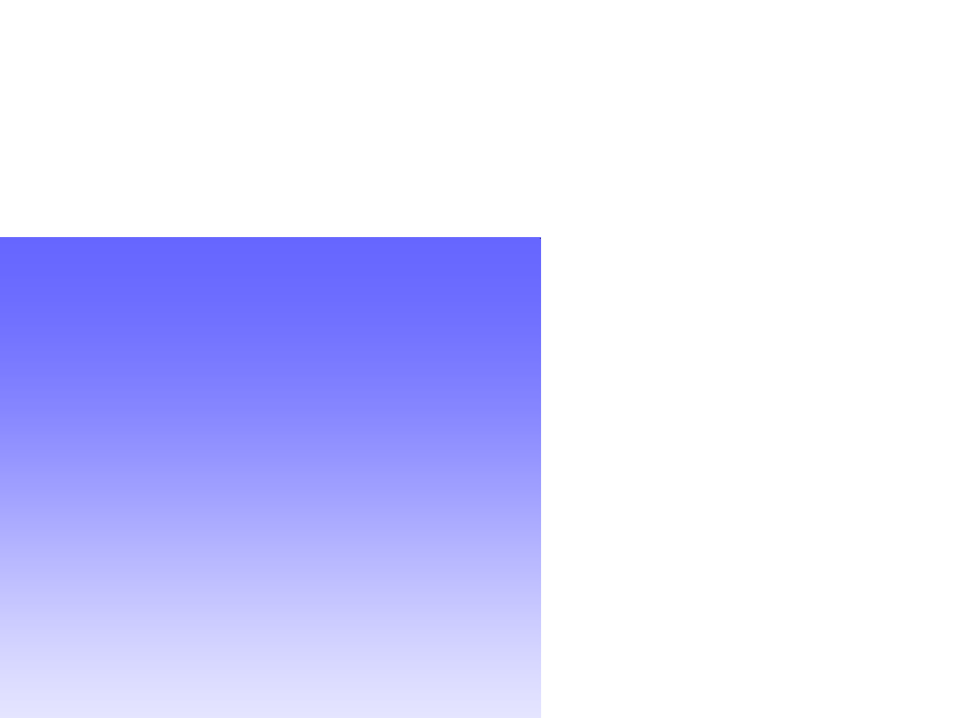
* + - требования к жилым зданиям и помещениям общественного назначения, размещаемым в жилых зданиях, в части соблюдения требований нормативной документации к качеству воздушной среды помещений; к естественному и искусственному освещению и инсоляции; к уровням шума, вибрации, ультразвука и инфразвука, электрических и электромагнитных полей, ионизирующего излучения в помещениях жилых зданий;
    - соблюдение обязательных требований, установленных международными договорами РФ, Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;
    - соответствие коммунальных услуг обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами РФ, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ;
    - требования к соблюдению прав потребителей и обязанностей исполнителя коммунальных услуг при предоставлении необходимой и достоверной информации, при заключении договоров на оказание коммунальных услуг в части отсутствия условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 и Постановлением Правительства РФ «Правила предоставления коммунальных

услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах» от 06.05.2011 №354.

Вместе с тем, материалы проверок, проведенных органами регионального государственного жилищного надзора в рамках Закона № 294- ФЗ по вопросам соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований жилищного законодательства, регулирующего, в частности, правоотношения с участием граждан по вопросу предоставления им коммунальных услуг, могут рассматриваться территориальными органами Роспотребнадзора как возможное основание для реализации таких функций, как:

* + - обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей коммунальных услуг, законных интересов неопределенного круга потребителей коммунальных услуг;
    - вступление в рассматриваемое судом дело, касающееся защиты прав потребителей коммунальных услуг, по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг является одной из важнейших социально значимых функций государства. Целью контрольно надзорных мероприятий Управления является проверка деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги в сфере ЖКХ, на соответствие предоставляемых услуг населению установленным Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов от 6 мая 2011г. № 354 и другим нормативным правовым актам, регулирующим отношения с участием граждан-потребителей.



2017

2016

100

80

60

40

20

0

50

40

30

20

10

0

проверки

250

200

150

100

50

0

жалобы

За 2017 год Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальными отделами проведено 34 проверки деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги в сфере ЖКХ, в том числе плановых – 30, внеплановых- 4. По жалобам потребителей проведено 3 административных расследования.

В разрезе ТО Управления Роспотребнадзора по Новгородской области:

* + Управление – 21 проверка: 19-плановых, 2-внеплановых;
  + Территориальный отдел Управления в Валдайском районе-5 проверок: 4-плановых, 1-внеплановая;
  + Территориальный отдел Управления в Боровичском районе - 4

проверки: 3- плановые, 1-внеплановая;

* + Территориальный отдел Управления в Маловишерском районе-4 плановые проверки (г.Малая Вишера - 3 проверки, г. Чудово- 1 проверка).

В результате проводимых мероприятий по контролю выявлено 96 нарушений. Значительную часть от общего количества нарушений, допускаемых предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, составили нарушения норм Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года; «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354; Жилищного кодекса РФ, а именно:

1. Управляющие и обслуживающие организации не доводят до сведения граждан необходимую и достоверную информацию об исполнителе, об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно- диспетчерской службы исполнителя; о размерах тарифов на коммунальные ресурсы; о порядке и форме оплаты коммунальных услуг; о показателях качества коммунальных услуг и предельных сроках устранения аварий и др. информацию, которую в соответствии с требованиями действующего законодательства Исполнитель обязан предоставлять потребителям путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также путем размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

Пример: Так, при проведении планового мероприятия по контролю в отношении МУП «Управляющая компания», пос. Батецкий, было установлено, что управляющая организация оказывает услуги и выполняет работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, предоставляет коммунальную услугу по холодному водоснабжения и водоотведению гражданам на основании возмездных договоров.

В нарушение требований пп. «п» п.31 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в

многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354; п.8, п. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, в помещении исполнителя, на доске объявлений, в месте, доступном для потребителей, а также в договорах холодного водоснабжения и водоотведения (типовой форме и заключенных с конкретными потребителями) отсутствует следующая информация для потребителей:

* сведения о государственной регистрации, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе;
* адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной диспетчерской службы исполнителя;
* показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами;
* порядок и форма оплаты коммунальных услуг;
* сведения о максимально-допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;
* информация о дате опломбирования прибора учета заводом- изготовителем или организацией, осуществляющей последнюю проверку прибора учета, а также установленный срок проведения очередной проверки;
* информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении и др.

За выявленные нарушения юридическое лицо, а также директор МУП

«Управляющая компания» привлечены к административной ответственности по статье 14.5 ч.1 КоАП РФ, выдано предписание об устранении нарушений.

1. Не соблюдаются требования пп. «и», пп. «к» «Правил предоставления коммунальных услуг гражданам» в части обязанности исполнителя коммунальных услуг принимать в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя». Вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы

(заявления, требования, претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа».

Пример: Так, при проведении административного расследования по жалобе потребителя в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Ганза Эстейт Менеджмент» было установлено, что данная управляющая компания является исполнителем и субъектом ответственности, предусмотренной законодательством. Потребитель обратился в ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» по вопросу некачественного предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению. Указанные обращения были направлены потребителем по факсу, переданы лично в УК, а также продублированы через портал ГИС ЖКХ – портал госуслуг.

В соответствии с требованиями пп. «в», «г» п. 33 Правил № 354, потребитель имеет право требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков; получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.Однако, в установленные законодательством сроки, ответы на указанные обращения ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» потребителю не были предоставлены, меры не приняты, а именно в нарушение требований Правил № 354, ст. 8, ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» не предоставило потребителю в течение 3х рабочих дней необходимую и достоверную информацию о работах (услугах) путем направления в его адрес ответа об удовлетворении требований потребителя в части устранения указанных нарушений либо об отказе в удовлетворении, тем самым ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» нарушило своевременное (в течение трех рабочих дней) и необходимое право потребителя на информацию. Таким образом, потребитель был лишен своевременной информации о причинах несоответствия t горячей воды в квартире, о принимаемых ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» мерах по устранению недостатков предоставления услуги по горячему водоснабжению ненадлежащего качества, о сроках устранения указанных недостатков, а также о перерасчете за услугу по горячему водоснабжению в связи со снижением качества предоставления горячей воды.

За указанные нарушения ООО «Ганза Эстейт Менеджмент» привлечено к административной ответственности в виде штрафа, выдано Представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Наряду с указанными выше нарушениями, оказываются некачественные жилищно-коммунальные услуги, а именно: не соблюдается режим нагрева воды; ненадлежащее содержание мест общего пользования

многоквартирных домов и придомовой территории домов; не соблюдаются нормативы температурного режима в жилых домах и др.

При проверке организаций, оказывающих населению жилищно- коммунальные услуги, Управлением были проанализированы формы договоров на управление многоквартирными домами, предметом которых является оказание услуг и выполнение работ по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных жилых домах, предоставление коммунальных услуг собственникам помещений, а также осуществление иной, направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности.

В соответствии с требованиями ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управлением проводился правовой анализ договоров управления многоквартирными домами на предмет соответствия условий договоров действующему законодательству в области защиты прав потребителей. По результатам проверок были выявлены условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством в области защиты прав потребителей. Исполнитель – управляющая организация:

* + снимает с себя ответственность за некачественное предоставление услуг коммунальными организациями;
  + наделяет себя правом автоматически повышать тариф на величину увеличения тарифа сторонними организациями, если собственниками помещений МКД не согласован тариф на содержание и текущий ремонт МКД;
  + без права на рассрочку, наделяет себя правом взыскивать с виновных суммы неплатежей и др.

По результатам проведения контрольных мероприятий составлен 51 протокол об административных правонарушениях по статьям КоАП РФ: ч.1 ст.14.4;ч.1 ст. 14.5; ч.1 ст.14.7; ч.1, ч.2 ст. 14.8, наложено штрафов на общую сумму 342,0 тыс. рублей.

Выдано 34 предписания и 6 представлений об устранении причин правонарушений.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, а также его территориальными отделами за период 2017 года, в целях обеспечения защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, рассмотрено 105 обращений граждан из общего числа обращений на нарушение прав потребителей 1672 (6,3%). За аналогичный период 2016 года

* + 204 обращения.

Характер обращений:

* + - о ненадлежащем качестве коммунальных услуг;
    - о ненадлежащем исполнении управляющей компанией обязанностей по содержанию и текущему ремонту многоквартирного дома;
    - о прядке расчета стоимости жилищно-коммунальных услуг и обоснованности применяемых тарифов и др.

В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия- 277 обращений из общего числа обращений 406 (68, 2%), в 2016 году было

рассмотрено 315 обращений. Характер обращений:

* + - о питьевой воде и питьевом водоснабжении – 99 обращений;
    - об условиях проживания в жилых помещениях – 73 обращения;
    - о сборе и захоронении ТБО – 45 и другие.

Снижение числа обращений граждан говорит о том, что граждане стали лучше знать свои права и активнее обращаться и разрешать дела с управляющими компаниями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги.

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. Так, за период 2017 года Управлением, в сфере ЖКХ, дано 86 заключений, из них удовлетворено 84. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 784 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 23,5 тыс. рублей.

Подано в суд 18 исков, из них в защиту неопределенного круга потребителей – 16, в защиту конкретного потребителя -2.

Иски в защиту неопределенного круга потребителей:

* + - к Администрации Новгородского района об обязании обеспечить водоснабжение на территории д. Подберезье и д. Чечулино;
    - к Администрации Батецкого района об обязании обеспечить водоснабжение на территории д. Раджа, д. Косово, д. Кострони, д. Мроткино;
    - к МУП Демянского муниципального района «Водоканал» об обязании прекратить противоправные действия по нарушению прав на безопасность и качество предоставляемой услуги по водоснабжению;
    - к МУП «Валдайкоммунсервис», к Администрации Валдайского муниципального района об обязании привести качество питьевой воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическим требованиями;
    - к ООО «МП ЖКХ НЖСК «Водоканал» г. Старая Русса Новгородской области об обязании предоставлять качественное водоснабжение;
    - к ООО «МП «Водоканал» Парфинского района, к Администрации Парфинского муниципального района об обязании привести качество питьевой воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическим требованиями, об обязании организовать водоснабжение на территории пос. Парфино;
    - к МУП «Водоканалсервис» Поддорского сельского поселения и к Администрации Поддорского муниципального района об обязании привести

качество питьевой воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическим требованиями, об обязании организовать водоснабжение на территории с. Поддорье – 2 иска;

* + - к ООО «Волотовский Водостройсервис» пос. Волот об обязании привести качество питьевой воды в соответствие с санитарно- эпидемиологическим требованиями;
    - к МУП Холмского района «Жилищно-коммунальное хозяйство Холмского района» г. Холм и к Администрации Холмского муниципального района об обязании привести качество питьевой воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическим требованиями, об обязании организовать водоснабжение на территории пос. Холм;
    - к ООО «МП Шимский водоканал» и к Администрации Шимского муниципального района об обязании привести качество питьевой воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическим требованиями, об обязании организовать водоснабжение на территории пос. Шимск;
    - к Администрации Пестовского муниципального района понуждении к исполнению обязательных требований санитарного законодательства по СЗЗ;
    - к Администрации Мошенского муниципального района понуждении к исполнению обязательных требований санитарного законодательства по СЗЗ;
    - к Администрации Хвойнинского муниципального района понуждении к исполнению обязательных требований санитарного законодательства по СЗЗ;
    - к Администрации Маловишерского муниципального района и МУП

«Жилищно-коммунальное хозяйство Маловишерского муниципального района» о недопущении нарушения санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению;

* + - к Администрации Бургинского сельского поселения и МУП

«Бургинское коммунальное хозяйство» о недопущении нарушения санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению;

* + - к МУП «Чудовский водоканал» об обязании г. Чудово об устранении нарушений санитарного законодательства, а именно проведение мероприятий по снижению микробного и химического загрязнения воды источников водоснабжения.

В защиту конкретного потребителя:

* + - к МУП «Боровичский водоканал» об обязании сделать перерасчет за оказанную услугу по холодному водоснабжению;
    - к ПАО «МРСК Северо-Запад» о выполнении обязательств по договору.

Требования удовлетворены в полном объеме, 1 иск – на рассмотрении.

Информирование:

В целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, входящих в Комплекс мер, направленных на информирование

граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства, Управлением систематически проводятся «горячие линии» с освещением в СМИ, с опубликованием обзоров поступивших от потребителей вопросов и ответов специалистов, участвующих в данных мероприятиях. В Управлении организована работа Общественной приемной, проводятся консультации по вопросам защиты прав потребителей, ежедневно работает «горячая линия».

Итоговая таблица деятельности Управления в сфере ЖКХ в разрезе ТО Управления за 2017 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ВСЕГО | ЗПП | Боровичи | Валдай | Старая  Русса | Малая  Вишера | Чудово |
| Кол-во  проверок, из них: | 34 | 21 | 4 | 5 | - | 3 | 1 |
| Плановые | 30 | 19 | 3 | 4 | - | 3 | 1 |
| Внеплановые | 4 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| Кол-во протоколов | 51 | 29 | 8 | 10 | - | 3 | 1 |
| Сумма  штрафа, тыс. руб. | 342,0 | 97,5 | 203 | 36,5 | - | 4 | 1 |
| Заключения | 86 | 84 | - | 2 | - | - | - |
| Кол-во исков | 18 | 2 | 4 | 2 | 7 | 2 | 1 |

С целью эффективного и согласованного проведения контрольно- надзорных мероприятий в жилищной сфере подписано соглашение о взаимодействии и сотрудничестве между Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области (далее-Комитет).

В Комитет области в 2017 году поступило 4058 обращений от граждан и юридических лиц. При проведении плановых и внеплановых проверок специалистами Комитета обследован жилищный фонд общей площадью 6958 тыс. кв. метров. В результате мероприятий по контролю выявлено 1609 нарушений в жилищной сфере, в том числе 704 (44% от общего количества выявленных) нарушений правил управления многоквартирными домами, 519 (32% от общего количества выявленных) нарушения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, 195 (12% от общего количества выявленных) нарушений по порядку расчета по начислению коммунальных услуг и их предоставлению, 191 (12% от общего количества выявленных)-иные нарушения жилищного законодательства.

По итогам проведения проверок за указанный период выдано 2009 исполнительных документов, в том числе, составлено1425 актов проверок,

выдано юридическим и физическим лицам 417 предписаний, вынесено 167 постановлений об административных правонарушениях в отношении юридических, должностных и физических лиц. Предъявлено штрафных санкций на сумму 4,3 млн. рублей.

Материалы по 32 делам об административных правонарушениях (нарушение лицензионных требований, неисполнение в установленный срок законного предписания, воспрепятствование осуществлению должностным лицом служебных обязанностей и т.д.), направлены на рассмотрение в судебные инстанции.

В результате принятых мер, устранено 1415 нарушений прав и законных интересов граждан при предоставлении жилищных и коммунальных услуг (88% от выявленных).

На территории области 189 управляющих компаний имеют лицензию на деятельность по управлению многоквартирными домами.

# .Результаты деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в сфере защиты прав потребителей услуг связи

Сегодня телевидение, радио, Интернет, электронная почта, мобильный телефон стали непременными 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 в 2017 году продолжило надзор за деятельностью операторов связи. В отношении организаций, оказывающих различные виды услуг связи, Управлением проведено 4 мероприятия по контролю, из них 3 плановые проверки, 1 внеплановая проверка по жалобе потребителя; в соответствии с нормами КоАП РФ возбуждено 2 дела об административных правонарушениях по обращениям потребителей на нарушение их прав операторами связи.

В ходе проведения плановых и внеплановых проверок выявлены нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил оказания соответствующих услуг связи и иных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере связи. Характер выявленных нарушений выразился в следующем:

* необоснованное списание денежных средств с лицевого счета;
* подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
* включение в договор условий ущемляющих права потребителя;
* изменение условий договора в одностороннем порядке. Пример:

Так, при проведении планового мероприятия по контролю в отношении ПАО «Ростелеком» проведен правовой анализ условий типовых форм Договоров об оказании услуг связи. По результатам правового анализа условий договоров установлено, что в договоры включены условия, ущемляющие права потребителей, по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством, а именно п. 3.5 приложения №2 к Правилам оказания услуг связи физическим лицам ПАО "Ростелеком", являющимися неотъемлемой частью настоящего договора - особенности оказания услуг связи сети передачи данных, телематических услуг связи и услуг по предоставлению доступа к телевизионным каналам, и

/или видео по запросу (интерактивное телевидение (IPTV), кабельное телевидение и др.), (утвержденных Приказами от 01.08.2016 г. №01/01/684- 16, от 30.01.2017 №01/01/57-17, от 29.09.2016 №01/01/882-16), договоров

заключенных с гражданами от 17.08.2016, 10.11.2016 г., от 28.07.2016 г., 20.03.2017 г., 21.03.2017 г. предусматривает, что оператор связи имеет право взимать с Абонента полную стоимость предоставления в пользование абонентской линии, в случае приостановления Оператором доступа к услуге за несвоевременную оплату представленных услуг.

В соответствии с подпунктом а пункта 28 «Правил оказания телематических услуг связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007г. № 575 (далее-«Правила №575») абонент обязан вносить плату за оказанные ему услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок.

Таким образом, абонент обязан оплатить заказанные и оказанные ему услуги, предусмотренные договором.

Согласно п. 38 «Правил №575», основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

Пунктом 48 «Правил №575» предусмотрено, что по письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

Согласно пункту 32 Правил №575» оператор связи не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Из изложенного следует, что предоставление доступа к сети Интернет операторами связи является услугой, оплата которой производится по объему фактически принятой, и (или) переданной, информации либо по факту оказания единичной услуги. Взимание платы за фактически не представленную услугу недопустимо и противоречит нормам действующего законодательства в области представления услуг связи и иных услуг, с ними неразрывно связанных. Недопустимо включение в условия договоров по представлению доступа к услугам связи, в том числе предоставлению услуг доступа к сети Интернет, условий, возлагающих на абонентов обязанность по оплате услуг доступа без фактического их оказания.

По окончанию планового мероприятия по контролю в отношении ПАО

«Ростелеком» составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ и выдано предписание об устранении выявленных нарушений. По результатам рассмотрения протокола юридическое лицо ПАО «Ростелеком» привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 10,0 тыс. рублей.

ПАО «Ростелеком», не согласившись с принятым решением, обжаловало постановление Управления в судах первой и апелляционной инстанций. Решениями судов постановление оставлено в силе. Оператор связи ПАО «Ростелеком» также обжаловал предписание Управления в Арбитражном суде Новгородской области, решением суда предписание признано законным.

По итогам планового мероприятия в отношении ПАО «Мегафон» нарушений не установлено.

В 2017 году в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области с жалобами на действия операторов связи поступило 56 обращений, по сравнению с 2016 годом количество обращений снизилось на 29 % (2016 год- 79 обращений).

Пример:

В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило обращение потребителя на нарушение ее прав со стороны ПАО «Вымпел- Коммуникации», за период с 05.06.2017 по 13.06.2017 г. со счета номера абонента была списана денежная сумма в размере 160 рублей за платную услугу, которую абонент не подтверждала; на сайте, посещенном абонентом не было информации, что абонент подписывается на платную услугу, также не было никаких смс-сообщений о подключаемых абонентом подписок. По результатам рассмотрения обращения, Управлением было проведено внеплановое мероприятие по контролю в отношении ПАО «ВымпелКом», в ходе которого установлено, что ПАО «ВымпелКом» произвело подключение платной дополнительной услуги (контент-услуги) на абонентский номер, без согласия абонента, вследствие чего осуществлено списание денежных средств с лицевого счета по номеру абонента за подключенную контент- услугу. При этом, ПАО «ВымпелКом» как требуют положения действующего законодательства в сфере связи, не представлены

доказательства того, что подключение платной контент- услуги произведено с согласия абонента, определенного выраженного в ответ на оферту, ясно содержащую информацию о характере и содержании услуги, платном характере и стоимости.

Таким образом, Публичным акционерным обществом «Вымпел- Коммуникации» при оказании услуг потребителю нарушены п.7, п.24 «а», п.

113 «б» «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, п.5 ст.44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

За выявленные нарушения требований действующего законодательства на юридическое лицо ПАО «ВымпелКом» наложен штраф в размере 20,0 тыс. рублей по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений Управлением проведены 4 предварительные проверки поступившей информации, результатами которых явилось добровольное устранение операторами связи нарушений прав потребителей (аннулирование задолженности).

Пример:

В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило обращение потребителя на действия ПАО «Ростелеком» о выставлении счета об оплате телематических услуг, из которого следует, что потребителем был заключен договор на предоставление услуг Интернета с компанией ЗАО «Дейтаком». После объединении компании ЗАО «Дейтаком» и Ростелеком начались проблемы с Интернетом. В связи, с чем с февраля 2017 года потребитель заключила договор с ООО «Альфаком», с этого времени услугами Интернета ЗАО «Дейтаком» не пользовалась, расторгать договор было не с кем, так как ЗАО «Дейтаком» уже не существует, а

«Ростелеком» с потребителем никаких договоров не заключал.Однако спустя несколько месяцев 7.06.2017 г. и 30.06.2017 г. от «Ростелеком» пришли два смс сообщения, где сообщили, что необходимо оплатить за услуги Интернета 299,7 рублей на указанный счет, который потребителю не знаком. До этого все расчеты производились на другой лицевой счет. Позднее в адрес потребителя пришло еще смс сообщение, согласно которому потребителю необходимо оплатить 299 664.7 рублей с учетом долга.

Управлением по обращению потребителя была проведена предварительная проверка в соответствии с ч. 3.2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля". По окончании предварительной проверки установлено, что потребитель при оплате услуг Интернет, по договору заключенному с ЗАО «Новгород Дейтаком», заключила договор на предоставление телематических услуг с ООО «Альфаком», однако потребитель не обратилась к «Новгород Дейтаком» с заявлением о расторжении договора в соответствии с условиями договора. Потребителем в

адрес ПАО «Ростелеком» была направлена претензия о выставлении счетов на оплату услуг Интернет, при условии не использовании услуг интернета по договору, заключенному с «Новгород Дейтаком». В связи с реорганизацией ПАО «Ростелеком», ПАО «Ростелеком» ошибочно выставил потребителю счет за услугу Интернет за период май-июнь 2017 г. на лицевой счет, на котором ранее у потребителя была подключена услуга-телефонии.На основании письменного заявления Абонента договор былрасторгнут, потребитель получила письмо от ПАО «Ростелеком» о расторжении договора, и отсутствии задолженности по оплате.

Также Управлением в отношении операторов связи по обращениям потребителей было возбуждено 2 дела об административных правонарушениях, по которым проводились административные расследования.

Пример:

Так, по итогам административного расследования в отношении ПАО

«Ростелеком», установлено, что ПАО «Ростелеком» оказал потребителю дополнительную услугу без его согласия, не связанную с оказанием телематических услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг, не предусмотренную Договором об оказании услуг связи, Правилами оказания телематических услуг связи, тем самым навязал потребителю услугу по доставке счета в размере 15 рублей, что не соответствует требованиям п. 25, 26 «Правил оказания телематических услуг связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007г. № 575, п. 3 ст. 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года.По окончанию административного расследования в отношении ПАО «Ростелеком» составлен протокол по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ. Постановлением Управления ПАО «Ростелеком» привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 000 рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области по результатам проверок составлено 3 протокола об административных правонарушениях, из них 1 по результатам административного расследования по следующим составам КоАП РФ: 14.8 ч.2; 14.4 ч.1. Общая сумма наложенных штрафов составила 60,0 тыс.рублей.

Кроме того, при рассмотрении обращений установлено, что граждане обращаются непосредственно в Управление, без обращения (предъявления претензии) к оператору связи. В связи, с чем потребителям были даны разъяснения о требованиях законодательства о связи, о порядке проведения проверок по обращениям потребителям.

# .Образовательные услуги

Стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

Если ранее деятельность образовательных учреждений финансировалась исключительно за счет бюджетных средств бюджета и оказание образовательных услуг на платной основе являлось скорее исключением, чем правилом, то в современных российских реалиях платные образовательные услуги приобретают все большую популярность.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области за 2017 год было проведено всего 57 мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в организациях, оказывающих услуги платного образования, все проверки плановые. При51 (89 %) проверки было выявлено 123 нарушения норм законодательства о защите прав потребителей. Количество проверок по сравнению с аналогичным периодом прошлого года осталось практически на том же уровне (2016 год - 59 проверок).



Структура выявленных нарушений следующая, из 123 выявленных нарушений:

* на нарушения статей 8-10, 12 и др. статьи Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) (информация о товаре, работе, услуге и изготовителе, исполнителе, продавце) приходится 39 % от общего количества выявленных нарушений;
* на нарушение статьи 16 Закона (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) приходится 20 %;
* на нарушение иных законов и нормативных правовых актов РФ

– 41 %.

При осуществлении в 2017 г. плановых контрольно-надзорных мероприятий выявлены следующие нарушения «Правил оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ

№ 706 от 15.08.2013 года:

* договоры об оказании платных образовательных услуг, заключаемые с заказчиками, содержат условия, предусматривающие отказ заказчику в заключение нового договора, если тот допускал нарушения;
* в договорах об оказании платных образовательных услуг отсутствует ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;
* в договорах на оказание платных образовательных услуг не указываются информация о способах оплаты платных образовательных услуг;
* на информационных стендах до сведения потребителей не доведена информация о Правилах, номере лицензии на право осуществления образовательной деятельности;
* отсутствовал сайт образовательной организации в сети Интернет. Для справки

При проведении плановой проверки в отношении Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 14 «Сказка» (далее - МАДОУ «Детсад № 14») на предмет соблюдения Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (далее - Закон «О защите прав потребителей»); «Правил оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 706 от 15.08.2013 года (далее – Правила); № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в РФ» (далее - Закон «Об образовании») установлено, что МАДОУ «Детсад № 14» осуществляет образовательную деятельность на основании лицензии на право ведения образовательной деятельности по образовательным программам № 448, указанным в приложении № 1 к настоящей лицензии от 03.06.2016 года, выданной Департаментом образования и молодежной политики Новгородской области, срок действия – бессрочно.

Согласно перечня услуг МАДОУ «Детсад № 14» оказывает следующие дополнительные образовательные и иные платные услуги: «Плавание (3-7 лет); «Ритмика и танец», «Индивидуальное сопровождение ребенка» и др. Согласно, информационной справки представленной МАДОУ «Детсад № 14»,всего за период с августа 2017 года заключено 288 договоров об оказании платных образовательных и иных услуг между родителями и муниципальным автономным дошкольным общеобразовательным учреждением «Центр развития ребенка – детский сад № 14 «Сказка».

Платные образовательные и иные платные услуги оказываются на основании Положения о предоставлении платных образовательных и иных услуг МАДОУ Детсад № 14, утвержденной Заведующей МАДОУ Детсад № 14 Филипповой Л.В. от 14.05.2017 г.

При проведении мероприятий по контролю проведен правовой анализ условий договоров об оказании платных образовательных и иных услуг между родителями и муниципальным автономным дошкольным общеобразовательным учреждением «Центр развития ребенка – детский сад

№ 14 «Сказка», где предметом договора является представление исполнителем платных образовательных и иных услуг, как типовой формы договора, предлагаемой к заключению потребителям, так и заключенных по типовым формам с конкретными потребителями (от 21.09.2017- 2 договора;

от 09.08.2017 -1 договор) на предмет соответствия условий договора действующему законодательству в области защиты прав потребителей. В результате установлено, что в договоры включены условия, ущемляющие права потребителей, по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством, а именно:

- согласно п. 4.1.2 Договоров «Исполнитель вправе отказать Заказчику и Потребителю в заключение договора на новый срок по истечении действия настоящего договора, если Заказчик и (или) Потребитель в период его действия допускали нарушения, предусмотренные гражданским законодательством РФ и настоящим договором и дающие Исполнителю право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора.

Данное условие договоров противоречит требованиям статьи 426 ГК РФ, согласно которой, публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (услуги связи, образовательные услуги, финансовые услуги, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами. Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается. При необоснованном уклонении лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные п.4 статьи 445 настоящего Кодекса.

Согласно п.4 статьи 445 ГК РФ, если сторона, для которой в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. В этом случае договор считается заключенным на условиях, указанных в решении суда, с момента вступления в законную силу соответствующего решения суда.

Таким образом, действующим законодательством в сфере предоставления платных образовательных услуг не предусмотрен отказ исполнителя от заключения договора, если потребитель нарушил обязательства по договору, которые были им устранены.

* согласно п. 5.2 «Оплата производится каждый календарный месяц не позднее 20 числа текущего месяца, в безналичном порядке на счет Исполнителя. Оплата услуг удостоверяется Заказчиком квитанцией,

выдаваемым Заказчику Исполнителем», данное условие договоров противоречит требованиям статьи 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, в соответствии с которой обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать оплату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1, а также противоречит требованиям п.3 ФЗ от 03.06.2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» денежное обязательство физического лица перед исполнителем считается исполненным в размере внесенных платежному агенту денежных средств, за исключением вознаграждения с момента их передачи платежному агенту.

Согласно п. 1 ст. 861 Гражданского Кодекса РФ оплата оказанных услуг производится посредством наличных и безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ. Таким образом, решение вопроса о том, в каком порядке будет производиться оплата, зависит от усмотрения физического лица.

С учетом положений статьи 779 ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» под услугами понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд. Согласно п.1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти оказанные услуги.

В соответствии со статьей 37 Закона «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Таким образом, законодательством в области защиты прав потребителей закреплено, что потребитель обязан оплатить уже оказанные ему услуги.

* согласно п. 3.4 Договоров, «Заказчик обязан уведомить не менее чем за 10 дней в письменном виде Исполнителя об отказе в оказании услуг по настоящему договору», данное условие противоречит требованиям ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 , согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

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.

Согласно ч.6 статьи 54 Закона «Об образовании», п.13 Правил договор об образовании не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявления о приеме на обучение (далее - поступающие), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.

Для справки

При проведении обследования объекта надзора Муниципального автономного общеобразовательного учреждения СОШ № 8 (далее - МАОУ СОШ № 8) (г. Великий Новгород) на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей при предоставлении платных образовательных услуг было выявлено нарушение п. 10 «Правил оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ

№ 706 от 15 августа 2013 года, п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей № 2300-1 от 07.02.1992 года, выразившегося в не доведении до сведения потребителей на информационных стендах информации:

**-**о номере лицензии, сроках действия указанной лицензии, а также об органе, выдавшем указанную лицензию;

- о правилах оказания платных образовательных услуг.

В ходе проверки МАОУ «СОШ № 8» была предоставлена должностная инструкция заместителя директора МАОУ «СОШ № 8», согласно п.2.3. должностной инструкции заместителю директора МАОУ «СОШ № 8» вменено в обязанности организовывать систему дополнительного образования, платные образовательные услуги. Таким образом, за выявленные нарушения требований п. 10 «Правил оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ

№ 706 от 15 августа 2013 года, п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответственность возлагается на заместителя директора МАОУ

«СОШ № 8», на должностное лицо наложен штраф в размере 500 рублей.

В Управление поступило одно письменное обращение на нарушение прав потребителя при оказании дополнительных платных образовательных услуг ООО «Витона», вместе с тем, потребитель в своем обращении указал,

что, на сайте ООО «Витона» отсутствует информация об оказываемых услугах и их стоимости, а также не размещен на страничке сайта Устав образовательного учреждения. По фактам, изложенным в обращении потребителя, было возбуждено дело об административном правонарушении и проводилось административное расследование, по окончанию которого было установлено:

ООО «Витона» осуществляет образовательную деятельность на основании Лицензии 53ЛО1 № 0000902, рег. № 494 от 13.03.2017 года, выданной Департаментом образования науки и молодежной политики Новгородской области. Одним из видов деятельности ООО «Витона» является предоставление услуги по дневному уходу за детьми. В связи с чем, в интересах несовершеннолетнего ребенка, между потребителем и ООО

«Витона» был заключен договор на оказание услуги по присмотру и уходу за ребенком.

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».

Согласно статье 8,10 Закона РФ «О защите прав потребителей», от 07.02.1992 года № 2300-1, потребитель вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работа, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Объем и порядок доведения до потребителей информации об исполнителе, а также о предоставляемых услугах установлен императивными требованиями ст.ст. 8-11 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Вместе с тем, согласно требованиям ст. 29, ст.54 Федерального закона об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012г № 273-ФЗ, образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет». Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны также соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" на дату заключения договора.

Во исполнение требования ч.3 ст. 29 Закона № 273 Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 утверждены Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет (далее- Правила). Общие требования к размещению информации на официальном сайте образовательной организации установлены пп.6-11 Правил, а также в Приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785. Как установлено п.2 Приказа № 785, для размещения информации на сайте организации должен быть создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации», доступный с главной страницы сайта.

Информация должна иметь общий механизм навигации по всем страницам специального раздела. Страницы специального раздела должны быть доступны в сети Интернет без дополнительной регистрации, содержать всю необходимую информацию, а также доступные для посетителей сайта ссылки на файлы, снабженные информацией, поясняющей назначении данных файлов.

Официальный сайт это информационный ресурс, соблюдающий все правила и формальности имиджа компании в сфере Интернет-технологий, являющийся неотъемлемой частью глобального распространения собственных товаров либо услуг. Официальный сайт проявляет себя как качественная единица информации в глобальной сети Интернет, поэтому каждое юридическое лицо представляет пользователям только достоверную и полноценную информацию о товаре либо его услугах в более доступном и понятном виде.

Согласно требований ст. 29 Федерального закона об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012г № 273-ФЗ, образовательные организации обеспечивают открытость и доступность информации об организации, о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, дисциплин., о руководителе образовательной организации, его заместителях, о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, устава образовательной организации; лицензии на осуществление образовательной деятельности; документа о порядке оказания платных образовательных услуг; документа об утверждении стоимости услуг и т.д.

При проведении административного расследования в отношении ООО

«Витона» в присутствии генерального директора ООО «Витона» был снят скриншот социальной сети в контакте ООО «Витона» по адресу: <https://vk.com/semazenter>, адрес которого был назван адресом расположения официального сайта ООО «Витона», что подтверждено подписью генерального директора ООО «Витона» Селиной Викторией Владимировной от 31.10.2017 года.

В понимании Федерального закона от 27.07.2006 года № 149 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», сайт в сети «Интернет» - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет». Страница сайта в сети

«Интернет» - часть сайта в сети «Интернет», доступ к которой осуществляется по указателю, состоящему из имени и символов, определенных владельцем сайта в сети «Интернет», согласно которым обеспечивается доступ к информации, размещенной в сети «Интернет».

Социальная сеть - платформа, онлайн-сервис и веб-сайт, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в Интернете. Социальная сеть в контакте позволяет пользователям отправлять друг другу сообщения, создавать группы, публичные страницы и события, обмениваться изображениями, аудио, видео, тегами, а также играть в браузерные игры.

Согласно Определения об истребовании сведений (материалов), необходимых для разрешения дела об административном правонарушении от 02.11.2017 года, в адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Новгородской области был направлен запрос о предоставлении информации о регистрации адреса <https://vk.com/semazenter> как адреса официального сайта ООО «Витона» в сети Интернет, а также наличии иных сайтов, зарегистрированных от имени ООО «Витона».

Как следует из письма Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Новгородской области от 07.11.2017 года, вх. № 8622, страница в сети Интернет <https://vk.com/semazenter> входит в состав домена второго уровня vk.com, который принадлежит ООО «В контакте» 7842349892. Домен официального ресурса vk.com официально ООО «Витона» не принадлежит. Другой информации о наличии или об отсутствии официальной страницы ООО «Витона» не установлено.

Тем самым ООО «Витона» не предоставлено доменное имя, подтверждающее наличие официального ресурса в информационно- телекоммуникационной сети Интернет.

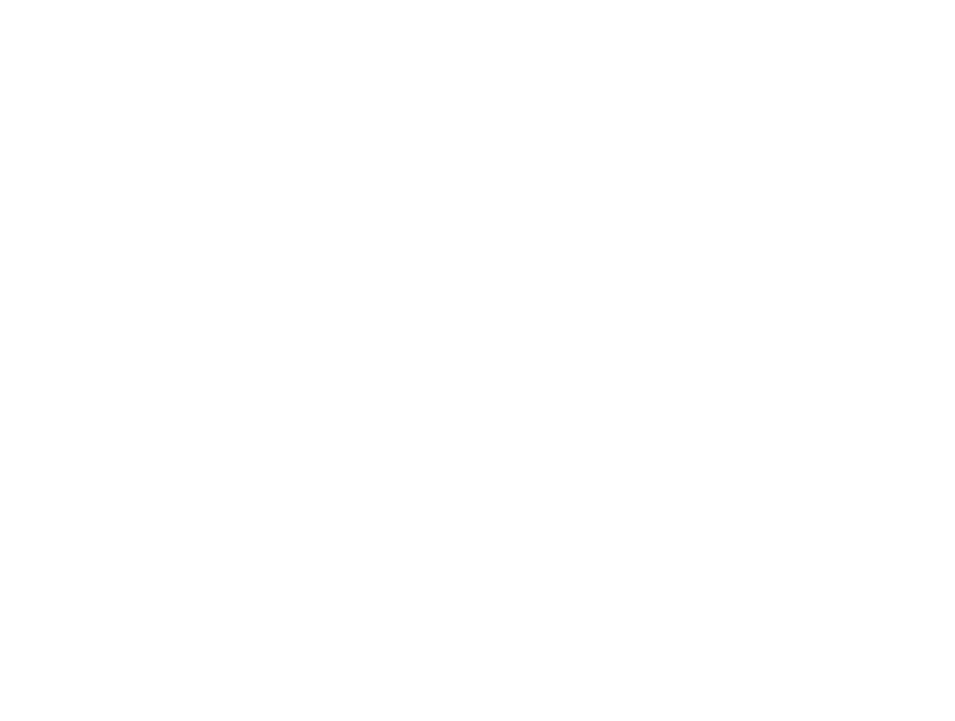
Таким образом, в нарушение ст.8, ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей»№ 2300-1 от 07.02.1992 года, ст. 29, ст.54 Федерального закона об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012г № 273-ФЗ, ООО

«Витона» нарушило право потребителя на информацию, а именно не обеспечило наличие официального сайта образовательной организации, в связи с чем не обеспечило доступ к информационным ресурсам, содержащим полную и достоверную информацию для потребителей об образовательной организации, оказываемых услугах и их стоимости, Уставе и др. необходимой информации посредством размещения указанной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Вся информация, размещенная на официальном сайте образовательной организации должна быть доступной для просмотра посетителями сайта на соответствующих страницах сайта организации.

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.

По данному факту административного правонарушения юридическое лицо ООО «Витона» привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 5,0 тыс. рублей. ООО «Витона», не согласившись с принятым решением, обжаловало действия Управления в Арбитражном суде Новгородской области, решением суда в связи с малозначительностью дело было прекращено.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления платных образовательных услуг в 2017 году в отношении исполнителей Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области было составлено 66 протоколов об административных правонарушениях по следующим статьям КоАП РФ: 14.4 ч.1; 14.5 ч.1; 14. 8 ч.1 и ч.2. Общая сумма наложенных штрафов составила 143,0 рублей.

По результатам проверок исполнителям было выдано 33 предписания о прекращении выявленных нарушений норм действующего законодательства по защите прав потребителей; по результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях выдано 7 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которые исполнены в установленные сроки.

# .Медицинские услуги

Формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки, является основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 г., что отражено в «Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-6.

В этой связи вопросы совершенствования законодательства Российской Федерации в области здравоохранения, направленного на соблюдение соответствующих прав граждан и обеспечение связанных с ними государственных гарантий, повышение роли и ответственности страховых медицинских организаций, которые являются реальными участниками процесса организации медицинской помощи, способными влиять на состояние здоровья населения, должны рассматриваться через призму эффективной защиты прав потребителей медицинских услуг.

При этом акцентированное внимание должно быть обращено натепроблемы, которые в наибольшей степени волнуют пациентов, а это в первую очередь вопросы обеспечения качества и безопасности предоставляемых медицинскими организациями услуг.

Всего в 2017 году в Управление поступило 25 обращений потребителей на нарушение прав потребителей при предоставлении платных медицинских услуг, из них 5 устных и 20 письменных жалоб, из которых 19 поступили от граждан и одно обращение поступило от органа государственной власти. Количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 8 %.По результатам рассмотрения 12 письменных обращений гражданам были даны разъяснения требований действующего законодательства, о порядке судебной защиты потребителей, об участии Управления в такой защите, 9 обращений были направлены по подведомственности (Росздравнадзор, Министерство здравоохранения Новгородской области), из них по тремжалобам проводились административные расследования.



За 2017 год специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области всего проведено 30 мероприятий по контролю в отношении организаций, оказывающих платные медицинские услуги, все мероприятия по контролю плановые. Нарушения выявлены при каждой проверке (100 %). Количество мероприятий по контролю по сравнению с 2016 годом снизилось на 43.

В ходе проверок всего было выявлено 93 нарушения норм действующего законодательства. Наибольшее количество нарушений - 42 % приходится на нарушения статей 8-10,12,16 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года (далее - Закон), 29 % на нарушение иных нормативно-правовых актов РФ.

Характер выявленных нарушений выразился в следующем:

* отсутствие необходимой и достоверной информации об исполнителе (наименование, режим работы, место нахождения), которая должна быть размещена на вывеске организации;
* отсутствие сайта у медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на котором должны быть доведены следующие сведения:

-адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в ЕГРИП, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

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

* не предоставление гражданам в наглядной и доступной форме и в договорах информации об условиях получения и предоставления

медицинских услуг, о сроках оказания услуг; об ответственности сторон**;** о порядке расчетов;

* договоры оформлялись мелким трудночитаемым шрифтом;
* договоры содержали условия, ущемляющие права потребителей.



**Основные нарушения , допускаемые медицинскими организациями при оказании платных медицинских услуг**

**19**

-отсутствие необходимой и достоверной информации об исполнителе (наименование, режим работы, место нахождения),которая должна быть размещена на вывеске организации;

-отсутствие сайта у медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

-не предоставление гражданам в наглядной и доступной форме и

в договорах информации об условиях получения и предоставления

медицинских услуг, о сроках оказания услуг; об ответственности сторон**;** о порядке расчетов**;**

* + мелкий шрифт договоров;
  + включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

Для справки

Мероприятие по контролю в отношении ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» проведено в соответствии с планом работы Управления Роспотребнадзора на 2017 год, утвержденным Генеральной Прокуратурой РФ, на предмет соблюдения Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (далее – Закон); «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 года (далее – Правила).

ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики»осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности: выданной Департаментом здравоохранения Новгородской области № ЛО-53-01-000668 от 10.12.2013 года.

ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики»оказывает платные медицинские услуги населению в рамках договоров с гражданами.

На момент проведения внепланового мероприятия по контролю установлено, что на вывеске ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики», отсутствует информация о режиме работы и месте нахождения (адресе) организации. В соответствии с п. 2 ст. 54 ГК РФ место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае

отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности. Согласно сведениям из выписки из ЕГРЮЛ по состоянию на 31.05.2017 г. следует, что ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» зарегистрировано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы

№ 9 по Новгородской области, адрес (место нахождения) юридического лица: 17300 г.В.Новгород, ул. Б.Московскаяд.67. Таким образом, отсутствие информации о режиме работы, месте нахождения исполнителя на вывеске, является нарушением п.1 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

В соответствии с п. 16 Правил предоставление платных медицинских услуг в ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» оформляется договорами, которыми должны регламентироваться условия и сроки их получения, стоимость и порядок оплаты, права, обязанности и ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора.

Согласно информации, представленной ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» в рамках плановой проверки за 2017 год всего по типовой форме заключено 107 договоров с конкретными потребителями на оказание платных медицинских услуг.

При проведении мероприятий по контролю проведен правовой анализ условий договоров на оказание платных медицинских услуг (типовых форм договоров, предлагаемых к заключению гражданам, а также заключенных с конкретными потребителями в 2017 году) на предмет соответствия условий договоров действующему законодательству в области защиты прав потребителей. В результате выявлено, что договоры содержат условия ущемляющие права, а именно:

1.Согласно п. 5.1 Договоров, «Расчеты между сторонами осуществляются предварительно путем внесения Потребителем (Законным представителем потребителя) наличных денежных средств в кассу учреждения или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя», данное условие договоров противоречит требованиям статьи 37 Закона «О защите прав потребителей», ст. 779 ГК РФ.

Согласно условиям договора медицинское учреждение возлагает на потребителя обязанность по предоплате до получения услуги, при отсутствии реального оказания этих услуг, однако в соответствии со ст. 37 Закона «О защите прав потребителей»потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Согласно п.1 статьи 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг (договор на оказание платных медицинских услуг) исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти оказанные услуги.

В соответствии со статьей 37 Закона потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

2.Согласно п.6.3 Договоров, «Потребитель (Законный представитель потребителя) вправе расторгнуть договор, в случае если им обнаружены существенные недостатки или иные существенные отклонения от условий договора» данное условие договоров противоречит требованиям статьи 32 Закона, согласно которой Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

1. Согласно п. 4.3 Договоров, «Потребитель (Законный представитель потребителя) обязан полностью возместить медицинскому учреждению понесенные убытки, если оно не смогло оказать услугу» , данное условие договоров является не корректным, т.к. если услуги не оказывались, то какие при этом могут быть убытки у исполнителя.

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.1 ст.16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защите прав потребителей признаются недействительными.

При исследовании договоров на оказание платных медицинских услуг выявлено, что шрифтовое оформление текста договора на оказание платных медицинских услуг ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» не обеспечивает его удобочитаемость. Размер высоты прописных букв бланка договора составляет 1 мм и приводит к зрительной нагрузке при чтении и общему утомлению, что не позволяет потребителю ознакомиться доступным способом с условиями договора при получении полной информации для компетентного выбора.

Договор на оказание платных медицинских услуг согласно СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых» относится к изданиям второй категории (официальные). Согласно п.3.2.4 СанПиН 1.2.1253-03 размер шрифта должен составлять не менее 8 кегль. Размер шрифта официального издания (договора) должен составлять не менее 2 мм, что обеспечивает удобочитаемость текста договора с целью соблюдения прав потребителей на получение полной информации для компетентного выбора.

Согласно ст.8 Закона необходимая и достоверная информация о товаре, работе, услуге в наглядной доступной форме должна доводиться при заключении договоров купли-продажи и договора о выполнении работ, оказании услуг. Поскольку указанное непосредственно связано с представлением потребителю полной информации, обеспечивающей возможность правильного выбора, мелкий шрифт договора крайне затрудняет визуальное восприятие текста договора, что не позволяет потребителю получить полную информацию и сделать правильный выбор.

На основании статьи 732 ГК РФ, применяемой к договору возмездного оказания услуги, исполнитель обязан до заключения договора возмездного оказания услуг предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию об услуге, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты.

В соответствии с п.1 статьи 10 Закона 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. Условия об оказании платных медицинских услуг содержатся в договоре, оформленном в письменном виде.

В нарушение п.17 Правил в договорах, заключенных с конкретными потребителями отсутствуют сведения об адресе месте жительства потребителя (законного представителя потребителя).

За выявленные нарушения требований действующего законодательства на юридическое лицо ГОБУЗ «Центр медицинской профилактики» наложен штраф в размере 5,0 тыс. рублей по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, на виновное должностное лицо по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ штраф в размере 1,0 тыс. рублей, выданное предписание об устранении выявленных нарушений исполнено в установленные сроки.

Всего по результатам проведенных мероприятий по контролю в отношении исполнителей медицинских услуг было составлено 53 протокола об административном правонарушении (по ч.1, ч.2, ст.14.8, ч.1 ст.14.4 КоАП РФ), в том числе в отношении юридических лиц- 16 протоколов, должностных лиц-35, граждан-2.Общая сумма наложенных штрафов составила 210,5 тыс. рублей. Выдано 33 предписания об устранении выявленных нарушений и 9 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, которые исполнены в установленные сроки.

# 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.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»17 уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

В 2017 году Управлением было проведено одно плановое мероприятие по контролю в отношении Закрытого Акционерного Общества

«Строительное Управление-5» (далее-СУ-5)в соответствии с планом работы Управления Роспотребнадзора на 2017 год, утвержденным Генеральной Прокуратурой РФ, на предмет соблюдения Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (далее - Закон «О защите прав потребителей»); ФЗ № 214-ФЗ от 30.12.2004 года «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее - Закон

№ 214-ФЗ).

При проведении планового мероприятия по контролю проведен правовой анализ представленных ЗАО «СУ-5» договоров, на предмет их соответствия действующему законодательству в сфере защиты прав потребителей: типовой формы договора участия в долевом строительстве и заключенных договоров участия в долевом строительстве с конкретными потребителями по типовой форме договора в 2017 году (далее- договоры).Согласно информации, представленной ЗАО «СУ-5» за 2017 год всего по типовой форме заключено 60 договоров участия в долевом строительстве с конкретными потребителями. По результатам проведения правового анализа установлено, что договоры содержат условия, ущемляющие права потребителя, а именно:

* согласно п.5.1 договоров, «Гарантийный срок для предусмотренных настоящим договором Объектов долевого строительства составляет 5 лет со дня выдачи в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома, в котором расположены Объекты, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такой Квартиры, гарантийный срок которого составляет 3 года

В соответствии с частью 5 статьи 7 Закона № 214-ФЗ, гарантийный срок для объекта долевого строительства, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, устанавливается договором и не может составлять менее чем пять лет. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня передачи объекта долевого строительства, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, участнику долевого строительства, если иное не предусмотрено договором.

Таким образом, условие пункта 5.1 договоров участия в долевом строительстве, предусматривающего, что гарантийный срок составляет 5 (пять) лет со дня выдачи в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома, противоречит действующему законодательству и нарушает права потребителей, и фактически уменьшает гарантийный срок, в течение которого участник имеет право предъявлять застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством объекта долевого строительства, а именно на период со дня выдачи в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома до дня передачи объекта долевого строительства участнику долевого строительства и ущемляет права участника долевого строительства установленные ч.2 и ч.3 ст. 7 Закона № 214-ФЗ, ст.29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

* + согласно п.3.1 договоров, «Планируемый срок окончания строительства жилого дома -2 полугодие 2017 года. Указанный срок является плановым и может быть сокращен по решению Застройщика или увеличен в порядке, установленном действующим законодательством. Застройщик передает Объекты Участнику долевого строительства после получения в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома, но не позднее 3-х месяцев с момента выдачи такого разрешения. Допускается досрочное исполнение Застройщиком обязательства по передаче Объектов. Передача осуществляется путем подписания передаточного акта».

Данное условие договоров противоречит требованиям ч. 1 статьи 4; ч.3 статьи 8 Закона № 214-ФЗ, согласно которым: по договору участия в долевом строительстве (далее также - договор) одна сторона (застройщик) обязуется в предусмотренный договором срок своими силами и (или) с привлечением других лиц построить (создать) многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию этих объектов передать соответствующий объект долевого строительства участнику долевого строительства, а другая сторона (участник долевого строительства) обязуется уплатить обусловленную договором цену и принять объект долевого строительства при наличии разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости; после получения застройщиком в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости застройщик обязан передать объект долевого строительства не позднее предусмотренного договором срока. При этом не допускается досрочное исполнение застройщиком обязательства по передаче объекта долевого строительства, если иное не установлено договором.

* + согласно п. 3.3 договоров, «Участник до подписания передаточного акта вправе потребовать от Застройщика составления акта, в котором указывается несоответствие Объектов требованиям, указанным в п.2.2 настоящего договора, и отказаться от подписания передаточного акта до

исполнения Застройщиком требований Участника о безвозмездном устранении недостатков в разумный срок».

Данное условие противоречит положениям статьи 29 Закона о защите прав потребителей, где указано, что при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель 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.

Аналогичное положение закреплено в пункте 2 статьи 7 Закона № 214- ФЗ, предусматривающей право дольщика по своему выбору потребовать от застройщика безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, соразмерного уменьшения цены договора, возмещения своих расходов на устранение недостатков.

Таким образом, названные положения договора уменьшили объем прав и гарантий, установленных законом для потребителя.

Согласно ч.5 статьи 8 Закона № 214-ФЗ, участник долевого строительства до подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства вправе потребовать от застройщика составления акта, в котором указывается несоответствие объекта долевого строительства требованиям, указанным в части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона, и отказаться от подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства до исполнения застройщиком обязанностей, предусмотренных частью 2 статьи 7 настоящего Федерального закона.

* + согласно п. 6.6 договоров, «Обязанности по оплате коммунальных услуг и содержанию Объектов возлагаются на Участника с момента выдачи в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома (блок-секции), в котором расположен Объект. С этого момента указанные расходы в полном объеме оплачиваются Участником соответствующим эксплуатирующим организациям или компенсируются в полном объеме Застройщику».

Данное условие договоров противоречит требованиям статьи 210 Гражданского кодекса РФ, статьи 153 Жилищного кодекса РФ, согласно которым обязанность оплачивать коммунальные услуги возникает у участника долевого строительства после подписания передаточного акта и государственной регистрации права собственности , т.е. с момента когда он

на основании ст. 153 Жилищного кодекса РФ получает возможность использовать данное помещение на законных основаниях.

* + согласно п.4.4 договоров, «При отклонении площади Объектов по результатам технической инвентаризации от проектной на величину более 3%, но в пределах, допускаемых настоящим договором, Застройщик возвращает Участнику излишне внесенную сумму в течение одного месяца с момента подписания передаточного акта на Объект, в случае отклонения площади Объекта в сторону уменьшения. При отклонении площади Объекта в сторону увеличения, Участник доплачивает соответствующую изменению цены договора сумму в кассу Застройщика в месячный срок с момента проведения технической инвентаризации, но не позднее даты подписания передаточного акта на Объект, либо в иные сроки, дополнительно согласованные с Застройщиком, если в соответствии с графиком платежей к моменту передачи Объекта оплата цены договора в полном объеме не предусматривалась».

Данное условие договоров 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.

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.

Согласно ст.2.1 Кодекса РФ «Об административных правонарушениях» административным правонарушением признается противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое настоящим Кодексом или законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом или законами субъекта Российской Федерации

предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

По окончанию проверки ЗАО «СУ-5» было привлечено к административной ответственности по ч.2 статьи 14.8 КоАП РФ в виде административного штрафа в размере 10,0 тыс. рублей, а также хозяйственному субъекту было выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которое исполнено ЗАО «СУ-5» в установленные сроки.

В 2017 году в Управление поступило 7 письменных обращений потребителей по вопросам долевого строительства жилья, количество обращений по сравнению с 2016 годом увеличилось 1,7 раза (2016 г.- 4). Обращения поступали на действия ЗАО «Строительное управление - 5», ООО «Экспресс», СК «Возрождение-5», СК «Возрождение-2», ООО

«Деловой партнер плюс». Все обращения, рассмотрены и по существу поставленных в них вопросов потребителям даны разъяснения.



Пример:

П

По обращению потребителя на нарушение ее прав при оказании услуг долевого строительства жилья ООО «Экспресс» была проведена внеплановая проверка в отношении застройщика ООО «Экспресс». В ходе, которой было установлено: ООО «Экспресс», согласно предъявленного потребителем договора долевого участия в строительстве, заключенного в 2016 году, является застройщиком. Согласно условиям Договора долевого участия в строительстве - «Застройщик» обязуется в предусмотренный «Договором» срок построить недвижимое имущество и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию «Объекта недвижимости» передать «Дольщикам» в

общую равнодолевую собственность находящийся в «Объекте недвижимости» объект долевого строительства.

Согласно заявлению потребителя ООО «Экспресс» нарушило сроки сдачи объекта недвижимости, а именно многоквартирного дома по адресу: г. В.Новгород, ул. Шимская, д.43, срок окончания которого был назначен на 26 сентября 2016 года. В своем заявлении потребитель просит также рассмотреть договор долевого участия на предмет включения в указанный договор условий, ущемляющих права потребителя.

При проведении правового анализа договора долевого участия в строительстве и типовой формы договора, представленного ООО «Экспресс» на предмет выявления в договорах условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами, Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в результате выявлены следующие нарушения:

* + согласно условиям п. 5.6 Договоров (типовой формы договора и договора, заключенного с потребителем способ оплаты по

«Договору»:«перечисление «Дольщиками» денежных средств в валюте Российской Федерации (рубль) на расчетный счет «Застройщика». При этом обязанности «Дольщиков» в части оплаты по «Договору» считаются исполненными со дня поступления денежных средств на расчетный счет

«Застройщика»;внесения наличных денежных средств в кассу

«Застройщика». При этом обязанности «Дольщиков» в части оплаты по

«Договору**»** считаются исполненными в день внесения денежных средств в кассу застройщика».

Данное условие Договора в части исполнения обязательств потребителем по оплате услуг со дня поступления денежных средств на расчетный счет исполнителя ущемляют права потребителей. Так как противоречат нормам статьи 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать оплату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1, а также противоречит требованиям п.3 ФЗ от 03.06.2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» денежное обязательство физического лица перед поставщиком считается исполненным в размере внесенных платежному агенту денежных средств, за исключением вознаграждения с момента их передачи платежному агенту, а также п.49 Пленума ВС РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», согласно которому следует иметь в виду, что обязанность потребителя по оплате оказанных ему

услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку, кредитной организации, платежному агенту, банковскому платежному агенту (субагенту) или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств.

Таким образом, включение в Договор условия о том, что обязанности потребителя об оплате услуг считаются исполненными с момента поступления и момента внесения денежных средств на расчетный счет Исполнителя является неправомерными.

* + согласно п.12.1 договоров: «Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из «Договора» является для «Сторон» обязательным».

Обязательный претензионный порядок урегулирования споров до подачи искового заявления в суд в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств «Застройщиком», законодательством в области долевого участия в строительстве (ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» № 214-ФЗ, ГК РФ) не предусмотрен. Таким образом, включение в договор условий об обязательном соблюдении досудебного претензионного порядка разрешения споров не основано на законе и нарушает права потребителя.

В соответствии с ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства ООО «Экспресс» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере10,0 тыс. рублей, застройщику было выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

В связи с тем, что в установленный срок ООО «Экспресс» не представило ответ на предписание, Управлением была проведена внеплановая документарная проверка по исполнению ранее выданного предписания, в ходе которой было установлено, что ООО «Экспресс» не исполнило предписание, в соответствии с которым застройщик должен был привести типовые формы договоров долевого участия в строительстве в соответствии с требованиями действующего законодательства. По окончанию проверки в отношении ООО «Экспресс» был составлен протокол

об административном правонарушении по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ и направлен на рассмотрение в суд. Решением судебного органа на ООО «Экспресс» наложен штраф в размере 10,0 тыс. рублей.

Пример:

По обращению потребителя на нарушение его прав при оказании услуг долевого строительства жилья ООО «Экспресс» Управлением была проведена внеплановая документарная проверка, в ходе которой юридическое лицо ООО «Экспресс» не представило документы, представление которых юридическим лицом, необходимо для достижения целей и задач проведения проверки в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области.

Все сведения и документы, которые необходимо было представить ООО «Экспресс» в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в течение 10 дней с момента получения распоряжения, были указаны в Распоряжения о проведении внеплановой документарной проверки.Данное Распоряжение было направлено почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу регистрации ООО «Экспресс» г. Великий Новгород ул. Шимская, д. 43, которое согласно уведомлению о доставке почтового отправления было им получено. Кроме того, указанное распоряжение было вручено нарочно секретарю ООО «Экспресс» по адресу осуществления деятельности: г. Великий Новгород, ул. Б. Санкт - Петербургская, д.14.

Согласно п. 5, 6 ст.11 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008г. № 294-ФЗ, в течение 10 рабочих дней со дня получения настоящего запроса юридическое лицо, индивидуальный предприниматель обязаны направить в орган государственного контроля (надзора), орган муниципального контроля указанные в запросе документы.ООО «Экспресс»в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области так и не представило необходимую информацию, не уведомило должностное лицо, вынесшее распоряжение о невозможности предоставления указанных сведений, что является нарушением требований ст. 41 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 26.10 КоАП РФ.

Обеспечение исполнения требований должностного лица Управления Роспотребнадзора является обязанностью юридического лица. Согласно ст. 41 Закона РФ "О защите прав потребителей", изготовитель, исполнитель по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную

информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

ООО «Экспресс» было своевременно и надлежащим образом извещено о сроках предоставления необходимых документов для проведения внеплановой документарной проверки, однако документы не представило, не известив о причинах. Согласно ч.2 ст. 2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению. Таким образом, ООО «Экспресс» в нарушение требований закона уклонилось от проведения контрольного мероприятия в установленный законом срок, чем совершило действия в виде воспрепятствования должностному лицу в осуществлении им государственного контроля (надзора), повлекшие невозможность проведения и уклонение от проверки, тем самым совершив административное правонарушение, ответственность за которое предусмотрена ч.1 ст. 19. 4.1 КоАП РФ.

В отношении ООО «Экспресс» по окончанию проверки был составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.19.4.1 КоАП РФ, решением судьи застройщик привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 5000 рублей.

# Бытовые услуги населению

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг регламентированы главой 37 Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025.

Понятие бытовые услуги - в настоящее время включает достаточно объемный спектр услуг и работ, предоставляемых населению. Туда входят: швейные мастерские, изготовление мебели и иных конструкций для бытовых нужд потребителя, ремонтные мастерские обуви или одежды и многие другие.

Всего за 2017 год в сфере оказания бытовых услуг населению Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальными отделами проведено 6 плановых проверок, 4 внеплановых проверки, 10 административных расследований. Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области по результатам проведенных проверок составлено 33 протокола об административном правонарушении из них 13 по результатам административных расследований.

Количество поступивших в 2017 году в Управление и территориальные отделы обращений в сфере бытового обслуживания населения составило 77, это на 7 обращений больше по сравнению с 2016 годом. Вопросы, изложенные в обращениях, носят постоянный характер и касаются, в основном, включение в договоры условий ущемляющих права потребителей, нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг), некачественно выполненные работы. Все обращения рассмотрены, при необходимости потребителям были даны разъяснения норм действующего законодательства.

Для справки:

При проведении административного расследования по обращению потребителя в отношении ИП Глёздова А.В. (адрес регистрации: Новгородская обл., Новгородский район, п. Пролетарий) проводился правовой анализ условий договора на проведение ремонтно-строительных работ, заключенного ИП Глёздовым А.В. с потребителем на предмет соответствия условий договора действующему законодательству, в результате чего были выявлены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно:

* + в соответствии с п.п. 2.4-2.4.3. договора «Заказчик выплачивает Подрядчику авансовый платеж, в размере 30 % от общей стоимости заказа»

«По завершении первого этапа работ, в соответствии с графиком поэтапного выполнения работ и подписания акта сдачи-приемки, Заказчик выплачивает 30% от общей стоимости заказа, «По завершении второго этапа работ, в соответствии с графиком поэтапного выполнения работ и подписания акта сдачи**-**приемки, Заказчик выплачивает 30% от общей стоимости заказа». Указанное условие противоречит нормам ст. 37 Закона, п. 6 Правил, согласно которым потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

* + согласно п. 4.2. договора «В случае задержки оплаты Заказчиком выполненных работ, срок окончания выполнения работ, указанный в договоре продлевается на период задержки».

Согласно ст.27 Закона; п.9 Правил, 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). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Согласно ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом**.** Односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами

предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства. Поскольку в данном случае одной из сторон является потребитель, то одностороннее изменение условий обязательства и односторонний отказ от исполнения обязательства допустим только в случаях, предусмотренных законом. Из содержания приведенных норм следует, что только законом, а не договором могут быть установлены случаи изменения условий договора. Согласноп.2 ст.450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом другими законами или договором. Указанное условие договора (п.4.2.), согласно которому Подрячик наделяет себя правом в одностороннем порядке изменять условия договора-продлить срок окончания работ по договору противоречат требованиям ст. 310,п.2 ст.450 ГК РФ, ст.27 Закона п. 9 Правил и ущемляют права потребителя.

* + п. 4.9 и п. 4.10 «В случае необоснованного отказа Заказчика от подписания акта сдачи-приемки выполненных работ без указания причины, такой акт подписывается Подрядчиком в одностороннем порядке. При этом в акте делается пометка об отказе Заказчика от подписания», « В случае, если в течение трех календарных дней с момента составления акта сдачи-приемки выполненных работ с отметкой об отказе Заказчика от приемки результата работ. Заказчик не представил перечень недостатков подлежащих устранению, то работы, указанные в таком акте считаются принятыми по истечению срока, указанного в настоящем пункте и подлежащими оплате в соответствии со сметой».

Условия противоречат ст. 738 ГКРФ, п. 15 Правил, согласно которых в случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

* + п. 6.2.1. «Заказчик вправе отказаться от приемки работ только в случае, обнаружения недостатков, которые не могут быть устранены Подрядчиком».

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

лицами, согласно ст. 32 Закона, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, согласно ст. 29 Закона, право выбора вида требования принадлежит потребителю.

* + п. 7.5 «В случае нарушения сроков выполнения работ, предусмотренных настоящим договором, по вине Подрядчика, он выплачивает Заказчику неустойку в размере 0,1 % от суммы невыполненных работ за каждый день просрочки, но не более 10 % этой суммы».

Согласно ст. 28 Закона, п. 26 Правил, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [пункта 1](consultantplus://offline/ref%3D95B48E69CDADAB51407F94B7033CEEBAD228197EC1D70077DC4B0217E4186F641B51B78C58BB451AoDf3M) настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени), который не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, таким образом, занижая процент неустойки и ограничив её размер до 10 %, данное условие противоречит ст. 28 Закона, п. 26 Правил.

* + п. 10.1. Заказчик вправе расторгнуть договор: «Если отступления в работе от условий договора или иные недостатки результата работы в течение четырнадцати календарных дней не были устранены, либо являются неустранимыми» (п.10.1.3).

В соответствии с п.3 ст. 29 Закона, п. 25 Правил, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы. Согласно ст. 30 Закона, недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, таким образом, установление исполнителем срока 14 календарных дней противоречит указанным нормам.

По результатам административного расследования в отношении ИП Глездова А.В. составлен протокол об административном правонарушении по ст. 14.8 ч.2 КоАП РФ, за выявленные нарушения требований действующего законодательства на индивидуального предпринимателя наложен административный штраф в размере 1 тыс. руб.Также при проведении правового анализа договора было выявлено отсутствие в договоре точного наименования, описания и цены материалов, что является нарушением п. 4 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановление Правительства Российской Федерации № 1025 от 15 августа 1997 г (далее Правила), согласно которым договор об оказании

услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя.По результатам выявленного правонарушения в отношении ИП Глёздова А.В. был составлен протокол об административном правонарушении по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ, за выявленные нарушения требований действующего законодательства на индивидуального предпринимателя наложен административный штраф в размере 500 руб.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальных отделов подано 8 исковых заявлений в защиту прав конкретных потребителей. По результатам рассмотрения исковых заявлений потребителям было присуждено денежных средств в защиту прав потребителей 226, 7 тыс. руб., из них моральный вред -19,3 тыс. руб.

В целях защиты прав потребителей за 2017 год специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальных отделов дано 9 заключений в судах, по всем делам исковые требования потребителей были удовлетворены. В пользу потребителей присуждено денежных средств 394,5 тыс.руб., из них компенсация морального вреда 21,5 тыс. руб.

Для справки:

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в защиту прав конкретного потребителя был подан иск в суд в связи с неисполнением обязательств по договору подряда от 21 августа 2017 года на изготовление и установку кессона, демонтаж кессона ООО «Построим ВН». В соответствии с договором общая стоимость работ составляла 62 000,00. По условиям договора, работы должны были выполнить в течение двух рабочих недель. Потребитель внес аванс в размере 39 500,00. Однако исполнитель свои обязательства перед потребителем не выполнил, денежные средства не вернул. Решением Новгородского районного суда с исполнителя в пользу потребителя взыскано: в счет возмещения расходов на оплату услуг по договору 39 500 рублей, неустойка в размере 20 000 рублей, компенсацию

морального вреда в размере 2 500 рублей, штраф в размере 15 500 рублей, всего взыскано 77500 рублей.

# 5. Судебная защита прав потребителей

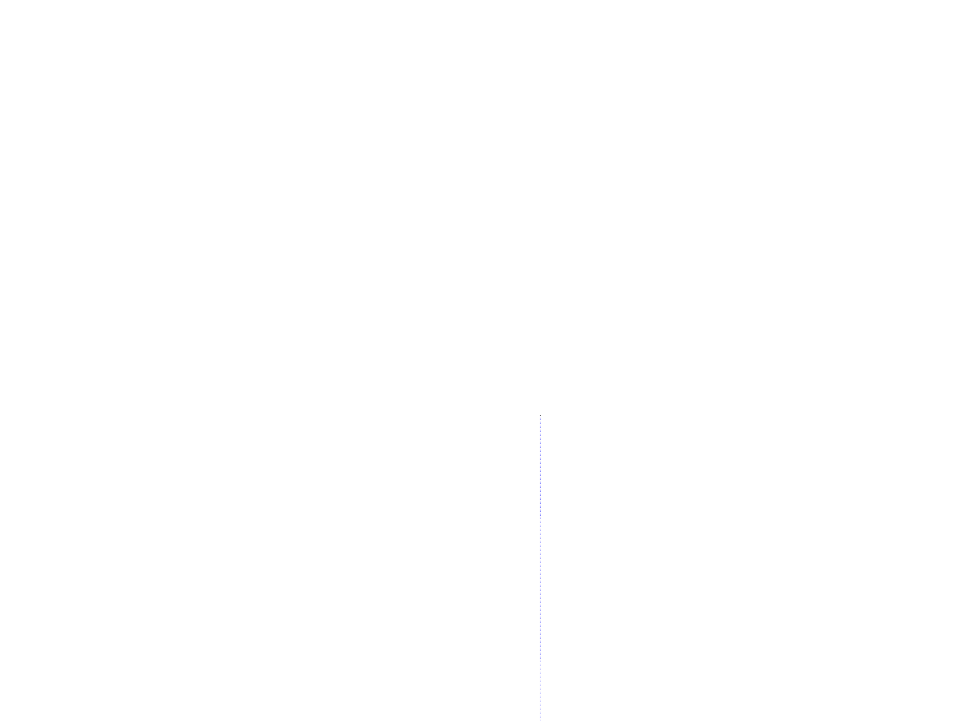
Одно из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в области федерального государственного надзора является судебная защита прав потребителей.

Продолжающееся участие Управления в судебной защите прав потребителей объективно обусловлено снижением административных

барьеров в предпринимательской деятельности, подразумевающим балансирующее увеличение соответствующей гражданской ответственности за нарушения в области защиты прав потребителей.

В 2017 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 течение года Управление Роспотребнадзора по Новгородской области наряду с применением административных мер продолжало совершенствование технологии судебной защиты прав потребителей путем обращения в суд с заявлениями в защиту законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей и неопределенного круга потребителей, и участия в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Важным показателем, характеризующим степень практического участия Управления в защите прав потребителей, является частота реализации соответствующих полномочий, связанных с их судебной защитой.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **наименован ие** | **Количество мероприятий по судебной защите** | | | | | | | |
| **Количество заключений** | | **Количество исков неопределенный круг** | | **Количество исков**  **конкретный потребитель** | | **Количество исков в**  **защиту группы потребителей** | |
| **2016** | **2017** | **2016** | **2017** | **2016** | **2017** | **2016** | **2017** |
| **Всего** | **72** | **165** | **28** | **24** | **54** | **47** | **1** | **-** |
| **Управление** | 47 | 145 | 9 | 8 | 27 | 13 | 1 | - |
| **Боровичи** | 10 | 7 | 4 | 2 | 19 | 10 | - | - |
| **Окуловка** | 4 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| **Валдай** | 3 | 5 | 2 | 2 | - | - | - | - |
| **М.Вишера** | - | - | 2 | 2 | - | 1 | - | - |
| **Ст. Русса** | 3 | - | 9 | - | 7 | 23 | - | - |
| **Чудово** | 5 | 7 | 2 | 9 | 1 | - | - | - |

В 2017 году Управлением всего проведено 236 мероприятий по судебной защите прав потребителей, что в 1,5 раза больше, по сравнению с 2016 годом. На сферу торговли приходилось 35% судебных дел (81 дело) (2016г.-37%-56 дел).

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).

Анализ судебной статистики показывает, что почти в 2 раза (с 72 до

165) увеличилось количество заключений по делам в целях защиты прав потребителей. В отчетном периоде наибольшее количество заключений было дано в сфере услуг (123 заключения, что составляет 74 %), причем 70% из них (86) заключений было дано в сфере предоставления жилищно- коммунальных услуг. По результатам рассмотрения дел данной категории гражданам присуждено в пользу потребителей 784 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 23,5 тыс. рублей.

Управлением, в пределах компетенции, в судах общей юрисдикции было дано 165 заключений в целях защиты прав потребителей, по результатам которых судебными органами присуждено в пользу потребителей более 4,5 млн. рублей, из них компенсация морального вреда составила 181 тыс. рублей. Средняя сумма, присужденная в пользу одного потребителя, по результатам рассмотрения дел в судах составила 29 тыс. рублей.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Подано исковых заявлений** | **Рассмотрено**  **судами** | **Удовлетворено** |
| **В защиту прав потребителей** | **71** | **71** | **71** |
| **Из них: в защиту**  **неопределенного круга**  **потребителей** | **24** | **24** | **24** |
| **В защиту конкретного потребителя** | **47** | **47** | **47** |
| **О продаже товаров**  **дистанционным способом** | **6** | **6** | **Сайты закрыты**  **решением суда** |

Кроме того, Управлением подан в суд 71 иск, в том числе 24 иска в интересах неопределенного круга потребителей, 47-в интересах конкретного

48

потребителя. В 2017 году был рассмотрен 51 иск, из них 21 в защиту неопределенного круга лиц, 30 в интересах конкретного потребителя. По результатам рассмотрения исков требования Управления и потребителей удовлетворены, в пользу потребителей присуждено 1173,3 тыс. рублей, из них компенсация в счет возмещения морального вреда 56,3 тыс. рублей. Всего по результатам рассмотрения судебных дел по заключениям и искам в пользу потребителей присуждено 5 млн. 673 тыс. 300 рублей.

В 2017 году Управлением подано 6 заявлений в суд о признании запрещенной к распространению информации в интернете о продаже дистанционным способом алкогольной продукции. Судом рассмотрены все заявления и удовлетворены в полном объеме. По решению суда данные сайты признаны содержащими информацию, запрещенную к распространению, и подлежащими закрытию.

Примеры исков в интересах неопределенного круга потребителей: Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в

Валдайском районе был подан иск в целях защиты прав неопределенного круга лиц в отношении МУП Демянского муниципального района

«Водоканал» об обязании прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей, связанные с оказанием жителям Демянского района услуг по водоснабжению ненадлежащего качества, путем организации обеспечения подачи воды, соответствующей санитарно- эпидемиологическим требованиям из артезианских скважин №18-70 на ул. Ленина в пос. Демянск Новгородской области, №24-61 на ул. Энтузиастов в пос. Демянск Новгородской области, №70-81 на ул. Речная в селе Лычково Демянского района Новгородской области, №2499 в д. Филиппова Гора Демянского района Новгородской области; из водозаборных уличных колонок: в д. Беляевщина на ул. 30 лет ВЛКСМ с. Лычково в д. Лаврово, в д. Филиппова Гора, в д. Пески Демянского района Новгородской области; обязать ответчика довести до сведения потребителей в установленный срок решение суда через средства массовой информации или иным способом. Решением Валдайского районного суда Новгородской области иск удовлетворен. Суд обязал МУП Демянского муниципального района

«Водоканал» обеспечить подачу питьевой воды, соответствующей санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Примеры исков в интересах конкретного потребителя.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в защиту прав конкретного потребителя был подан иск в суд в связи с неисполнением обязательств по договору подряда от 21 августа 2017 года на изготовление и установку кессона, демонтаж кессона ООО «Построим ВН». В соответствии с договором общая стоимость работ составляла 62 000,00. По условиям договора, работы должны были выполнить в течение двух рабочих недель. Потребитель внес аванс в размере 39 500,00. Однако исполнитель свои обязательства перед потребителем не выполнил, денежные средства не вернул. Решением Новгородского районного суда с исполнителя в пользу

потребителя взыскано: в счет возмещения расходов на оплату услуг по договору 39 500 рублей, неустойка в размере 20 000 рублей, компенсацию

морального вреда в размере 2 500 рублей, штраф в размере 15 500 рублей, всего взыскано 77500 рублей.

Управлением в интересах потребителя был подан иск в отношении индивидуального предпринимателя Михайловой Ю.Ю. (фирма «Много мебели») о расторжении договора купли-продажи мебели, при эксплуатации которой в течение гарантийного срока в диване проявился недостаток (провалился вниз сидячий блок) и возврате денежной суммы в размере 14990 руб. за товар с недостатком (требование потребителя не было удовлетворено в установленные законодательством сроки), выплате неустойки за неудовлетворение требования потребителя в установленный срок и компенсации морального вреда. До рассмотрения судебного дела продавец вернул потребителю денежную сумму, уплаченную за диван. Решением мирового судьи требования истца были удовлетворены, с ИП Михайловой Ю.Ю. взыскано в пользу потребителя: неустойка в сумме 10000 руб., компенсация морального вреда в сумме 1000 руб., штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований истца в размере 5500 руб.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в интересах потребителя был подан иск в отношении ООО «Евросеть-Ритейл». Потребитель, при обнаружении в товаре недостатка обратился в магазин- салон ООО «Евросеть-Ритейл» по месту покупки смартфона ZTE Axon 7 mini Gold для проведения ремонта. Товар был передан потребителем продавцу на проверку качества аппарата. По акту проверки качества произведена проверка качества, заявленный недостаток не обнаружен. Параметры товара соответствуют заявленным производителем. Произведен сброс настроек до заводских установок. Но после получения телефона недостаток в товаре проявился вновь и продолжал проявляться. Потребитель обратился по месту покупки с претензией в адрес продавца ООО «Евросеть- Ритейл» с требованием о возврате денежных средств в размере 20 383 рубля за товар имеющий недостатки, так как замена системной платы не устранила неполадки в работе телефона, телефон стал работать еще хуже, практически невозможно дозвониться, при завершении разговора, экран темный и невозможно завершить разговор, т.к. не видно значков на экране. В судебном заседании между истцом и ответчиком было заключено мировое соглашение по условиям которого продавец ООО «Евросеть -Ритейл» обязуется произвести выплату в размере: стоимость товара – 20383 рубля, неустойка – 1500 рублей, компенсация морального вреда – 1500 рублей.

# 6.Информирование и просвещение 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»;
* 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.

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2017 году»

# О проведенных мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей 2017 г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организовано  выступлений в СМИ | | | Работа в образовательных учреждениях | | | | | | Межведомственная  работа | | | Тематическое консультирование | | | | | | Иные мероприятия | | | |
| ТВ, выступлений | Радио,выступлений | Печать, статей | Общеобразов ательные учреждения | | Средние специаль ные учебные учрежден ия | | Высшие учебные учрежден ия | | Конференции (семинары, иное) | Совещания | Заседания совещательных органов (название органа) | Устные консультации специалистов управления | | Тематичес кие горячие линии | | Устные консультаци и специалисто в консультаци онных  центров/пунк тов | | Анкетирование\*\* | Буклеты/памятки | Конкурсы | Выставки, и тд |
| Кол-во выступлений | Кол-во участников | Кол-во выступлений | Кол-во участников | Кол-во выступлений | Кол-во участников | в Управлении Роспотребнадзора | Выездные | Кол-во тем (названия) | Кол-во  консультаций | На месте | Выездные |
| 21 | 3 | 116 | 953 | 34073 | 8 | 241 | 2 | 45 | 5 | 13 | 1 | 738 | 80 | 17 | 76 | 122 | 26 | 47 | 364 | 3 | 5 |

147

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2017 года под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху», посвященного защите прав потребителей в сфере дистанционной торговли, на территории области Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области (далее-Управление) был разработан план совместных действий по подготовке и проведению комплексных информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (утвержден приказом Управления от 13.02.2017 г. №36-Д).

Управлением и его территориальными отделами совместно с Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», органами власти, общеобразовательными учреждениями области, органами местного самоуправления, на территории Новгородской области с привлечением средств массовой информации проведены мероприятия в рамках Всемирного Дня защиты прав потребителей.

В соответствии с планом Управлением проведена следующая работа:

Информация о тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на сайтах в сети Интернет Управления, органов местного самоуправления, а также через средства массовой информации.

Информация о тематике праздника была доведена до широкой общественности путем размещения информации на стендах в Управлении и территориальных отделах, в Администрациях городов и районов области, в образовательных учреждениях, в библиотеках, учреждениях культуры и спорта.

В адрес глав муниципальных районов и городских округов, общественных объединений потребителей, департамента образования, науки и молодежной политики Новгородской области, МФЦ были направлены письма о проведении Всемирного дня защиты прав потребителейпод девизом

«Потребительские права в цифровую эпоху» с приложением пакета документов (пресс-релизы, 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).

Управлением и его территориальными отделами в СМИ организовано

140 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 21выступление, по радио – 3;на сайте Управления в сети Интернет, в интернет-изданиях, а также на сайте Правительства Новгородской области, размещено 116 информационно-просветительских материалов для потребителей товаров (работ, услуг), на сайтах Администраций муниципальных районов области размещены памятки и рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей, приобретающих товары дистанционным способом; о проведении 15 марта

«Дня открытых дверей» для потребителей; подготовлены и опубликованы материалы в региональных и местных газетах:

* «Волхов» (г. В.Новгород) – 2 материала по теме: Анонс о проведении

«горячей линии» в преддверии проведения Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта;

* «Волхов» (г. В.Новгород) по теме: «Хочу вернуть деньги за некачественный товар»;
* «Новгородские ведомости» по теме: «Формальдегид в подгузниках;
* «Приильменская правда» (Парфинский муниципальный район) по теме: «Потребительские права в цифровую эпоху»;
* «Солецкая газета» (Солецкий муниципальный район) по теме: «Имею право на отказ»;
* «Маяк» (Холмский муниципальный район) по теме: «Права потребителей при покупке товара в Интернет-магазинах);
* «Красная искра» (Боровичский муниципальный район) по теме:

«Проблемы потребителей при приобретении товаров дистанционным способом».

В рамках межведомственной работы проведено 19 мероприятий (5

семинаров, 13 совещаний, 1 заседание).

15 марта 2017 года, в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей была проведена Областная комиссия по защите прав потребителей, на которой были рассмотрены следующие вопросы: итоги надзора Управления в 2016 году за качеством непродовольственных товаров на потребительском рынке области; о рассмотрении обращений граждан, поступающих в органы госвласти, органы местного самоуправления, о новых требованиях к рассмотрению обращений, об информировании потребителей и предпринимательского корпуса по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей, законодательства о техническом регулировании в целях недопущения нарушений норм действующего законодательства, о совместных мероприятиях с органами местного самоуправления, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, проводимых в 2017 году; о новых требованиях к обращениям потребителей, как основанию для проведения внеплановой проверки в 2017 году; о Всемирном дне защиты прав потребителей».

По результатам рассмотрения и обсуждения данных вопросов были приняты следующие решения:

* продолжить работу во взаимодействии с органами госвласти области, органами местного самоуправления и общественными потребительскими организациями потребителей по информированию, просвещению обучению индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, разъяснять нормы законодательства и полномочия гражданам;
* размещать на сайтах муниципальных образований информацию по вопросам защиты прав потребителей, о полномочиях государственных органов и органов местного самоуправления;
* Управлению Роспотребнадзора по Новгородской области обобщать представленные отчеты органов местного самоуправления по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей и направлять обобщенные результаты в Областную комиссию по защите прав потребителей для выработки согласованных действий в целях изменения ситуации на потребительском рынке области по проблемным вопросам защиты прав потребителей;
* Центру консультирования и информирования потребителей ФБУЗ

«ЦГи Э в Новгородской области» продолжить совершенствование системы информирования и консультирования потребителей, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц по повышению правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей;

* по согласованию с органами местного самоуправления продолжить проведение выездных общественных приемных, «круглых столов», семинаров, лекций с представителями бизнеса, потребителями, учащимися.

В продолжении освещения итогов работы, проводимой Управлением и его территориальными органами в связи с празднованием Всемирного дня защиты прав потребителей, Руководителем Управления с представителями местных телевизионных каналов: Новгородское областное телевидение,

«Триада», ВГТРК «Славия» была проведена пресс-конференция, даны ответы на интересующие представителей СМИ вопросов.

Проведены:

* Семинар-совещание по теме «Вопросы совершенствования бизнес- климата и контрольной деятельности в Новгородской области», организованный Аппаратом Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новгородской области при непосредственном участии Правительства Новгородской области;
* Администрацией Новгородского муниципального района проведено совещание с руководителями организаций, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность на территории района с привлечением специалистов Управления Роспотребнадзора по Новгородской области;
* Администрацией Батецкого муниципального района совместно со специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и специалистами Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проведено 2 семинара среди граждан, руководителей организаций, предприятий, осуществляющих деятельность в сфере розничной торговли на территории района по темам: «Защита прав потребителей» в сфере торговли,

«внедрение принципов ХАССП в организации»;

* проведены «круглые столы» в Старорусском муниципальном районе с участием специалистов Управления и представителей общественных организаций, активных пользователей услуг Интернет-магазинов по теме:

«Правила торговли в интернет-магазинах» и Пестовском муниципальном

районе области совместно с Комитетом культуры и спорта Администрации района по теме: «Потребительские права в цифровую эпоху».

Совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных учреждениях проводились беседы, классные часы, лекции, тематические уроки по теме: «Потребительская безопасность в сети Интернет», «Мы-юные покупатели», «О правах потребителей, приобретающих товары дистанционным способом»,

«Потребительские права в цифровую эпоху», «Продавец и покупатель»,

«Покупай с умом», «Грамотный покупатель», «Дистанционная торговля»; потребительские уроки-презентации теме «Всемирный День защиты прав потребителей»; игры-викторины по теме «Защита прав»; в муниципальном Молодежном Центре «Импульс» в р.п. Любытино проведен видео лекторий по теме «Защита прав потребителей глазами молодого поколения»; в общеобразовательных организациях Новгородского муниципального района организована и проведена работа по изучению основ правовой грамотности, с использованием различных форм учебной и внеучебной деятельности

«Потребительские права в цифровую эпоху. Наиболее широко в рамках учебной деятельности за счет часов компонента общеобразовательного учреждения, школьниками старших классов Пролетарской средней школы данная тематика изучается в рамках программ элективных курсов «Право»,

«Практическое право», «Основы потребительских знаний», в рамках профильного курса для 10-11 классов Чечулинской средней школы - «Школа бдительных потребителей».

Другой формой просветительской работы является проведение акций.

Так, силами объединений «Юный правозащитник» из Пролетарской школы для учеников 5-8 классов проведены лекции и презентации «Азбука потребителей»; силами волонтеров районного клуба «Молодая гвардия» МАУ «Дом молодежи» проведена акция «Социальный информатор», посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей, проведено распространение листовок для жителей пос. Панковка Новгородского района. В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей в библиотеках города и области были организованы просветительские информационные часы с подборкой и подготовкой информационных

материалов, листовок и оформлением стендов.

Так сотрудниками центральной районной библиотеки МУК Демянского муниципального района межпоселенческая «Централизованная библиотечная система» для школьников района был проведен час информации «Потребительская безопасность в сети Интернет», подготовлены информационные материалы на тему «Потребитель! Знай свои права!» и листовки «Потребительская безопасность в сети Интернет». В детской районной библиотеке Холмского муниципального района оформлен информационный стенд «Азбука потребителя», на котором представлены информационные материалы по основным правам потребителей при продаже

потребительских товаров, а также рекомендации и разъяснения официальных органов по защите прав потребителей.

Ребята знакомились с историей Всемирного дня защиты прав потребителей, провели диалог на тему «Как избежать реальных проблем с виртуальными покупками».

Центром по информированию и консультированию ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» разработан учебный материал и презентация по теме «Права потребителей», с освещением вопросов по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, разработаны анкеты «Мои права потребителя». Центром проведено 14 учебных мероприятия в учебных заведениях, в т.ч. при проведении занятий проведено анкетирование 197 школьников, 36 студентов, размещены на сайте 3 информационных материала, 1 памятка по теме «Дистанционная торговля». В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей

Управлением было проведено 17 тематических «горячих линий».

Всего в образовательных учреждениях Новгородской области проведено 953 мероприятия, в которых приняли участие 34073 учащихся 1-

11 классов, 241 студент средне-специальных учебных заведений, 45 студентов высших учебных заведений.

Проведено 47мероприятий по анкетированию учащихся общеобразовательных учреждений, студентов институтов, работников сферы здравоохранения, образования, а также работников силовых структур, в которых приняли участие 2783 человека, в том числе 2296 – школьники, 487 взрослое население, в том числе 319студентов. Из 2783 опрошенных респондентов, из которых 2296 школьников, установлено, что среди взрослого населения 97,5 % осознают себя потребителями, при том, что данный показатель у школьников составил 98,5 %. Однако, знание о потребительских правах у взрослого население составило 73,3 %, а у школьников 67,9 %. Согласно опросу лишь 5,1 % всех респондентов считают, что качество товаров всегда соответствует их ожиданиям, при том, что 1 % взрослого населения на заданный вопрос ответило положительно, а среди школьников данный показатель составил 6 %. Также незначительные показатели имеют место при опросе респондентов по доверию рекламе, из которого установлено, что 12,5 % взрослого населения доверяют рекламе, а школьников 11,1 %. При сравнении знаний респондентов о возможности приобретения товаров через сеть «Интернет», установлено, что 99 % школьников осведомлены о такой возможности, а взрослое население только в 92 %, при том, что 67,4 % взрослого населения и 67,8 % школьников приходилось приобретать товары через «Интернет». Из всех опрошенных 16,8 % респондентов приходилось защищать свои права как потребителя. Таким образом, можно сделать вывод о том, что грамотность населения в сфере защиты прав потребителей как взрослого населения, так и школьников остается на невысоком уровне; в целом взрослое население и школьники не знают в полной мере о правах потребителей, не доверяют качеству

реализуемых товаров и не доверяют рекламе. При этом, следует отметить, что 99 % школьников считают необходимым вводить в школьную программу вопросы потребительского образования.

В рамках проведения информационно-просветительских мероприятий жители области получали консультации и ответы на свои вопросы в различных сферах потребительского рынка, помимо тематики Всемирного дня.

Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города и области было организовано и проведено 5 «Выездных общественных приёмных», которые были проведены в ТЦ «Лента», ТЦ

«Волна», ТД «Русь», 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. На данных мероприятиях присутствовали представители местных телевизионных каналов: «ТНТ», «Триада».

Также традиционно, в редакции Областной еженедельной газеты

«Волхов», проведена прямая телефонная «горячая линия», анонсы о проведении прямой телефонной линии, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, были опубликованы в двух номерах газет. В течение 2-х часов жители области получали ответы на интересующие вопросы в различных сферах потребительского рынка.

В рамках открытых дверей, в целях обеспечения права потребителей на просвещение, в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области обратилось 27 потребителей с различными вопросами, свидетельствующими о нарушении их прав, как потребителей продавцами и исполнителями услуг города и области.

Обращения потребителей касались продажи мобильных телефонов – 5, обуви ненадлежащего качества – 2, приобретения технически сложных товаров через сеть Интернет – 6, услуг ЖКХ – 6, финансовых услуг, предоставляемых кредитными организациями – 5, вопросы оказания платных образовательных услуг дошкольными образовательными организациями – 3 и др.

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 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.

О проведении акции «День открытых дверей» были проинформированы уполномоченный по защите прав потребителей Новгородской области и председатель НРО «Опора России».

Всего в рамках проведения «горячих линий» ответы и консультации получили более тысячи жителей области.

Так, в целях информирования и консультирования граждан, 15 марта 2017 года в Шимском муниципальном районе был организован консультационный день. В большом зале Администрации муниципального района проведены консультации по вопросам защиты прав потребителей для населения района специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и Центра информирования и консультирования граждан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области».

В связи с тем, что девизом Всемирного дня потребителей в 2017 году признан слоган «Потребительские права в цифровую эпоху» Администрацией района подготовлены и вручены всем участникам мероприятия памятки потребителю и информационные буклеты по дистанционной торговле.

Совместно с общественными организациями, Общественной приемной Управления, Центром по информированию и консультированию потребителей проведена совместная «горячая линия».

Итоги работы Управления в сфере защиты прав потребителей в 2017 году, в том числе в сфере продажи товаров дистанционным способом, судебной защите, итоги проведения Всемирного дня защиты прав потребителей на территории Новгородской области были подведены на пресс-конференции 15 марта 2017 года, с участием представителей СМИ (газеты и НТ, Триада, ВГТРК «Славия») и доведены до жителей области.



***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**](http://53.rospotrebnadzor.ru/)

**Все для потребителя**

61

[**http://zpp.rospotrebnadzor.ru**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/)

Всего Управлением в 2017 году в СМИ было организовано 285 выступлений, из них 239 публикаций, 42 выступления на телевидении. На сайте Управления в сети Интернет размещено 165 материалов, проведено 80

«горячих линий» в рамках которых консультации получили 3240 обратившихся.

# Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с МФЦ по информированию и

**консультированию населения области**

В 2017 году важнейшим событием, приуроченным к 25-летию с начала становления в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, явилось рассмотрение вопроса «О национальной системе защиты прав потребителей» на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации, который проходил в Великом Новгороде 18 апреля 2017 года.

По итогам заседания во исполнение поручений Президента Российской Федерации, Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. №1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Первоочередное внимание в стратегии уделено таким важным для здоровья людей сферам, как продукты питания, медицинские услуги, фармацевтические товары, энергоснабжение, коммунальные услуги, туристические услуги, электронная коммерция.

Поручения Президента Российской Федерации задают основные векторы развития профилактической информационно-разъяснительной работы. Прежде всего, это касается тиражирования опыта информирования и консультирования потребителей через развивающуюся систему многофункциональных центров.



Начиная с 2017 года должностными лицами Управления на постоянной основе осуществляется консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в помещениях МФЦ. Режим их работы определен, исходя из анализа максимальной посещаемости граждан многофункциональных центров.



В 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 Управления и Центра в судебной защите прав потребителей. По результатам консультирования ответы на наиболее актуальные вопросы размещаются на сайте Управления в сети Интернет.



При отсутствии специалистов Управления граждане могут самостоятельно ознакомиться с информационными материалами, размещенными на стойке и в папках по различным видам деятельности, которые находятся в свободном доступе.



**Все для потребителя**

[**http://zpp.rospotrebnadzor.ru**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/)

Установленный в помещении МФЦ ИНФОКИОСК, позволяет потребителям самостоятельно выходить на информационный ресурс по защите прав потребителей для ознакомления с размещенной на нем

информацией: это и памятки, образцы претензий, исковых заявлений, сведения обо всех обнаруженных Роспотребнадзором некачественных и небезопасных товарах, судебные решения федерального и регионального уровня.

В целях популяризации услуг, а также для улучшения качества предоставления услуг Управлением через Государственное областное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» информация (документы) направлены во все МФЦ области для формирования базы-инфотеки для самостоятельного консультирования граждан, информационные материалы постоянно пополняются.

**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)**



В отдаленных населенных пунктах области должностными лицами Управления в рамках Соглашения с МФЦ, совместно с Администрациями муниципальных районов области и участием Центра консультирования и информирования потребителей, организованы выездные консультационные дни по информированию и консультированию граждан, руководителей хозяйствующих субъектов, индивидуальных предпринимателей по вопросам применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В муниципальных районах области консультирование потребителей должностными лицами территориальных отделов осуществляется один раз в месяц в связи с шаговой доступностью ТО и МФЦ. Всего по области через МФЦ поступило 23 письменных обращения, из них 5 рассмотрено Управлением, 18 органами местного самоуправления.

Проанализировав ситуацию, Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в начале 2017 года обратилось в адрес Департамента государственного управления Новгородской области с инициативой о

взаимодействии по вопросу консультирования, приема и рассмотрения обращений потребителей через многофункциональные центры в постоянном режиме. В результате 2 февраля 2017 года Управлением с ГОАУ «МФЦ» заключено Соглашение о взаимодействии.

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.

Справочно: В настоящее время на территории области действуют 23 МФЦ, в том числе на территории Великого Новгорода – 3 (2 - для граждан, 1 - для участников сферы бизнеса). На сайтах районных МФЦ для удобства населения размещены прямые ссылки на официальный сайт Управления. Письменные обращения от потребителей через многофункциональные центры в Управление не поступали. На итоговой Коллегии Управления принято решение об усилении работы по информированности субъектов предпринимательской деятельности, используя телекоммуникационные средства, средства массовой информации и т.п., о возможности получения услуг через МФЦ.

Организация рабочего места для консультирования потребителей в помещениях многофункциональных центров позволила увеличить количество обращений граждан для получения разъяснений по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей. Если до заключения указанного Соглашения через МФЦ поступало в среднем одно обращение потребителя в месяц, то за период с февраля по декабрь 2017 года в адрес специалистов Роспотребнадзора в МФЦ в г. Великий Новгород обратилось

576 граждан за консультациями в различных сферах потребительского рынка. Наибольшее количество обращений (40%) касалось сферы торговли, по вопросам ЖКХ обращения составили - 20%, бытовые услуги - 9%, финансовые услуги - 8%, иные услуги - 23%.

По результатам консультирования ответы на наиболее актуальные вопросы размещаются на сайте Управления в сети Интернет.

У граждан спросом пользуются памятки, которые размещены в МФЦ и находятся в свободном доступе; раздаются потребителям в ходе консультирования, а также ознакомление с информацией по финансовым вопросам через инфокиоск.

Граждане могут получить консультации в сфере торговли продовольственными и промышленными товарами, в том числе по вопросам продажи товаров через Интернет-магазины, по образцам; общественного питания, бытового обслуживания населения, в сфере жилищно- коммунального хозяйства, предоставления финансовых (страховых, банковских) услуг, платных медицинских услуг, туристских услуг, услуг связи и иных услуг.

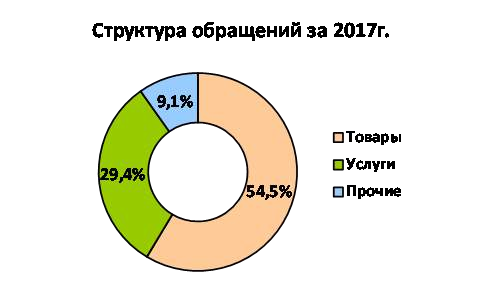
В МФЦ можно ознакомиться и получить памятки, образцы претензий, исковых заявлений. При необходимости специалисты Управления окажут помощь в составлении претензии в адрес изготовителя, исполнителя, продавца или обращения (заявления, жалобы) в адрес Управления; разъяснят порядок судебной защиты прав потребителей и участия Управления и Центра в судебной защите прав потребителей

Актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей размещена на [государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП)](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/) в сети Интернет, где представлены многочисленные памятки, обучающие видеоролики, образцы претензий и исковых заявлений, информация о судебной практике и другие.

# О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и

**эпидемиологии в Новгородской области»**

В течение 2017 года, обеспечивая защиту прав потребителей, специалистами Центра было проведено 4526 консультаций, в том числе 1315 на личном приеме. По сравнению с прошлым годом количество консультаций уменьшилось на 404 обращений. Снижение консультаций, предположительно, связано с тем, что в текущем году потребитель при нарушении его права должен обратиться непосредственно к продавцу(исполнителю) и только в случае не удовлетворения его требований, он обращается за помощью по восстановлению нарушенного права потребителя в государственные или иные органы. Посредством электронных средств обратилось 178 потребителей, к аналогичному периоду прошлого года количество электронных консультаций увеличилось почти в 2 раза (84 в 2016г.).

В структуре обращений 2017 года превалируют обращения граждан на нарушения прав потребителей при продаже товаров и составляют 61,5 % (54,5% в 2016 г.), количество обращений на нарушения прав потребителей при оказании

услуг(выполнении работ) составило29,4%(в 2016 г. было 35,4%), по прочим вопросам - 9,1%.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при продаже товаров превалируют:

мобильные телефоны – 24,1%; технически-сложные товары – 20,6%, мебель – 9,7%,обувь – 5,5%; продажа

дистанционным способом – 6%.

**9,7%**

**5,5%**

**6,0%**

**20,6%**

**24,1%**

По сравнению с 2016годом структура обращений изменилась незначительно.

**Телефоны**

**Технически сложные товары Обувь**

**мебель дистанц.способ**

Произошло увеличение обращений граждан по мебели на 19%, что было связано с закрытием мебельных магазинов в Великом Новгороде, продавцы которых не доставили оплаченный товар в установленный договором срок, а так же на выявление недостатков в период эксплуатации мебели.

В два раза возросли обращения граждан, связанные с приобретением товаров дистанционным способом (71 и 140). Основные нарушения, с которыми сталкиваются потребители при этом способе покупки товаров, это: нарушения сроков доставки товара; ненадлежащее качество товаров, или качество не соответствующее условию договора об ассортименте (цвет, модель и т.п.).

Снизилось на 65% количество консультаций по вопросам качества парфюмерно-косметических товаров и на 42% уменьшилось количество обращений по строительным материалам.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг (выполнении работ) по-прежнему преобладают бытовые услуги – 33% и финансовые – 22,3%, хотя по сравнению с аналогичным периодом 2016г., количество обращений по этим направлениям снизилось. По бытовым услугам снижение обусловлено отсутствием в текущем году жалоб на ПАО

«МРСК Северо-Запада» по не выполнению условий договоров подключения к электрическим сетям в 2015 и 2016 годах.

Увеличилось число обращений по услугам ЖКХ. Основные жалобы потребителей связаны с нарушениями при расчете стоимости коммунальных услуг; не исполнение управляющими компаниями требований потребителей по содержанию общего имущества многоквартирного дома.

В текущем периоде произошел рост количества обращений по долевому строительству – на 18%, в предыдущие годы шло снижение обращений. Основные жалобы граждан были на нарушение срока передачи квартир и на наличие недостатков выполненных строительных работ.

Так же, произошло увеличение обращений по услугам связи – на 30%. Рост обращений на услуги связи вызван тем, что при продаже сотовых телефонов и планшетов по акциям, включаются дополнительные услуги связи, но полной и достоверной информации об этом нет. Потребитель вынужден на этих условиях заключать договор.

В целях повышения правовой грамотности населения в 2017году было организовано 65 тематических «горячих линий», что на 19 линий больше, чем за 2016год. Тематические горячие линии были организованы и проведены по следующим разделам: финансовые и туристские услуги, услуги ЖКХ и связи, по качеству детских товаров и выбору новогодних подарков для детей, по правилам дистанционной продажи товаров и продажи товаров по образцам. Всем обратившимся на тематические линии были даны рекомендации и разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в некоторых случаях вырабатывалась линия по восстановлению нарушенного права.

В 2 раза больше горячих линий было проведено по тематикам, касающимся финансовых услуг, туристских услуг и услуг ЖКХ, а так же по вопросам продажи товаров дистанционным способом.

Всем обратившимся на тематические горячие линии были даны рекомендации и разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в некоторых случаях вырабатывалась линия по восстановлению нарушенного права.

С целью повышения уровня знаний населения и работников, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области, по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей центром проводятся мероприятия по информированию с помощью публикаций на сайте и в СМИ, распространение памяток, проведение уроков потребительских знаний и проведение учебных занятий с персоналом юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при прохождении санитарно-гигиенического обучения.

В текущем году была продолжена работа по информированию потребителей дистанционным способом с использованием системы онлайн в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области». По данной форме в отчетном году обратилось для консультирования 76 потребителей из районов области.

Так же, в текущем году были организованы совместно с администрациями муниципальных районов выездные консультационные дни в семи муниципальных районах: Крестецком, Шимском, Солецком, Демянском, Маревском, Любытинском и Парфинском. В каждом районе были организованы учебные мероприятия для

коллективовсотрудниковадминистраций, граждан, представителям малого и среднего бизнеса, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, в школах для старшеклассников, кроме того, проводилось индивидуальное консультирование по нарушенным правам потребителей.

Для просвещения по основам законодательства о защите прав потребителей работников предприятий, организаций, осуществляющих реализацию товаров, оказывающих услуги консультационным центром за 2017год было проведено 71 учебное занятие с персоналом юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, на которых прошли обучение 1863человека.

Для массового информирования населения центром были подготовлены и размещены на сайте ФБУЗ, в социальных сетях 65 информационных материалов, разработаны 35 памяток для потребителей (2016-16), количество выступлений на радио/телевидении составило 13(прошлый год 7).

Большая работа была проведена в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом

«Потребительские права в цифровую эпоху», посвященного защите прав потребителей в сфере дистанционной торговли. В течение марта были проведены следующие мероприятия по информированию населения:

* разработан учебный материал и Презентация по теме «Права потребителей», с освещением вопросов по тематике всемирного дня защиты прав потребителей;
* разработаны анкеты «Мои права потребителя» для анкетирования учащихся и взрослого населения;
* центром проведены 14 учебных мероприятий в учебных заведениях;
* проведено анкетирование 197 школьников, 36 студентов и 57 взрослого населения;



* проведены 3 тематических горячих линий по темам: «Права

потребителей при продаже товаров дистанционным способ», « Права потребителей продовольственных товаров», «Права потребителей технически-сложного товара»;

* подготовлены и размещены на сайте 3 информационных материала, 1 памятка по теме «Дистанционная торговля»;
* 16 марта совместно с администрацией городской библиотеки для учащихся гимназии «Эврика» был проведен занимательный урок для учеников 5 классов по теме «Я потребитель» с демонстрацией формы покупки товара в интернет-магазине.

* проведено анкетирование учащихся при проведении 9 занятий. Анализ анкетирования показал, что учащиеся знают о том, что есть Закон о защите прав потребителей, но о правах потребителей знают только 40,3% респондентов. При анкетировании детям предлагалось ответить на вопрос:

«Доводилось ли Вам или Вашим родителям защищать свои права потребителя?» и из 197 респондентов обращались к продавцу с определенными требованиями - 21.На вопрос «Знаете ли Вы о том, что

можно купить товар по интернету?» «ДА» ответили 100% респондентов, а покупки в интернет-магазинах совершали 25,9%. Из анализа ответов по другим вопросам следует, что только 8,3% респондентов считают, что качество товаров соответствует заявленным потребительским свойствам, а 37,9 % респондентов доверяют рекламе и 100% респондентов ответили положительно на вопрос: «Осознаете ли Вы себя потребителем?».

Защита прав потребителей, в соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей, осуществляется судом. Она обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей, чьи права были нарушены. Именно это обусловливает необходимость в оказании юридической помощи потребителям специалистами центра.

Для восстановления нарушенного права потребителей, в течение 2017 года, специалистами консультационного Центра подготовлено 675 претензий по вопросам защиты прав потребителей, большая часть претензий (65,7%) были подготовлены потребителям поудовлетворению их прав при продаже непродовольственных товаров, в основном, это касалось технически сложных товаров, мобильных телефонов, мебели, обуви, дверей. По восстановлению нарушенных прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ было составлено 230 претензий, что составляет 34,2%. По качеству пищевой продукции было составлено 4 претензии.

Однако, положительная динамика по добровольному удовлетворению претензий потребителей наблюдается не во всех сферах потребительских правоотношений. Большая часть претензий по вопросам продажи технически-сложных товаров, мебели, при оказании бытовых услуг и оказании услуг страхования при кредитовании остается без удовлетворения ипотребители вынуждены обращаться в судебные органы для восстановления своего нарушенного права.

За 2017год Центром было подготовлено 78 исковых заявлений. По ходатайству потребителей, участвующих в деле, специалист центра принял участие в 30 судебных процессах при рассмотрении 15 гражданских дел.

# 9.Региональная система защиты прав потребителей

* 1. **.О работе исполнительной власти субъекта Российской Федерации по разработке, утверждению и реализации региональных программ по защите прав потребителей.**

Специальная целевая программа по защите прав потребителей с 2014 года в регионе отсутствует.

Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС Управлением направлено в

Правительство Новгородской области предложение о необходимости разработки на территории области региональной программы по защите прав потребителей.

Из информации, представленной в адрес Управления Министерством промышленности и торговли Новгородской области следует, что в связи с реорганизацией 1 января 2018 года органов исполнительной власти Новгородской области, рассматривается вопрос о выделении из государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014-2020 годы» подпрограммы «Развитие торговли в Новгородской области» и подпрограммы «Развитие промышленности в Новгородской области и повышение ее конкурентноспособности» в отдельную государственную программу. В связи, с чем рассматривается возможность включения в состав данной государственной программы подпрограммы «Защита прав потребителей Новгородской области».

При этом Управление Роспотребнадзора по Новгородской области является соисполнителем мероприятий подпрограммы «Развитие торговли в Новгородской области на 2014-2020 годы» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014-2020 годы. Задача подпрограммы: реализация государственной политики в области торговой деятельности в целях создания условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары соответствующего качества по доступным ценам в пределах территориальной доступности, обеспечения прав потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, снижение доли товаров ненадлежащего качества на потребительском рынке области. В подпрограмму включены мероприятия затрагивающие вопросы защиты прав потребителей:

* + - организация и проведение выставок, ярмарок и иных мероприятий в целях стимулирования деловой активности хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, и обеспечения взаимодействия хозяйствующих субъектов,
    - проведение мониторинга цен на основные виды продовольственных товаров в целях определения экономической доступности товаров для населения области;
    - организация и проведение областного конкурса "Лучшее предприятие торговли" в целях стимулирования деловой активности хозяйствующих субъектов;
    - проведение обучающих семинаров, конференций, "круглых столов" с органами местного самоуправления и представителями сферы торговли в целях информационно-методического обеспечения по вопросам организации торговли и другие;
    - осуществление взаимодействия с органами исполнительной власти области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в области, органами местного самоуправления муниципальных образований области, направленного на исполнение требований законодательства, регулирующего торговую деятельность на территории области;
    - проведение мониторинга качества пищевых продуктов, реализуемых на территории области;
    - обеспечение открытости и доступности информационных материалов по вопросам осуществления торговой деятельности и защиты прав потребителей на сайте комитета потребительского рынка Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
    - организация телефонных «горячих линий» по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей и в сфере розничной продажи алкогольной продукции;
    - осуществление мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей.

Управление принимает участие (в пределах компетенции) в реализации подпрограмм «Развитие малого и среднего предпринимательства» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014-2020 годы»;

«Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе, на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» государственной программы Новгородской области

«Совершенствование системы государственного управления и государственная поддержка развития местного самоуправления в Новгородской области до 2020 года».

# Участие высших исполнительных органов государственной власти Новгородской области в мероприятиях по защите прав потребителей.

В соответствии с подпунктом «а» пункта 7 перечня поручений органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации рекомендовано в срок до 1 мая 2018 года образовать при высшем должностном лице

(руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации координационно-совещательный орган с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области защиты прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей.

О необходимости создания совещательного органа Управление обратилось в адрес Губернатора Новгородской области, с предложением включить в состав координационно-совещательного органа представителя Управления. По состоянию на декабрь 2017 года из информации, представленной Министерством промышленности и торговли Новгородской области, вопрос о создании координационно-совещательного органа прорабатывается.

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 ред. [Постановления Администрации Новгородской области от 28.04.2010 N 190](http://docs.cntd.ru/document/469202062), [постановлений Правительства Новгородской области от 08.10.2013 N 246](http://docs.cntd.ru/document/441755072), [от](http://docs.cntd.ru/document/428693938) [23.11.2015 N 457](http://docs.cntd.ru/document/428693938), [от 21.06.2017 N 218](http://docs.cntd.ru/document/450249990), [от 13.10.2017 N 351](http://docs.cntd.ru/document/450360726)).

Председателем Областной Комиссии является заместитель Губернатора Новгородской области, в состав Комиссии входят представители Управления, органы госвласти области, представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, представители общественных организаций. На заседания Комиссии приглашаются Главы городов и муниципальных районов области, общественные организации по защите прав потребителей. В 2017 году на заседаниях Комиссии, с участием органов местного самоуправления, представителей общественных организаций по защите прав потребителей, было рассмотрено 9 вопросов:

* + - «Об итогах федерального государственного надзора Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области за соблюдением требований технических регламентов Таможенного Союза при продаже непродовольственных товаров в 2016 году».
      * «О работе по рассмотрению обращений граждан Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и органами местного самоуправления в 2016 году. О новых требованиях к обращениям

потребителей, как основанию для проведения внеплановой проверки в 2017 году».

* + - * «О Всемирном дне прав потребителей 15 марта 2017 года под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху»».
      * Контрольно-надзорная деятельность комитета потребительского рынка Новгородской области».
      * «О деятельности Центра консультирования и информирования потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области»».
      * «Защита прав потребителей в сфере реализации на потребительском рынке Новгородской области продукции легкой промышленности и спиртосодержащей продукции».
      * «Структура реализуемых непродовольственных товаров, в том числе товаров, предназначенных для детей и подростков на рынке Новгородской области».
      * «О работе по рассмотрению обращений граждан Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и органами местного самоуправления за 9 месяцев 2017 года.
      * «О работе по защите прав потребителей Новгородской региональной общественной организации Общество защиты прав потребителей и предпринимателей «Юридическая служба Новгородской области».

Кроме этого Губернатором Новгородской области 19 декабря 2017 года утвержден паспорт приоритетного проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», цель которого формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам. В состав проектного комитета входят представители органов исполнительной власти субъекта, в том числе заместитель Губернатора области, руководитель департамента финансов Новгородской области, руководитель Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, заместитель управляющего отделением Новгород СЗГУ Банка России, директор института экономики и управления ФГБОУВО «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого», директор ОАУ «Дом молодежи».

# Реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей.

На территории Новгородской области самостоятельные подразделения (отделы), 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. Однако, в соответствии со статьей 44 Закона 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 случаях проводят специалисты экономического комитета (отдела экономики и торговли), либо профильными комитетами и отделами-отдел жилищного хозяйства, отдел коммунального хозяйства, финансово-экономического отдела и др. Всего рассматривают обращения и консультируют 29 специалистов муниципальных образований городов и районов области.

В 2017 году органами местного самоуправления было рассмотрено 6912, что в 3 раза меньше, чем в 2016 году, из них 3947-письменных, 2965- устных. Наибольшее количество обращений касалось сферы ЖКХ, удельный вес обращений составил 68% или 4698 обращений.В сфере торговли поступило 468 обращений, в том числе в сфере продажи продовольственными товарами 112 обращений, непродовольственными 356. По результатам рассмотрения обращений составлено 111 претензий, по всем обращениям даны разъяснения по законодательству о защите прав потребителей.

Управлением и его территориальными отделами совместно с Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», органами власти, общеобразовательными учреждениями области, органами местного самоуправления, на территории Новгородской области с привлечением средств массовой информации проведены мероприятия в рамках Всемирного Дня защиты прав потребителей.

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках межведомственной работы совместно с органами местного самоуправления проведено 36 мероприятий (5 семинаров, 13 совещаний, 1 заседание Областной комиссии по защите прав потребителей, 17 тематических «горячих линий»).

Совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных, средне специальных и высших учебных учреждениях проведена работа среди учащихся, преподавателей и родителей, направленная на информирование и просвещение потребителей. Всего в образовательных учреждениях Новгородской области проведено 953 мероприятия, в которых приняли участие 34073 учащихся 1-11 классов, 241 студент средне-специальных учебных заведений, 45 студентов высших учебных заведений. Проведено 47мероприятий по анкетированию учащихся общеобразовательных учреждений, студентов институтов, работников сферы здравоохранения, образования, а также работников силовых структур, в которых приняли участие 2783 человека, в том числе 2296 – школьники, 487 взрослое население, в том числе 319 –студентов.

В отдаленных населенных пунктах области должностными лицами Управления в рамках Соглашения с МФЦ, совместно с Администрациями муниципальных районов области и участием Центра консультирования и информирования потребителей, организованы в 7 муниципальных районах (Крестецком, Шимском, Солецком, Демянском, Маревском, Любытинском,

Парфинском) выездные консультационные дни по информированию и консультированию граждан, руководителей хозяйствующих субъектов, индивидуальных предпринимателей по вопросам применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. Участникам встречи были предложены памятки для потребителей по вопросам качества товаров и услуг, соблюдения правил продажи товаров и оказания услуг, а так же были оформлены стенды, на котором размещены образцы претензий и актуальная информация по правам потребителей. Проведены «круглые столы» в Старорусском муниципальном районе с участием специалистов Управления и представителей общественных организаций, активных пользователей услуг Интернет-магазинов по теме: «Правила торговли в интернет-магазинах», Пестовском муниципальном районе области совместно с Комитетом культуры и спорта Администрации района по теме: «Потребительские права в цифровую эпоху».

В течение года в адрес органов местного самоуправления направлялась информация (документы) для использования в работе:

* о работе по рассмотрению граждан на территории области;
* о новых требованиях к обращениям потребителей, как основанию для проведения внеплановых проверок в 2017 году в связи с изменениями, внесенными в ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного (муниципального контроля»);
* о проведении выездных общественных приемных, семинаров, лекций в муниципальных районах и городских округов Новгородской области;
* о направлении памяток и размещении информации на сайтах;
* об организации консультирования потребителей через МФЦ;
* о маркировке меховых изделий;
* о плане проведения тематических «горячих линий Управления на 2017 год для размещения на сайтах в сети Интернет;
* о нарушениях, выявляемых при реализации различных групп товаров.

Доведена информация о государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП). Кроме этого в адрес органов местного самоуправления Управлением были направлены памятки (разъяснения, информации, требования законодательства) в сфере реализации детских товаров, продукции легкой промышленности, стеклоомывающих жидкостей, школьных принадлежностей, детских новогодних подарков, новогодних костюмов, игрушек, пиротехнических изделий и др. групп товаров, всего более 300-х материалов. Органами местного самоуправления указанные материалы были доведены до сведения потребителей, в том числе через сайты в сети интернет, использовались в работе для информирования и консультирования граждан.

В адрес Управления органами местного самоуправления извещения о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего

качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя не направлялись.

# Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами).

На территории Новгородской области по состоянию на 1 января 2018 года осуществляют деятельность семь общественных объединений потребителей. Разработаны, утверждены и реализуются 4 Соглашения о сотрудничестве с общественными потребительскими организациями.

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. Управлением осуществляется обмен актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей; проведение совместных мероприятий, направленных на широкое информирование населения по основам потребительских знаний; в судах даются заключения по искам общественных организаций. Представители общественных объединений входят в состав Областной комиссии при Правительстве области, в состав Координационного Совета при Управлении. Следует отметить, что общественные организации по защите прав потребителей не проводят общественный контроль за соблюдением прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных ст.45 Закона РФ «О защите прав потребителей», а в основном занимаются консультационной работой, претензионной работой и судебной защитой прав потребителей. По инициативе Управления общественные организации привлекаются для проведения совместных информационно-просветительских мероприятий в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, а также в течение года для проведения тематических «горячих линий», пресс-конференции»,

«круглых столов» с участием представителей СМИ.

В 2017 году на заседаниях Областной комиссии по защите прав потребителей с участием общественных организаций было рассмотрено 9 вопросов.

Взаимодействие осуществляется и в рамках проведения заседаний Координационного Совета по вопросам, затрагивающим интересы малого и среднего предпринимательства (утвержден приказом Управления от 12.11.2009 г. №136-Д), в состав Совета входят представители Управления, уполномоченный по защите прав предпринимателей, НПРБ «Бюро безупречного бизнеса», председатель общественной организации НРО

«Опора России», РОР «Союз промышленников и предпринимателей», ООО

«Союз предпринимателей Новгородской области», всего в состав входят 11

человек. В 2017 году на 2-х заседаниях Координационного Совета были рассмотрены вопросы:

* Об изменениях законодательства в области контрольно-надзорной деятельности Управления (организация допроверочных мероприятий, порядок вынесения предостережений, замены штрафа на предупреждение).
* О проведении юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями производственного контроля за выполнением санитарно-эпидемиологических норм и правил, в том числе при производстве пищевых продуктов, на основе принципов ХАССП (анализа рисков и критических контрольных точек).
* Публичные обсуждения результатов правоприменительной практики Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.
* Актуальные вопросы защиты прав потребителей, в том числе в сфере торговли непродовольственными товарами, стратегия защиты прав потребителей до 2030 года.
* О реализации на территории области ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» и др.

# Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по организации взаимодействия с иными федеральными

**органами исполнительной власти.**

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», за 2017 год проведено 174 тематических «горячих линий». Из них с федеральными органами исполнительной власти проведено 12 тематических «горячих линий», с органами исполнительной власти субъекта-43. Так, с Центром по информированию и консультированию потребителей, областной общественной организацией содействия защите прав потребителей «Союз потребителей Новгородской области», совместно с Управлением Роскомнадзора по Новгородской области проведена «горячая линия» по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при

оказании услуг связи; Управлением совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области была проведена «горячая линия» по вопросам качества предоставления медицинских услуг на территории нашего региона, с Управлением государственного автодорожного надзора проведены «горячие линии» по услугам перевозки автомобильным транспортом и др. В 2017 году Управлением совместно с федеральными органами исполнительной власти рассматривались обращения граждан в пределах компетенции госорганов: Управление Роскомнадзора по Новгородской области, УФАС по Новгородской области, Управление Россельхознадзора по Новгородской области, Управление Росприроднадзора по Новгородской области, всего рассмотрено 90 обращений.

Совместные мероприятия с представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти проводятся в рамках работы Областной комиссии, Комиссии по незаконному обороту промышленной продукции и др. Федеральные органы исполнительной власти с инициативой обращения в судебные органы в адрес Управления не обращались, материалы о нарушениях законодательства о санитарно- эпидемиологическом благополучии и законодательства о защите прав потребителей в Управление не направлялись для обращения в судебные органы.

# 10. Заключение

Итоги 2017 года свидетельствуют о неснижаемом уровне защиты потребительских прав граждан, осуществляемом в досудебном, административном и судебном порядке обеспечиваемом, в том числе, за счет государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора.

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 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 законодательства о техническом регулировании, о требованиях нормативно- правовых актах; о порядке рассмотрения и удовлетворения требований потребителей.

Поэтому важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной 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 ни 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 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, возможность написания жалобы непосредственно в МФЦ для последующей переадресации, в том числе в электронном виде; личный прием граждан и консультирование 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 приходить 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, продолжает совершенствоваться и развиваться.

Оценивая результаты работы в сфере защиты прав потребителей в 2017 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.

С 01 января 2017 года реализуются Управлением иные подходы к организации внеплановых проверок по обращениям граждан, предусматривающие обращение граждан за защитой (восстановлением) нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и только в случае, если такое обращение не было рассмотрено , либо требования заявителя не были удовлетворены) в контролирующий орган. Также стала обязательной авторизация заявителя в единой системе идентификации и аутентификации при направлении обращения в электронном виде и принятие необходимых мер должностными лицами органа государственного контроля по установлению обратившегося лица, в случае наличия обоснованных сомнений в авторстве.

Уровень судебной защиты потребителей служит важнейшим индикатором состояния правопорядка в данной области общественных отношений. В 2017 году применялся весь спектр имеющихся полномочий, эффективность работы характеризуется достижением запланированных индикативных показателей: удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия в целях дачи заключения по делу составил в отчетном году- 96,4 при запланированном не менее 90%, удельный вес удовлетворенных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, от их общего числа, рассмотренных судами составил- 100% при запланированном не менее 95%.

Продолжена Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» 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.

Продолжена работа по совершенствованию функционирования 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 2017 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 г. (г. Великий Новгород), посвященном определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей*.*

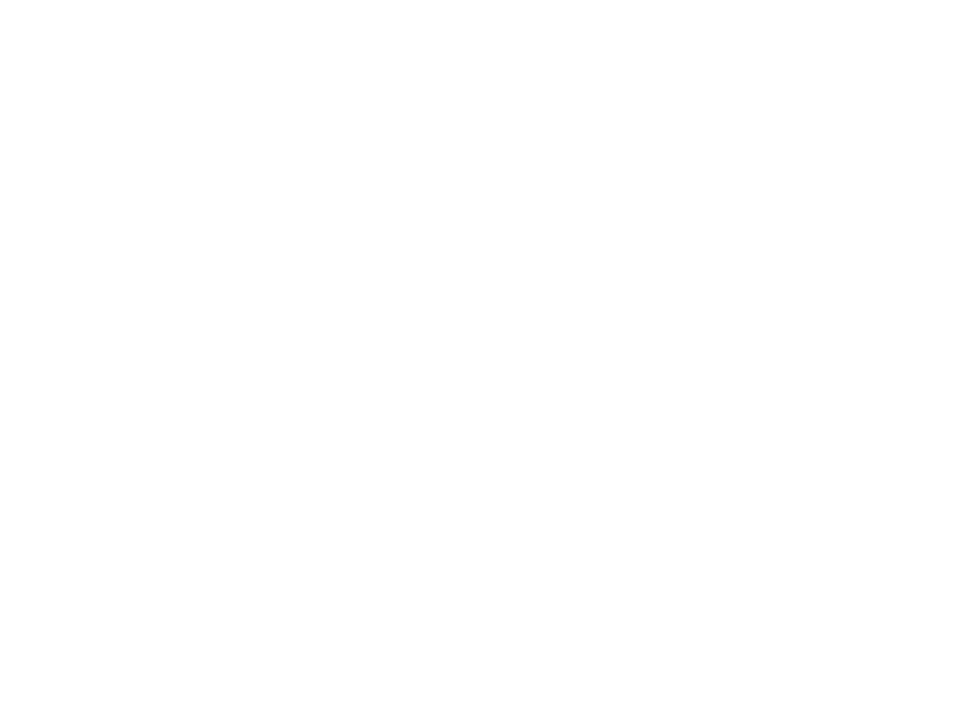
На региональном уровне национальной системы защиты прав потребителей Президентом Российской Федерации рекомендовано образовать при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации координационно-совещательный орган с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес- сообщества в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей. Кроме того, органам исполнительной власти всех субъектов Российской Федерации на основе выработанных по результатам анализа соответствующей практики методических рекомендаций по разработке и реализации региональных и муниципальных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав, рекомендовано обеспечить разработку таких программ.

Однако, в настоящее время остаются нерешенными вопросы разработки и утверждения региональной программы по защите прав потребителей.

Практика принятия и реализации региональных программ по защите прав потребителей, сложившаяся в настоящее время в Российской Федерации, в целом позволяет сделать вывод о необходимости дальнейшего применения и развития заложенного указанными программами принципа организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан на региональном уровне.

Разработка комплекса соответствующих мероприятий с точки зрения их первоочередности и значимости именно для конкретного региона позволяет обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество их исполнителей – участников системы защиты прав потребителей, которыми являются федеральные органы государственной власти, органы государственной власти 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 рамках региональной программы.

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 2018 году и последующие периоды поручений, данных Президентом Российской Федерации, позволит их решить.



* 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» с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон

«О стратегическом планировании в Российской Федерации»;

* 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 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 (в контексте пунктов 6 и 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС);
* 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.

# 10.1.Выводы

Основными задачами по реализации указанного направления будут являться:

* обеспечение в условиях не проведения в 2018 году соответствующих плановых проверок при реализации функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, более компетентного применения всего спектра полномочий, установленных статьями 40 и 46 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 года № 412, Кодексом РФ об административных правонарушениях и Гражданским процессуальным кодексом РФ , в целях эффективного осуществления защиты прав потребителей в административном, досудебном и судебном порядке;
* реализация Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р, в соответствии с планом мероприятий, проект которого разрабатывается в настоящее время;
* обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений

обязательных требований приоритетно в сферах услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, предоставления туристских услуг, предоставления финансовых услуг (акцентировано-услуг страхования),

розничной продажи товаров посредством сети Интернет;

* совершенствование практики проведения внеплановых проверок по обращениям потребителей в контексте соблюдения положений статьи

1. Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 03.07.2016 года № 277-ФЗ « О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в РФ»;

* 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;
* повышения уровня 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 ( в контексте пунктов 6 и 7 перечня поручений Президента РФ от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС);
* 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.

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.