

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

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ДОКЛАД
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ в 2018 ГОДУ»**

**ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД
2019**

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование разделов	Номер страницы
	Введение	3
Глава 1	Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	4-16
1.1	Деятельность по рассмотрению обращений и заявлений потребителей	16-20
Глава 2	Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	21
2.1	Продажа товаров	21-43
2.2	Услуги общественного питания	43-45
2.3	Финансовые услуги	45-51
2.4	Жилищно-коммунальные услуги	51-77
2.5	Услуги связи	77-79
2.6	Туристские услуги	79-84
2.7	Бытовое обслуживание	84-90
2.8	Медицинские услуги	90-97
Глава 3	Судебная защита прав потребителей	9-103
Глава 4	Осуществление защиты прав потребителей участниками региональной системы защиты прав потребителей	103
4.1	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Новгородской области	103-111
4.2	Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	111-122
4.3	О деятельности общественных объединений потребителей	122-125
4.4	Развитие системы информирования и консультирования потребителей	125-150
5	Выводы	151
6	Заключение	155

ВВЕДЕНИЕ

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

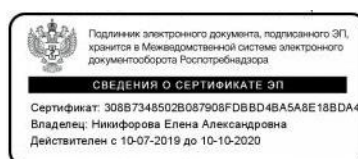
В ходе работы над докладом были использованы информационные материалы, представленные федеральными органами исполнительной власти Новгородской области, органами исполнительной власти Новгородской области, органами местного самоуправления, общественными организациями.

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

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

Доклад является официальным документом, содержащим объективную, систематизированную аналитическую информацию и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Новгородской области, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей.

*Руководитель Управления
Роспотребнадзора по Новгородской
области*



Е.А. Никифорова

Глава 1. Федеральный государственный надзор в сфере защиты прав потребителей

Общие результаты проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальных отделов (далее - Управление) по реализации государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей в 2018 году основывалась на приоритетах, определенных приказом Роспотребнадзора от 22.11.2017 года № 1090 и была направлена на повышение гарантированного уровня защиты прав потребителей через решение следующих основных задач:

Выполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по ее реализации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. №481-р;

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

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

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

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

Совершенствование взаимодействия с Центром по информированию и консультированию потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и

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

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

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

Практическим результатом реализации поставленных целей и задач явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей за 2018 год.

В 2018 году продолжилось уменьшение общего числа проведенных проверок, в том числе в сфере защиты прав потребителей по сравнению с предыдущими периодами, что соответствует общей тенденции по Роспотребнадзору.

В целом органами Роспотребнадзора в 2018 году проведено на 4,8% проверок меньше, чем в 2017 году. Количество проведенных проверок снизилось в основном за счет уменьшения на 5,3% количества проведенных внеплановых проверок: с 161 902 в 2017 году до 153 220 проверок в 2018 году.

таблица 1

Общие сведения о проведенных проверках в установленных сферах деятельности по годам за период 2015-2018 г.г.

	Общее количество проверок по всем видам государственного контроля (надзора)			Количество проверок, проведенных в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей		
	Всего	плановые	внеплановые	всего	плановые	внеплановые
2015	1701	796	905	768	441	327
2016	1454	484	970	498	190	308
2017	1734	492	1242	820	204	616
2018	1408	425	983	435	-	435
2018/2017	-23%	-16%	-26%	-89%	-	-42 %
РФ	-4,8 %	-	-5,3 %	- 40,3 %	-	-27 %

Снижение числа плановых проверок связано с изменением методических подходов к планированию контрольно-надзорной деятельности, а также действием моратория на плановые проверки в отношении субъектов малого предпринимательства на период 2016-2018 годы и не проведением плановых проверок по соблюдению законодательства по защите прав потребителей в 2018 году, в связи с отсутствием утвержденных критериев оценки потенциального риска для данной сферы надзора, используемых при планировании.

Территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2018 году проведено на 40,3% проверок меньше, чем в 2017 году. Количество внеплановых проверок в 2018 году снизилось на 27%, в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области количество внеплановых проверок по защите прав потребителей снизилось на 42% по сравнению с 2017 годом (2017 г.- 616).

В рамках федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 435 внеплановых проверок или 31,0% от общего количества проверок (2015г.-45,1%, 2016г.-34,3%, 2017г.- 47,3%) или 44% от общего количества внеплановых проверок (2015г.-36%,2016 г. -31,8%, 2017г.-50,0%).

Основанием для проведения внеплановых проверок в 2018 году в Управлении стали:

- контроль исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений – 8,0 % (в 2017 году – 2,4 %, в 2016 году – 3,0 %, в 2015 году – 1,5 %);
- приказы (распоряжения) руководителя Роспотребнадзора, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации – 61,0% (в 2017 году – 28,0 %, в 2016 году – 14,0 %, в 2015 году –3,1 %);
- обращения граждан - потребителей – 31,0 % (в 2017 году – 8,0 %, в 2016 году – 18,0 %, в 2015 году – 40,0 %).

В 2018 году наблюдается тенденция увеличения в 1,5 раза количества проверок (по РФ - в 2,3 раза), проведенных на основании приказов руководителя Роспотребнадзора:

от 11.09.2017г. №843 «О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной»;

от 03.10.2018г. №777 «О проведении внеплановых проверок в отношении участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации»,

от 30.01.2017г. №43 «О проведении внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», изданных в соответствии с поручениями Президента РФ, Правительства Российской Федерации.

Наибольшее число проведенных контрольно-надзорных мероприятий связано со сферой торговли (80,0% от общего числа проведенных проверок). На втором месте проверки в отношении субъектов, предоставляющих услуги общественного питания – 7,1%, далее субъектов, предоставляющих финансовые услуги и услуги ЖКХ (по 3,2%), услуги связи - (2,8%).

Структура контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2018 году по видам деятельности субъектов проверок

Сферы потребительского рынка	Проведено проверок в 2017 году			Проведено проверок в 2018 году		
	всего	плановые	внеплановые	всего	плановые	внеплановые
Всего проверок в сфере защиты прав потребителей	820	204	616	435	-	435
в т.ч, оптовая и розничная торговля	576	30	546	347	-	347
общественное питание	46	-	46	31	-	31
бытовое обслуживание	10	6	4	7	-	7
транспортные услуги	1	-	1	1	-	1
туристские услуги	1	-	1	3	-	3
услуги связи	4	3	1	12	-	12
финансовые услуги (банковские и страховые)	15	12	3	14	-	14
жилищно-коммунальные услуги	34	30	4	14	-	14
образовательные услуги	57	57	-	-	-	-
медицинские услуги	30	30	-	4	-	4
прочие услуги	46	36	10	2	-	2

Наряду с проверками в порядке статьи 28.7 КоАП РФ должностными лицами Управления возбуждались дела об административном правонарушении и проведено 96 административных расследований (2017г. - 148; 2016г. - 113; 2015г. - 136). Административные расследования проводятся в случаях, когда требуется проведение иных процессуальных действий, связанных со значительными временными затратами. 1 административное расследования было проведено по результатам проверок, 40 на основании информации, поступившей их других органов, 55 по обращениям граждан, права которых были нарушены (2017г. соответственно 5- 46-92; 2016г. - 7-7-99; 2015 г. - 16- 10- 110).

Основная доля административных расследований проведена в сферах торговли - 56 (58,0%), финансовых услуг - 14 (14,6%), общественного питания – 6 (6,3%), медицинских услуг - 5 (5,2 %), жилищно-коммунальных услуг - 4 (4,2 %).

В ходе 97,0% (2017г. - 86,0%, 2016г. - 91,0%, 2015г. - 95%) проверок и по результатам 99,0% (2017г.-90,0%, 2016г.-96,0%, 2015г.-95,0%)

административных расследований были выявлены нарушения обязательных требований.

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

Наиболее часто выявлялись нарушения при проверках хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги общественного питания, туристские, транспортные, финансовые услуги, услуги долевого строительства жилья, медицинские услуги - 100%. В сфере торговли - 97,0 %, бытовых услуг – 86,0%, в сфере оказания услуг связи - 83,0% (таблица 4).

таблица 3

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

Сфера деятельности	Удельный вес проверок, административных расследований, при которых выявлены нарушения (%)							
	2017 год				2018 год			
	всего	из них		админ. Расследования	всего	из них		админ. расследования
		плановых	внеплановых			плановых	внеплановых	
Торговля	83,0	97,0	82,0	86,0	97,0	-	97,0	100
Общественное питание	96,0	-	96,0	100	100,0	-	100,0	100
Бытовые услуги	90,0	80,0	100	100	86,0	-	86,0	100
Туристские услуги	100	-	100	-	100	-	100	100
Транспортные услуги	100	-	100	100	100	-	100	100
Услуги связи	33,0	33,0	0	100	83,0	-	83,0	100
Финансовые услуги	100	100	100	100	100	-	100	100
Услуги ЖКХ	97,0	100	75,0	100	93,0	-	93,0	75,0
Услуги долевого строительства жилья	80,0	100	75,0	-	100	-	100	100
Медицинские услуги	100	100	-	100	100	-	100	100
Прочие	100	100	100	100	-	-	-	100
ВСЕГО	86,0	95,0	83,0	90,0	97,0	-	97,0	99,0

Завершились составлением протоколов об административном правонарушении все проведенные административные расследования, кроме административных расследований, проведенных в сфере жилищно-коммунальных услуг, доля таких административных расследований составила 75,0%.

Общее количество выявленных нарушений по Управлению снизилось по сравнению с предыдущим периодом на 64,0% (в среднем по Российской Федерации на 51,0%), что связано с уменьшением общего числа проведенных проверок в данной сфере надзора (таблица 4).

В расчете на одно проведенное контрольно-надзорное мероприятие число нарушений составило 3,6 при 3,5 в 2017 году, что превышает средний российский показатель.

таблица 4

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

Годы	Выявлено нарушений			
	Управление		в среднем по Роспотребнадзору	
	всего	в расчете на 1 проверку	всего	в расчете на 1 проверку
2015	2167	3,0	303418	2,5
2016	1571	3,5	247708	2,6
2017	2455	3,5	229077	2,7
2018	1500	3,6	152091	3,04

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

таблица 5

Выявляемость нарушений в разрезе административных территорий в сравнении с 2017 годом

Административная территория	Общее количество проведенных проверок		Количество выявленных нарушений		Число нарушений в расчете на 1 проверку	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
г. Великий Новгород	289	215	1120	746	3,9	3,5
г. Боровичи	96	45	462	192	4,8	4,3
г. Валдай	84	31	262	118	3,1	3,8
г. Старая Русса	68	28	253	87	3,7	3,1
г. Чудово	108	78	248	317	2,3	4,0
г. Малая Вишера	61	23	110	40	1,8	1,7

Наибольшее количество нарушений допускаются субъектами в Боровичском районе выявлено 4,3 нарушений на 1 проверку, г. Чудово- 4,0, г.Валдай - 3,8. В общем количестве выявленных нарушений 86,0%

приходится на объекты торговли, что объясняется высоким удельный весом данного сектора на потребительском рынке, а также большим числом проверок в данной сфере (таблица 6); 5,0% нарушений приходится на организации общественного питания, 2,3% связаны с деятельностью организаций, оказывающих финансовые и жилищно-коммунальные услуги.

В расчете на 1 проверку стабильно высокий уровень нарушений отмечается в сфере торговли – 3,8, в предприятиях бытового обслуживания населения - 3,6, в сфере туристских услуг - 3,0, в сфере жилищно-коммунальных услуг - 2,6, на финансовом рынке - 2,7.

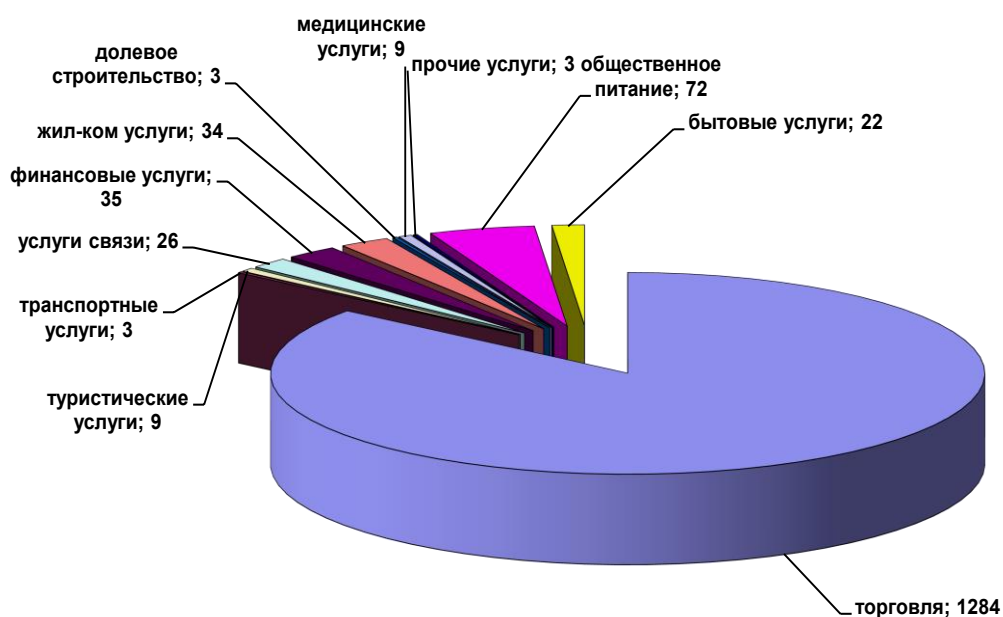


Рис. 1. Структура выявленных нарушений по видам деятельности

таблица 6

Данные о выявляемых нарушениях в различных сегментах потребительского рынка в 2015-2018 г.г.

Сегменты потребительского рынка	Общее количество выявленных нарушений				Количество нарушений в расчете на 1 проверку			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Торговля	1558	1048	1886	1284	2,2	4,1	3,9	3,8
ЖКУ	26	96	96	34	3,3	2,5	2,9	2,6
Финансовые услуги	25	32	32	35	3,1	2,7	2,1	2,7
Услуги связи	15	1	2	26	3,8	1,0	2,0	2,6
Туристские услуги	40	13	2	9	3,6	2,6	2,0	3,0
Медицинские услуги	77	130	93	9	2,8	3,6	3,1	2,3
Общественное питание	157	65	86	72	2,2	3,4	2,0	2,3
Транспортные	5	9	2	3	1,7	3,0	2,0	3

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2018 году»

услуги								
Образовательные услуги	112	117	123	-	2,2	2,0	2,4	-
Бытовые услуги	76	19	32	22	2,8	2,4	3,6	3,6
Долевое строительство	3	4	10	3	1,0	4,0	2,5	3
Всего	2167	1571	2455	1500	3,0	3,5	3,5	3,6

В общем числе выявленных нарушений потребительского законодательства 33,1% - это не соблюдение требований Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 66,9% - неисполнение требований иных нормативных актов (правил продажи отдельных видов товаров, правил оказания отдельных видов услуг, технических регламентов), таблица 7.

таблица 7

Структура выявляемых нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2014-2018 г.г.

Годы	Выявлено нарушений, всего		из них			
			нарушения Закона РФ №2300-1		нарушения иных нормативно-правовых актов	
	Управление	РФ	Управление	РФ	Управление	РФ
2015	2167	303418	1459 67,3 %	171978 56,7%	507 23,4%	131440 43,3%
2016	1571	247708	1085 69 %	136838 55,3%	338 21,5 %	110870 44,7%
2017	2455	229077	1590 64,8 %	121066 52,8%	586 23,9 %	108011 47,2%
2018	1500	152091	957 63,8 %	89582 58,9 %	307 20,5 %	62509 41,1 %

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

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

Статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»	Структура нарушений по нормам Закона РФ «О защите прав потребителей», %							
	2015 год		2016 год		2017 год		2018 год	
	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. область	РФ	Новгор. Область	РФ
статья 4	12,1	9,1	3,4	10,8	1,9	8,4	3,8	8,9
статьи 5 и 6	7,4	3,6	2,3	3,6	2,1	3,1	0,2	2,9
статья 7	8,8	5,2	2,8	5,6	8,1	6,0	8,0	6,9
статьи 8-10, 12	55,2	59,7	71,4	58,5	72,8	60,0	70,0	58,8
статья 11	0,7	3,4	0,6	2,7	0,9	2,1	0,1	2,5
статья 16	8,3	5,3	11,1	5,8	5,7	6,0	2,6	5,0
другие статьи	7,5	13,7	8,4	12,8	8,5	14,4	15,3	15,0

В 2018 году доля нарушений статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», выразившихся во включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителя, уменьшилась в 2,2 раза.

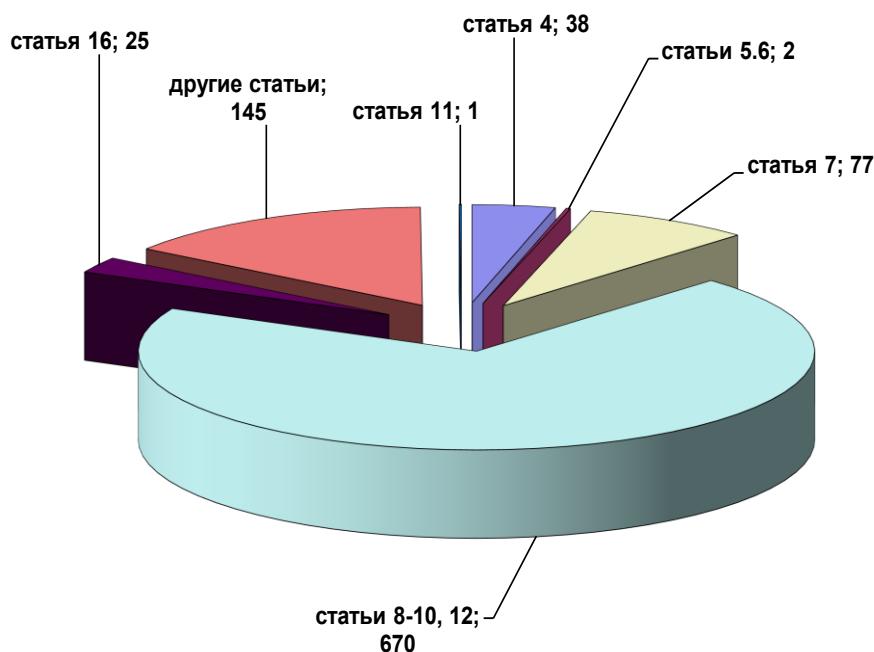


Рис. 2. Структура нарушений по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за 2018 год

Нарушения, связанные с качеством товаров (работ, услуг), составляют 3,8% (статья 4 Закона), с безопасностью товаров (работ, услуг) – 8,0% (статья 7 Закона), установлением гарантийных сроков, а также сроков службы, годности – 0,2% (статьи 5 и 6 Закона), по факту включения в договоры

условий, ущемляющих законные права потребителей – 2,6% (статья 16 Закона), иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 15,3 %.

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

По всем видам экономической деятельности самыми распространенными остаются нарушения ст.ст.8-10,12 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", связанные с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах. Реализация некачественных и опасных товаров преобладает в сфере торговли- 97,0%.

Условия, ущемляющие права потребителей, наиболее часто выявлялись в договорах, заключаемых на оказание финансовых, жилищно-коммунальных и бытовых услуг.

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

таблица 9

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

Виды деятельности	Статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»							Нарушение иных НПА
	ст.4	ст.ст. 5, 6	ст.7	ст.ст. 8-10, 12	ст.11	ст.16	другие	
торговля	25	1	75	574	1	3	124	250
общественное питание	11	-	2	37	-	-	15	2
бытовые услуги	-	-	-	9	-	4	3	6
туристские услуги	-	-	-	4	-	2	-	3
транспортные услуги	-	-	-	2	-	-	-	1
услуги связи	-	-	-	12	-	2	-	12
финансовые услуги	-	-	-	15	-	8	-	12
услуги ЖКХ	-	-	-	13	-	5	1	15
долевое строительство	-	1	-	-	-	-	1	1
медицинские услуги	-	-	-	4	-	1	-	4
услуги СТО	-	-	-	-	-	-	2	1
Итого:	36	2	77	670	1	25	146	307

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

Динамика объема контрольно-надзорных мероприятий в области технического регулирования

Годы	Количество проведенных проверок					
	Управление			в целом по Роспотребнадзору		
	всего	плановые	внеплановые	Всего	плановые	Внеплановые
2015	437	246	191	92727	45375	47352
2016	458	70	388	83053	31033	52020
2017	671	42	629	83666	19477	64189
2018	460	34	426	49932	3179	46753

В 2018 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 460 проверок в области технического регулирования, т.е. каждая третья проверка в общем объеме проведенных контрольно-надзорных мероприятий (2017г. соответственно 671 или 38,7%). В том числе проведено 34 плановые проверки или 7,4% (2017г.-6,3%) от их общего числа и 426 внеплановых проверок или 92,6% (2017г.-93,7%) от общего числа проведенных внеплановых проверок.

Объем проведенных контрольных мероприятий в области технического регулирования снизился на 31,0 % по сравнению с предыдущим периодом, в среднем по Российской Федерации показатель составил-7,4%.

В 2018 году действовали 22 технических регламента Таможенного союза, полномочия по контролю за соблюдением требований которых, возложены на органы Роспотребнадзора. Управлением в ходе проверок осуществлялся надзор за 20 техническими регламентами Таможенного союза (2017г.- 20). Не проводились проверки обязательных требований ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» и ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов».

Наибольший удельный вес проверок по контролю за соблюдением обязательных требований Технических регламентов Таможенного Союза выявлен при проведении проверок по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» 73%, ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» 53%, из товаров непродовольственной группы ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» - 34%, что обусловлено, в том числе поручениями Правительства Российской Федерации, направленными в адрес Роспотребнадзора.

Доля проверок с выявленными нарушениями увеличилась по сравнению с прошлым годом на 4% и составила 98,9 % (таблица № 11).

Результаты государственного контроля за соблюдением требований технических регламентов

Годы	Доля проверок с выявленными нарушениями, %					
	Управление			в среднем по Роспотребнадзору		
	всего	плановые	внеплановые	Всего	плановые	внеплановые
2015	62,7	50,0	34,8	37,9	35,2	40,5
2016	96,0	84,3	96,1	42,8	29,4	50,8
2017	95,2	92,8	95,4	39,6	нет данных	нет данных
2018	98,9	100,0	98,8	нет данных	нет данных	нет данных

Выявлялись нарушения обязательных требований 19 Технических регламентов Таможенного союза (95,0% от общего числа регламентов, выполнение обязательных требований которых контролировалось).

Практически все проведенные проверки за нарушения требований ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» закончились принятием мер административного реагирования (97,4% проверок с выявленными нарушениями), также часто не соблюдаются требования ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (92,8%), ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (83,3 %) и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (56,0 % проверок с выявленными нарушениями), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (26,2%).

Всего было выявлено 941 нарушение обязательных требований технических регламентов Таможенного союза (2017 г. – 1168), из которых 776 (82,5%) касались установленных обязательных требований к продукции, 165 (17,5%) - в отношении требований к процессам производства, транспортировки, хранения и реализации продукции.

Выявляемость нарушений требований к маркировке продукции увеличилась и составила 40,0% всех нарушений, связанных с требованиями к продукции (2017г. -29,0 %).

Основная доля нарушений (31,0%) касалась не соблюдения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», 23,6 % «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011), 11,9 % технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013).

Также были выявлены случаи несоблюдения требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» - выявлено по 6 нарушений.

Основные нарушения, которые были выявлены при проверках:

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

1.1. Деятельность по рассмотрению обращений потребителей

Всего в Управление поступило 2054 обращения (снижение на 1,2% по сравнению с 2017 годом), доля обращений, поступивших от граждан составляет - 95,5%. От социально-незащищенных слоев поступило 36 обращений.

Наименование	2016	2017	2018
ВСЕГО	1227	1672	1366
Управление	884	1236	982
Боровичи	94	84	92
Старая Русса	162	227	194
Валдай	40	43	37
Малая Вишера	47	82	61

По вопросам защиты прав потребителей Управлением было получено 1366 обращений, что составило 66,5% от общего количества обращений, поступивших в Управление, 33,5% (или 688 обращений) касались санитарно-эпидемиологического благополучия населения. По сравнению с 2017 годом количество обращений снизилось на 1,2% (2078).

Анализ обращений показывает, что в 2018 году, как и в 2017 году преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила 40,2% от общего количества поступивших жалоб, всего на нарушения в сфере услуг поступило 826 обращений. В сфере услуг актуальными являются вопросы нарушения прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (152 обращения), бытового обслуживания населения (96), услуг связи (87), финансовых услуг (73).

Если говорить о динамике обращений, то по сравнению с 2017 годом увеличилось в 7 раз (с 3 до 21) количество обращений на нарушения прав потребителей при оказании туристских услуг; в 1,5 раза в сфере предоставления ЖКУ, услуг связи; в 1,4 раза обращения в сфере долевого строительства жилья (10 обращений); в 1,2 раза в сфере предоставления медицинских услуг (30 обращений), транспортных услуг (26 обращений).



Почти в 3 раза снизилось количество обращений в сфере оказания услуг общественного питания (5 обращений), в тоже время в 1,8 раза по сравнению с 2017 годом выросло количество обращений, касающихся нарушения санитарных норм в сфере организации питания населения (с 23 до 42). Граждане жалуются на наличие посторонних запахов в квартирах от действующих предприятий, на шум от технологического оборудования (холодильное оборудование, кондиционеры) и музыкального сопровождения, на курение персонала под окнами их жилых помещений, на поведение посетителей, на наличие членистоногих насекомых, появление которых связано с деятельности организаций общественного питания. При проведении проверок по данным обращениям установлено, что размещение таких объектов происходит в помещениях изначально не предназначенных

для ведения указанных видов деятельности. Как правило, это переоборудованные квартиры первых этажей, подвальные помещения, где отсутствует автономная от жилого дома система вентиляции, система канализации не имеет разделения с общедомовой системой, загрузка пищевых продуктов осуществляется с дворовых территорий под окнами жилых домов, на территории домовладений осуществляется парковка автомобилей сотрудников и посетителей.

Из поступивших в адрес Управления обращений 7 жалоб были связаны с открытием в жилых домах кальянных клубов (2 в 2017г.). Запахи, дым от кальянов ухудшали условий проживания и отдыха людей в жилых домах, а также посетителями данных заведений нарушались тишина и спокойствие граждан в ночное время. Преобладающее количество жалоб поступило на деятельность кальянной, расположенной по адресу: г.Великий Новгород ул.Псковская д.25. ИП Байсултанова Л.А. в настоящее время по указанному адресу деятельность не осуществляет.

В 3,3 раза по сравнению с 2017 годом снизилось количество обращений, касающихся обслуживания автотранспортных средств (3), в 1,5 раза гостиничных услуг (2). Не поступали обращения в сфере предоставления культурно-развлекательных услуг, услуг автостоянок.

На нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли поступило 540 обращений, что составило 26,3% от общего количества поступивших в 2018 году обращений.

Анализ обращений показывает, что количество обращений в сфере розничной торговли по сравнению с 2017 годом снизилось в 1,2 раза. По вопросам нарушений прав потребителей при продаже продовольственных товаров количество обращений снизилось в 2,4 раза (поступило 88 обращений при 209 в 2017 году). В тоже время возросло в 5,6 раза количество обращений, связанных с качеством продовольственных товаров (118). Граждане обращают внимание на продажу товаров с истекшими сроками годности, на не соблюдение правил продажи товаров, выразившихся в отсутствие необходимой информации о продавце, изготовителе, товаре, в отсутствие книги отзывов и предложений в торговых точках или отказе в её выдачи по требованию покупателя.

Практически на одном уровне (27 в 2018 году, 29 в 2017 году) осталось количество обращений, касающихся нарушения Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака». Основаниями для жалоб явились отсутствие знака о запрете курения, для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено; реклама табачных изделий путем их демонстрации в торговых залах в открытом виде; реализация табачных изделий (сигарет) с нарушением требований технического регламента Таможенного союза в части маркировки, без акцизных марок Российской Федерации, без указания максимальной розничной цены; отсутствие товарно-сопроводительных документов на

реализуемую табачную продукцию сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии; продажа табачных изделий (сигарет) по цене превышающей максимальную розничную цену, указанную на каждой пачке; нарушение правил продажи отдельных видов товаров при оформлении ценников на табачные изделия или их отсутствие.

Кроме того, граждане обращали внимание на реализацию табачной и алкогольной продукции в непосредственной близости от образовательных организаций. Факты, указанные в обращениях граждан, как правило, подтверждались.

В 2018 году поступило 6 жалоб на реализацию алкогольной продукции. По результатам проведенных внеплановых проверок по обращениям граждан были выявлены нарушения при продаже алкогольной продукцией:

- наличие недостоверной товарно-сопроводительной документации;
- несоблюдение температурных режимов хранения;
- реализация продукции, не соответствующей требованиям нормативно-технической документации и технического регламента;
- несоблюдение сроков годности;
- нарушение особых требований к розничной торговле алкогольной продукцией, в том числе дистанционная продажа алкогольной продукции и через интернет магазины, не соблюдение установленных запретов и ограничений по времени продажи, продажа алкогольной продукции несовершеннолетним.

По вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли непродовольственными товарами поступило 452 обращения, что на 2% больше по сравнению с 2017 годом (443 обращения).

На первом месте стоят обращения, связанные с приобретением телефонных аппаратов, количество их выросло в 2018 году на 15% и составило 48 жалоб (в 2017г. - 41), на 40% выросло количество обращений на качество реализуемых планшетов (2018г.- 10), на 60% выросло количество жалоб на запасные части для автомобилей (2018г. - 5).

В 2018 году поступило 6 жалоб на действия ООО «Аква групп», связанных с установкой фильтров для очистки воды «Гейзер». Фильтры устанавливались людям пенсионного возраста, стоимость их была завышена в несколько раз, кроме того товар не имел надлежащей маркировки.

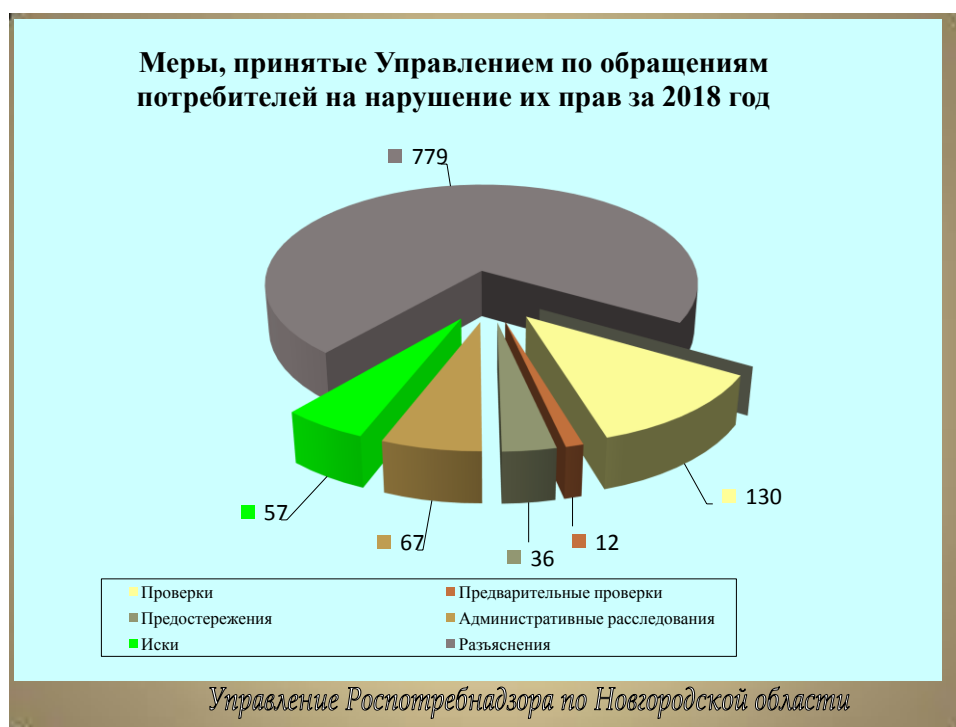
Уменьшилось в 3 раза количество обращений на качество строительных материалов (в 2018г.-2), в 1,6 раза на качество предлагаемой к продаже мебели (в 2017 г.-13, 2018 г.-8).

В 3,2 раза (с 18 до 58 обращений) отмечается рост числа обращений на нарушения прав потребителей при заключении договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения).

Если в 2017 году в Управление поступали обращения на продажу товаров через Интернет-магазины, которые в основном содержали претензии к продавцам, находящимся за пределами Новгородской области, в части получения товара, который не соответствует договору, а также об оплате

товара, который не был доставлен и др., то в 2018 году поступали обращения от граждан из других регионов на мошеннические действия организаций, зарегистрированных на территории области.

Пример: ООО «Альянс Сервис» – продажа запчастей для автомобилей через интернет, договоры ущемляли права потребителей, запчасти не поставлялись. На сайте место регистрации Пестово – отсутствуют фактически, место осуществления В.Новгород – отсутствуют фактически, в блокировке сайта отказано. Материалы дела переданы в УВД, Налоговую инспекцию. Налоговая подала иск в суд о ликвидации ЮЛ, находятся в стадии ликвидации).



По результатам рассмотрения обращений было дано 1025 разъяснений норм законодательства, в том числе в сфере защиты прав потребителей 779 разъяснений; 425 обращений направлено по подведомственности, в сфере защиты прав потребителей - 308; 221 обращение стало основанием для проведения внеплановых проверок, из них 130 по защите прав потребителей; 194 - для проведения административных расследований, 67-по защите прав потребителей; 34 обращения содержали сведения о причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей. По обращениям граждан выдано 104 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, в том числе 17 в области нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли, 19 - в сфере оказания услуг. По результатам рассмотрения обращений, принятия административных мер потребителям в добровольном порядке возмещено 2 млн. 258 тыс. 800 рублей, что в 2,2 раза больше по сравнению с 2017 годом.

С целью информирования и просвещения потребителей о правах, механизме их реализации, о выявляемых нарушениях, Управление Роспотребнадзора размещает информацию о результатах надзора, памятки, советы, проводит тематические «горячие линии», выездные общественные приемные. В 2018 году Управлением по телефонам «горячих» линий было дано 4610 консультаций, из них в рамках работы Общественной приемной было дано 2023 консультации в различных сферах деятельности. По вопросам защиты прав потребителей консультации получили 3112 потребителей.

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

2.1 Продажа товаров

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

Право потребителя на безопасность и качество товаров обеспечивается также:

- Федеральным законом от 02.02.2000г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
- Федеральными законами от 27.12.2002г. №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральным законом от 30.03.99г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- международными договорами и соглашениями, принятыми в рамках Таможенного союза, Евразийского экономического сообщества.

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

Министерством промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство) в 2018 году продолжена работа по обеспечению реализации мероприятий, направленных на защиту прав потребителей, в рамках реализации подпрограммы «Развитие торговли в Новгородской области» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014-2020 годы».

Оборот розничной торговли в 2018 году составил 115,3 миллиарда рублей или 100,1% к 2017 году. Темп роста оборота розничной торговли по сравнению с предыдущим годом не изменился.

В 2018 году оборот розничной торговли на 91,5% формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями.

Объем продажи пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2018 году составил 55,3 миллиарда рублей и увеличился к 2017 году на 0,6%, непродовольственных товаров – 60 миллиардов рублей, или на 0,5% меньше. Розничные торговые сети формировали в среднем по области 39,9% общего оборота розничной торговли (в 2017 году – 37,7%).

В структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в 2018 году сократился на 0,1 процентного пункта и составил 48% (в 2017 году – 47,9%), непродовольственных товаров – 52% (в 2017 году – 52,1%).

Незначительный темп роста оборота розничной торговли в 2018 году обусловлен снижением реальных располагаемых доходов населения, ростом потребительских цен, сохранением потребительской модели поведения домашних хозяйств от потребления к сбережению.

В 2018 году по сравнению с 2017 годом доля субъектов крупного предпринимательства в формировании оборота розничной торговли области увеличилась на 1,7 процентных пункта за счет сокращения доли микропредприятий и индивидуальных предпринимателей. Продажа товаров на розничных рынках и ярмарках составила 9,8 миллиардов рублей. Удельный вес продаж товаров на розничных рынках и ярмарках составил 8,5%, что ниже показателя 2017 года на 0,7%.

На сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» создан раздел «Защита прав потребителей». В данном разделе постоянно размещаются информационные материалы по вопросам торговой деятельности и защиты прав потребителей. Создана и обновляется Инфотека «В помощь потребителю». Инфотека состоит из нескольких разделов: правовое регулирование отношений по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров; образцы документов по вопросам защиты прав потребителей, особенности продажи товаров и претензионной работы по отдельным группам непродовольственных товаров, таких как сложно-бытовая техника, мебель, обувь, одежда, дистанционная продажа товаров. На данном ресурсе до сведения потребителя доведена в доступной форме информация о том, что нужно знать при выборе того или иного товара, на что следует обратить внимание, как защитить себя в конфликтах с производителем или продавцом.

На сайте министерства также размещается информация о выявленных фактах реализации непродовольственных товаров не соответствующих обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза, реализуемых с нарушением норм законодательства о защите прав потребителей на территории области.

В министерство поступают обращения граждан, которые в некоторой степени лежат в плоскости защиты прав потребителей. За 2019 год рассмотрено 67 обращений граждан, за 2018 год - 86 обращений.

Основные проблемы, содержащиеся в обращениях, следующие:

- ценообразование на продукты питания и товары первой необходимости;
- обеспечение продуктами жителей сельских населённых пунктов;
- закрытие магазинов в сельской местности и размещение предприятий торговли;
- жалобы на нарушение правил торговли;
- нарушения лицензионных требований при осуществлении розничной продажи алкогольной продукции;
- трудовые отношения в сфере торговли.

На основании обращений населения и правового анализа действующего законодательства министерство участвует в публичном обсуждении законопроектов, направленных на совершенствование государственного управления в области защиты прав потребителей и усилении правовых гарантий при нарушении прав потребителей.

В части оборота алкогольной продукции, кроме привычного способа подачи обращений гражданами реализован широкий функционал информирования населения о ситуации на алкогольном рынке.

В министерстве действует «горячая линия» для рассмотрения обращений граждан, «Единый социальный портал алкогольного рынка» через который обращения направляются для рассмотрения в компетентные органы, кроме того, каждый желающий может установить себе на свой телефон бесплатное мобильное приложение «Антиконтрафакт Алко» с помощью которого можно сканировать акцизные и федеральные марки, штрих коды на чеках и проверять соответствие полученной информации со сведениями на этикетке, а также сообщать в режиме онлайн о выявленном несоответствии напрямую в Федеральную службу.

В соответствии с полномочиями, министерство осуществляет лицензионный контроль за розничной продажей алкогольной продукции. В отношении лицензиатов министерством проводятся документарные и выездные проверки.

В 2018 году рассмотрено 492 заявления, проведено 156 выездных контрольных мероприятий. Кроме того регулярно проводится анализ сведений из деклараций об объеме оборота алкогольной продукции, а также сведений из ЕГАИС. В рамках указанных контрольных мероприятий возбуждено 16 дел об административном правонарушении.

Еще одной актуальной задачей в обеспечении защиты прав потребителей является снижение объемов незаконного оборота промышленной продукции. В регионе создана и успешно действует комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции. В течение 2018 года проведено 2 заседания комиссии. Рассмотрены следующие вопросы:

- о выявленных фактах, связанных с незаконным оборотом промышленной продукции в Новгородской области;
- о фактах обнаружения на территории Новгородской области запрещенной к ввозу в Российскую Федерацию «санкционной» продукции;
- о соблюдении требований Технических регламентов Таможенного союза при реализации пищевых товаров и товаров легкой промышленности в Новгородской области;
- о несанкционированной торговле на территории области.

Реализация некачественной продукции, несоответствующей установленным требованиям, наличие в товарообороте фальсифицированных (поддельных) товаров оставалось актуальной проблемой потребительского рынка Новгородской области в 2018 году.

В 2018 году Управлением проведено 127 проверок (2017г. - 242), из них 52,5 % - это проверки предприятий торговли продовольственными товарами, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции.

таблица 12

Сведения о пищевых продуктах, изъятых по результатам проверок

группы пищевых продуктов	число партий			объем (тонн)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
мясо и мясные продукты	73	154	203	0,3474	0,5058	7,8662
птица и птицеводческие продукты	27	29	40	1,103	0,19504	1,2703
молоко и молочные продукты	62	47	35	0,2037	1,1586	0,0751
масложировые продукты	6	6	11	0,0181	0,00955	0,012
рыба, рыбопродукты	49	54	24	0,9434	0,21548	0,279
кулинарные изделия	5	1	13	0,0318	0,001	0,0317
хлебобулочные и мукомольно-крупяные изделия	5	7	5	14	0,0143	0,028
кондитерские изделия	20	23	34	0,0649	0,0953	0,143
плодоовощная продукция	70	36	39	1,3937	0,4714	0,627
в том числе овощи	43	16	23	1,086	0,3916	0,242
бахчевые культуры	1	0	0	0,006	0	0
плоды и ягоды	25	20	11	0,3017	0,0798	0,383
жировые растительные продукты	5	0	7	0,017	0	0,0098
безалкогольные напитки	3	7	2	0,02	0,036	0,029
соки	2	1	0	0,01	0,002	0
алкогольные напитки и пиво	9	28	7	0,0604	18,734	9,88
продукты детского питания	0	0	1	0	0	0,0007
консервы	21	17	10	1,251	0,2731	0,0384
минеральные воды	7	1	0	0,689	1,0	0
биологически активные добавки к пище	1	0	31	0,0005	0	0,00155
Всего:	377	419	473	6,190	3,275	10,594

В целях недопущения поступлений на потребительский рынок некачественной и опасной пищевой продукции в ходе надзора в 2018 году было забраковано и снято с реализации 473 партии пищевой продукции объемом 10593,5 кг, в том числе импортируемых 15 партий объемом 348,8 кг.

Среди пищевых продуктов наиболее часто находились в обороте с нарушением обязательных требований мясо и мясные продукты (42,9%), птица и птицеводческие продукты (8,45%), плодоовощная продукция (8,2%), молоко и молочные продукты (7,4%), кондитерские изделия (7,2%), рыба, рыбопродукты (5,1%), алкогольные напитки (1,5%). Основаниями для изъятия пищевой продукции из оборота явились: ненадлежащее оформление товарно-сопроводительных документов, не обеспечивающее прослеживаемость пищевой продукции; отсутствие необходимой маркировки продукции, не позволяющее установить изготовителя, дату выработки, срок годности продукции; несоответствие продукции установленным обязательным требованиям; реализация пищевой продукции с истекшим сроком годности.

В 2018 году проводились внеплановые проверки на основании приказов руководителя Роспотребнадзора, в соответствии с поручениями Правительства Российской Федерации.

В рамках надзора за оборотом продукции из водных биоресурсов было проведено 99 проверок, нарушения выявлены на 59 объектах.

В ходе мероприятий проведено 271 лабораторное исследование проб продукции из водных биоресурсов. В среднем по Новгородской области не соответствовали нормативным требованиям 19,2% проб продукции из водных биоресурсов.

Изъято из оборота 18 партий продукции из водных биологических ресурсов в объёме 267 кг. За выявленные нарушения (несоблюдение сроков годности, условий хранения, нарушения маркировки, отсутствие документов) в отношении виновных лиц составлено 55 протоколов об административных правонарушениях, наложено 55 административных штрафов на сумму 381 тыс. рублей.

Во исполнение приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18.08.2017 №672 «О проведении проверок организаций торговли и общественного питания» в 2018 году проведено 438 мероприятий по контролю в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность, по вопросу выявления и пресечения фактов реализации мясной продукции без документов, подтверждающих ее происхождение, качество и безопасность.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлены нарушения требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции», выразившиеся в отсутствии ветеринарных документов на реализуемую не переработанную пищевую продукцию животного происхождения в

магазинах розничной торговли и общественного питания (ООО «Бавария», ООО «Успех», ИП Кыркалова Г.С. Управлением забракованы и изъяты с потребительского рынка незаконно находящиеся в обороте 203 партии в объеме 7866 кг. мяса и мясных продуктов (без надлежащей маркировки, с истекшими сроками годности, с явными признаками недоброкачества, не соответствующие обязательным требованиям стандартов). За выявленные нарушения наложено 28 штрафов на сумму 317,5 тыс. рублей.

Качество и безопасность пищевых продуктов, находящихся в обороте, проверялось с применением объективных методов контроля - лабораторных исследований (таблица 13).

таблица 13

Результаты лабораторных исследований проб пищевых продуктов

	Исследовано проб пищевых продуктов по показателям:								
	физико-химические			микробиологические			санитарно-химические		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
всего проб	1468	1449	1214	8524	8233	7326	1415	1290	1307
доля проб, не отвечающих требованиям, %	22,1	18,4	15,4	12,2	10,1	10,2	3,46	1,78	2,1
удельный вес проб, не отвечающих требованиям по РФ, %	5,08	нет данных	нет данных	4,29	4,03	нет данных	0,56	0,44	нет данных

В 2018 году лабораториями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было исследовано 1307 проб пищевых продуктов по санитарно-химическим показателям, 1214 образцов – по физико-химическим показателям, 7326 - по микробиологическим показателям, 1369 - по показателям паразитарной чистоты, 680 - на радионуклиды.

Доля несоответствующих по физико-химическим показателям проб составила 15,4%, в том числе признаки фальсификации были выявлены в 29 пробах молочной продукции (11,5% от общего числа испытанных образцов). Наибольшее количество образцов, несоответствующих установленным требованиям, приходится на рыбу и продукцию из водных биоресурсов – 18,8% (2017г. - 17,4%), молоко и молочную продукцию - 11,5% (2017г.- 20,75%), хлебобулочные изделия - 13,2% (2017г. - 9,2%), кондитерские изделия - 35,8%, продукты детского питания - 37,5%, консервы - 51,1%.

В структуре исследованных образцов пищевых продуктов, не соответствующих гигиеническим требованиям по микробиологическим показателям, первое место занимают рыба и рыбопродукты(23,5%) (2017г. - 28,8%), вода, расфасованная в емкости - 15,8%т (2017г. – нет данных), мясо и

мясопродукты(11,6%) (2017г. - 14,8%), птица и птицеводческие продукты (16,7%) (2017г. - 30,4%), молоко и молокопродукты(11,6%) (2017г. - 11,5%), кондитерские изделия (10,5%) (2017г. - 6,68%),консервы(10,0%) (2017г. - 3,93).

таблица 14

Результаты лабораторных исследований качества и безопасности пищевых продуктов в 2017-2018 г.г.

Пищевые продукты	Доля проб, несоответствующих требованиям по физико-химическим показателям, %		Доля проб, несоответствующих требованиям по микробиологическим показателям, %	
	2017	2018	2017	2018
Мясо и мясные продукты	12,9	18,5	14,8	11,6
Птица, яйца и продукты их переработки	12,0	19,2	30,4	16,7
Молоко и молочная продукция	35,47	18,6	11,5	11,6
Масложировая продукция	нет данных	нет данных	13,2	нет данных
Рыба, нерыбные объекты промысла	17,42	18,8	28,8	23,5
Кулинарные изделия цехов и предприятий общественного питания, реализующих свою продукцию через торговую сеть	35,0	нет данных	нет данных	нет данных
Продукция предприятий общественного питания	35,0	нет данных	7,5	нет данных
Консервы	7,89	51,1	3,93	10,0
Хлебобулочные изделия	9,2	13,2	5,76	4,6
Кондитерские изделия	33,1	35,8	6,68	10,5
Алкогольная продукция и пиво	6,15	3,6	47,8	4,0
Соки, нектары	33,3	нет данных	28,5	нет данных
Минеральная вода	0	8,3	8,99	11,4
Вода, расфасованная в емкости	1,8	0,8	нет данных	15,8

По паразитологическим показателям не соответствовали 6 образцов продукции (плодоовощная продукция), что составляет 0,46% от общего количества исследованных проб. В 2017 году показатель составлял - 2,22% (не соответствовали требованиям паразитарной чистоты 1 образец рыбы).

На протяжении всего 2018 года в регионе сохранялась стабильная ситуация с удовлетворением спроса населения на основные продовольственные и непродовольственные товары и достаточный уровень товарной насыщенности рынка.

Проинспектировано 925,57 тонн пищевой продукции (2017г. - 592,64 2016г. - нет данных), из них забраковано и снято с реализации – 10,59 тонн (2017г. - 3,27т., 2016г. - 4,57т).

В 2018 году поступило 88 (2017г.-209) обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли продовольственными товарами.

В 2018 году число обращений граждан по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, уменьшилось по сравнению с 2017 годом на 0,4%.

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

Наиболее распространенным нарушением законодательства о защите прав потребителей продолжает оставаться отсутствие полной и достоверной информации для потребителей о товарах (работах, услугах), изготовителях и продавцах, в том числе информации на русском языке на товарах иностранного производства, информации об обязательном подтверждении соответствия установленным требованиям продукции и услуг – 42,9% (2017г. - 59,5 %, 2016г. - 50,1%).

В 2018 году в ходе государственного контроля (надзора) в сфере розничной торговли Управлением было проведено 336 проверок по контролю за соблюдением требований законодательства в области технического регулирования, выявлено 423 нарушения (2017 год проведено 439 проверок, выявлено 350 нарушений). Наиболее частыми являются: нарушения условий хранения и реализации продукции; реализация продукции, не соответствующей обязательным требованиям; реализация продукции с истекшим сроком годности; нарушения требований к маркировке товара, отсутствие товарно-сопроводительных документов, обеспечивающих прослеживаемость продукции от производителя до поставщика и в дальнейшем до потребителя.

Розничная продажа табака и табачных изделий

В 2018 году Управлением было проведено 157 (2017г. - 207) проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу табачных изделий.

В 44 хозяйствующих субъектах - 28,0% случаях (2017г. - 109 (52,6%)) выявлены нарушения требований Федерального закона №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», в том числе:

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

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

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

Проинспектировано 4,2 тыс. пачек сигарет и папирос (2017г. - 0,705 тыс. пачек), в том числе 0,6 тыс. пачек импортной продукции. С нарушением требований реализовывалось 0,208 тыс. пачек, в том числе 0,1 тыс. импортной продукции. За выявленное нарушение индивидуальный предприниматель привлечен судом к административной ответственности по ст.15.12 ч.4 КоАП РФ, продукция (сигареты) в количестве 208 пачек конфискована на сумму 37720 рублей.

Так, при проведении административного расследования в отношении ИП Иванищенко И.Б. в г.Великий Новгород по сообщению потребителя, 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» выразившееся в розничной продаже табачных изделий с выкладкой и демонстрацией табачной продукции покупателю в торговом зале магазина в открытом виде, без требования и ознакомления покупателя с перечнем табачной продукции, продукция находилась в шкафу с открытыми полками, в результате чего покупателю предоставлялось визуальное ознакомление с товаром, что смогло стимулировать продажу табачных изделий или потребление табака, а также был установлен факт незаконного оборота табачной продукции: сигарет производства Республики Беларусь без сведений о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления табачных изделий, едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, без акцизных марок: табачных изделий неизвестного происхождения без информации для потребителей на русском языке о наименовании табачной продукции, наименовании вида табачного изделия, наименования изготовителя и его местонахождения, сведений о наличии фильтра, сведений о количестве штук, предупреждений о вреде потребления табачных изделий, едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, информации о системных ядах, канцерогенных и мутагенных веществах. На потребительских упаковках сигарет отсутствовала информация о максимально розничной цене, месяце, годе изготовления табачных изделий, сведений о местонахождении (адресе) изготовителя и юридического лица,

зарегистрированного на территории государства – члена, уполномоченного изготовителем на принятие претензий от потребителей.

При проведении проверок в отношении АО «Тандер» и ООО «Агроторг» при продаже табачных изделий выявлялись нарушения Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», выразившиеся в отсутствии знака о запрете курения, для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение запрещено; реализации табачной продукции на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг;

В ходе проверки в отношении ИП Яковлева А.Н было установлено нарушении требований ч.4 ст.19 Федерального Закона от 23.02.2013- ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» выразившееся в розничной продаже табачных изделий на потребительских упаковках сигарет отсутствовала информация о максимально розничной цене, месяце, годе изготовления табачных изделий, сведений о местонахождении (адресе) изготовителя и юридического лица, зарегистрированного на территории государства – члена, уполномоченного изготовителем на принятие претензий от потребителей.

Торговым предприятием ООО «ТД «Интерторг» допущена продажа табачных изделий по цене превышающей максимально розничную цену, завышении цен при продаже сигарет по цене выше максимальной розничной цены, кроме этого установлено нарушение в части предоставления недостоверной информации для потребителей в перечне продаваемой табачной продукции о цене реализуемых сигарет.

При проведении проверки совместно с органами МВД Новгородской области в отношении ИП Меркуловой С. было установлено нарушение требований ч.4ст.19 Федерального Закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», выразившееся в розничной продаже табачных изделий: на потребительских упаковках сигарет отсутствовала информация о максимально розничной цене, месяце, годе изготовления табачных изделий, сведений о местонахождении (адресе) изготовителя и юридического лица, зарегистрированного на территории государства – члена, уполномоченного изготовителем на принятие претензий от потребителей, а также был установлен факт незаконного оборота табачной продукции: сигарет производства Республики Беларусь без сведений о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления табачных изделий, едином знаке обращения продукции на рынке государств- членов Таможенного союза, без акцизных марок: табачных изделий неизвестного происхождения без информации для потребителей на русском языке о наименовании табачной продукции, наименовании вида табачного изделия, наименования

изготовителя и его местонахождения, сведений о наличии фильтра, сведений о количестве штук, предупреждений о вреде потребления табачных изделий, едином знаке обращения продукции на рынке государств- членов Таможенного союза, информации о системных ядах, канцерогенных и мутагенных веществах. На потребительских упаковках сигарет отсутствовала информация о максимально розничной цене, месяце, годе изготовления табачных изделий, сведений о местонахождении (адресе) изготовителя и юридического лица, зарегистрированного на территории государства – члена, уполномоченного изготовителем на принятие претензий от потребителей.

За выявленные нарушения в сфере оборота табачных изделий вынесено 48 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на сумму 489 тыс.руб. (2017г.- 744,5тыс. руб.), в том числе в 8 случаях привлечены юридические лица.

Розничная продажа алкогольной продукции

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в 2018 году было проведено 119 проверок (2017г.- 181) в отношении субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. На 47 объектах (39,5%) выявлены нарушения (2017г. - 85 или 47%).

Проинспектировано 548,72 дкл алкогольной продукции (вина виноградные и плодовые, водки и ликероводочные изделия, вина шампанские и игристые, коньяки, коньячные напитки, пиво).

Исследовано 122 образца алкогольной продукции, из них 5 проб (4,1%) не соответствовали требованиям стандартов по органолептическим и физико-химическим показателям (2017г.-153 не соответствовало 16 или 10,4%).

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

- продажа алкогольной продукции (пиво) с истекшим сроком годности;
- нарушение требований к оформлению сопроводительных документов (справки (раздел Б) к товарно-транспортной накладной);
- отсутствие контроля за температурно-влажностным режимом хранения, отсутствие приборов измерения ;
- нарушение температурного режима хранения алкогольной продукции, предусмотренного изготовителем и нормативными документами;
- реализация продукции не соответствующей требованиям нормативно-технической документации и технического регламента ТР ТС 021/2011«О безопасности пищевых продуктов»;

По материалам внеплановых мероприятий, проведенных сотрудниками УМВД РФ, за продажу алкогольной продукции несовершеннолетнему, в нарушение требований п.11 ст.16 Федерального закона №171-ФЗ от 22.11.1995г. "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об

ограничении потребления (распития) алкогольной продукции", Управлением вынесено 17 постановлений об административных правонарушениях по ст.14.16 ч.2.1, на сумму 90000 рублей.

Всего по результатам проверок алкогольной продукции в 2018 году было составлено 47 протоколов, в том числе 13 на юридических лиц, наложено административных штрафов на общую сумму 588,5 тыс. рублей.

Продажа недовольственных товаров Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

В 2018 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» за 2018 год было проведено два мероприятия по контролю, из них одно в плановом порядке по контролю по соблюдению обязательных требований технических регламентов и одно внеплановое мероприятие по контролю по обращению потребителя.

В ходе проведения проверок было осмотрено 247 единиц ламповой продукции на сумму 29,0 тыс. рублей и 8 единиц низковольтного оборудования на сумму 2,3 тыс. рублей, из них забраковано 42 единицы ламповой продукции на общую сумму 6,7 тыс. рублей и 7 единиц низковольтного оборудования на сумму 0,6 тыс. рублей. Низковольтное оборудование реализовывалось с нарушением требований законодательства в области технического регулирования, а именно: до сведения потребителей не доведена информация о фирменном наименовании изготовителя и его месте нахождения, дате изготовления в нарушение п.4 ст.5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования».

Лампы накаливания реализовывались без информации об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, что является нарушением статьи 10 Федерального закона от 23.11.2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и абз.7 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1.

**КОЛИЧЕСТВО ЛАМП и НИЗКОВОЛЬТНОГО ОБОРУДОВАНИЯ,
ПРОИНСПЕКТИРОВАННЫХ ЗА 2018 год**

Наименование	Проверено, шт.	Изъято из оборота, шт.	%
лампы накаливания	247	42	17,0
Низковольтное оборудование	8	7	88,0



За выявленные нарушения требований действующего законодательства составлено 4 протокола об административных правонарушениях: по ч.1 статьи 14.43 КоАП РФ -3 протокола, по ч.2 статьи 9.16 КоАП РФ-1 протокол; общая сумма наложенных штрафов составила 40,0 тыс. рублей, было выдано 6 предписаний об устранении выявленных нарушений, из которых выполнено 4 и 2 предписания находятся на контроле Управления.

Так, при проведении плановой проверки в отношении Акционерного общества «Тандер» были предложены к продаже и реализовывались потребителям с нарушением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, технического регулирования:

- лампы светодиодные Radium 10Вт А75, класс энергосбережения А, изготовитель ЛЕДВАНС ГмбХ Германия, импортер АО «ЛЕДВАНС» г.Смоленск, ул. Индустриальная, 9А, сделано в Китае, маркированы знаком обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза – ЕАС в количестве 9 штук по цене 83,90 рублей за штуку – отсутствует информация о дате производства;
- лампа компактная светодиодная энергосберегающая Эра Эконом 40 Вт, класс энергосбережения А, информация по изготовителю и его адресу заклеена стикером, импортер ООО «Ариста» г. Москва, ул. Усачева, д. 29, дата производства 18.06.2016 г., есть паспорт и инструкция по эксплуатации в количестве 11 штук по цене 93,90 рублей за штуку, т.о. до сведения потребителей не доведена информация о фирменном наименовании изготовителя и его месте нахождения;
- евротройник электрический 220 В «REXANT», в количестве 7 шт. стоимостью 79,90 руб. – на маркировке продукции представлена информация об изготовителе товара, вводящая в заблуждение потребителей, а именно: на

упаковке товара имеется маркировка, согласно которой изготовителем данной продукции является ЛинАнКо, ЛТД, адрес производства: Китай, при этом, упаковка товара содержит дополнительную маркировку, согласно которой производителем товара является ООО «Невапластик» г. Санкт – Петербург, ул. Крупской, д. 55. Эксплуатационные документы к данному низковольтному оборудованию, отсутствовали;

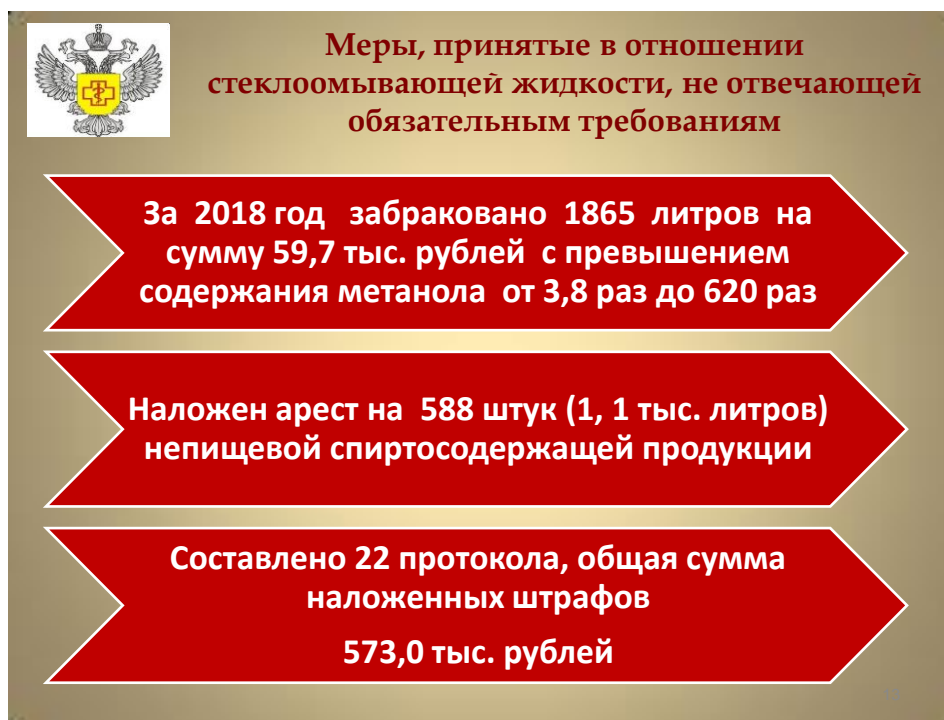
- лампы накаливания торговой марки Pila 60 Вт, 230 В изготовитель «Филипс Лайтинг Б.В.» Нидерланды, г. Эйндховен, страна производства Польша, импортер ООО «Филипс Световые Решения Евразия» г. Москва, ул. Сергея Макеева, д. 13, дата производства 03.2018 г., срок службы 1000 часов в количестве 18 штук по цене 16,90 рублей за штуку и лампы накаливания торговой марки Philips 60 Вт, 230 В Reflektor изготовитель «Филипс Лайтинг Б.В.» Нидерланды, г. Эйндховен, страна производства Польша, импортер ООО «Филипс Световые Решения Евразия» г. Москва, ул. Сергея Макеева, д. 13, дата производства 06.2017 г., срок службы 1 год или 1000 часов в количестве 4 штук по цене 79,90 рублей за штуку без информации об энергетической эффективности товаров.

За выявленные нарушения требований действующего законодательства в сфере технического регулирования в отношении должностных лиц АО «Тандер» составлено 4 протокола об административном правонарушении: по ч.1 статьи 14.43 КоАП РФ -3 протокола, по ч. 2 статьи 9.16 КоАП РФ-1 протокол, общая сумма наложенных штрафов составила 40,0 тыс. рублей, юридическому лицу выдано 6 предписаний, все предписания исполнены в установленные сроки.

Итоги надзора за реализацией стеклоомывающей жидкости

Специалистами Управления по Новгородской области за истекший период 2018 года было проведено 13 мероприятий по контролю, из них 1 плановое мероприятие по контролю и 12 внеплановых мероприятий по контролю в отношении организаций, осуществляющих продажу стеклоомывающей жидкости на территории г.Великого Новгорода и Новгородской области, совместно с представителями органов УМВД Новгородской области проведено 12 мероприятий по контролю, нарушения выявлены при 6 проверках.

В ходе проведения проверок в организациях было осмотрено 2375 литров стеклоомывающей жидкости на сумму 75,9 тыс. рублей, из них забраковано 1865 литров на сумму 59,7 тыс.рублей, не соответствующих Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 г. № 299 по превышению содержания метанола. Наложено арест на 1125 литров стеклоомывающих жидкостей.



В ходе проведения проверок стеклоомывающие жидкости отбирались для проведения лабораторных исследований, в результате проведения которых, в семи пробах установлено превышение содержания метанола (допустимый уровень 0,05%):

- 1) Низкотемпературная стеклоомывающая жидкость «Snow Clean» дата изготовления 3 квартал 2017 года, срок годности 5 лет, изготовитель: ООО «Элит Эстейт Компани», Россия Москва, ул.Иловайская, д.9 стр.7, по контролю из сырья СНЕМИСА Германия, масса образца 5 литров, по цене 100 рублей, содержание метанола – 28%, превышение допустимого уровня в 560 раз;
- 2) Зимний омыватель -30 AquateX, изготовитель ООО «АКРОС», Московская область, г. Солнечногорск, ул. Красная, дом 58, пом. 22, адрес производства: г. Владимир, Ленинский р-н, ул. Производственная, дом 7, дата изготовления 18.09.2017/5, срок годности 3 года, содержание метанола – 26% превышение в 520 раз (при двух проверках);
- 3) Стеклоомывающая жидкость «Clean Way-30 С» изготовитель: ООО «ИВИОН» г. Москва пер.Рыбников,д.13/3 пом. IX, адрес производства: Владимирская область, г.Гусь-Хрустальный, Гражданский переулок, д.17, дата изготовления: 18.10.2017 срок годности 3 года, масса образца 5 литров, по цене 200 рублей, содержание метанола – 16% превышение в 320 раз;
- 4) Зимний омыватель -30 Саяны, изготовитель ООО «Элит Эстейт Компани», г.Москва, ул. Иловайская, дом 9, стр. 7, дата изготовления: 3 квартал 2017 г., срок годности 3 года., количество – 2 штуки, стоимостью 120 рублей, допустимый уровень 0,05%, содержание метанола – 31%-превышение в 620 раз;

5) Жидкость стеклоомывающая низкотемпературная маркировка «Марка А» «REALLY E{ТРЕМЕ-30» дата изготовления- 05.11.2017 г., срок годности 3 года, номер партии 0043, Изготовитель: ООО «Управляющая компания «ЛОГО ДУЭТ» Россия, Чувашская Республика-Чувашия, проспект И.Я.Яковлева, д.3 помещение 28, масса образца 5 литров, по цене 149 рублей содержание метанола –26,0%, превышение в 520 раз.

По результатам выявленных нарушений составлено 22 протокола об административных правонарушениях в отношении виновных должностных лиц и юридических лиц по ч.2 статьи 14.43 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 573,0 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, направлена информация в Управления Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителей, поставщиков, выдачи свидетельств о государственной регистрации для принятия мер в пределах полномочий государственного органа. Материалы по шести проверкам были направлены в Следственное Управление Следственного комитета РФ по Новгородской области для рассмотрения вопросов о возбуждении уголовных дел в отношении продавцов реализующих спиртосодержащую продукцию с превышением метанола, которая создает угрозу причинения вреда жизни и здоровью человека, в возбуждении уголовных дел отказано по причине отсутствия в деянии состава преступления.

Пример: Так, при проведении административного расследования совместно с органами УМВД г.В.Новгорода в отношении ООО «Торговый дом Псков Авто», расположенное по адресу: г.В.Новгород ул.Б.С.Петербургская, д.28 (адрес регистрации: г.Псков, ул. Новаторов, д.5) были установлены факты реализации стеклоомывающей жидкости «Clean Way-30 С» изготовитель: ООО «ИВИОН» г. Москва пер.Рыбников, д.13/3 пом. IX, адрес производства: Владимирская область, г.Гусь-Хрустальный, Гражданский переулок, д.17, дата изготовления: 18.10.2017 срок годности 3 года, масса образца 5 литров, в количестве 2 штук на сумму 200 рублей. В ходе мероприятия по контролю были отобраны пробы стеклоомывающей жидкости «Clean Way-30 С» 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 образец стеклоомывающей жидкости «Clean Way-30 С» не соответствовал требованиям по содержанию метанола – 28,0 %, превышение в 320 раз. Составлены протоколы об административных правонарушениях по ст.14.43 ч.2 и по ст.14.15 КоАП РФ на ДЛ за отсутствие на вывеске сведений о наименовании организации; не было ценников, на

момент проверки отсутствовали товарно-сопроводительные документы. Общая сумма наложенных штрафов составила 21,0 тыс. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области по результатам мероприятия по контролю было направлено письмо в адрес Управления Роспотребнадзора по городу Москве по месту нахождения изготовителя, согласно полученного ответа следует, что в результате, проведенных мониторинговых проверок в феврале 2018 года в отношении ООО «ИВИОН» было установлено, что ООО «ИВИОН» по указанному адресу деятельность не осуществляет. Свидетельство о госрегистрации на продукцию «Слеп Woу» производителя ООО «ИВИОН» не выдавалось. Дополнительно информация в отношении ООО «ИВИОН» направлена в УВД по ЦАО ГУ МВД России по г. Москве, Межрайонную инспекцию ФНС № 46 по г. Москве, Управу Красносельского района по г. Москве.

Итоги надзора за продукцией легкой промышленности

На протяжении 1 квартала 2018 года Управлением выполнялось поручение Президента Российской Федерации от 08.09.2017 №Пр-1776 по вопросу выявления и пресечения незаконного ввоза, производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной.

Всего было проведено 157 проверок в отношении 7 юридических лиц и 150 индивидуальных предпринимателей.

Также с органами прокуратуры было проведено 8 совместных мероприятий по контролю, в ходе которых на 6 объектах была выявлена реализация продукции (обувь, одежда) с указанием на них, зарегистрированных товарных знаков Nike, Adidas, Reebok, без документов подтверждающих право использования товарными знаками, на 2 объектах выявлен реализация продукции при отсутствии необходимой маркировки на товаре.

Основные нарушения, выявляемые при проверках: отсутствие информации на товаре о наименовании и местонахождении изготовителя, импортере, дате изготовления, единого знака обращения на рынке-членов государств Таможенного союза; реализация товара без товарно-сопроводительной документации содержащей по каждому наименованию сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификате соответствия, декларации о несоответствии); незаконное воспроизведение чужого товарного знака «Adidas», «Nike», «Reebok» (спортивная обувь); нарушение правил маркирования контрольными идентификационными знаками (далее - КИЗ) меховых изделий, а также отсутствием указанного знака.

В ходе проведения мероприятий по контролю было забраковано 2183 товаров легкой промышленности на сумму 4 378 780 рублей, из них изделий

меховых в количестве 8 шт. на сумму 838150, обуви для детей до 3 лет в количестве 8 пар на сумму 6200 рублей, другой продукции легкой промышленности 2167 единиц на сумму 3 534 430 рублей.

По результатам выявленных нарушений требований действующего законодательства Управлением было составлено 258 протоколов об административных правонарушениях, наложено штрафов на общую сумму в размере 1 млн. рублей, вынесено 3 предупреждения, направлено 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В судебные органы направлено 38 материалов по ст.15.12 ч.2 КоАП РФ, по которым приняты решения: по 35 рассмотренным протоколам виновные лица привлечены к административной ответственности, сумма наложенных штрафов составила 200,0 тыс. рублей, конфисковано товаров в количестве 298 единиц, сумма конфискованных товаров составила 595,5 тыс. рублей; по 3 протоколам индивидуальным предпринимателям вынесено административное наказание в виде предупреждения.

Не были исполнены 22 предписания об устранении выявленных нарушений, в связи с чем в отношении индивидуальных предпринимателей составлены протоколы об административном правонарушении по ст.19.5 ч.1 КоАП РФ, виновные лица привлечены к административной ответственности, общая сумма наложенных штрафов составила 31,0 тыс. рублей.

В ходе 16 проверок было исследовано 33 пробы продукции на соответствие обязательных требований технических регламентов по показателям безопасности и качества продукции.

Не соответствовали нормативным требованиям 6 проб из них 1 проба по показателю индекс токсичности (колготки детские), 5 проб - не соответствовали нормативным требованиям по показателю маркировка.

Все виновные хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности, общая сумма наложенных штрафов составила почти 2800,0 тыс. рублей.

Наибольшее количество мероприятий по контролю в отношении продавцов товаров легкой промышленности проведено в г.В.Новгороде, г.Боровичи, г.Чудово. Наибольшее показатели количество нарушений выявлено в г.В.Новгороде (2,4 нарушения на одну проверку) в г. Валдай (2,1 нарушения на одну проверку) и в г. Боровичи-1,9 нарушений.

Итоги надзора Управления и территориальных отделов за оборотом товаров легкой промышленности за 2018 г.							
Наименование ТО	Всегоmero приятый по контролю	Кол-во забраков анного товара (шт.)	Кол-во арестован ного товара (шт.)	Составы КоАП РФ	Кол-во протоколо в	Кол-во протоколо в переданны х в суд на рассмотре ние	Общая сумма штрафа тыс. руб.
Валдай	17	386	12	14.15; 15.12. ч.2 ; 14.8 ч.1; 14.43 ч.1; 19.5 ч.1; 14.7 ч.1; 14.10 ч.2; 19.5 ч.1	36	20	204,5
Боровичи	31	242	118	15.12 ч.2; 14.15; 14.43 ч.1; 14.46 ч.1; 19.4.5.1 ч.2; 14.45	60	22	358,0
М. Вишера	10	60	6	14.43 ч.1; 14.15; 15.12 ч.2; 14.5 ч.1	18	1	46,5
Чудово	33	265	-	14.43 ч.1; 14.5 ч.1; 14.15; 14.45; 19.5 ч.1; 19.4.1 ч.2; 14.8 ч.1	50	24	530,5
Ст. Русса	9	90	-	14.43 ч.1; 14.15; 15.12.ч.2	16	4	57,0
Великий Новгород	89	1140	152	14.15; 14.5 ч.1; 14.43 ч.1 и ч.2; 15.12 ч.2; 14.10 ч.2; 14.45; 14.8 ч.1; 14.46	211	30	1507.000
Всего:	189	2183	288		391	101	2.703.500

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, информация ежеквартально направляется в Министерство промышленности и торговли Новгородской области, данный вопрос рассматривается на заседаниях Комиссии по противодействию незаконного оборота промышленной продукции в Правительстве Новгородской области.

ПРИМЕРЫ

Так, при проведении внепланового мероприятия по контролю в отношении индивидуального предпринимателя Максимовой М.И. по адресу: магазин «Жирав» г.Великий Новгород, ул.М.Джалиля-Духовская, д.26а, были установлены факты реализации одежды детской импортного производства: боди торговой марки "Lupilu" , комбинезон детский торговой марки «Giraf», костюм детский флисовый торговой марки «Motionis», брюки спортивные торговой марки «Seven lemon», брюки спортивные флисовые, брюки спортивные торговой марки «Dino», брюки спортивные торговой марки «Samlo» CHARMYKITTY , комбинезон детский торговой марки «Lupilu», джемпер флисовый торговой марки «Nicolas», джемпер флисовый, сапоги детские комбинированные (искусственный мех и текстиль), ботинки из текстильных материалов торговой марки «Slobby», шапка торговой марки «Giraf», трусы для девочек торговой марки «House» - не соответствующие

требованиям ст.9 Технического регламента Таможенного союза 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» так как отсутствовала обязательная информация на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции: наименование страны, где изготовлена продукция; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора; наименование и вид (назначение) изделия; дата изготовления; единый знак обращения на рынке; на одежду вида и массовой доли (процентного содержания) натурального и химического сырья в материале верха и подкладке изделия (отклонения фактических значений процентного содержания сырья не должно превышать 5 процентов), размера изделия в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции; на обувь информация о размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью.

По окончании проведения внепланового мероприятия по контролю в соответствии со ст.27.1 КоАП РФ произведен арест товаров в количестве 47 единиц на сумму 46240 руб. За выявленные нарушения ИП Максимова М.И. привлечена к административной ответственности в виде штрафа в размере 5,0 тыс. рублей и конфискацией товара в количестве 47 единиц на сумму 46, 2 тыс. рублей.

Так же, в нарушение п.12 и п.19 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. №55 на указанные выше товары детского ассортимента не были предъявлены товарно-сопроводительные документы, в том числе содержащие 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, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший), а ценники на реализуемые товары оформлены на липкой ленте с указанием только цены.

За указанные нарушения ИП Максимова М.И. привлечена к административной ответственности по ст.14.15 КоАП РФ, в виде штрафа в размере 1,0 тыс. рублей.

О контроле за маркировкой изделий из натурального меха

На территории Новгородской области осуществляют деятельность по реализации изделий из натурального меха 22 субъекта, из них 2 юридических лица, в отношении которых в 2018 году специалистами Управления на основании приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 777 от 03.10.2018 «О проведении

внеплановых проверок в отношении участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации» были проведены внеплановых мероприятия по контролю. Также 2 проверки были проведены на выставках продажах в г.В.Новгород и в г.Боровичи Новгородской области.

В ходе проверок было проинспектировано 205 единиц меховых изделий (из них 80 импортного производства). Нарушения установлены при 22 проверках.

Приостановлена реализация 159 единиц изделий (из них 63 импортного производства) на сумму 7 912,4 тыс. руб. не соответствующих требованиям ст.9 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) от 09 декабря 2011г. № 876, ст.8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п.п.11,12 «Правил продажи отдельных видов товаров» в части отсутствия обязательной информации на изделии из меха, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции о наименовании изготовителя или продавца или уполномоченного изготовителем лица, юридическом адресе изготовителя или продавца или уполномоченного изготовителем лица, дате изготовления, о едином знаке обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза ЕАС, а также отсутствия в товарно-сопроводительных документах сведений об обязательном подтверждении соответствия, либо отсутствия товарно-сопроводительных документов.

В связи с реализацией меховых изделий с нарушением обязательных требований к маркировке КИЗ либо без маркировки КИЗ арестовано 12 изделий на сумму 594,0 тыс.рублей. Кроме того, у одного юридического лица (ООО «Кожа люкс плюс») арестовано 7 изделий на сумму 196500 руб. не соответствующих требованиям ст.9 ТР ТС 017/2011.

В суды общей юрисдикции было направлено 7 административных материалов, возбужденных по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, сумма штрафов составила 22,0 тыс. руб., приняты решения о конфискации продукции в количестве 9 шт. на сумму 120,5 тыс. руб.

Всего Управлением было составлен 41 протокол об административном правонарушении, из них по ст. 15.12 ч.2 КоАП РФ - 7, ст.14.15 КоАП РФ - 15, ст.14.43 ч.1 КоАП РФ – 9, ст.14.45 КоАП РФ - 4, ст.14.5 ч.1 КоАП РФ - 6.

Привлечены к административной ответственности 22 субъекта хозяйственной деятельности (при 2 проверках нарушения не были выявлены).



По результатам проверок 19 единиц изделий из натурального меха были арестованы на общую сумму 791,0 тыс. рублей.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области

Общая сумма наложенных штрафов составила 254,0 тыс. руб., из них по ст. 14.15 КоАП РФ - 13,0 тыс.руб., ст.14.43 ч.1 КоАП РФ – 181, 0 тыс.руб., ст.14.45 КоАП РФ – 20,0 тыс.руб., ст.14.5 ч.1 КоАП РФ – 18,0 тыс.руб., ст. 15.12 ч.2 КоАП РФ – 22,0 тыс.

Предписания об устранении нарушений обязательных требований технических регламентов, выданные по окончании проведенных внеплановых мероприятий по контролю исполнены.

ПРИМЕР

При проведении проверки в отношении ИП Паршиной О.Н. установлен факт реализации изделия из меха овчины, с нанесением навесных (накладных) 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. N235", закреплены они были 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".

ИП Паршиной О.Н. были получены навесные КИЗ для маркировки остатков товара, имевшихся на 12 августа 2016 года. Товаров, полученных после указанной даты, в продаже не установлено.

Кроме того, изделия из меха не соответствовали требованиям ст. 9 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» от 09 декабря 2011г. №876 по отсутствию обязательной информации на изделии, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, в том числе об изготовителе, отсутствовали товарно-сопроводительные документы.

По результатам проверки в отношении ИП Паршиной О.Н. составлены протоколы по ст.15.12 ч.2, 14.15 КоАП РФ, произведен арест товаров (3 шт. на сумму 83,0 тыс.руб.). На предпринимателя наложен штраф в размере 5,0 тыс. рублей без конфискации. По результатам рассмотрения протокола по ст.14.15 КоАП РФ ИП Паршиной О.Н. назначен штраф в размере 1000 рублей, было выдано предписание, которое исполнено в установленные сроки.

ПРИМЕР

При проведении проверки в отношении ИП Кан М.Н., установлен факт реализации изделий из меха мутона без маркировки товара контрольными (идентификационными) знаками. На данный товар отсутствовали товарно-транспортные документы. На изделии из меха, этикетке, прикрепляемой к изделию, товарном ярлыке, упаковке изделия, листке-вкладыше к продукции отсутствовала информация об изготовителе. По результатам проверки в отношении ИП Кан М.Н. составлены протоколы по ст.15.12 ч.2, 14.15 КоАП РФ, произведен арест товаров (1 шт. на сумму 8,0 тыс. руб.). Решением суда предприниматель привлечена к административной ответственности в виде штрафа в размере 5,0 тыс. рублей с конфискацией одного изделия на сумму 8,0 тыс. рублей.

2.2. Услуги общественного питания

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

В 2018 году за соблюдением требований законодательства в области защиты прав потребителей проведена 31 внеплановая проверка (2017г.- 46), 2 административных расследования (2017г.-3) в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, предоставляющие услуги в сфере общественного питания, в ходе которых было выявлено 72 нарушения

(2017г.-86). В 2018 году плановые проверки в сфере предоставления услуг общественного питания не проводились.

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

- доведение на вывеске недостоверной информации о типе предприятия общественного питания (кафе, бар и т.п.), которому фактически соответствует проверяемый объект в соответствии с классификационными признаками и минимальными требованиями, установленными стандартами;

- отсутствие на вывеске информации о наименовании организации и ее месте нахождения организации (адрес);

- не доведение сведений (в меню, в винной карте, прейскуранте) о наименовании реализуемой алкогольной продукции, объеме и цене за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции, об основных ингредиентах, входящих в состав предлагаемых блюд, пищевой ценности продукции общественного питания, обеспечивающих возможность их правильного выбора,

- реализация кулинарной продукции ненадлежащего качества (с истекшим сроком годности);

- отсутствие каких-либо маркировочных ярлыков на транспортной таре с информацией о дате и часе изготовления продукции, условиях ее хранения, сроке годности продукции, наименовании и месте нахождения изготовителя или фамилия, имя, отчество и место нахождения индивидуального предпринимателя – изготовителя пищевой продукции, информации о подтверждении соответствия;

- нарушение требований Федерального закона от 23 февраля 2013г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"- розничная продажа табачных изделий в предприятии общественного питания.

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

В 2018 году на территории области было зарегистрировано 93 обращения по вопросам нарушения прав потребителей, в том числе в сфере общественного питания – 5 (2017г.- 225, соответственно-16). В сравнении с предыдущим периодом в 2018 году количество обращений граждан в сфере услуг общественного питания снизилось за счет роста числа обращений в сфере розничной торговли на качество реализуемой продукции.

По результатам проведенных мероприятий по надзору составлен 49 протоколов об административных правонарушениях (2017г.-67) в отношении виновных лиц, в том числе по статьям КоАП РФ:

- по ч.1 ст.10.8 «Нарушение хранения или реализации продуктов животноводства» - 20 (2016г.-10);

по ч.1 ст. 14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге» - 12 (2017г.- 15);

по ч.1 ст.14.5 «Оказание услуг при отсутствии установленной информации» -7 (2017г.-5);

по ч. 1 ст.14.4 «Оказание услуг населению ненадлежащего качества»-1 (2017г.-6);

по ст.14.15 «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров»-1 (2017г.-12);

по ч.3 ст.14.16 «Нарушение иных правил розничной торговли»-1 (2017г.-5);

по ч.1 ст.14.43 «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов»-3 (2017г.-9);

по ч.2 ст.14.43 «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов»-1 (2017г.-3);

За выявленные нарушения прав потребителей в 2018 году вынесено 47 постановлений о назначении административного наказания (2017г.– 68), в том числе на юридических лиц- 9, на индивидуальных предпринимателей - 7, на должностных лиц -25. Общая сумма штрафных санкций составила 166,0 тыс. руб. (2017г. – 382,8 тыс.руб.).

По результатам проведенных проверок выдано 32 предписания об устранении нарушений обязательных требований (2017г.– 45), внесено 2 представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (2017г.-3).

2.3.Финансовые услуги

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

Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Управление последовательно и системно проводит работу, направленную на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг. Финансовые услуги, и,

прежде всего, потребительское кредитование являются наиболее сложным сегментом потребительского рынка.

Управлением за 2018 год проведено 28 мероприятий по контролю, из них: 14 – внеплановых проверок, из которых 9 по обращениям граждан на нарушение их прав кредитными организациями, 5 по исполнению ранее выданных предписаний об устранении выявленных нарушений, возбуждено 14 дел об административных правонарушениях (за 2017 г.- 24 мероприятия по контролю, из них-12 плановые, 3 внеплановые, 9-административных дел).

В рамках исполнения полномочий Управлением в 2018 году рассмотрено 346 обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в финансовой сфере, что соответствует уровню прошлого года (2017 г.-346).

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

В 2018 году в Управление поступило 47 письменных обращений, что составляет 14% от всех поступивших обращений, 89 обращений (26%) рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления. Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было рассмотрено 210 обращений граждан (61%), 10 обращений (2,9%) были направлены для рассмотрения по подведомственности.

Восемь письменных обращений явились основанием для проведения внеплановых проверок (2017г.-15), по 14 обращениям потребителей было возбуждено 14 дел об административных правонарушениях в отношении кредитных организаций (2017г-14).

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

Доля обращений, связанных с заключением (исполнением) кредитного договора составила 34,3% (2017г.-41%), с заключением (исполнением) договора банковского вклада – 2,9% (2017г.-4,0%), на предоставление (исполнение) пластиковых карт – 1,4 % (2017г.- 5,8%), по иным основаниям, в том числе страховым услугам – 61,4 % (2017 г.- 49,2 %).

Чаще всего граждане жаловались на действия ПАО «ВТБ банк» (8,5%), ПАО «Почта Банк» (6.4 %), ПАО «Восточный экспресс банк» - (4,3%).

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

- не доведение потребителю перед заключением договора необходимой информации об услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора, в том числе, о возможности выбора страховой организации и

выгодных условий страхования, проектах графиков платежей и расчетов полной стоимости кредита в двух вариантах: со страхованием и без страхования (для обеспечения выбора наиболее приемлемых условий);

- включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей

- не доведение до сведения потребителя достоверной информации о приобретаемых услугах, общей стоимости услуг, обеспечивающих возможность их правильного выбора;

- отказ потребителю в приеме денежной купюры нового образца 2000 рублей.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления финансовых услуг

Результаты контроля	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Проведено проверок, всего	7	7	11	10	15	14
Проведено административных расследований	9	10	19	15	14	14
Составлено протоколов об административном правонарушении	15	18	35	39	33	38
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	13	16	32	39	33	38
Вынесено постановлений о прекращении дела	2	2	3	-	-	-
Обжаловано постановлений со стороны банков, страховых организаций	13	10	16	22	28	28

Характер выявленных нарушений:

- в навязывании 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;
- возможность безакцептного списания банком денежных средств заемщика, без его распоряжения;
- не предоставление возможности 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 на взыскание с Поручителя за каждый факт неисполнения обязательства неустойки и др.;
- договоры выполнены мелким трудно читаемым шрифтом и др.

По результатам проведенных мероприятий по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг составлено 38 протоколов об административных правонарушениях (2017г.- 33 протокола), по результатам рассмотрения, которых наложено штрафов на общую сумму 261,0 тыс. рублей (за 2017 г.-225,0 тыс. рублей).

По результатам проведения контрольных мероприятий финансовым организациям было выдано 7 предписаний об устранении выявленных нарушений (2017г.-13), 10 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений (2017г.- 8).

Финансовыми организациями подано в судебные органы 28 исковых заявлений о признании недействительными решений (постановлений, предписаний, представлений), вынесенных Управлением. По 15 искам решения приняты в пользу Управления, 8 заявлений в настоящее время находятся на рассмотрении в судах первой инстанции. Четыре банка обжалуют решения Управления в судах Апелляционных инстанций. Один банк обжалует постановление и предписание Управления в судах Кассационной инстанции.

За отчетный период Управлением подан в суд иск в целях защиты прав неопределенного круга потребителей в отношении СПАО «РЕСО Гарантия» в связи с включением в типовые формы кредитных договоров условий, ущемляющих права потребителей. По решению Пресненского районного суда от 28.08.2018г. исковые требования Управления о защите прав неопределенного круга потребителей удовлетворены. Суд признал действия СПАО «РЕСО-Гарантия» нарушающими права неопределенного круга потребителей», выразившиеся во включении в предлагаемые к заключению договоры страхования от несчастных случаев и болезней; страхования расходов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства; страхования средств автотранспорта; страхования от несчастных случаев; страхования от огня и других опасностей; медицинского страхования граждан (полис и Правила, являющиеся неотъемлемой частью Договора), условий, ущемляющих права потребителей.

В 2018 году специалисты отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг Управления, а также его территориальных отделов в порядке ст.47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей приняли участие в гражданско-правовой защите

потребителей финансовых услуг в 10 судебных заседаниях, которые были удовлетворены в пользу потребителей, потребителям присуждено денежных средств в сумме 475,0 тыс. рублей.

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

На протяжении нескольких лет Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком реализуется проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Целью проекта является повышение финансовой грамотности российских граждан, содействие формированию у населения разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам, повышение эффективности защиты их интересов как потребителей финансовых услуг.

Проект реализуется при взаимодействии с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Центральным Банком Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации, Министерством экономического развития Российской Федерации, другими ведомствами и организациями. В рамках проекта продолжает осуществляться ряд важных мероприятий по решению принципиальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, повышению уровня финансовой грамотности и расширению доступности финансовых услуг. Особое внимание в рамках реализации Проекта уделяется вопросам обучения школьников, в том числе разработке и использованию учебно-методических материалов.

На территории области с декабря 2017 года действует приоритетный проект «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», под председательством заместителя Губернатора области Мининой Вероники Витальевны, в состав входят представители Управления, Центробанка, Сбербанка, Банка ВТБ, страховые организации, Министерство образования, Министерство труда и социальной защиты, Министерство финансов, НОВГУ и др. Целью которого является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам.

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.

Управлением совместно с Центром информирования и консультирования граждан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в

Новгородской области» разработан План совместных информационно-просветительских мероприятий, в рамках которого был проведен ряд просветительских мероприятий по вопросам предоставления финансовых услуг: тематические «горячие линии» - 7, открытые дискуссии, тренинги, анкетирование учащихся общеобразовательных организаций города и области - анкетированием охвачено- 1550 граждан; уроки, внеклассные мероприятия (викторины) по повышению финансовой грамотности; игровые уроки в детских садах- 6 уроков; конкурс памяток со студентами гуманитарного института НОВГУ; оказывалась помощь в составлении претензий в адрес исполнителей финансовых услуг-19 претензий; выездные общественные приемные в Торговые центры города-6; выездные консультационные дни (по Новгородской области) в Администрациях (поселковых советах) органов местного самоуправления-7; лекции в общественной организации для ветеранов труда, в центре «Добро» для пожилых людей; размещение информационных материалов на сайте Управления (создан баннер Повышение финансовой грамотности)- 72; размещение в районных газетах информации по финансовым услугам- 26; постоянное консультирование в МФЦ (ведет прием специалист Управления); информационный киоск содержит нормативно-правовую базу по финансовым услугам в помощь потребителям. За 2018 год было охвачено более 4500 участков граждан в мероприятиях проекта.

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

Во исполнение поручения Роспотребнадзора от 04.04.2018 № 01/4330-2018-27 «О направлении обновленных печатных материалов для их распространения в рамках участия Роспотребнадзора в Проекте «Содействия повышения уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области с целью надлежащей организации распространения полученных печатных материалов разработан «План мероприятий по информированию общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг», в котором определен комплекс действий специалистов по защите прав потребителей по распространению печатных информационных материалов среди населения. Всего Управлением было распространено 12000 экземпляров продукции среди школьников, студентов, педагогов; материалы были направлены в Министерство образования и молодежной политики Новгородской области, Комитет образования г.Великий Новгород для дальнейшего распространения (по согласованию) в образовательные организации, находящиеся на территории области: учебные заведения начального, среднего, высшего и

инового образования, в том числе дополнительного; библиотеки, социальные организации по работе с детьми и подростками, общественные организации и фонды, работающие с детьми; в Администрации муниципальных районов области и в Администрацию областного центра; различные Министерства; в общественные организации; в адрес крупных организаций – работодателей с целью распространения материалов, содействующих повышению образования работников в сфере финансовых услуг на подведомственной им территории, а именно: ОАО «Новгородский завод Стекловолокна», ПАО «Акрон»; в адрес Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Новгородской области; ГОАУ «Многофункциональный центр», УФНС по Новгородской области, Центра занятости населения Великого Новгорода, Отделения ПФ РФ по Новгородской области и др. организации.

Кроме того, в рамках повышения финансовой грамотности населения среди потребителей, обращающихся непосредственно в общественную приемную Управления, на информационном стенде предоставлены для ознакомления буклеты по финансовым услугам.

Также с целью доведения информационных материалов до сведения граждан, от которых поступили обращения по вопросам, связанным с нарушением прав в финансовой сфере, Управлением направляются буклеты в одном конверте с ответом на обращение. Категория буклетов для направления гражданам определяется по содержанию обращения.

2.4. Жилищно-коммунальные услуги

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально-значимых функций государства.

В 2018 году поступило 152 обращения, в связи с нарушениями в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, из них 20 обращений устного характера, что составляет 13,2% от общего количества жалоб (2017г. – 2,8%).

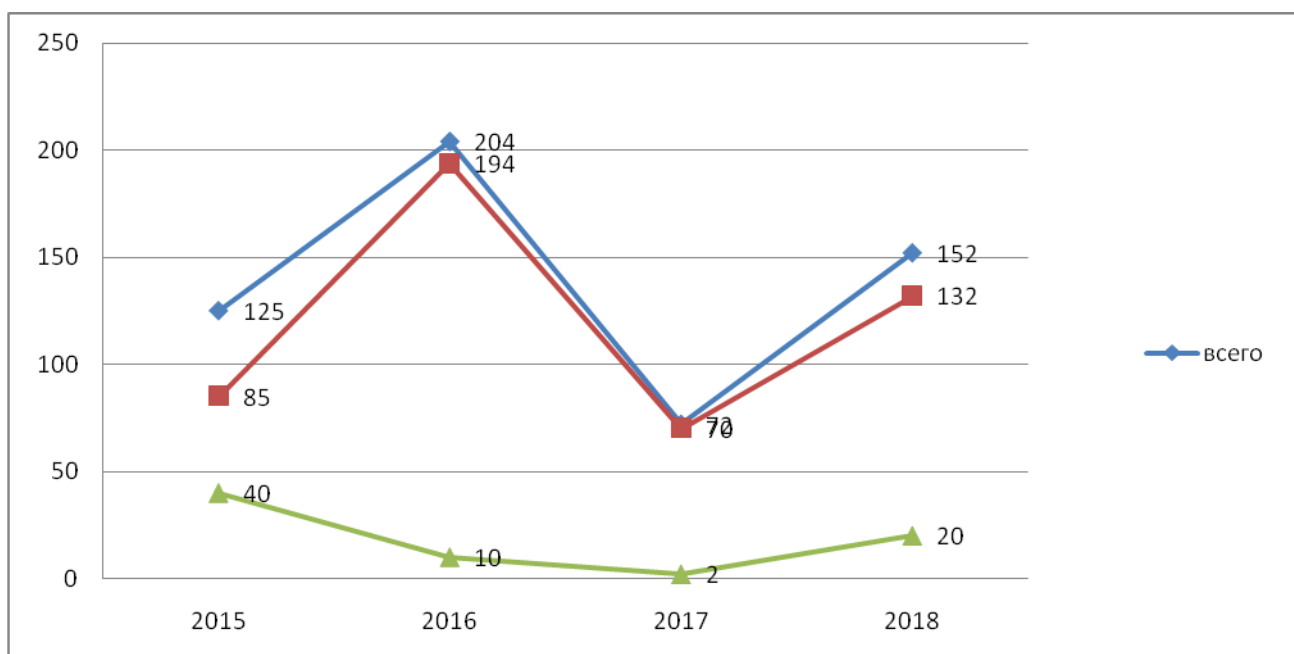


Рис.3. Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ

Рассмотрено 142 обращения (93,4%), из них по 63 (44,3%) даны разъяснения, 62 (76,6%) – направлены по подведомственности, 9 обращений граждан стали основанием для проведения внеплановой проверки, 8 – для возбуждения административного дела и проведения административного расследования в отношении управляющих и ресурсоснабжающих компаний, ТСЖ в Новгородской области.

Количество обращений с жалобами на нарушения, подтвердившимися в ходе внеплановых проверок составило 7 (77,7%), подтвердившимися в ходе административных расследований - 4 (50,0%).

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

Основными причинами, порождающими жалобы граждан, явились:

- непредставление Управляющими компаниями обязательной информации:
 - о перечне оказываемых потребителям услуг и исполнителях жилищно-коммунальных услуг;
 - о размерах тарифов на коммунальные ресурсы;

- о порядке и форме оплаты коммунальных услуг и др.;
- нарушение обязательных требований в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения:
- неудовлетворительное содержание жилищного фонда (затопление подвальных помещений, состояние дворовых территорий, содержание лестничных площадок и мусоропроводов);
- ненадлежащее содержание общедомового имущества (отсутствие ремонтов в подъездах, протекание крыш им т.п.);
- неудовлетворительное качество питьевой воды и др.

В ходе внеплановых проверок должностными лицами Управления были выявлены следующие нарушения:

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

ПРИМЕР:

При проведении внепланового мероприятия по контролю в отношении Общества с Ограниченной Ответственностью «Домовенок», было установлено, что управляющая организация осуществляет управление многоквартирным жилым домом №14, корп.2 по ул.Химиков, г.В.Новгорода, оказывает услуги и выполняет работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, предоставляет коммунальные услуги гражданам на основании возмездных договоров.

В соответствии с требованиями пп. «р» 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 (далее-Правила №354), Исполнитель обязан «предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесечных объемах учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов,

рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды».

Согласно пп. «д» п.31 Правил № 354 «Исполнитель обязан производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи».

Как установлено в ходе проверки, в нарушение требований статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», пп. «б» п.33, пп. «д», пп. «р» п. 31 Правил №354, ООО «Домовенок» на обращения потребителя не предоставило необходимую и достоверную информацию об объемах потребления тепловой энергии на отопление дома за октябрь, декабрь 2016 года, май 2017 года, суточных параметрах теплоснабжения дома за период с 15.05.2017 по 30.10.2017 года, что соответственно повлекло увеличение суммы начисленной оплаты за отопление, тем самым нарушило своевременное (в течение трех рабочих дней) и необходимое право потребителя на информацию;

- непосредственно, при обращении потребителя не произвело проверку правильности начисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальную услугу по отоплению, не предоставило информацию о правомерности произведенных перерасчетов по статье «отопление» за период апрель и май 2017 года.

- до потребителя не была доведена своевременная, необходимая и достоверная информация о работах по проведению капитального ремонта кровли многоквартирного дома, а именно о наличии недостатков, нарушений проектных решений и технологий, допущенных при выполнении капитального ремонта кровли многоквартирного дома №14 корп.2 по ул. Химиков, г. В.Новгорода.

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

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

Всего в ходе проверок и административных расследований было выявлено 34 нарушения (2017г.-96), составлено 18 протоколов об административных правонарушениях (2017г. -51).

Структура правонарушений в сфере ЖКХ в 2018 году по статьям КоАП РФ



По итогам рассмотрения административных дел по результатам проведенных мероприятий по контролю за нарушения прав потребителей в сфере ЖКУ вынесено 17 постановлений о наложении административных наказаний (2017г.- 48), в том числе по статьям КоАП РФ:

- ч.1 ст.14.ч.7 «Обман потребителей» - 1 (2017г. - 2);
- ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы» - 3 (в 2017г. -12);
- ч.2 ст.14.8 «Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя» -2 (в 2017г. -5);
- ч.1 ст.14.4 «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила выполнения работ либо оказания населению услуг» - 6 (в 2017г. - 4);
- ч.1 ст.14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ» - 1 (2017г.-12);
- ч.4 ст. 14.8 «Не исполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в

соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг)» - 4» (2016г. -0)

Наложено штрафов на сумму – 198,0 тыс. руб. (в 2017г. – 342,0 тыс. руб.), 2 административных дела были направлены в суды для рассмотрения и принятия решений о наказании (2017г. - 1).

ПРИМЕР

При проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «УО «Детинец» по жалобе потребителя было установлено:

Согласно требований пп. «а», пп. «г» п. 33 Правил № 354, потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, а также имеет право получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, а исполнитель обязан принимать в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответственного акта проверки, а при наличии вреда причиненного нарушением качества коммунальных услуг - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни и здоровью или имуществу потребителя (пп «и» п. 31 Правил № 354).

03 сентября 2018 года потребитель лично обратился с письменной претензией в адрес ООО «УО «Детинец» об отключении электроэнергии в квартире №53 за период с 30 по 31 августа, которое повлекло за собой причинение морального и материального вреда.

Согласно пп «к» п.31 Правил № 354, Исполнитель обязан вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителя на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

ООО «УО «Детинец» в нарушение установленных требований не соблюден порядок рассмотрения претензии потребителя на нарушения управляющей компанией условий договора при предоставлении коммунальной услуги по энергоснабжению, а именно ответ о рассмотрении претензии потребителя от 03 сентября 2018 года на качество предоставления коммунальной услуги по энергоснабжению был рассмотрен и направлен потребителю 27 сентября 2018 года (исх. № 5314).

За указанные нарушения ООО «УО Детинец» привлечено к административной ответственности по ст.14.4 ч.1 КоАП РФ, выдано предписание, которое исполнено в установленные сроки.

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

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

За период 2018 года Управлением, в сфере ЖКХ, дано 8 заключений по судебным делам, из них удовлетворено 4. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 34,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда – 9,0 тыс. рублей.

Подано в суд 3 иска, из них в защиту неопределенного круга потребителей-1, в защиту конкретного потребителя-1, в защиту группы потребителей-1. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 105,6 тыс. рублей, компенсация морального вреда – 15,0 тыс. рублей.

Так в 2018 году территориальным отделом Управления в Валдайском районе подано исковое заявление в защиту прав неопределенного круга потребителей к ООО «Строительное Управление №53», Администрации Валдайского муниципального района об обязанности привести качество питьевой воды, подаваемой жителям ул.Выскодно-2, г.Валдая, Валдайского района в соответствие с санитарно-эпидемиологическими требованиями. Основанием для подачи иска явились факты нарушений требований действующего законодательства, выявленные территориальным отделом в ходе проведения административного расследования по заявлению жителей, проживающих на ул.Выскодно-2 г.Валдая о ненадлежащем качестве предоставляемых услуг по водоснабжению. В ходе проведения административного расследования установлено, что жителям осуществляется подача питьевой холодной воды, не отвечающей требованиям санитарных правил. По результатам рассмотрения искового заявления требования территориального отдела удовлетворены частично. Решением суда определено ООО «Строительное Управление №53» обеспечить водоснабжение населения, проживающего на ул.Выскодно-2, г.Валдая, холодной питьевой водой, соответствующей санитарно-эпидемиологическим требованиям по показателю содержания железа.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в Маловишерском районе в 2018 году направлено в мировой суд определение о передаче дела об административном правонарушении по ст.19.5 ч.1 КоАП РФ, в отношении Муниципального унитарного предприятия «Жилищно-коммунальное хозяйство Маловишерского муниципального района», допустившего невыполнение в установленный срок законного предписания территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Маловишерском районе № 15/102 от 28.04.2017 года об устранении нарушения законодательства по проведению мероприятий по обеспечению

потребителей г.Малая Вишера доброкачественной питьевой водой в срок до 01.05.2018 года. Мировым судом вынесено постановление дело № 5-290/2018 от 27.06.2018 года, назначено административное наказание в виде административного штрафа в размере 10 000 руб., штраф уплачен.

Наряду с вопросами по защите прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг, также поступали письменные обращения, связанные с ненадлежащим содержанием управляющими организациями общего имущества многоквартирных домов, проведения текущего и капитального ремонтов, порядка внесения размера платы за капитальный ремонт и платы за содержание и ремонт общего имущества и др.

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

В связи с чем, 132 обращения были направлены в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, для принятия мер, в пределах полномочий.

Наряду с этим, за период 2018 года органами государственного жилищного надзора в территориальные отделы Управления были направлены материалы 18 проверок, на основании которых приняты меры административного воздействия, в основном за нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об услугах, незаконных действий при отключении и подключении коммунального ресурса по электроэнергии и взимания дополнительной платы за отключение и подключение, нарушение порядка рассмотрения заявлений потребителей на качество коммунальных услуг и сверки правильности расчетов по коммунальным услугам.

ПРИМЕР

Материалы проверки Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области послужили основанием для привлечения ресурсоснабжающей организации ООО «ТНСэнерго Великий Новгород» к административной ответственности по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ в связи с нарушением порядка обязательного уведомления потребителя об отключении электроэнергии.

Так при проведении внеплановой документарной проверки в отношении ООО «ТНС энерго Великий Новгород» было установлено следующее.

Частью 1 ст.153 Жилищного Кодекса Российской Федерации на граждан возложена обязанность по своевременной и полной оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

Не исполнение гражданами, предусмотренных жилищным законодательством обязанностей по своевременной и полной оплате жилищно-коммунальных услуг (ч.1 ст.153, ч.4 ст.154 ЖК РФ), влечет возможность применения к ним ограничений, предусмотренных Правилами №354.

Так, в соответствии с пп.«д» п.31 Правил №354, исполнитель имеет право приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном настоящими Правилами, подачу потребителю коммунальных ресурсов.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида, при ограничении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем (количество) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида.

Порядок ограничения или приостановления коммунальной услуги регламентируется п.п.117,119 Правил № 354, согласно которому, если иное не установлено Федеральными законами, указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ или договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, исполнитель в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги вправе после письменного предупреждения (уведомления) потребителя-должника ограничить или приостановить предоставление такой коммунальной услуги, но не ранее чем через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления).

В соответствии с требованиями п. 24 «Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии», утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. №442, инициатор введения ограничения вправе потребовать с потребителя, в отношении которого было введено ограничение режима потребления в установленном законодательством РФ порядке, компенсации расходов на оплату действий исполнителя по введению ограничения режима потребления и последующему его восстановлению.

Таким образом, из вышеприведенных норм права в их системной взаимосвязи следует, что исполнитель, оказывающий коммунальные услуги вправе ограничить или приостановить предоставление указанных услуг гражданам при наличии у них задолженности по оплате соответствующих услуг, в порядке, установленном вышеуказанными правилами с обязательным соблюдением процедуры уведомления.

Как следует из материалов Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области (Акт № ЖН-876-18) от 30.08.2018 года, процедуру уведомления потребителя ООО «ТНС энерго Великий Новгород» провело с нарушением подпункта «а» пункта 119 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354

Необходимо отметить, что «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, не предусматривают действия по приостановлению и подключению в качестве отдельной услуги. Включение электричества после погашения долга должно быть безусловным.

В связи с тем, что ООО «ТНСэнерго Великий Новгород» произвело отключение электрической энергии с нарушением установленного порядка оснований выставления платежного документа за «отключение потребителя» и за «подключение потребителя» не имеется. Таким образом, предъявление ООО «ТНС энерго Великий Новгород» в квитанциях потребителю на оплату услуги электропотребления за период февраль 2018 года дополнительного платежа «введение ограничения» в сумме 514-73 рубля и за период март 2018 года дополнительного платежа «возобновление» в сумме 1607-49 рублей, является нарушением п.2 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года №2300-1 и п.24 «Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. №442. За указанные нарушения ООО «ТНС энерго Великий Новгород» привлечено к административной ответственности в виде штрафа, выдано Предписание.

Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области.

Сведения о полноте рассмотрения обращений потребителей на качество жилищно-коммунальных услуг дополняет работа Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области в 2018 году. В целях исполнения государственных функций и реализации полномочий в сфере государственного надзора за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его формы собственности, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, соответствием жилых помещений, качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям законодательства, в 2018 году специалистами Комитета было обследовано 6629 тыс. кв. м общей полезной площади жилых домов. В адрес Комитета поступило 4229 обращений, что на 4% больше чем в 2017 году. Все обращения, требующие ответа, поставлены на контроль, рассмотрены в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Должностными лицами Комитета приняты необходимые меры и даны соответствующие ответы заявителям. По вопросам, не относящимся к полномочиям, подготовлены и направлены заявителям разъяснения. Комитетом в 2018 году проведено 1485 мероприятий по государственному контролю в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. Выявлено 1439 правонарушений, в том

числе 1381 нарушение обязательных требований законодательства и 58 нарушений невыполнения предписаний органов государственного контроля. По результатам мероприятий выдано 2873 исполнительных документов, в том числе, выдано 128 предостережений о недопущении нарушений обязательных требований, составлено 1535 актов проверки, выдано юридическим и физическим лицам 568 предписаний, вынесено 302 постановления и 340 протоколов об административных правонарушениях в отношении юридических, должностных и физических лиц. В соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) наложено административных штрафов на сумму 8133 тыс. руб. В результате принятых мер 85% предписаний устранено в предписанные сроки.

Составлено и направлено по подведомственности в суд 4 протокола об административном правонарушении, предусмотренном частью 1 статьи 19.4.1. КоАП РФ за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора по проведению проверок или уклонение от таких проверок.

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

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

Кроме того, ввиду выявленных нарушений предписанных сроков выполнения необходимых работ, были составлены и направлены на рассмотрение в суд 54 протокола по части 1 статьи 19.5. КоАП РФ, 26 протоколов по части 24 статьи 19.5. КоАП РФ и 1 протокол по части 24.1. статьи 19.5. КоАП РФ.

В отношении 3 должностных лиц комитетом вынесены постановления о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа в общем размере равном 15000 руб. за совершение административного правонарушения предусмотренного частью 5 статьи 9.16. КоАП РФ - несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований о разработке и доведении

до сведения собственников помещений в многоквартирных домах предложений о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирных домах.

В отношении 2 управляющих организаций комитетом вынесены постановления о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа в общем размере равном 40000 руб. за совершение административного правонарушения предусмотренного частью 5 статьи 9.16. КоАП РФ.

В 2018 году юридическими лицами оспорено в суде 51 предписание должностных лиц, из которых 6 исков отозвано, 2 предписания признаны незаконными и 43 предписания законными и обоснованными.

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

В рамках предоставления государственной услуги по лицензированию за 2018 год в инспекцию поступило 118 заявлений по вопросам лицензирования, из которых по вопросу предоставления лицензии 21 заявление, по вопросу переоформления лицензии 57 заявлений. Отказано в выдаче лицензии 3 организациям. Основанием для отказа в выдаче лицензии послужило нарушение лицензионного требования, предусмотренного п.1.1 ч. 1 ст. 193 Жилищного кодекса Российской Федерации. Отказано в переоформлении лицензии 1 организации. Основанием для отказа в переоформлении лицензии послужило нарушение лицензионного требования, предусмотренного п.1.1 ч. 1 ст. 193 Жилищного кодекса Российской Федерации. По 22 заявлениям действие лицензии прекращено в связи с прекращением осуществления управления многоквартирными домами. По решению суда прекращено действие 18 лицензий. По состоянию на 31 декабря 2018 года лицензии на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами имеют 163 лицензиата.

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». По итогам 2018 года было проведено 22 «горячие» линии по соблюдению законодательства в сфере ЖКХ.

Вопросы и связанные с ними проблемы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ были озвучены на совещаниях (пресс-конференциях, «круглых столах») в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области (с представителями общественных организаций); на заседании Правительства Новгородской области, на совещаниях в Администрациях муниципальных районов области: Маловишерского, Окуловского, Боровичского, Пестовского, Старорусского и др. муниципальных районов, на Межведомственной комиссии по социальным вопросам при Администрации Валдайского муниципального района и др. Всего проведено 38 совещаний.

Были подняты вопросы: «О качестве питьевой воды в Новгородской области», «О мерах, принимаемых МУП «Валдайкоммунсервис» для предоставления населению Валдайского района услуги по холодному водоснабжению»; «О санитарном состоянии источников нецентрализованного водоснабжения»; «О соблюдении законодательства в сфере сбора и утилизации отходов производства и потребления», «О полномочиях Управления при осуществлении государственного федерального надзора в сфере защиты прав потребителей и санитарного надзора», «Актуальные вопросы в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг».

При информационной поддержке интернет агентства ВеликийНовгород.ру и трех местных телевизионных каналов (Новгородское областное телевидение, Вести. Великий Новгород, Триада, ТВ «53 Регион» (г. Чудово), Телеканал «Мста» г. Боровичи) было организовано 37 выступлений по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно – коммунальных услуг, одна проведена в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта.

Итоги «горячих линий» и итоги текущего года по работе Управления в сфере защиты прав потребителей при предоставлении ЖКУ были освещены на страницах газет «Новгородские ведомости», «Волхов», «Шимские Вести», «Красная Искра», «Уверские Зори», «Малая Вишера», «Родина», «Старая Русса», «Солецкая газета», «Маяк», «Прильменская правда», «Вперед» и др. Всего размещено 45 статей.

Специалистами Управления и его территориальных отделов в 2018 году была организована работа выездных общественных приемных (12 мероприятий), в учебных заведениях города и области проведено 12 лекций, на стендах ТО, Управляющих компаний и администрациях муниципальных районов распространено 112 памяток.

В целях повышения уровня информирования граждан об их правах и обязанностях в сфере оказания коммунальных услуг Управление Роспотребнадзора по Новгородской области регулярно размещает на официальном сайте Управления, а также сайтах Администраций муниципальных районов области информационные статьи о правах и обязанностях потребителей в сфере ЖКХ, а также приводится информация

по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей в сфере ЖКХ (размещено 90 материалов).

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Новгородской области необходимых условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с исполнителями. В первую очередь это касается одного из реформируемых секторов потребительского рынка – жилищно-коммунального хозяйства, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

Услуги долевого строительства жилья

В России большое количество обманутых дольщиков, рынок жилья постоянно лихорадит. В Новгородской области пострадали дольщики от действий застройщиков: ООО «Экспресс»; ООО «ИнвестСтройГрупп», которые за защитой обращались и в адрес Управления. Люди вложили огромные денежные средства и остались без денег и без жилья.

На протяжении 2017-2018 г.г. произошли изменения в законодательстве, регулирующем деятельность застройщиков. Нововведения предусматривают поэтапное введение новых требований к застройщикам.

С 1 июля 2018 г. прямая продажа жилья в строящихся (т. е. не принятых госкомиссией) домах будет запрещена. Застройщик должен выбрать, по какой схеме ему продавать квартиры: через банковское сопровождение или **счета эскроу**, которые станут обязательными с 1 июля 2019 г.

Банковское сопровождение означает, что застройщик обязан открыть банковский счет на каждое разрешение на строительство в одном из уполномоченных банков (их сейчас 25). **Одно из самых важных изменений: принцип «один застройщик – один жилой комплекс».** Застройщик должен создать отдельное юридическое лицо со своим счетом на каждое разрешение на строительство (обычно один или несколько домов в пределах одного участка). Банку будет легче контролировать расходы на строительство именно этого дома, а застройщик лишится возможности размазывать деньги от дольщика по разным объектам.

Деньги покупателя должны перечисляться строго на расчетный счет той новостройки, где он покупает квартиру. Это требование касается и тех домов, которые **по состоянию на 1 июля 2018 г.** уже находятся в стадии

строительства. Если такого счета нет, то договоры долевого участия нельзя будет зарегистрировать.

С 1 июля 2019 г. продавать квартиры застройщики смогут только через так называемые счета эскроу, за исключением тех объектов, где застройщик до этого срока успел зарегистрировать хотя бы один договор долевого участия. **Счета эскроу** подразумевают, что деньги покупателей будут лежать на специальных счетах в банках. **До завершения строительства застройщик не имеет к ним доступа, покупатель же сможет их забрать, если застройщик впоследствии будет признан банкротом.**

Ужесточаются требования и к самим застройщикам. Компания должна иметь не менее чем трехлетний опыт строительства многоквартирных домов общей площадью не менее 10 000 кв. в качестве застройщика, техзаказчика или генподрядчика. Расширен перечень информации, которую застройщик должен раскрывать в проектной декларации.

Создается единый реестр застройщиков, привлекающих денежные средства физических лиц.

Установлена обязанность застройщика расходовать целевые денежные средства и вести их учет отдельно в отношении каждого жилого дома либо нескольких домов, если их строительство осуществляется в границах элемента планировочной структуры квартала, микрорайона, предусмотренного утвержденной документацией по планировке территории.

В каждом субъекте Федерации будет создан специальный контролирующий орган, который должен будет следить за соблюдением законодательства и вести реестр пострадавших граждан. Застройщики обязаны ежеквартально отчитываться перед ним: предоставлять данные о финансовых показателях и этапах строительства. Согласовывать руководителя такой структуры будет Минстрой России.

Кроме того, состояние застройщиков будет проверять Фонд защиты дольщиков, куда с октября 2017 г. застройщики перечисляют 1,2% от цены договора долевого участия, с 2019 года будут перечислять 6 %.

Застройщиков обязали производить отчисления во вновь создаваемый компенсационный фонд долевого строительства, средства которого предполагается использовать для завершения строительства тех домов, которые не может достроить первоначальный застройщик.



В 2018 году Управлением было проведено 3 мероприятия по контролю в отношении застройщиков (2017 г - 5 мероприятий, из них: 1-плановое и 4 – внеплановых).

Внеплановая документарная проверка в отношении ООО «Строительная компания «Возрождение-15» была проведена на основании обращения потребителя.

При рассмотрении обращения потребителя (вход. № 999 от 24.09.2018), установлено, что между ООО «Строительная компания «Возрождение-15» (далее – ООО «СК «Возрождение-15») и потребителем был заключен договор купли-продажи квартиры от 01.09.2017 года, в течение гарантийного срока в квартире проявились следующие недостатки: провисли оконные системы, входная дверь требовала регулировки, стены неровные с углублениями, нарушена геометрия помещений. Потребитель обратилась в адрес застройщика 14.09.2017 года, ООО «СК «Возрождение-15» отреагировало на претензию спустя 2 месяца, при этом устранив только часть недостатков. Недостатки, касающиеся регулировки входной двери, оконных систем остались без внимания. 08.06.2018 года потребителем в адрес ООО «СК «Возрождение-15» направлена повторная претензия с требованием устранить выявленные недостатки, которые остались и вновь проявившиеся недостатки в квартире по протечке воды на балконе и балконной двери. После подачи претензии через 5 дней приезжал представитель ООО «СК «Возрождение-15», который в акте осмотра указал наличие указанных в претензии недостатков. Однако по состоянию на (октябрь 2018 года) недостатки не были устранены, ответ на претензию потребителем не был получен.

В ходе проведения проверки потребителем представлены дополнительно документы: претензия в адрес продавца от 29.10.2018 года после выполнения работ по устранению ранее указанных недостатков в претензии от 08.06.2018 года, работы по устранению недостатков выполнены некачественно, недостатки проявляются вновь, продавцом вновь проведен осмотр квартиры потребителем (акт № 3-11 от 01.11.2018 года), в котором указано о наличии недостатков. После осмотра квартиры от 01.11.2018 года ООО «СК «Возрождение-15» никакие ремонтные работы не проводило. Также потребитель сообщает, что ООО «СК «Возрождение-15» указало в акте выполненных работ от 16.10.2018 года недостоверные сведения о проведенных работах, а именно: в акте указано, что произведена замена стеклопакетов в трех помещениях (комнате, кухне-гостиной, спальне), по факту стеклопакеты заменили только в комнате без балкона. Таким образом, недостатки в квартире проявляются вновь и не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения.

Согласно сведений, полученных из ЕГРЮЛ по состоянию на 03.12.2018 года основным видом деятельности ООО «СК «Возрождение» является строительство жилых и нежилых зданий (код-41.20), т.о. ООО «СК «Возрождение» является не только продавцом по договору купли-продажи, но и застройщиком.

Пленум Верховного Суда Российской Федерации в пункте 1 постановления "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" от 29 сентября 1994 г., с последующими изменениями и дополнениями, разъяснил, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы или оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, с другой стороны. Поэтому на данные правоотношения распространяется Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее-Закон), Гражданский кодекс РФ (далее-ГК РФ).

Согласно ст.7 Закона, ст.469 ГК РФ, потребитель (пациент) имеет право на то, чтобы товары, работы, услуги были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. В то же время общие положения о качестве товаров, работ, услуг содержатся в ст. 4 указанного Закона, если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю

товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Согласно п. 2 статьи 470 ГК РФ, в случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 настоящего Кодекса, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока). Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В соответствии со статьей 557 ГК РФ («Последствия передачи недвижимости ненадлежащего качества») в случае передачи продавцом покупателю недвижимости, не соответствующей условиям договора продажи недвижимости о ее качестве, применяются правила статьи 475 настоящего Кодекса, за исключением положений о праве покупателя потребовать замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору.

Согласно статьи 475 ГК РФ, статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 (далее-Закон), если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца: соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок, возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

В соответствии со статьей 477 ГК РФ, если иное не установлено законом или договором купли-продажи, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные настоящей статьей.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока. В отношении товара, на который установлен срок годности, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если они обнаружены в течение срока годности товара.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель

докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае обнаружения у приобретенного по договору купли-продажи имущества неустранимых недостатков, а также недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (п. 2 ст. 475 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При этом недостатки должны быть обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи (п. 2 ст. 477 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно, статьи 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В соответствии с п.6 статьи 18 Закона, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В данной ситуации потребителем были выявлены следующие недостатки в квартире: провисли оконные системы, входная дверь требовала регулировки, стены неровные с углублениями, протечка воды на балконе и балконной двери. После подачи претензии 08.06.2018 года в адрес ООО «СК «Возрождение-15» через 5 дней приезжал представитель ООО «СК «Возрождение-15» , который в акте осмотра указал наличие указанных в претензии недостатков, т.о. продавцом была проведена проверка качества реализованного товара (квартиры) и наличие недостатков было подтверждено.

Согласно ст.20 Закона, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны

быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. Таким образом независимо от того был установлен гарантийный срок на квартиру или не был продавец обязан устранить выявленные недостатки в течении 45 дней.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Таким образом, ООО СК «Возрождение-15» было обязано удовлетворить соответствующие требования покупателя в установленные Законом сроки или предоставить основания, освобождающие его от ответственности (статья 13 Закона).

Согласно, статьи 20 Закона, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

В соответствии с п.29 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года № 55 (далее-Правила) сроки удовлетворения продавцом требований покупателя определяются в соответствии с Законом. В соответствии с ст.20 Закона

требование потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара подлежит удовлетворению в течение 45 дней. Предъявлено требование согласно претензии от 08.06.2018 года на безвозмездное устранение выявленных недостатков. Однако требование потребителя в сорока пятидневный срок не было удовлетворено.

Таким образом, ООО «СК «Возрождение-15» нарушило порядок, предусмотренный п. 27, 28, 29 Правил; ст.18, 20 Закона, а именно не удовлетворило требование потребителя в установленный законодательством срок, оснований освобождающих продавца от ответственности перед потребителем не представило.

Также, в ходе проведения проверки ООО «СК «Возрождение-15» по мотивированному запросу Управления в течение 10 рабочих дней не была предоставлена информация о гарантийных сроках на квартиру, приобретенную потребителем на основании договора купли-продажи квартиры, которая является значимой при рассмотрении требований потребителя при обнаружении недостатков в квартире. Гарантия (срок гарантии) имеет для потребителя значение – как срок, в течение которого он может обратиться к продавцу (или изготовителю). Это период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя (п.б ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»).

По окончании внеплановой документальной проверки в отношении ООО «СК «Возрождение-15» составлены протоколы об административных правонарушениях: о ст.14.15 КоАП РФ «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров» и по ст.19.7 КоАП РФ «Непредставление сведений (информации)». Протокол по ст.14.15 КоАП РФ рассмотрен (20.12.2018 года), сумма наложенного штрафа в отношении юридического лица составила 10,0 тыс. рублей, протокол по ст.19.7 КоАП РФ направлен для рассмотрения в судебные органы, в настоящее время еще не рассмотрен. По результатам проверки ООО «СК «Возрождение» было выдано предписание об устранении выявленных нарушений № 640 от 07.11.2018 года. Предписание исполнено в установленные сроки. В настоящее время ООО «СК «Возрождение-15» обжалует постановление Управления по делу об административном правонарушении по ст.14.15 КоАП РФ в Арбитражном суде Псковской области.

Управлением на основании материалов, поступивших из Прокуратуры г. Великого Новгорода о нарушении прав граждан-участников долевого строительства ЖК «Европа» Обществом с ограниченной ответственностью «ИнвестСтройГрупп» были установлены достаточные данные, указывающие на наличие административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст.14.4 КоАП РФ «Продажа товаров не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов,

устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг», а именно:

Согласно приказа № 01-05/2 от 27.06.2018 года за подписью И.о. генерального директора ООО «ИнвестСтройГрупп» Соколовского А.В. срок передачи объектов долевого строительства участникам долевого строительства установлен на 16.01.2019 года, однако участникам долевого строительства ЖК «Европа» уведомления о переносе передачи объектов строительства на 16.01.2019 до настоящего времени не направлены, что является нарушением ч.3 ст.6, ч.4 ст.8 Федерального закона от 30.12.2004 № 214 –ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» (далее - ФЗ № 214)

Согласно ч.3 статьи 6 ФЗ № 214 , в случае, если строительство (создание) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости не может быть завершено в предусмотренный договором срок, застройщик не позднее чем за два месяца до истечения указанного срока обязан направить участнику долевого строительства соответствующую информацию и предложение об изменении договора. Изменение предусмотренного договором срока передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства осуществляется в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации.

В случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки. Если участником долевого строительства является гражданин, предусмотренная настоящей частью неустойка (пени) уплачивается застройщиком в двойном размере.

Согласно ч.4 статьи 8 ФЗ № 214 , застройщик не менее чем за месяц до наступления установленного договором срока передачи объекта долевого строительства или в случае, если договором предусмотрен срок начала передачи и принятия объекта долевого строительства, не менее чем за четырнадцать рабочих дней до наступления срока начала передачи и принятия обязан направить участнику долевого строительства сообщение о завершении строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости в соответствии с договором и о готовности объекта долевого строительства к передаче, а также предупредить участника долевого строительства о необходимости принятия объекта долевого строительства и о последствиях бездействия участника долевого строительства, предусмотренных частью 6 настоящей статьи. Сообщение должно быть направлено по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по указанному участником долевого строительства почтовому адресу или вручено участнику долевого строительства лично под

расписку. В ходе проведенных опросов потерпевших было установлено, что уведомления о переносе сроков сдачи объекта они не получали. Таким образом, ООО «ИнвестСтройГрупп» нарушило порядок изменения срока завершения строительства, предусмотренный ст.6 ФЗ № 214.

В связи с чем, в отношении ООО «ИнвестСтройГрупп» было возбуждено дело об административном правонарушении № 28 от 31.08.2018 г. по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ и проводилось административное расследование, по окончании которого юридическое лицо ООО «ИнвестСтройГрупп» привлечено к административной ответственности по ч.1 статьи 14.4 КоАП РФ в виде административного штрафа в размере 20,0 тыс. рублей (постановление № 1575 от 22.11.2018 г.).

Также, в ходе административного расследования ООО «ИнвестСтройГрупп» не представило Управлению необходимые документы на основании определения об истребовании сведений (материалов), необходимых для разрешения дела об административном правонарушении от 31 августа 2018 года (копию типовой формы Договора участия в долевом строительстве жилого дома, предлагаемую к заключению жителям Новгородской области; уведомления участникам долевого строительства о переносе сроков передачи объекта на 16.01.2019 в соответствии с порядком, предусмотренным ч.3 ст.6 ФЗ № 214; документы, подтверждающие полномочия законного представителя ООО «ИнвестСтройГрупп» в соответствии с учредительными документами; письменное объяснение по фактам выявленных нарушений). За данное нарушение в отношении ООО «ИнвестСтройГрупп» был составлен протокол об административном правонарушении по ст.17.7 КоАП РФ «Умышленное невыполнение требований прокурора, вытекающих из его полномочий, установленных федеральным законом, а равно законных требований следователя, дознавателя или должностного лица, осуществляющего производство по делу об административном правонарушении», который направлен для принятия мер в судебные органы, в настоящее время находится на рассмотрении в суде.

По результатам рассмотрения юридическому лицу выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (далее - представление) № 56 от 22.11.2018 года. В связи с тем, что ООО «ИнвестСтройГрупп» не исполнило в установленные сроки представление Управления, в отношении юридического лица составлен протокол по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ – невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства, который в настоящее время находится на рассмотрении в суде.

Также, Управлением на основании материалов, поступивших из Прокуратуры Новгородской области о нарушении прав граждан-участников

долевого строительства ЖК «Европа» Обществом с ограниченной ответственностью «ИнвестСтройГрупп» были установлены достаточные данные, указывающие на наличие административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей», а именно:

При проведении правового анализа договоров участия в долевом строительстве жилого дома ЖК «Европа» (далее-договор) с участниками долевого строительства, установлено, что договоры содержат условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно:

Согласно п. 5.2 Договоров, «Оплата стоимости объекта долевого участия по настоящему договору производится Участником долевого строительства путем перечисления денежных средств на расчетный счет Застройщика по следующим реквизитам в порядке, установленном условиями настоящего договора».

Согласно положениям пункта 1 статьи 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (далее - Закон) продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом подразумевается, что право выбора оплаты путем наличного или безналичного расчета принадлежит потребителю.

Статьей 37 Закона установлено, что оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Согласно ст. 861 ГК РФ расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами без ограничения суммы или в безналичном порядке. Законом РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право на выбор способа осуществления оплаты оказанных услуг, включающий наличный или безналичный расчет. При этом данным Законом не предусмотрено право исполнителя на ограничение такого права выбора потребителю.

Согласно п. 8.3 Договоров, «Подсудность споров, вытекающих из исполнения настоящего Договора определяется местом нахождения Объекта недвижимости, являющегося предметом настоящего Договора», данное условие противоречит требованиям п. 2 статьи 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, в соответствии с которым 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. Таким образом, данным пунктом ограничивается право на выбор потребителем места предъявления иска.

Согласно п. 4.4-4.6 Договоров стоимость финансирования строительства подлежит перерасчету при условии отклонения общей площади квартиры от проектной в сторону уменьшения или увеличения более чем на 1 кв.м, согласно замеров территориального бюро технической инвентаризации. Существенным изменением размера, передаваемого «Участнику долевого строительства» объекта «Стороны» определяют изменение общей площади объекта более, чем на 5 % от общей проектной площади объекта.

Причем информация о том, на сколько процентов (квадратов) может увеличиться или уменьшиться площадь квартиры в договоре отсутствует. Соответственно отсутствует информация о том, на сколько может увеличиться цена недвижимости, которая зависит от увеличения площади объекта, что является нарушением ст.8,ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.732 ГК РФ. Подлежащий передаче дольщику объект долевого строительства должен соответствовать техническим, качественным и иным характеристикам, указанным в договоре и проектной документации.

Отклонение площади фактически переданной квартиры по сравнению с тем, как определено в договоре и проектной документации является существенным изменением качественной характеристики объекта. Указанные выше условия договора (п.4.4,4.5), согласно которым застройщик наделяет себя правом в одностороннем порядке изменять существенные условия договора (площадь, цену): увеличивать или уменьшать площадь квартиры, стоимость квартиры; не производить перерасчет стоимости в случае уменьшения площади до 5% противоречат нормам ст.310 ГК РФ, согласно которым одностороннее изменение условий обязательства не

допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом; противоречат нормам ст.450 ГК РФ, в соответствии с которыми договор может быть изменен только по решению суда.

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.

В связи с чем, в отношении ООО «ИнвестСтройГрупп» было возбуждено дело об административном правонарушении № 29 от 31.08.2018 г. по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ и проводилось административное расследование, по окончании которого юридическое лицо ООО «ИнвестСтройГрупп» привлечено к административной ответственности по ч.2 статьи 14.8 КоАП РФ в виде административного штрафа в размере 10,0 тыс. рублей (постановление № 1576 от 22.11.2018 г). Также, в ходе административного расследования ООО «ИнвестСтройГрупп» не представило Управлению необходимые документы на основании определения об истребовании сведений (материалов), необходимых для разрешения дела об административном правонарушении от 31 августа 2018 года (копию типовой формы Договора участия в долевом строительстве жилого дома, предлагаемую к заключению жителям Новгородской области; документы, подтверждающие полномочия законного представителя ООО «ИнвестСтройГрупп» в соответствии с учредительными документами; письменное объяснение по фактам выявленных нарушений). За данное нарушение в отношении ООО «ИнвестСтройГрупп» был составлен протокол об административном правонарушении по ст.17.7 КоАП РФ «Умышленное невыполнение требований прокурора, вытекающих из его полномочий, установленных федеральным законом, а равно законных требований следователя, дознавателя или должностного лица, осуществляющего производство по делу об административном правонарушении», который направлен для принятия мер в судебные органы, в настоящее время находится на рассмотрении в суде.

По результатам рассмотрения юридическому лицу выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (далее - представление) № 57 от 22.11.2018 года.

В связи с тем, что ООО «ИнвестСтройГрупп» не исполнило в установленные сроки представление Управления, в отношении юридического лица составлен протокол по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ – невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства, который в настоящее время находится на рассмотрении в суде.

2.5.Услуги связи

Сегодня телевидение, радио, Интернет, электронная почта, мобильный телефон стали неотъемлемыми 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 (далее - Управление) в пределах установленных полномочий осуществляет надзор за соблюдением обязательных требований законодательства «О защите прав потребителей» при предоставлении услуг связи. В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в 2018 году поступило 87 обращений граждан в области оказания услуг связи, в том числе: подвижной - 42, местной - 10, телевизионной - 22, телематической - 8, по передаче данных-5). Количество обращений в области оказания услуг связи увеличилось в 1,5 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2017 г.- 56).

В общем количестве, рассмотренных обращений по 56 (64,4 %) даны разъяснения, 8 (9,2 %) обращений направлены по подведомственности, 11 (12,6 %) обращений граждан явились основанием для проведения внеплановых проверок.

За 2018 год специалистами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 11 мероприятий по контролю (2017 г. – 3) в отношении операторов связи, из них 8 с выявлением нарушений. Плановые проверки в сфере защиты прав потребителей в 2018 году в отношении операторов связи не проводились.

В ходе проведения 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:

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

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений Управлением проведены 4 предварительные проверки поступившей информации, по результатам 2 проверок операторы связи добровольно устранили нарушения прав потребителей (аннулировали задолженность), а по 2 проверкам не установлены нарушения обязательных требований.

По итогам надзорных мероприятий составлено 9 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 9 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 90 тыс. рублей.

Также при рассмотрении обращений граждан установлено, что граждане обращаются непосредственно в Управление, без обращения (предъявления претензии) к оператору связи. В связи, с чем потребителям были даны соответствующие разъяснения о порядке обращения.

Законодательством о связи, 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» предусмотрено обращение потребителя к исполнителю (оператору связи) за защитой нарушенных прав, в связи, с чем потребителю необходимо до обращения в Управление обращаться с письменной претензией в адрес оператора связи.

ПРИМЕР:

По результатам рассмотрения обращения потребителя, 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, и не доведении до него необходимой информации о данной услуге с последующим причинением имущественного ущерба.

В соответствии с п.3 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплачено суммы.

Согласно пункту 7 Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Перечень технологически неразрывно связанных с услугами связи иных услуг, направленных на повышение потребительской ценности услуг связи, которые оператор связи имеет возможность предоставить абоненту и (или) пользователю, определяется оператором связи самостоятельно.

Частью 5 статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи» установлено, что оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг; до получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг.

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 допущено нарушения п. 1 ст. 10, п.3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей, ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 7 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи», п. 113 «б» «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342

2.6. Туристские услуги

По состоянию на 01.12.2018 года на территории Новгородской области осуществляют деятельность 83 туристических агентства, из них 22 являются туроператорами (согласно единому федеральному реестру туроператоров), которые работают только на прием граждан. В 2018 году было обслужено более 22,0 тыс. туристов, из общего числа туристов 98,0 % составили граждане РФ. Наибольшей популярностью пользовались курорты Турции, Туниса, Тайланда.

За 2018 год Управлением рассмотрено 21 обращение граждан на деятельность организаций, предоставляющих туристские услуги, из них 6 устных (29 %), поступивших в рамках работы «горячей линии» и 15 письменных обращений (71 %); проведено 6 мероприятий по контролю, было выявлено 15 нарушений норм законодательства по защите прав потребителей. Количество обращений в области оказания туристских услуг увеличилось в 7 раз по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2017 г.- 3).

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

В общем количестве, рассмотренных обращений по 12 (57,0 %) даны разъяснения, 1 (4,7 %) обращение направлено по подведомственности, 5 (23,8 %) обращений граждан явились основанием для проведения внеплановых проверок.

По результатам проверок составлено 7 протоколов об административных правонарушениях, наложено штрафов на сумму 13,0 тыс. рублей. Специалистами Управления разработана Памятка потребителю (практические советы туристу в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание), которая была опубликована в СМИ и размещена на официальном сайте Управления. Ежегодно рассылается в адрес исполнителей туристских услуг памятки по информированности о заболеваемости особо опасными инфекциями в зарубежных странах.

Результаты надзора Управления в сфере туристских услуг

Результаты контроля	2015	2016	2017	2018
Проведено проверок, всего	12	19	1	4
Проведено административных расследований	5	-	-	2
Составлено протоколов об административном правонарушении	20	9	1	7
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	20	9	1	7
Выдано предписаний	11	5	1	4
Подано исков	-	1	1	3

ПРИМЕР

По коллективному обращению потребителей на нарушение их прав при предоставлении туристских услуг турагентством ООО «Новгородский Спутник» была проведена внеплановая проверка.

01 ноября 2017 года потребителями были заключены договоры на реализацию туристского продукта с турагентом ООО «Новгородский Спутник» (далее - Соответчик). Согласно, договора Соответчик реализует Потребителю туристский продукт, представляющий собой комплекс перечисленных в договоре, а также в туристской путевке услуг. В рамках настоящего договора Соответчик во взаимоотношениях с Потребителем действует от имени и за счет туроператора ООО «Матрешка – Тур выездной туризм» (реестровый номер туроператора РТО 019674).

Потребителями в рамках договоров были приобретены туры в Китай о.Хайнань, сроком на 15 ночей (с 09.04.2018 по 24.04.2018) по маршруту перелета (передвижения) Санкт – Петербург (Пулково) –о. Хайнань –Санкт-Петербург. Тур включал в себя авиаперелет, проживание, питание, страховку, трансфер. Общая сумма турпродукта составляла 222, 7 тыс. рублей, туры были оплачены в полном объеме. Туроператором являлся ООО «Матрешка – Тур выездной туризм» (далее Ответчик).

Однако, накануне вылета Туроператор сообщил, что в связи с закрытием полетной программы на о. Хайнань , тур аннулирован и предложил туристам перебронировать тур на о Кипр, либо вернуть деньги.

29 марта 2018 года, турагентом ОО «Новгородский Спутник» в лице директора Ивановой Анны Владимировны был заключен договор № 108-2018 с потребителями Денисовой О.А., Денисовой В.Н., Поповой А.С. тур на Кипр с приложением к договорам Памятки туриста с указанием в ней: тур Кипр с 16.05.2018 по 30.05.2018 отправление Аэропорт Пулково, прибытие Аэропорт Ларнака. Тур включал в себя авиаперелет, проживание, питание, страховка, трансфер. Участниками тура являлись: Попова А.С, Денисова О.А. и Денисова В.Н..

Потребитель Кейдан З.В. отказалась от тура на о. Кипр в связи с болезнью своего отца и попросила вернуть ей деньги. Согласно, ответа ООО «Новгородский Спутник» в адрес Кейдан З.В. от 17.05.2018 года следует, что туроператором ООО «Матрешка-Тур выездной туризм» претензия потребителя рассмотрена, получено соглашение о погашении задолженности в соответствии с графиком. Соответчик предлагает потребителю обратиться в суд. Требование потребителя Кейдан З.В. по возврату денежных средств не соответчиком в добровольном порядке не было удовлетворено.

Согласно информационного письма от туроператора ООО «Матрешка –Тур выездной туризм» в адрес ООО «Новгородский Спутник» тур на о. Кипр также был аннулирован туроператором в связи со снятием полетной программы на Кипр (Ларнака). По данному туру будет производиться возврат денежных средств. Информация по возврату будет представлено после 21.05.2018 года. Потребители Денисова О.А., Денисова В.Н., Попова А.С. обратились с письменными претензиями с требованиями по возврату денежных средств в адрес турагента «Новгородский Спутник», который переадресовал их в адрес туроператора. Ответчиком было представлено Соглашение о погашении задолженности от 08.05.2018 года перед Турагентом ООО «Новгородский Спутник», из которого следует, что туроператор имеет задолженность перед турагентом в размере 143799, 39 руб., задолженность образовалась по причине полной аннуляции Туроператором комплекса туристских услуг – турпродукта в Кипр, забронированного и оплаченного по счету-подтверждению № АYN16058AI. Однако вопрос по возврату денежных средств потребителям: Поповой А.С, Кейдман З.В., Денисовой О.А. и Денисовй В.Н. туроператором в добровольном порядке решен не был.

По результатам проведенной внеплановой проверки было установлено, что ООО «Новгородский Спутник» является агентом туроператора ООО «Матрешка – Тур выездной туризм» по агентскому договору № 373 от 19.04.2018 года, согласно которому ООО «Новгородский Спутник» обязуется за вознаграждение и от своего имени совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, а также отдельных туристских услуг (транспортные слуги, проживание в отеле, наземное обслуживание, страхование, оформление виз и др.). ООО «Новгородский Спутник» оказывает услуги туристического агентства посредством заключения с потребителями договоров реализации туристского продукта.

При проведении правового анализа условий договоров, типовой формы договора на реализацию туристского продукта, предлагаемой к заключению гражданам, а также заключенных с конкретными потребителями: договоры на реализацию туристского продукта № 422-2017 от 01.11.2017 года, заключенные ООО «Новгородский Спутник» в лице директора Ивановой Анны Владимировны с Поповой А.С, Кейдман З.В., договор № 421-2017 от 01.11.2017 года, заключенный с потребителями

Денисовой О.А. и Денисовой В.Н. с приложением к договорам Памятки туриста установлено, что в указанных договорах до сведения потребителей не доведена необходимая и достоверная информация, обеспечивающая возможность правильного выбора услуги, а именно:

- информация о способах связи с туроператором (номера факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты);

- информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта, что является нарушением ст.8,10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, ст.10.1 ФЗ -132 от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее - Закон об основах туристской деятельности) , п.7,8,9,10 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (далее- Правила).

Также установлено, что вышеуказанные договоры на реализацию туристского продукта содержат условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно:

- в части замены туроператором организации-перевозчика либо аэропорта отправления или прибытия;

- в части получения туристом письменного подтверждения невозможности предоставления соответствующей услуги;

- при расторжении договора по предусмотренным настоящим пунктом договора, Потребителю, с учетом положений ст.435 ГК РФ, возвращается фактически оплаченная им стоимость туристского продукта, за вычетом фактических расходов, понесенных Турагентом и третьими лицами (туроператорами и пр.), а также за вычетом вознаграждения Турагента за выполненные им обязательства по настоящему договору с туроператором.

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

За выявленные нарушения виновное должностное лицо ООО «Новгородский Спутник» директор Иванова А.В. привлечено к административной ответственности по ч. 1 и ч.2 статьи 14.8 КоАП РФ, общая сумма наложенных штрафов составила 1, 5 тыс. рублей, также ООО

«Новгородский Спутник» выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которое исполнено.

По окончании внепланового мероприятия по контролю Управлением в интересах группы потребителей был подан иск к туроператору ООО «Матрешка – Тур выездной туризм» о расторжении договоров на реализацию туристского продукта, взыскании стоимости, не оказанной услуги, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований и компенсации морального вреда.

Решением Новгородского районного суда Новгородской области от 17.09.2018 года иск Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в интересах группы потребителей удовлетворен, потребителям присуждено денежных средств в размере 611.184 рубля, в том числе 20.000 рублей компенсация морального вреда.

В 2018 году специалистами Управления было дано 8 заключений в целях защиты прав конкретных потребителей по вопросам предоставления туристских услуг.

По 7 (87, 5 %) заключениям решения приняты в пользу потребителей, присуждено денежных средств в пользу потребителей 1629,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда 68,0 тыс. рублей.

Подано три иска, из них два в защиту прав конкретных потребителей и 1 иск в защиту прав группы потребителей туристских услуг. Все иски удовлетворены, потребителям присуждено денежных средств в размере 1083,0 тыс. рублей, в том числе 25,0 тыс. рублей компенсация морального вреда.

2.7.Бытовое обслуживание

В рамках федерального государственного контроля в сфере оказания бытовых услуг в 2018 году проведено 7 проверок, что на 58,3% меньше по сравнению с 2017 годом (7 внеплановых проверок), также было возбуждено 6 дел об административных правонарушениях и проведении административного расследования в отношении. В ходе мероприятий по надзору были выявлены следующие нарушения:

- не доведение информации о режиме работы организации при оказании платных услуг по месту нахождения организации;
- не доведение в договоре об оказании услуг (квитанция к заказу) до сведения потребителя перечня работ наименование, описание и цены материалов, использованных для ремонта;
- не доведение в заказ-наряде на оказание услуг по ремонту бытовой техники информации о цене услуги (работы), дате исполнения заказа, о должности лица, принявшего заказ;
- не предоставление информации о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме;

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

За выявленные нарушения в сфере защиты прав потребителей в отношении юридических лиц, индивидуальных и должностных лиц составлено 5 протоколов об административных правонарушениях, в том числе по статьям КоАП РФ:

- по ч.1 ст.14.4 «Оказание услуг населению ненадлежащего качества» КоАП РФ –3;

- по ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге» КоАП РФ– 9.

- по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» - 7.

ПРИМЕР

При проведении внеплановой документальной проверки в отношении ИП Доновой М.Н. по жалобе потребителя были установлены достаточные данные, о фактах нарушения прав потребителя, выразившиеся в следующем.

При проведении правового анализа условий договора бытового подряда: типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам и договора от 16.08.2018 года № МД 127/105, заключенного с потребителем, установлено, что в Договоры включены условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей:

- Согласно п.2.2 Договоров: *«На момент заключения договора Заказчик оплачивает 80% от стоимости договора».*

Согласно ст.735 ГК РФ цена работы в договоре бытового подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами. Работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи подрядчиком, с согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Согласно ст.708 ГК РФ в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. По согласованию между сторонами в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Согласно ст.37 Закона, п.6 Правил потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

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.4.1 Договоров: *«Сроки производства работ (услуг) по комплектации и упаковке Материалов не имеющих статуса – «под заказ 45 дней», составляют 35 рабочих дней (исходя из пятидневной рабочей недели) с даты оплаты Заказчиком денежных средств, в сумме согласно п.2.2 настоящего договора».*

В соответствии с п.1 ст.432 Гражданского кодекса Российской Федерации договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Согласно п.1 ст. 702, п.1 ст. 708 Гражданского кодекса Российской Федерации существенными условиями договора подряда является предмет, а также начальный и конечный сроки выполнения работ.

Таким образом, условия о сроках начала и окончания выполнения работ являются существенными для договора подряда.

Согласно ст. 190 Кодекса установленный законном, иными правовыми актами, сделкой срок определяется календарной датой или истечением периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами. Срок может определяться также указанием на событие, которое должно неизбежно наступить.

Согласно условиям п. 4.1 договора – срок выполнения работ определен указанием на событие (35 рабочих дней с даты оплаты Заказчиком денежных средств), наступление которого зависит от воли сторон и неизбежным не является.

Следовательно, указание на поступление оплаты в качестве события, определяющего начальный срок выполнения работ, не может квалифицироваться как согласование сторонами данного условия. Указанное обстоятельство не обладает качеством неизбежности наступления, в связи с чем не попадает под требования п.2 ст.190 Гражданского кодекса Российской Федерации, определяющего правила установления сроков.

Согласно ст.37 Закона, п.6 Правил потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. 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.

При проведении правового анализа условий договора бытового подряда: типовой формы договора, предлагаемой к заключению гражданам и договора от 16.08.2018 года № МД 127/210, заключенного с гр. Фоминым А.Л., установлено, что в Договоры включены условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей:

- согласно п. 4.5 Договоров: *«В случае уклонения Заказчика от*

согласования сроков окончательной установки Конструкций, Подрядчик имеет право потребовать уплаты неустойки в виде пени в размере 0,5 (ноль целых пять десятых) процента от стоимости Материалов, указанной в Приложении № 1 к настоящему Договору, за каждый календарный день просрочки...».

Указанное условие противоречит нормам ст.719 ГК РФ, согласно которым подрядчик вправе не приступать к работе, а начатую работу приостановить в случаях, когда нарушение заказчиком своих обязанностей по договору подряда, в частности согласование сроков окончательной установки Конструкций, препятствует исполнению договора подрядчиком, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок (ст.328).

Если иное не предусмотрено договором подряда, подрядчик при наличии обстоятельств, указанных в п.1 настоящей статьи, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Согласно ст.328 ГК РФ встречным признается исполнение обязательства одной из сторон, которое в соответствии с договором обусловлено исполнением своих обязательств, другой стороной. Если обусловленное договором исполнение обязательства произведено не в полном объеме, сторона, на которой лежит встречное исполнение, вправе приостановить исполнение своего обязательства или отказаться от исполнения в части, соответствующей не предоставленному исполнению.

В соответствии со ст.330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Действующим законодательством в области защиты прав потребителей (Законом, Правилами) не установлен размер неустойки и право на ее взыскание исполнителем с гражданина-потребителя, по договору подряда за просрочку исполнения обязательств Заказчика по согласованию сроков установки Конструкций;

- согласно п. 4.6 Договоров: «Срок выполнения работ автоматически продлевается на время неисполнения Заказчиком встречных обязательств, либо на время устранения им причин, послуживших основанием для приостановки выполнения Работ»

- согласно п. 4.7 Договоров: «Подрядчик вправе в одностороннем порядке перенести сроки выполнения Работ».

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. Согласно п.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.4.7.), согласно которому Подрядчик наделяет себя правом в одностороннем порядке изменять условия договора - перенести сроки выполнения Работ по договору противоречат требованиям ст. 310, п.2 ст.450 ГК РФ, ст.27 Закона п. 9 Правил и ущемляют права потребителя.

- согласно п.5.5 Договоров: «В случае необоснованного отказа Заказчика от подписания Акта, либо от указания в нем о выявленных отступлениях от Договора, Подрядчик признается надлежаще исполнившим обязательства, а Работы признаются выполненными с надлежащим качеством и считаются принятыми Заказчиком и подлежащим оплате на основании одностороннего Акта, составленного Подрядчиком». Условия противоречат ст. 738 ГК РФ, 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.

- согласно п.5.6 Договоров: «Заказчик, обнаруживший недостатки в результате Работы при ее приемке, вправе ссылаться на них в случаях, если они были оговорены в Акте приемки-сдачи Работы (отдельного этапа);

- согласно п. 5.7 Договоров: «Заказчик, принявший Работу (отдельный этап) без проверки, лишается права ссылаться на недостатки Работы (отдельного этапа), которые могли быть установлены при обычном способе ее приемки (явные недостатки);

- согласно п.5.9 Договоров: «Заказчик, обнаружив после приемки Работы отступления в ней от условий настоящего Договора или иные

недостатки, которые не могли быть установлены им при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Подрядчика в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их обнаружения».

В соответствии со ст.737 ГК РФ, ст.29 Закона, п.25 Правил заказчик (потребитель) вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы. Нормами ГК РФ, Закона, Правил не предусмотрен обязательный претензионный порядок по спорам, связанным с выполнением работ по договору бытового подряда. Специальные Федеральные законы, устанавливающие указанный претензионный порядок отсутствуют. Потребитель вправе обратиться в адрес подрядчика (исполнителя) и в устной форме в случае обнаружения в работе недостатков. Включая в договор условие в части установления 5–дневного срока для обращения (сообщения) в адрес исполнителя об обнаруженных в работе недостатках противоречит ст.737 ГК РФ, ст.29 Закона, п.25 Правил.

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, РФ в области защиты прав потребителей признаются недействительными.

Учитывая принцип свободы при заключении договора, предусмотренный статьей 421 ГК РФ, необходимо отметить, что согласно правовой позиции Конституционного Суда Российской Федерации, выраженной в постановлении от 23.02.1999 г. № 4-П, из смысла конституционных норм о свободе в экономической сфере вытекает конституционное признание свободы договора как одной из гарантируемых государством свобод человека и гражданина, которая ГК РФ провозглашается в числе основных начал гражданского законодательства (пункт 1 статьи 1). Однако, конституционная свобода договора не является абсолютной, не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод (часть 1 статьи 55 Конституции Российской Федерации) и может в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, прав и законных интересов других лиц, быть ограничена федеральным законом (часть 3 статьи 55 Конституции Российской Федерации). Следовательно, включенные в договор какие-либо условия при соблюдении принципа свободы договора не должны ущемлять установленные законом права потребителя.

Поскольку потребитель-физическое лицо, как правило, специальными познаниями в сфере норм законодательства, регулирующих правоотношения в сфере услуг, не обладает, в связи с чем, в отношениях с предпринимателем, являющимся профессиональным участником рынка предоставляемых им услуг, выступает экономически и с правовой точки зрения слабой стороной, нуждаясь в особой защите своих прав.

Нормами части 1 статьи 1.5 КоАП РФ предусмотрено, что лицо подлежит административной ответственности только за те административные правонарушения, в отношении которых установлена его вина.

ИП Донова М.Н. не исполнила свои организационно-распорядительные функции, не проявила ту степень заботливости и осмотрительности, какая требовалась от нее в целях надлежащего исполнения положений законодательства, не приняла все зависящие от нее меры по соблюдению правил и норм, за нарушение которых предусмотрена административная ответственность.

За указанные нарушения ИП Донова М.Н. привлечена к административной ответственности в виде штрафа, выдано Предписание об устранении нарушений.

В 2018 году в Управление поступило 96 обращений, связанных с оказанием бытовых услуг, 76 из которых – письменные, в 2017г. было 77 обращений, из них 68 письменных.

Причинами обращений являются:

- нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги);
- наличие недостатков оказанной услуги (ремонт технически-сложных товаров);
- невыполнение требований потребителя о возмещении расходов, убытков, причиненных в связи с отказами от исполнения договоров, возврате уплаченной за услугу суммы;
- ненадлежащее оформление документов, отсутствие в договорах на исполнение услуги даты исполнения заказа, стоимости услуг.

При рассмотрении обращений должностными лицами принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. В 92% случаев потребителям даны разъяснения по вопросам применения законодательства и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, 7 обращений послужили поводом для проведения внеплановой проверки (2017г. – 4) и 6 - для проведения административного расследования (2017г.-10).

В 2018 году было подано 9 исков в защиту конкретных потребителей, из них удовлетворено 7. В рамках участия в судебной защите потребителей бытовых услуг было дано 14 заключений по соответствующим делам о защите прав потребителей, присуждено денежных средств 1915,0 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда 28,0 тыс. рублей. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 72,5 тыс. рублей.

2.8. Медицинские услуги

В отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги в 2018 году Управлением проведено 4 внеплановые проверки (2017г.- 30), удельный вес проверок с выявленными нарушениями составил 100% (2017г.-100%). Было выявлено 9 нарушений в данной сфере

(2016г.-93), в расчете на 1 проведенную проверку –2,2 нарушений (2016г.–3,1).

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

1. Не доведения достоверной информации об услугах, предоставляемых в соответствии с договором, (перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией,

- данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- режиме работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, чем нарушены требования п.1 ст.10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», п./п. «а», «в», «г», «д», «з» п.17, п.п. «е», «ж» п.11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 04.10.2012г. (далее – Правила);

2. Включения в Договор условий, ущемляющих права потребителя:

- «Оплата медицинских услуг по настоящему Договору производится Заказчиком в полном объеме в кассу Исполнителя в день оказания услуг и перед началом в соответствии с прейскурантом, утвержденным Исполнителем».

Данное условие договоров противоречит действующему законодательству и ограничивает право потребителя в том, что в силу положений пункта 1 ст. 861 Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК РФ) расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами (статья 140) без ограничения сумм или в безналичном порядке. В соответствии со ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1(далее - Закон) оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с

законодательством РФ. Таким образом, решение вопроса о том, в каком порядке будет производиться оплата медицинских услуг, зависит от усмотрения физического лица.

Условие договора, предусматривающего возможность лишь наличных расчетов физического лица за платные медицинские услуги, ограничивает права потребителей, тем самым ущемляет их права.

Согласно данному условию договоров организация возлагает на потребителя обязанность по предварительной оплате услуги при отсутствии реального оказания этих услуг.

С учетом положений статьи 779 ГК РФ, также Закона под услугами понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд. Согласно п.1 статьи 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 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.

Таким образом, включение условия п. 2.1 Типовой формы Договора на оказание платных медицинских услуг «Оплата медицинских услуг по настоящему Договору производится Заказчиком в полном объеме в кассу Исполнителя в день оказания услуг и перед началом в соответствии с прейскурантом, утвержденным Исполнителем» и в заключаемые с потребителями по типовой форме Договоры ущемляют права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством в области защиты прав потребителей (п.1, ст.861 ГК РФ, 779 ГК РФ, ст. 37 Закона).

- в случае невозможности исполнения обязательств по договору, возникшей по вине пациента, услуги подлежат оплате в полном объёме, чем нарушены требования ч. 2 ст.782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ст. 36, п.1 ст.16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

- при не достижении согласия сторон, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ в суде по месту нахождения исполнителя, чем нарушены требования п.2 ст.17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

- до обращения сторон в суд установлен обязательный претензионный порядок рассмотрения спора. Срок рассмотрения претензий – 1 (один) месяц, что ущемляет установленные права потребителя в части увеличения сроков

удовлетворения его требований и нарушает положения 31 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, ст. 30, п. 1 ст. 31 Закона Российской Федерации “О защите прав потребителей”.

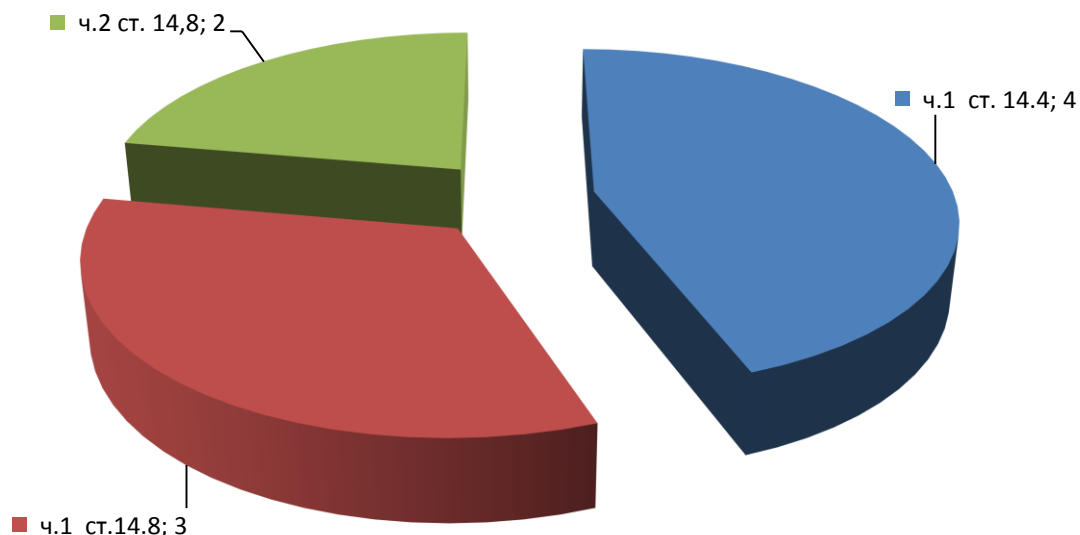


Рис. 4. Структура правонарушений в сфере оказания медицинских услуг в 2018 году по нормам КоАП РФ

По результатам проведенных мероприятий по надзору за нарушения прав потребителей при оказании платных медицинских услуг составлено 11 протоколов (2017г.-53), выдано 4 предписания об устранении выявленных нарушений(2017г.-33).

По результатам рассмотрения возбужденных административных дел вынесено 11 (2017г.-51) постановлений о привлечении к административной ответственности лиц, допустивших нарушения:

- ч. 1 ст. 14.4 «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг» - 4 (2017г. –6);
- ч.1 ст.14.8 «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы» - 3 (2017 г. -13);
- ч.2 ст.14.8 «Включение в договор условий, ущемляющих установление законом права потребителя» - 2 (2017г.- 17).

В 2018 году наложено штрафов на сумму 86,0 тыс. руб., из них взыскано 46,0 тыс.руб. (2017г. соответственно 210,5 тыс. руб. и 139,0 тыс. руб.). По результатам рассмотрения дел об административных

правонарушениях внесено 3 представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (2017г.-9).

В 2018 году в Управление поступило 30 обращений, связанных с оказанием платных медицинских услуг (2017г.-25).

Характер обращений граждан связан с нарушениями Правил оказания медицинских услуг, в том числе с качеством оказания медицинской услуги. В большинстве случаев, по результатам рассмотрения обращений граждан, специалистами были даны соответствующие разъяснения.

ПРИМЕР:

При проведении внеплановой документарной проверки в отношении Общества с Ограниченной Ответственностью «Нов-Дента» (далее - ООО «Нов-Дента») по обращению потребителя на нарушения законодательства о защите прав потребителей при предоставлении платных медицинских услуг было установлено, что потребитель заключила с ООО «Нов-Дента» договор на оказание платных медицинских услуг своему малолетнему сыну, стоимость выполненных работ в размере 59300 рублей была оплачена ею полностью.

После лечения через месяц ребенок стал жаловаться на зубные боли. При обращении в клинику потребитель получила ответ о том, что патологий у ребенка нет и рекомендовано пропить противовоспалительные препараты, а в дальнейшем были получены рекомендации об удалении пролеченного зуба за отдельную плату несмотря на наличие гарантии.

Потребитель обратилась с претензией в ООО «Нов-Дента» и получила ответ о том, что в соответствии с п.6 «Положения о гарантиях на итоговый результат выполнения стоматологической услуги» гарантийные обязательства на эндодонтическое лечение временных молочных зубов не распространяется. Вместе с тем, как следует из жалобы, при заключении договора с указанным Положением потребителя не ознакомили и до сведения потребителя не была доведена информация о правилах безопасного и эффективного использования оказанной услуги, что является нарушением ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Таким образом, обратившись неоднократно в адрес ООО «Нов-Дента» и не получив нужного результата потребитель была вынуждена уйти в другую стоматологическую клинику.

Одним из важнейших прав потребителей является право на качество товаров, работ, услуг, под которым понимается совокупность характеристик, способных удовлетворить потребности человека в определенной сфере деятельности.

В соответствии со ст. 4 Закона Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Согласно п.27 Правил Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Согласно ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 (далее-Закон) необходимая и достоверная информация о товаре, работе, услуге в наглядной доступной форме должна доводиться до потребителей при заключении договоров купли-продажи, договора о выполнении работ, оказании услуг. Поскольку, указанное непосредственно связано с представлением потребителю полной информации, обеспечивающей возможность правильного выбора услуги.

Современное законодательство предъявляет жесткие требования к предоставлению информации пациентам при оказании им платных медицинских услуг.

Федеральный закон № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» относит регулирование отношений, связанных с оказанием платных медицинских услуг к Закону РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с требованиями статьи 10 Закона № 2300-1, клиника должна предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

Таким образом, если информация не предоставлена, то права выбора пациента было ограничено.

При оказании медицинских услуг предоставление ненадлежащей информации может причинить вред жизни и здоровью пациента, который подлежит возмещению в полном объеме (ст.14).

Основным законом, регулирующим отношения в сфере охраны здоровья граждан, является ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Согласно п. 1 ст.20 Закона № 323 до проведения медицинского вмешательства пациент должен быть в доступной форме информирован «о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи».

Данная норма определяет информацию, которая должна содержаться в информированном согласии.

Кроме того, что информация должна быть предоставлена в доступной форме, Закон № 323 требует предоставление полной информации, то есть если произошло событие не указанное как возможное негативное последствие вмешательства, то оказанная услуга может быть признана оказанной некачественно с соответствующими санкциями.

Закон определяет качество медицинской услуги, как совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской

помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата. Правила и условия эффективного и безопасного использования услуги должны быть отражены в рекомендациях пациенту после оказания ему медицинской услуги.

В обязанности пациента, в соответствии с п.3 ст.27 ФЗ № 323 входит соблюдение рекомендаций по режиму лечения и правил поведения, это означает, что клиника должна иметь возможность доказать, что пациенты надлежащим образом проинформированы о режиме дальнейшего лечения и правилах поведения после оказания услуги.

К числу основных законодательных актов, регулирующих оказание платных медицинских услуг (и соответственно определяющих содержание условий договора), наряду с ГК РФ, относится и Закон РФ «О защите прав потребителей».

Медицинское учреждение обязано довести до сведения пациента данные о своем фирменном наименовании, нахождении (юридический адрес) и режиме работы. Оно обязано также своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать, в том числе и правила и условия эффективного и безопасного использования услуг (правила поведения пациента и т.д.).

Медицинское учреждение обязано сообщить пациенту информацию, касающуюся не только услуги как таковой, но и требований, которые необходимо соблюдать для эффективного и безопасного использования результата оказания услуги, а также о возможных для пациента последствиях несоблюдения соответствующих требований. Данная информация может касаться поведения пациента в процессе оказания услуги и после ее завершения - это могут быть режим, диета и другие условия.

В случае предоставления недостоверной информации, которая повлекла за собой ущерб жизни или здоровью пациента, лечебное учреждение должно возместить ущерб пострадавшему или его родственникам в полном объеме.

Пациент, получая медицинскую услугу, становится потребителем медицинских услуг и в таком случае взаимоотношения “пациент-медицинская организация” находятся в рамках регулирования Закона о защите прав. Данная позиция подтверждается Верховным судом РФ в пункте 9 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”. Статья 7 Закона о защите прав закрепляет за пациентом право на получение услуги, безопасной для жизни и здоровья, и в преамбуле дает определение того, что понимается под этим. Под безопасной медицинской услугой следует понимать такие услуги, которые безопасны для жизни и здоровья пациента не только после получения пациентом

медицинской услуги, в процессе получения пациентом медицинской услуги, но и после оказания услуги, в результате оказания которой сводится к нулю причинение вреда жизни и здоровью пациента.

Исходя из вышеизложенного, до сведения потребителя не была доведена необходимая и достоверная информация о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуги (рекомендации, правила поведения пациента и т.д.), которая должна передаваться вместе с услугой после ее оказания.

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

Таким образом, ООО «Нов-Дента» допустило нарушение требований ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, в части не доведения до потребителя необходимой и достоверной информации о правилах и условиях эффективного и безопасного использования медицинской услуги, а именно не обеспечило наличие письменных рекомендаций для пациента, обязательных к исполнению действий после оказанной стоматологической услуги, тем самым потребитель не имела возможность получить указанную информацию вместе с услугой.

За указанные нарушения ООО «Нов-Дента» привлечено к административной ответственности по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ, выдано предписание.

По всем обращениям, потребителям были даны разъяснения и обращали внимание всех потребителей, что Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителя.

Глава 3. Судебная защита прав потребителей

Одно из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в области федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей является судебная защита прав потребителей.

Наряду с применением административных мер в 2018 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и территориальными отделами осуществлялась судебная защита прав потребителей. Не за все нарушения законодательства предусмотрена административная ответственность (например, за отказ в удовлетворении имущественных требований потребителя: отказ в возврате денежных средств за товар, работу, услугу; невыплата неустойки в добровольном порядке и другие), поэтому судебная защита прав потребителей подразумевает снижение административных барьеров в предпринимательской деятельности, а также увеличение соответствующей гражданской ответственности за нарушения в области защиты прав потребителей.

В 2018 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.

Всего в 2018 году Управлением и территориальными отделами проведено 159 мероприятий по судебной защите прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество мероприятий снизилось на 48 % (2017 г.-236), в основном за счет снижения количества заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей в 1,7 раз (дано 98 заключений) (за 2017 г.-165). Тем не менее, наиболее распространенной формой участия Управления в защите прав потребителей в судах общей юрисдикции является вступление в процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав конкретных потребителей на основании и в порядке, установленном взаимосвязанными положениями статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее-ГПК РФ) и статьи 40 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон №2300-1).

В 2018 году Управлением и территориальными отделами в рамках гражданского судопроизводства посредством вступления в судебные процессы было дано 98 заключений по делам в целях защиты прав потребителей. По результатам рассмотрения 92 дел, удовлетворены требования потребителей по 88 делам (96%), при этом сумма, присужденная в пользу потребителей, по сравнению с 2017 годом увеличилась почти в 3 раза, присуждено более 14 млн. рублей. Средняя сумма, присужденная в пользу одного потребителя, увеличилась в 5,5 раз и составила 160,0 тыс. рублей (2017 г.-29 тыс. рублей).

Структура заключений по гражданским делам показала, что большая их часть приходилась на дела в сфере предоставления услуг (выполнения работ), было дано 58 заключений, что составило 59% от общего количества

заклучений. Из них наибольшее количество заключений было дано в сферах предоставления:

- бытовых услуг (14 заключений или 24%), присуждено в пользу потребителей почти 2 млн. рублей;
- финансовых услуг (банковских, страховых) было дано 12 заключений (21%), присуждено потребителям почти 500 тыс. рублей;
- жилищно-коммунальных услуг дано 8 заключений (14%), присуждено потребителям 34 тыс. рублей.

В сфере розничной торговли было дано 40 заключений, что составило 41%, все заключения были даны по гражданским делам в сфере продажи непродовольственных товаров. Присуждено в пользу потребителей 1152, 8 тыс. рублей.

Судебная защита Управления и ТО в 2017 - 2018 г.г.

наименование	Количество мероприятий по судебной защите							
	Количество заключений		Количество исков неопределенный круг		Количество исков конкретный потребитель		Количество исков в защиту группы потребителей	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Всего	165	98	24	24	47	35	-	2
Управление	145	83	8	23	13	12	-	1
Боровичи	7	11	2		10	5	-	-
Валдай	5	1	2	1	-	1	-	-
М.Вишера	-	3	2	-	1	-	-	-
Ст. Русса	-		-		23	17	-	1
Чудово	7		9		-		-	-

Управлением подан 61 иск в защиту прав потребителей (2017 год-71, 2016 год-83 иска, 2015г. – 44), из них 24 иска - в интересах неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий продавцов (исполнителей) и о прекращении этих действий (2017 год-24, 2016 год-28, 2015 год – 14); в интересах конкретного потребителя подано 35 исков (2017 год-47 , 2016 г.-54, 2015 г. – 29), в интересах группы потребителей подано 2 иска.

В 2018 году наибольшее количество исков (43 или 70,5%) касалось сферы торговли. Были рассмотрены 57 исков, из них 24 иска в отношении неопределенного круга потребителей, 31 иск в отношении конкретных потребителей, 2 иска в интересах группы потребителей. Удовлетворено 55 исков в защиту прав потребителей, что составило 97 %, из них 23 иска в защиту неопределенного круга потребителей, 30- в защиту конкретных

потребителей, 2 -в защиту группы потребителей). В пользу потребителей взыскано более 2 млн. рублей, в том числе в счет возмещения морального вреда 73, 5 тыс. рублей.

ПРИМЕРЫ:

Управлением в 2018 году был подан в суд иск в целях защиты прав неопределенного круга потребителей в отношении СПАО «РЕСО Гарантия» в связи с включением в типовые формы кредитных договоров условий ущемляющих права потребителей а именно: условие о том, что датой оплаты страховой премии считается дата поступления денег на счет Страховщика и условие, согласно которого Страховщик имеет право отсрочить страховую выплату, принятие решения о выплате страхового возмещения. По решению Пресненского районного суда от 28.08.2018 г. исковые требования Управления о защите прав неопределенного круга потребителей удовлетворены. Признать действия СПАО «РЕСО-Гарантия», нарушающими права неопределенного круга потребителей, выразившиеся во включении в предлагаемые к заключению договоры страхования от несчастных случаев и болезней; расходов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства; средств автотранспорта; от несчастных случаев; от огня и других опасностей; медицинского страхования граждан (полис и Правила, являющиеся неотъемлемой частью Договора), условий, ущемляющих права потребителей.

В интересах группы потребителей Управлением был подан иск к туроператору ООО «Матрешка – Тур выездной туризм» о расторжении договоров на реализацию туристского продукта, взыскании стоимости, не оказанной услуги, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований и компенсации морального вреда. Потребителями были приобретены туры в Китай о.Хайнань, сроком на 15 ночей (с 09.04.2018 по 24.04.2018) по маршруту перелета (передвижения) Санкт – Петербург (Пулково) –о.Хайнань –Санкт-Петербург.Тур включал в себя авиаперелет, проживание, питание, страховка, трансфер. Оплата за тур была произведена полностью. Туроператором являлся ООО «Матрешка – Тур выездной туризм». Однако, накануне вылета Туроператор сообщил, что в связи с закрытием полетной программы на о. Хайнань, тур аннулирован. Деньги за тур возвращать в добровольном порядке туроператор отказался. Решением Новгородского районного суда Новгородской области от 17.09.2018 года иск Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в интересах группы потребителей удовлетворен, потребителям присуждено денежных средств в размере 611.184 рубля, в том числе 20.000 рублей компенсация морального вреда.

Кроме этого, Управлением подан 21 иск о признании информации запрещенной к распространению на территории РФ из них (17 алкосайты, 4 по жиросжигателю). 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:

Решениями Новгородского районного суда удовлетворены заявления Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее - Управление Роспотребнадзора по Новгородской области) о признании информации о порядке и способах дистанционной продажи «Жирожигателя» DNP (динитрофенол), содержащуюся на сайте четырех интернет-магазинов, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации.

Как установил суд, должностными лицами Управления был выявлен факт распространения в сети «Интернет» на сайте четырех интернет-магазинов информации о дистанционной продаже «Жирожигателя» DNP (ДНП, ДНФ, 2,4, динитрофенол) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

Вместе с тем, функционирование данных интернет-магазинов, продающих указанный препарат, признано экспертами Роспотребнадзора опасным для жизни и здоровья.

Указанная позиция Управления Роспотребнадзора по Новгородской области подтверждается сведениями с сайта Роскомнадзора.

DNP относится к группе фенолов – ядов, функционирующих на межклеточном уровне, наносит вред живым организмам. У людей, принимавших динитрофенол, страдали ноги, развивалась катаракта и другие заболевания. Известны смертельные исходы при явлениях отека легких и мозга. Указанное вещество используется при производстве красителей для пропитки дерева и тканей и не предназначено для приема внутрь.

Как следовало из материалов проверки, вход на указанный в них сайт интернет-магазина - свободный, не требует предварительной регистрации и пароля, ознакомиться с его содержанием может любой пользователь, ограничения на передачу, копирование и распространение отсутствуют.

Заслушав участников процесса, исследовав материалы дела, суд пришел к выводу о том, что размещенные на страницах четырех сайтов материалы о порядке и способах продажи дистанционным способом «Жирожигателя» DNP (динитрофенол) направлены на неограниченный круг лиц, в обход установленным законодательством требованиям для ведения и реализации такой деятельности. В связи с чем, в целях восстановления нарушенных прав граждан и во исполнение действующего законодательства, вышеуказанная информация должна быть запрещена к распространению на территории Российской Федерации.

С учетом вышеизложенного, суд решил указанные заявления Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в защиту прав и законных интересов неопределенного круга лиц, удовлетворить и признать информацию о дистанционной продаже «Жирожигателя» DNP

(динитрофенол), содержащуюся в сети Интернет на сайтах 4 интернет-магазинов, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации.

Новгородский районный суд Новгородской области принял решения удовлетворить 17 административных исковых заявления Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление) и признать информацию, размещенную в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на 17 сайтах, информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено.

Как установил суд, в рамках реализации предусмотренных законом полномочий Управлением выявлено, что в сети «Интернет» на 17 сайтах предлагаются к реализации различные виды алкогольной продукции. Данные сайты содержат информацию о дистанционной продаже алкогольной продукции, функционируют круглосуточно и доступны неограниченному кругу лиц.

В силу положений, установленных п.5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. N 612, не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.

Устанавливая запрет на продажу алкогольной продукции дистанционным способом, законодатель исходил из того, что при заключении договора купли-продажи товаров дистанционным способом продавец не может в каждом случае достоверно убедиться в достижении покупателем совершеннолетия, в том числе потребовать у покупателя документ, удостоверяющий личность, поскольку в силу пункта 1 статьи 26.1 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", пункта 2 статьи 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи дистанционным способом заключается на основании ознакомления потребителя 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, согласно п.20 Правил продажи товаров дистанционным способом договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

В соответствии с п.2 ч.2 ст.5 Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" к информации, запрещенной для распространения среди детей, относится информация, способная вызвать у детей желание употребить наркотические средства, психотропные и (или) одурманивающие вещества,

табачные изделия, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, принять участие в азартных играх, заниматься проституцией, бродяжничеством или попрошайничеством.

Статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" предусмотрена возможность ограничения доступа к информации в целях защиты основ конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства.

С учетом выше изложенного, суд решил признать информацию о продаже алкогольной продукции, содержащуюся в сети Интернет на 17 сайтах, информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено.

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

4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Новгородской области.

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей.

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей, контроля за его соблюдением требуют не только наличия основной законодательной базы, принятой на федеральном уровне, но и поступательного формирования региональной потребительской политики, включающей в себя правовые, организационные, информационные, просветительские и другие направления. Взаимодействие органов государственной власти, местного самоуправления и общественных организаций по защите потребителей является одним из условий эффективной реализации государственной политики в области защиты прав потребителей. На территории Новгородской области проводится планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

В 2018 году на территории Новгородской области реализовывались мероприятия подпрограммы «Развитие торговли в Новгородской области» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014-2020 годы» (утверждена Постановлением Правительства Новгородской области от 17 октября 2013 года №267). 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.

Программа направлена на снижение доли товаров ненадлежащего качества на потребительском рынке области. В подпрограмму включены мероприятия, направленные на обеспечение и защиту прав потребителей:

- оказание консультативной поддержки органам местного самоуправления области по вопросам применения действующего законодательства в сфере торговой деятельности и защиты прав потребителей;
- 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.

В ходе реализации мероприятий подпрограммы в части правового регулирования в сфере торговли за отчетный период на территории области принято 8 нормативных правовых актов. Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области в целях защиты потребительского рынка области от проникновения некачественных и опасных для здоровья населения продовольственных товаров систематически проводился мониторинг качества пищевых продуктов. Центром по информированию и консультированию Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, проведено 117 учебных занятий по основам законодательства о защите прав потребителей. Обучение прошли 2580 человек. Министерством промышленности и торговли Новгородской области в целях повышения экономической доступности товаров для населения области осуществлялся ежеквартальный мониторинг розничных цен на отдельные социально значимые продовольственные товары первой необходимости. Индекс потребительских цен на продовольственные товары в декабре 2018 года составил 101,7% к декабрю 2017 года (в декабре 2017 года он составлял 101,4% к декабрю 2016 года).

Мониторинг обеспеченности населения области площадью торговых объектов проводился ежеквартально. По состоянию на 01.01.2019 по данным торгового реестра области обеспеченность населения области площадью торговых объектов составила 933 кв. метров на тысячу жителей, в том числе по продаже продовольственных товаров – 351 кв. метров при нормативе 217

кв. метров, по продаже непродовольственных товаров – 580 кв. метров при нормативе 408 кв. метров. В декабре 2018 года организовано проведение II Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» по компетенциям: «Поварское дело», «Ресторанный сервис», «Технологии моды». На средства субсидии из федерального бюджета в размере 6161,4 тыс. рублей закуплено оборудование для лаборатории «Поварское дело», «Кондитерское дело», «Технология парикмахерского искусства».

Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18.04.2017 N Пр-1004ГС, в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей Правительством Новгородской области принята региональная программа, которая утверждена постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года №77 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы».

Согласно п.2 постановления рекомендовано администрациям муниципальных районов Новгородской области и администрации Великого Новгорода разработать и утвердить муниципальные программы по обеспечению защиты прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях в срок до 01 мая 2019 года. Постановлением Администрации Новгородского муниципального района от 06.05.2019 года №161 утверждена муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородском муниципальном районе на 2019-2021 годы».

Кроме этого специалисты Управления в пределах компетенции участвуют 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 в Новгородской области» государственной программы Новгородской области «Совершенствование системы государственного управления в Новгородской области на 2017-2026 годы».

В соответствии с Указом Президента РФ от 23 января 2015 года №31 «О дополнительных мерах по противодействию незаконному обороту промышленной продукции», издан Указ Губернатора Новгородской области от 12.02.2015 №36 «О создании комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области», в состав которой входит Управление. На заседании комиссии в 2018 году рассматривались вопросы о выявленных фактах, связанных с незаконным оборотом промышленной продукции в области продовольственных товаров,

алкогольной продукции, меховых изделий, товаров легкой промышленности, спиртосодержащей непищевой продукции.

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, постановлений Правительства Новгородской области от 08.10.2013 N 246, от 23.11.2015 N 457, от 21.06.2017 N 218, от 13.10.2017 N 351).

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 перечня Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. №Пр-1004 ГС постановлением Правительства Новгородской области от 11.04.2018 года №133 «О внесении изменения в состав областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области» в состав областной комиссии внесены изменения. В настоящее время возглавляет Областную комиссию по защите прав потребителей Губернатор Новгородской области - председатель Областной комиссии. В состав комиссии включены представители Отделения по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, общественных организаций, бизнес-сообщества, представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти области.

2 ноября 2018 года состоялось заседание областной комиссии по защите прав потребителей при правительстве Новгородской области.

Открывая заседание, губернатор Новгородской области Андрей Никитин отметил, что у комиссии две основные задачи. Первая – содействие созданию благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав. Вторая – выработка мер по обеспечению взаимодействия органов исполнительной власти области и общественных организаций для соблюдения и защиты прав потребителей.

«Безусловно, в центре нашего внимания находится торговая сфера. В этом году почти 8% проб пищевой продукции из 8 тысяч взятых на анализ не соответствовали установленным требованиям. В основном, это молочные и мясные продукты, рыбная и птицеводческая продукция, кондитерские изделия, консервы и алкоголь», – отметил Андрей Никитин.

Глава региона подчеркнул, что за 9 месяцев 2018 года региональным управлением Роспотребнадзора было снято с реализации свыше 2,5 тонн пищевых продуктов и продовольственного сырья. За выявленные нарушения наложено штрафов на сумму более 5 миллионов рублей. По результатам проверок судами приостановлена деятельность 11 предприятий общественного питания. Фиксируются нарушения норм законодательства о защите прав потребителей и в сфере торговли непродовольственными товарами. За 9 месяцев 2018 года из более 4 тысяч единиц проверенных непродовольственных товаров забраковано свыше 3 с половиной тысяч, что

составляет почти 94%. Причина – отсутствие установленной законом информации для потребителя.

«Еще один важный для нас вопрос, который мы решаем в сотрудничестве с Роспотребнадзором, – обеспечение качества питьевой воды. Благодаря поддержке федерального бюджета, будут построены станция третьего подъема в Деревяницах и очистные сооружения в деревне Новоселицы. В школах и детских садах районов устанавливаются устройства для очистки воды. Вся работа, которую мы с вами проводим, напрямую влияет на качество жизни в регионе. Поэтому прошу относиться к ней с максимальным вниманием», – сказал Губернатор, призвав органы власти всех уровней работать в тесном контакте с Управлением Роспотребнадзора и общественными потребительскими организациями.

На Областной комиссии были рассмотрены следующие вопросы:

1. О первых результатах исполнения поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 года в городе Великий Новгород

Представитель Центрального аппарата Федеральной службы Роспотребнадзора – заместитель начальника Управления по защите прав потребителей Роспотребнадзора Андрей Пучковский рассказал о первых результатах исполнения поручений Президента Российской Федерации, которые были даны после заседания президиума Госсовета в Великом Новгороде. В подготовке материалов к заседанию участвовали около 200 человек. Было выдвинуто 500 предложений, которые легли в основу нескольких десятков поручений Президента России. Они были озвучены на самом заседании. Федеральная служба уже полтора года работает над реализацией поручений. Большинство из них нам удалось перенести в национальную стратегию, которая была принята в 2017 году», – сообщил Андрей Пучковский.

Губернатором рекомендовано Председателю Правительства Новгородской области совместно с Ассоциацией «Совет муниципальных образований Новгородской области», Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проработать законопроект о дополнительных мерах защиты социально уязвимых слоев населения и внести предложения об увеличении срока переходного периода для установки оборудования для маломобильных групп населения в ранее построенных зданиях и сооружениях социальной направленности.

2. О качестве и безопасности реализуемых пищевых продуктов и непродовольственных товаров на потребительском рынке Новгородской области.

Решили, в том числе:

- продолжить проведение информационно-просветительских и обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов Новгородской области,

осуществляющих деятельность в сфере общественного питания по вопросам соблюдения обязательных требований действующего законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

- в рамках подготовки материалов для публичного обсуждения результатов правоприменительной практики с предпринимательским сообществом, обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов Новгородской области, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания, в 2019 году особое внимание обратить на соблюдение обязательных требований действующего законодательства, на основные риски для потребителей в сфере общественного питания;

- Министерству промышленности и торговли Новгородской области обеспечить размещение на официальных сайтах в сети интернет министерства промышленности и торговли Новгородской области совместно с органами местного самоуправления информации о деятельности управления Роспотребнадзора по Новгородской области о выявленных фактах реализации некачественных, небезопасных, реализуемых с нарушением требований законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, о техническом регулировании, о защите прав потребителей пищевых продуктов и непродовольственных товаров на потребительском рынке Новгородской области;

- Заместителю Председателя Правительства Новгородской области совместно с Главами муниципальных районов области, представителями управления Роспотребнадзора по Новгородской области, управления ФНС по Новгородской области, отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации разработать план-график совместных выездных информационно-просветительских мероприятий для населения и представителей сферы бизнеса муниципальных районов области по вопросам соблюдения требований действующего законодательства при реализации товаров на потребительском рынке Новгородской области;

- рекомендовано главам администраций городского округа и муниципальных районов области в связи с принятием Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации в части прав органов местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района на осуществление мероприятий по защите прав потребителей» организовать и проводить среди населения мероприятия по защите прав потребителей, виды которых в настоящее время закреплены в ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» (рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты их потребительских прав, обращение в суды в защиту прав потребителей) и др.

3. Результаты работы Управления Россельхознадзора по Новгородской и Вологодской областям по контролю за реализацией пищевых продуктов за девять месяцев 2018 года

Рекомендовано:

- Управлению Россельхознадзора по Новгородской и Вологодской областям, Управлению Роспотребнадзора по Новгородской области проводить межведомственный обмен информацией о выявленных нарушениях требований действующего законодательства к пищевой продукции, сырью животного происхождения.

- заместителю Председателя Правительства Новгородской области совместно с Управлением Россельхознадзора по Новгородской и Вологодской областям, Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области обеспечить проведение совещания с производителями, осуществляющими деятельность по выпуску пищевой продукции на территории Новгородской области по вопросам организации лабораторного контроля на всех стадиях ее производства.

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

Рекомендовано совместно с управлением Роспотребнадзора по Новгородской области организовать проведение обучающего семинара «Практическое применение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» с приглашением Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей Новгородской области, некоммерческих организаций, общественных объединений и бизнес-сообщества.

5. Обеспечение ветеринарной безопасности на территории Новгородской области.

Рекомендовано Министерству сельского хозяйства Новгородской области совместно с комитетом ветеринарии Новгородской области внести изменения в «Ветеринарные правила содержания медоносных пчел» с целью усиления контроля за остатками лекарственных средств в готовой продукции.

Во исполнение решения Областной комиссии по защите прав потребителей проведена следующая работа:

- Управлением в адрес Министерства промышленности и торговли Новгородской области направлена информация о фактах реализации некачественных, небезопасных пищевых продуктов и непродовольственных товаров с нарушением требований законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии, о техническом регулировании, о защите прав потребителей за 2018 год

- Управлением с целью просвещения по основам законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии, защите прав потребителей работников предприятий, осуществляющих деятельность в сфере

общественного питания было проведено 6 обучающих семинаров на территории г.В.Новгорода и Новгородской области. Управлением разработан План – график проведения информационно-просветительских и обучающих мероприятий для субъектов, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания на 2019 год (запланировано проведение 10 семинаров).

- в адрес Губернатора Новгородской области представлен детальный анализ результатов лабораторных исследований пищевой продукции, реализуемой на территории Новгородской области.

- Управлением совместно с профильными министерствами проведены совещания с недобросовестными производителями и поставщиками пищевой продукции, осуществляющими деятельность на территории Новгородской области (ООО «Белгранкорм-Великий Новгород», ООО «Красный рыбак», ООО «Новгородский бекон», ЗАО «Адепт»).

По итогам заседания комиссии принято ряд решений, направленных на улучшение состояния потребительского рынка Новгородской области, в том числе использования Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, о важности организации работы по информированию граждан на базе МФЦ, о проведении информационно-просветительских и обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов Новгородской области.

Губернатором Новгородской области в декабре 2017 года утвержден паспорт приоритетного проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», под председательством заместителя Губернатора области Мининой В.В., в состав входят представители Управления, Центробанка, Сбербанк, Банк ВТБ, страховые организации, Министерство образования, Министерство труда и социальной защиты, Министерство финансов, НОВГУ и др. организации. Целью проекта является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам. Участниками проекта разработан план совместных информационно-просветительских мероприятий в сфере предоставления финансовых услуг. В 2018 году проводились различные мероприятия (уроки, лекции, игры, квесты, флешмобы, олимпиады, тестирования, экскурсии и.т.п.) для воспитанников детских дошкольных образовательных организаций, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся общеобразовательных организаций, ССУЗов и ВУЗов, итого приняло участие 129885 граждан в мероприятиях проекта.

Министерством инвестиционной политики Новгородской области проводился комплекс различных мероприятий (лекции, семинары, деловые игры, квесты, кейсы и.т.п.) для представителей малого и среднего предпринимательства (в особенности для начинающих предпринимателей), в мероприятиях приняли участие 300 человек.

Отделением по Новгородской области СЗГУ ЦБ РФ были проведены мероприятия по повышению финансовой грамотности для взрослого населения (в том числе для людей пожилого возраста и ветеранов), для приемных родителей, опекунов, попечителей, воспитывающих детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, приняли участие 20 человек.

Управлением Роспотребнадзора и Центром по информированию и консультированию потребителей проводились тематические «горячие линии», уроки финансовой грамотности для населения, в том числе для жителей Новгородского района, выездные общественные приемные в торговых центрах «Лента» и «Мармелад», где как покупатели, так и продавцы получали консультации по вопросам продажи товаров, покупки товаров в кредит и др., мероприятиями охвачено более 300 человек.

Также участниками проекта проводились выездные консультационные дни в 7-ми Администрациях городов и районах области, тематические «горячие линии», открытые дискуссии, тренинги, анкетирование учащихся общеобразовательных учреждений города и области, игровые уроки в детских садах, конкурс памяток со студентами гуманитарного института НОВГУ; оказывалась помощь в составлении претензий в адрес исполнителей финансовых услуг, выездные общественные приемные в ТЦ города, лекции в общественной организации для ветеранов труда, в центре «Добро» для пожилых людей; размещение информационных материалов на сайте Управления, в том числе в баннере «Повышение финансовой грамотности» и др. мероприятия, в которых принимало участие Управление.

Кроме этого при Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области создан Координационный Совет 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», в том числе председатель НРО «Опора России», РОР «Союз промышленников и предпринимателей», ООО «Союз предпринимателей Новгородской области», всего в состав входят 11 человек.

В 2018 году на заседаниях Координационного Совета были рассмотрены следующие вопросы: о работе Управления по повышению финансовой грамотности населения, о нарушениях законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом, о проведении совместных информационно-просветительских мероприятий, об изменениях законодательства о защите прав потребителей.

4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.

Реализация органами местного самоуправления установленных прав в целях защиты прав потребителей достаточно значима для населения, так как органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту

интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

Федеральным законом от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» внесены изменения в ряд статей Федерального закона № 131-ФЗ, согласно которым за органами местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района закрепляется право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, которые в свою очередь предусмотрены Законом «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» на территории муниципального образования органы местного самоуправления в целях защиты прав потребителей вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

На территории Новгородской области самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствуют. На территории Новгородской области образованы 22 муниципальных образования.

Управлением на региональном уровне осуществляется взаимодействие с органами местного самоуправления, в том числе в рамках заключенных соглашений. При обращении граждан должностные лица органов местного самоуправления обращаются в адрес Управления за консультациями по законодательству в сфере защиты прав потребителей. Для подготовки ежегодной информации о работе по реализации Закона РФ «О защите прав потребителей» органами местного самоуправления в адрес Управления направляется информация о деятельности муниципальных образований, направленных на защиту прав потребителей, по работе с обращениями граждан. Управлением проводится анализ работы по обращениям, информация направляется в адрес заместителя Губернатора области, в органы местного самоуправления и итоги работы рассматриваются на заседаниях Областной комиссии по защите прав потребителей.

На заседании Областной комиссии по защите прав потребителей от 2 ноября 2018 года рекомендовано главам администраций городского округа и

муниципальных районов области в связи с принятием Федерального закона от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в части прав органов местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района на осуществление мероприятий по защите прав потребителей» организовать и проводить среди населения мероприятия по защите прав потребителей, виды которых в настоящее время закреплены в ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» (рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты их потребительских прав, обращение в суды в защиту прав потребителей).

Во исполнение пункта 5 Протокола по решению Областной комиссии по защите прав потребителей от 02.11.2018 года 22 муниципальных района Новгородской области предоставили следующую информацию:

1. На постоянной основе организовано информирование и консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей во всех 22-х муниципальных районах области, организована работа телефона «горячая линия».

2. Информационные материалы по защите прав потребителей (памятки, образцы претензий) размещаются на официальных сайтах муниципальных образований в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на главной странице которого размещен баннер Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей со ссылкой для перехода на главную страницу: <http://zpp.rosпотребнадзор.ru>.

Администрации Батецкого муниципального района, помимо рассмотрения и консультирования потребителей, размещения необходимой информации для потребителей на официальном сайте Администрации (17 материалов), пять статей опубликовано в районной газете «Батецкий край»: «В защиту каждого из нас», «Банкноты обязаны принять», «Чтобы знал потребитель», «Как правильно выбрать школьно-письменные принадлежности для ребенка «Буквы разные писать тонким перышком в тетрадь», как правильно выбрать пиротехнику «Безмерно опасно. Безумно прекрасно».

3. При необходимости готовы обращаться в суды в защиту прав и законных интересов потребителей.

4. Осуществляется: размещение материалов по защите прав потребителей на стендах, распространение информации для потребителей среди населения, в торговых объектах. Так, Администрацией Маревского муниципального района в многофункциональном центре дополнительно размещен информационный стенд «Информация для потребителей», где можно ознакомиться с памятками и информационными материалами.

5. Потребителям оказывается помощь в составлении претензий в адрес продавцов товаров, исполнителей услуг.

6. Кроме того, во исполнение постановления Правительства Новгородской области от 23.02.2019 № 77 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021годы», в Окуловском и Любытинском муниципальных районах начата разработка проекта муниципальной программы по обеспечению прав потребителей, цель которой развитие системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты. Администрацией Новгородского муниципального района 06.05.2019 утверждена муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородском муниципальном районе на 2019-2021 годы».

7. В плановом порядке проводятся семинары, различного рода совещания с руководителями организаций, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность на территориях муниципальных районов с привлечением специалистов Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

Работу в органах местного самоуправления в большинстве случаев проводят специалисты экономического комитета (отдела экономики и торговли), либо профильных комитетов и отделов-отдел жилищного хозяйства, отдел коммунального хозяйства, финансово-экономического отдела и др. специалисты. Всего рассматривают обращения и консультируют 27 специалистов муниципальных образований городов и районов области.

За 2018 год специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 7882 обращения, что в 1,14 раза больше, чем в 2017 году (2017г. – 6912 обращений), в том числе 4513 обращений поступило в письменном виде. В структуре обращений наибольшая часть обращений -5023, что составляет 63,7% от общего числа обращений (7882), касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 1380 (17,5%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) -282(3,6%), в сфере предоставления транспортных услуг 446(5,6%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 141(1,8%), в сфере прочих услуг поступило 532(6,7%) обращения. Все обращения рассмотрены, дано 3890 консультаций, выявлено 391 нарушение норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 57 гражданам. Через сайты, печатные и электронные СМИ дано 1417 консультаций и разъяснений, что по сравнению с 2017 годом в 1,5 раза больше.

Деятельность специалистов Муниципальных образований, направленная на защиту прав потребителей за 2018 год.

п/п	Вид деятельности	Обращения потребителей, рассмотренные специалистами МО			Результаты деятельности специалистов МО, направленная на защиту прав потребителей					
		Количество			Дано консультаций	Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений	Кол-во выявленных нарушений (по обращениям)	Кол-во исков, предъявляемых в защиту прав потребителей неопределенного круга лиц	Присуждено денежных средств в пользу потребителей	Кол-во разъяснений и консультаций по каналам информационной связи (через сайты, печатные и электронные СМИ)
		Всего	в т. ч. письменных	в т. ч. устных						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Всего	7882	4513	3369	3890	57	391			1417
2.	Торговля пищевыми продуктами	91	14	77	55	1	28			27
3	Торговля непродовольственными товарами	191	30	161	173	32	44			64
4	Общественное питание	18	13	5	5					1
5	Ремонт бытовых изделий	11	1	10	9	7				1
6	Транспортные услуги	446	65	381	431		9			202
7	Связь	50	16	34	46		4			12

Доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2018 году»

8	ЖКХ	5023	3012	2011	2568		136			835
9	Финансовые услуги	3	3		3		1			4
10	Долевое строительство	3	2	1	1	1	1			2
11	Медицинские услуги	141	108	33	84		4			4
12	Образовательные услуги	1380	900	480	178		2			33
13	Прочие виды деятельности	532	349	176	337	16	162			232

Консультации специалистам органов местного самоуправления по вопросам применения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, технического регулирования, законодательства в сфере торговой деятельности и защиты прав потребителей Управление осуществляет в рамках работы постоянно действующих телефонных «горячих линий» Общественной приемной Управления (971-106, 971-117), Центра консультирования и информирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (77-20-38). Также должностные лица органов местного самоуправления обращаются за консультациями непосредственно в территориальные отделы и к должностным лицам Управления.

Ежегодно консультации проводятся, в том числе в рамках проведения комплексных мероприятий на территории Новгородской области, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей 15 марта. Информация о проведении дня защиты прав потребителей была доведена до сведения органов местного самоуправления территориальными отделами Управления в Администрациях муниципальных районов на расширенных планерках. В адрес глав муниципальных районов и городских округов в течение года направлялись информационные материалы (пресс-релизы, анкеты «Мои права потребителя» для анкетирования учащихся и взрослого населения, методический материал - «особенности продажи товаров дистанционным способом», рекомендации-советы потребителям при покупке товара дистанционным способом, информации- разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей, ответы на актуальные вопросы в сфере дистанционной торговли, памятки-советы при покупке детских товаров, продукции легкой промышленности, стеклоомывающих жидкостей, школьных принадлежностей, детских новогодних подарков, новогодних костюмов, игрушек, пиротехнических изделий и др. групп товаров.

Для использования в работе, консультирования и информирования потребителей и субъектов предпринимательской деятельности Управлением в адрес органов местного самоуправления направлялась информация: о результатах надзора в различных сферах потребительского рынка; об изменениях в действующем законодательстве; памятки, советы (информационные материалы) в различных сферах потребительского рынка; о государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), на котором размещаются нормативные и справочные материалы, необходимые для повседневной деятельности, способствующие росту потребительской грамотности - Справочник потребителя (Актуальная информация, Памятки, Примерные формы документов, Ответы на вопросы), Нормативные правовые акты, Информационно-аналитические материалы, Органы и организации в сфере защиты прав потребителей, результаты проверок. Так как информирование является одной из превентивных мер, направленных на недопущение

нарушений, органами местного самоуправления информационные материалы размещаются на официальных сайтах в сети интернет.

Всего Управлением было направлено более 100 документов (памяток, разъяснений) и материалов, в том числе Центром по информированию и консультированию потребителей были направлены 57 памяток и 14 образцов претензий.

В 2018 году в рамках проведения выездных консультационных дней в 7-ми муниципальных районах области: Маловишерском, Чудовском, Поддорском, Холмском, Новгородском, Волотовском, Пестовском проводилось консультирование должностных лиц администраций муниципальных районов, для работы с населением были переданы памятки и информационные материалы на электронном носителе.

С целью поднятия уровня знаний населения и работников, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области, по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей Центром проводятся мероприятия по информированию через созданную «Инфотеку», которая включает в себя информацию по всем направлениям деятельности потребительского рынка в сфере защиты прав потребителей.

Совместная работа всех ветвей власти на региональном уровне была проделана в рамках выполнения плана совместных действий по подготовке и проведению комплексных информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей» (проводились совещания, семинары, лекции, консультации, работали выездные общественные приемные, «Круглые столы», пресс-конференции, работа со СМИ). В рамках межведомственной работы проведено 11 мероприятий (5 семинаров, 1 заседание, 5 совещаний), приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей.

ПРИМЕРЫ:

- 15 марта 2018 года – Управлением проведена пресс-конференция с участием представителей СМИ и общественных организаций на тему: «Новгородцы все чаще жалуются на товары, приобретенные через Интернет»;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проведены 2 конференции по теме «Права потребителей технически – сложного товара», «Права потребителей финансовых услуг»;
- ТО г. Чудово при участии специалистов Центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в Администрации муниципального района проведен семинар-совещание по теме «Права потребителя»;
- Администрацией Холмского муниципального района проведено заседание Совета по развитию малого и среднего предпринимательства с участием специалистов территориального отдела Управления г. Старая Русса;
- Администрацией Батецкого муниципального района проведено совещание с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, занятыми

в сфере производства, по вопросам недопущения поступлений на потребительский рынок некачественных и контрафактных товаров;

- Администрацией Новгородского муниципального района проведено совещание с руководителями организаций, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность на территории муниципального района с привлечением специалистов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В 2018 году в рамках проведения выездных консультационных дней в 7-ми муниципальных районах области: Маловишерском, Чудовском, Поддорском, Холмском, Новгородском, Волотовском, Пестовском проводилось консультирование граждан, представителей бизнеса, должностных лиц администраций муниципальных районов, для работы с населением были переданы памятки и информационные материалы на электронных носителях.

В ходе проведения данных мероприятий были проведены семинары для сотрудников администраций и граждан по вопросам применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В 2018 году совместно с Администрацией В.Новгорода и НРООСРКиТ «Культурная столица» проведено 3 обучающих семинара с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность в сфере общественного питания и продовольственной торговли в Новгородской области по подготовке участников к проведению мероприятий «Ганзейская неделя - 2018г» и фестивалей: «О, да, еда»; «СВОЕ». Обучение прошли 64 юридических лица и индивидуальных предпринимателей по вопросам соблюдения требований санитарного законодательства при проведении массовых общественных мероприятий. В ходе проведения семинаров каждому участнику семинаров вручена «Памятка при проведении массовых общественных мероприятий» по соблюдению санитарного законодательства для бизнеса, занимающемуся оборотом, производства, транспортировки и хранения продовольственного сырья и пищевых продуктов.

В рамках проведения информационно – просветительных и обучающих мероприятий (семинаров) для субъектов, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания, проведены обучающие семинары:

1. Семинар «Соблюдение требований законодательства при осуществлении в сфере деятельности в сфере общественного питания в Великом Новгороде;

2. Семинар «Соблюдение требований законодательства при осуществлении в сфере деятельности в сфере общественного питания. Организация производственного контроля за качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП г.Боровичи;

3. Семинар «Соблюдение требований законодательства при осуществлении в сфере деятельности в сфере общественного питания. Организация производственного контроля, соблюдение правил личной

гигиены (мед.осмотр, личная медицинская книжка) в г.Старая Русса; г.Валдай, г.М.Вишера;

4. Семинар «Соблюдение требований законодательства при осуществлении деятельности в сфере общественного питания. Профилактика инфекционных заболеваний и пищевых отравлений при организации общественного питания в период проведения новогодних праздников 2018-2019г.г. в В.Новгороде»;

5. Индивидуальное консультирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросу соблюдения требований законодательства при оказании услуг общественного питания в В.Новгороде, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»;

6. Разработка памяток, информационных бюллетеней для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, должностных лиц по вопросу соблюдения требований законодательства в сфере общественного питания. В.Новгород, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области».

Обучение прошли 34 юридических лица и индивидуальных предпринимателей по вопросам соблюдения требований санитарного законодательства при осуществлении деятельности в сфере общественного питания (в г.Великий Новгород).

В 2018 году специалистами территориальных отделов Управления были проведены обучающие семинары и совещания для участников потребительского рынка – хозяйствующих субъектов и индивидуальных предпринимателей:

- в Администрациях Боровичского, Мошенского, Хвойнинского, Любытинского, Пестовского муниципальных районов по вопросам исполнения требований технических регламентов таможенного союза розничными продавцами;

- в Администрациях Боровичского, Хвойнинского, Окуловского муниципальных по вопросам анализа основных, чаще всего выявляемых нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров, оказании услуг; по организации работы органом местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан на нарушение прав потребителей.

- семинары с хозяйствующими субъектами и индивидуальными предпринимателями Боровичского, Мошенского, Хвойнинского, Любытинского, Пестовского, Окуловского районов по вопросам технического регулирования, в том числе обсуждались вопросы по программе ХАССП;

- семинар с хозяйствующими субъектами и индивидуальными предпринимателями в Администрации Мошенского муниципального района по вопросам безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков, о необходимости соблюдения требований к маркировке товаров детского ассортимента.

Специалистами Территориального отдела Управления в Валдайском районе проведен семинар для предпринимателей Валдайского, Крестецкого, Демянского, Маревского районов.

Специалисты Территориального отдела Управления в Маловишерском районе в Администрации Маловишерского муниципального района принимали участия в работе обучающих семинаров для предпринимателей района, также для предпринимателей в Территориальном отделе Управления в Маловишерском районе был проведен обучающий семинар.

Специалистами Территориального отдела Управления в Старорусском районе в Администрации Холмского муниципального района проведен «Круглый стол» с предпринимателями Холмского района, на котором обсуждались вопросы реализации спиртосодержащей продукции. Всего территориальными отделами проведено более 20 мероприятий для участников потребительского рынка-хозяйствующих субъектов и индивидуальных предпринимателей.

В течение года также проводились совместные «горячие линии», всего за 2018 год совместно с органами местного самоуправления проведено более 60 совместных мероприятий: совещания, семинары, «круглые столы», организации проведения различных ярмарок и др. мероприятий.

Органы местного самоуправления рассматривают обращения потребителей, проводят информационно-просветительскую работу, судебную защиту прав потребителей не осуществляют.

В адрес Управления извещений о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя должностные лица органов местного самоуправления не направляли. В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области от органов власти и органов местного самоуправления в 2018 году всего поступило 25 обращений, из них 19 обращений по вопросам нарушения прав потребителей при продаже товаров, оказания услуг.

Количество обращений граждан (письменных и устных), поступивших и рассмотренных органами местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в 2018 году

№ п/п	Административные территории (районы)	Количество обращений	Дано консультаций	Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений	Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ)
	ВСЕГО	7882	3890	57	1417
1	Батецкий	46	46	-	17
2	Валдайский	65	65	-	36
3	Волотовский	147	147	-	-

4	Демянский	10	10	7	12
5	Крестецкий	55	55	-	-
6	Любытинский	1224	861	-	839
7	Маловишерский	60	35	1	2
8	Маревский	-	-	-	-
9	Мошенской	8	8	-	-
10	Новгородский	1380	676	-	91
11	Окуловский	15	15	6	5
12	Парфинский	17	17	-	57
13	Пестовский	60	60	9	17
14	Поддорский	-	-	-	-
15	Солецкий	13	13	11	-
16	Хвойнинский	15	10	5	6
17	Холмский	14	14	-	2
18	Чудовский	353	47	-	306
19	Шимский	859	853	2	4
20	Боровичский	958	958	16	23
21	Старорусский	-	-	-	-
22	Великий Новгород	2583	-	-	-

4.3. О деятельности общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Статья 45 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" определяет права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) в области защиты прав потребителей.

Так, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований –

- качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

На территории Новгородской области по состоянию на 31 декабря 2018 года зарегистрировано 8 общественных потребительских организаций.

Одна из организаций подала документы на ликвидацию. Разработаны, утверждены и реализуются четыре 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 организаций входят в состав Областной комиссии по защите прав потребителей (3 человека),

приглашаются для участия в заседаниях, а также в заседаниях Координационного Совета при Управлении, общественные организации включены в исполнители мероприятий региональной программы по защите прав потребителей.

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. Одна из общественных организаций проводит независимые товароведческие экспертизы.

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; две общественные организации по защите прав потребителей входят в состав региональной Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области.

В соответствии с решением Областной комиссии по защите прав потребителей Управлением было проведено рабочее совещание с общественными организациями по защите прав потребителей по теме «Об основных направлениях совместной деятельности Управления с общественными объединениями потребителей. Вопросы взаимодействия в целях усиления государственных гарантий по вопросам защиты прав потребителей». На совещании подведены итоги работы по судебной защите прав потребителей за 2018 год. Общественным организациям предложено совершенствовать судебную защиту, привлекая в судебные процессы Управление для дачи заключений в целях защиты прав потребителей. Стороны признали актуальными вопросы взаимодействия в целях усиления государственных гарантий по вопросам защиты прав потребителей. Отмечено, что немаловажную роль в деле защиты прав потребителей играют общественные организации потребителей, оказывающие юридические, экспертные, консультационные услуги по защите прав и законных интересов граждан. Стороны отметили, что для более плодотворной работы необходимо тесное взаимодействие, что основной формой сотрудничества являются соглашения о сотрудничестве, в которых более подробно указаны направления взаимодействия и сотрудничества. Полностью согласны с предложением Управления Роспотребнадзора по Новгородской области о необходимости проведения совместных мероприятий, направленных на защиту прав потребителей области. Рекомендовано общественным объединениям потребителей более активно проводить работу по информированию потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Подробно рассмотрен вопрос о взаимодействии с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей и содействии в организации и проведении совместных мероприятий в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Кроме того, были обсуждены новые требования к обращениям потребителей, как основанию для проведения внеплановой проверки, вступающих в силу с января 2017 года, а также изменения, произошедшие в законодательстве по защите прав потребителей в 2018 году. Также общественным организациям предложено стать членами Областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области для решения актуальных вопросов в рамках межведомственного взаимодействия.

В 2018 году сведения о своей деятельности общественные организации по защите прав потребителей в адрес Управления не представили.

4.4. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (статья 3 Закона) предусмотрено право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и механизме реализации этих прав

Поскольку вопросы общего образования не входят в юрисдикцию Роспотребнадзора, основная деятельность Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по реализации прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей сконцентрирована на организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

В целях достижения поставленных государством задач в области защиты прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Новгородской области реализовывало все доступные гражданско-правовые формы защиты прав потребителей, включая информирование и просвещение потребителей, как одно из основных направлений деятельности. Информирование и просвещение населения является одним из эффективнейших мер профилактики нарушений прав потребителей. Поэтому Управление Роспотребнадзора по Новгородской области особое внимание в своей деятельности уделяет одному из важных направлений своей деятельности – применению мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

Указанное направление реализовывалось посредством обеспечения доступности правовой информации по вопросам защиты потребительских

прав граждан, развития системы правового информирования и консультирования потребителей, включая развитие информационно-правовых ресурсов и обеспечение эффективного функционирования соответствующих информационно-справочных систем обеспечение гласности результатов мероприятий по контролю и надзору посредством взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации.

Основными направлениями деятельности Управления и Центра по организации пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей являются:

- информирование потребителей о работе Управления и его структурных подразделениях, в том числе путем организации тематических «горячих линий»;
- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей (15 марта);
- ведение на региональном уровне подсистемы «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП);
- освещение деятельности Управления и размещение актуальной информации на сайте Управления в сети Интернет;
- формирование потребительской культуры населения через средства массовой информации;
- просвещение предпринимательского сообщества путем проведения семинаров, «круглых столов», размещение информации в специальном разделе для индивидуальных предпринимателей на сайте Управления;
- информирование и просвещение потребителей, должностных лиц и индивидуальных предпринимателей в целях недопущения правонарушений путем проведения выездных «общественных приемных» в торговых центрах города и области;
- информирование и просвещение потребителей, должностных лиц и индивидуальных предпринимателей путем проведения консультационных дней в муниципальных районах области;
- информирование и консультирование потребителей дистанционным способом с использованием системы онлайн в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»;
- повышение уровня потребительского образования через издание памяток, в том числе в электронном виде;
- содействие информационно-просветительской работе публичных библиотек в области защиты прав потребителей;
- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав.

О проведенных мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей в 2018 году

Организовано выступлений в СМИ			Работа в образовательных учреждениях						Межведомственная работа			Тематическое консультирование						Иные мероприятия			
ТВ, выступлений	Радио, выступлений	Печать, статей	Общеобразовательные учреждения		Средние специальные учебные учреждения		Высшие учебные учреждения		Конференции (семинары, иное)	Совещания	Заседания совещательных органов (название органа)	Устные консультации специалистов управления		Тематические горячие линии		Устные консультации специалистов консультационных центров/пунктов		Анкетирование**	Буклеты/памятки	Конкурсы	Выставки, и тд
			Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во выступлений	Кол-во участников				в Управлении Роспотребнадзора	Выездные	Кол-во тем (названия)	Кол-во консультаций	На месте	Выездные				
32	3	163	976	34895	9	265	3	54	5	5	1	911	40	27	496	251	7	33	403	12	8

В рамках проведения на территории Новгородской области Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2018 года под девизом «Making digital marketplaces fairer» - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» 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 05.02.2018 г. № 30-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.

Во исполнение плана 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, через средства массовой информации, а также через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

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 потребителей под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» 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 198 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах - 32 выступления, по радио - 3; на сайте Управления в сети Интернет, в интернет-изданиях, а также на сайте Правительства Новгородской области, размещено 163 информационно-просветительских материала для потребителей товаров (работ, услуг), на сайтах Администраций муниципальных районов области размещены пресс-релизы, памятки, советы и рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей,

приобретающих товары дистанционным способом; рекомендации по обращению в МФЦ; о проведении 15 марта «Дня открытых дверей» для потребителей; подготовлены и опубликованы материалы в региональных и местных газетах:

- газета «Волхов» (г. В.Новгород) – по темам:

- «Анонс о проведении «горячей линии» в преддверии проведения Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта»;
- «О проведении пресс-конференции по проведению мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей»;

• «Автобус встал»;

- газета «Новгородские ведомости» (г. В.Новгород) - по теме:

- «Анонс о проведении «горячей линии» в преддверии проведения Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта»;

- газета «Шимские Вести» (Шимский муниципальный район) - по темам:

- «Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы в адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области»;

• «Шуба нова, в подоле дыра»;

• «Читательский запрос-это святое»;

• «О праздновании Всемирного дня защиты прав потребителей»;

- газета «Валдай» (Валдайский муниципальный район) - по теме: «Служба контроля и защиты»;

- газеты: «Красная искра» (Боровичский муниципальный район); «Новая Жизнь» (Хвойнинский муниципальный район); «Уверские зори» (Мошенской муниципальный район); «Наша жизнь» (Пестовский муниципальный район); «Любытинские вести» (Любытинский муниципальный район), «Окуловский вестник» (Окуловский муниципальный район) - по темам:

• «Зависли в Интернете»; «При приеме товара необходимо проверить»; «На заметку»;

• «Кто защитит права потребителей»;

- газета «Родина» (Чудовский муниципальный район) - по теме:

• «Памятки потребителям»;

- газеты: «Заря» (Поддорский муниципальный район); «Вперед» (Волотовский муниципальный район); «Солецкая газета» (Солецкий муниципальный район); «Прильменская правда» (Парфинский муниципальный район); «Маяк» (Холмский муниципальный район)- по теме:

• «Проблемы потребителей при приобретении товаров дистанционным способом».

В рамках межведомственной работы проведено 11 мероприятий (5 семинаров, 1 заседание, 5 совещаний).

Так в рамках приоритетного проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области» (паспорт утвержден Губернатором Новгородской области в декабре 2017 года), целью которого

является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам, под председательством заместителя Губернатора области, с участием руководителя Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, заместителя управляющего отделением Новгород СЗГУ Банка России, директора института экономики и управления ФГБОУВО «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого», директора ОАУ «Дом молодежи» и других представителей, с февраля по март 2018 года было проведено 3 совещания по вопросам финансовой грамотности, дистанционной продажи товаров сети Интернет, оказания населению услуг.

По результатам рассмотрения и обсуждения данных вопросов были приняты решения о возможности расширения числа участников проекта, новых мероприятий и форм работы с населением, обсуждение путей по продвижению мероприятий в СМИ, по повышению интереса граждан к проекту. В марте 2018 года были проведены тематические лекции, открытые дискуссии, тренинги, уроки и внеклассные мероприятия по повышению финансовой грамотности.

В рамках соглашений о взаимодействии, заключенных с Государственным областным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления указанных услуг, в многофункциональных центрах 22 районов области, в режиме видеоконференции 15 марта 2018 года проведено обучение специалистов ГОАУ «МФЦ».

Также были проведены:

- 15 марта 2018 года – Управлением проведена пресс-конференция с участием представителей СМИ и общественных организаций на тему: «Новгородцы все чаще жалуются на товары, приобретенные через Интернет»;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проведены 2 конференции по теме «Права потребителей технически – сложного товара», «Права потребителей финансовых услуг»;
- ТО г. Чудово при участии специалистов Центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в Администрации муниципального района проведен семинар-совещание по теме «Права потребителя»;
- Администрацией Холмского муниципального района проведено заседание Совета по развитию малого и среднего предпринимательства с участием специалистов территориального отдела Управления г. Старая Русса;
- Администрацией Батецкого муниципального района проведено совещание с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, занятыми в сфере производства, по вопросам недопущения поступлений на потребительский рынок некачественных и контрафактных товаров;
- Администрацией Новгородского муниципального района проведено совещание с руководителями организаций, индивидуальными

предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность на территории муниципального района с привлечением специалистов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных организациях была организована работа по изучению основ правовой культуры обучающихся, в частности потребительской грамотности с использованием различных форм учебной и внеучебной деятельности. Проводились беседы, классные часы, лекции, тематические уроки по темам: «Покупаем товары через Интернет», «Интернет – магазин будущего», «Закон РФ «О защите прав потребителей», «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», «Кто такой потребитель?», «Продажа товаров и оказание различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», «Мы юные покупатели», «Школьник - учись покупать правильно!», «Мои потребительские права» и др.

Всего в общеобразовательных организациях Новгородской области проведено 976 выступлений, в которых приняли участие 34895 человек.

Так в преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей в МАОУ «Средняя школа пос. Батецкий» состоялся классный час для учащихся 9-х классов. Учащиеся в увлекательной игре познакомились с историей появления праздничной даты в Международном календаре, основными правами потребителя, получили десять советов как избежать обмана при покупках в Интернет-магазинах.

В МАОУ СОШ № 8, МАОУ СОШ № 5, МАУ Средняя школа № 1, МАОУ СОШ № 1 и № 2 г. Сольцы, МАОУ СОШ г. Холма, МАОУ СОШ с. Поддорье, МАОУ СОШ пос. ПарфиноЮ МАОУ СОШ д. Федорково были проведены викторины, в рамках которой были прочитаны лекции и проведены соревнования. Ребята познакомились с основными правами потребителей, правилами дистанционной торговли. Большое внимание было уделено игровому процессу, нацеленному на изучение Закона РФ «О защите прав потребителей». По результатам проведения викторин, победившие команды были награждены грамотами Территориального отдела в Старорусском районе и отмечены знаками отличия.

Наиболее широко в рамках учебной деятельности за счет часов компонента общеобразовательных организаций, в рамках программ элективных курсов продолжается практика изучения тем: «Право», «Практическое право», «Основы потребительских знаний».

Во внеурочной деятельности изучение вопросов, способствующих повышению потребительской грамотности школьников, осуществляется в соответствии с планами работ классных руководителей и спланированные мероприятия проводятся в различных формах. Так, для учащихся начальных классов проведены беседы: «Что такое деньги?», «Семейный бюджет», «Права потребителей и мои права» и др.

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»; «Права потребителя». Выпущены и распространены для жителей пос. Панковка листовки «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

В дошкольных организациях для воспитанников старших групп были проведены сюжетно-ролевые игры различной тематики: «Салон красоты», «Супермаркет», «Интернет-магазин», «Помоги Буратино», «Как поступить Незнайке». Проведены конкурсы рисунков.

В трех высших учебных заведениях г. В.Новгорода были проведены семинары и лекции с участием 54 студентов.

Так, в рамках празднования Всемирного дня потребителей, специалисты Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Гуманитарном институте ФГБОУВО «Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого» (далее - НовГУ) провели 21 марта 2018 года лекцию по разъяснению норм законодательства в области защиты прав потребителей среди студентов юридического факультета 2,3,4 курсов.

Целью данных занятий было не только акцентирование внимания учащихся на проблеме продажи товаров дистанционным способом, но и повышение общей правовой грамотности по вопросам защиты прав потребителей. В ходе лекции студентам на конкретных примерах было доступно разъяснено, как работает в реальности основной закон, защищающий права потребителя, как потребитель может самостоятельно восстановить нарушенное право и какое место в защите прав потребителей отведено Роспотребнадзору.

А также, с целью привлечения внимания населения к необходимости повышения уровня потребительской грамотности и стимулирования творческой активности с 12 марта по 28 марта 2018 года проходил конкурс «На лучшую памятку для потребителей при приобретении товаров (оказании услуг)» и анкетирование студентов на знание законодательства по защите прав потребителей. В конкурсе и анкетировании приняло участие более 50-ти человек. Подведены итоги конкурса. Лучшей признана памятка студентки группы 6283 юридического факультета Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого Ефремовой Анны Алексеевны (1 место). По результатам анкетирования было установлено, что 100 % студентов знакомы с законодательством по защите прав потребителей, 41,2 % приходилось защищать свои права.

14 марта 2018 года специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» совместно с Администрацией филиала Российского Университета кооперации (РУК) была проведена конференция по теме «Проблемы потребительского рынка глазами молодых».

Студенты Университета кооперации подготовили презентации по проблемам потребительского рынка, а именно:

1. Меры совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка;
2. Качество потребительских товаров. Кому доверять
3. Как заставить работать экстерьер магазина?
4. Проблемы потребительского рынка глазами туристов.
5. Чем привлечь покупателя в условиях кризиса.

После каждой презентации прошло обсуждение представленной проблемы.

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей в библиотеках города и области были организованы просветительские информационные часы с подборкой и подготовкой информационных материалов, листовок и оформлением стендов, выставок, по результатам которых было изготовлено 403 памятки для потребителей.

Так сотрудниками Валдайского муниципального района с 13 марта по 16 марта была организована книжная выставка «Цифровые рынки справедливые и честные».

В библиотеках Крестецкого муниципального района оформлены выставки, выпущены памятки для потребителей, проведены часы правовой культуры на тему «Мы вправе знать о праве», оформлена подборка информационных материалов на тему «Потребитель! Знай свои права!», а также для работников Центра занятости населения проведена минутка «Самый грамотный потребитель». Сотрудники Леспромхозовской библиотеки (п. Крестцы) провели акцию «Потребитель, знай свои права», а сотрудники информационно-библиографического отдела центральной районной библиотеки в читальском зале провели день информации «На страже потребителя».

Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» 15 марта совместно с Администрацией городской библиотеки В.Новгорода была проведена встреча с читателями по теме «Доверие и безопасность потребителей – залог успеха цифровой экономики», приуроченная Всемирному дню защиты прав потребителей с демонстрацией правил покупки товара в Интернет-магазине, а так же было проведено индивидуальное консультирование по заданным вопросам.

Всего в образовательных организациях Новгородской области проведено 33 мероприятия по анкетированию учащихся общеобразовательных организациях, работников сферы образования, а также работников торговли, в которых приняли участие 1719 человек, в том числе 1579 – школьники, 17 взрослое население, в том числе 130 – студентов. Из 1719 опрошенных респондентов, из которых 1579 школьников, установлено, что среди взрослого населения 100 % осознают себя потребителями, при том, что данный показатель у школьников составил 98,5 %, у студентов 99,2 %. Однако, знание о потребительских правах у взрослого население составило 64,7 %, а у школьников 73,9 %, у студентов 92,3%.

Согласно опросу лишь 1,7 % всех респондентов считают, что качество товаров всегда соответствует их ожиданиям. Также незначительные показатели имеют место при опросе респондентов по доверию рекламе, из которого установлено, что 4,29% населения доверяют рекламе. При сравнении знаний респондентов о возможности приобретения товаров через сеть «Интернет», установлено, что 100 % школьников осведомлены о такой возможности, а также взрослое население и студенты 100 %, при том, что 98 % взрослого населения, 99,3 % школьников и 98,8 % студентов приходилось приобретать товары через «Интернет». Из всех опрошенных 5,8 % 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, школьников так и студентов на достаточно высоком уровне. На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в целом взрослое население, школьники и студенты не доверяют качеству реализуемых товаров и не доверяют рекламе. При этом, следует отметить, что 98,2 % школьников и студентов считают необходимым вводить в школьную программу вопросы потребительского образования.

Несмотря на то, что тематика Всемирного дня была посвящена вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной торговли, в рамках проведения информационно-просветительских мероприятий жители области получали консультации и ответы на свои вопросы в различных сферах потребительского рынка.

Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города и области было организовано и проведено 4 «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».

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».

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управлением было проведено 27 тематических «горячих линий», получили консультации 496 жителей городов и районов области.

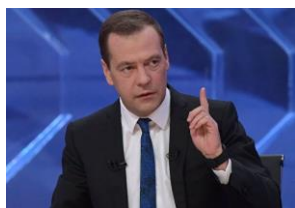
Обращения потребителей касались продажи мобильных телефонов; обуви ненадлежащего качества; приобретения технически сложных товаров через сеть Интернет; финансовых услуг, предоставляемых кредитными организациями, вопросы оказания платных образовательных услуг дошкольными образовательными организациями 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.

Всего в рамках проведения «горячих линий» ответы и консультации получили около тысячи жителей городов и районов области.

Так, в целях информирования и консультирования граждан, в связи с проведением 15 марта 2018 года Всемирного дня прав потребителей под девизом «Making digital marketplaces fairer» - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», посвященного продаже товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, экономический комитет Администрации Новгородского муниципального района 14 марта 2018 года провел «горячую линию» по консультированию граждан в вопросах защиты своих прав. В Администрации муниципального района продолжает работу консультационный пункт для оказания информационно-правовой помощи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

*Уже сейчас очевидно, что одним из главных направлений будущей работы станет **цифровизация государственного управления**, и в первую очередь государственного контроля, в рамках задачи по построению цифровой экономики, которая была поставлена Президентом.*



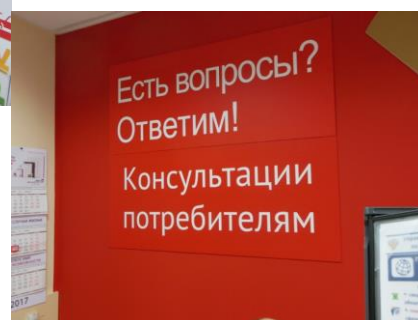
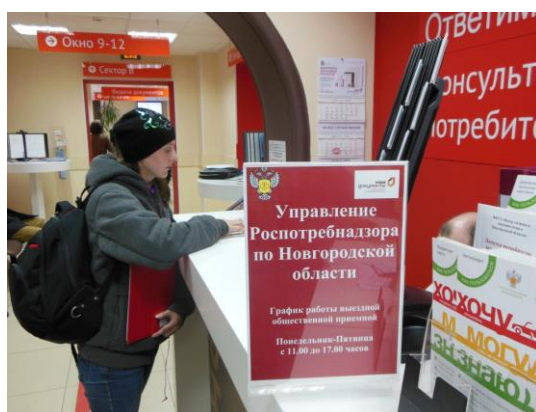
↓ Сайт Управления
<http://53.rospotrebnadzor.ru>



↑ Все для потребителя
<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

Итоги работы Управления в сфере защиты прав потребителей в 2018 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 2018 года, с участием представителей СМИ (газеты и ИТ, Триада, ВГТРК «Славия») и доведены до жителей области.

Всего Управлением в 2018 году в СМИ было организовано 666 выступлений (2017 г.-285), из них в целях информирования предпринимательского сообщества 404; организовано 559 публикаций (2017 г.- 239), 94 выступления на телевидении 92 (2017 г.-42). В сети Интернет размещено 498 материалов, из них на сайте Управления в сети Интернет размещено 342 материала (2017 г.-165) , проведено 220 «горячих линий» (2017 г.-80) в рамках которых консультации получили 3112 обратившихся.



Начиная с 2017 года, должностными лицами Управления на постоянной основе осуществляется консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в помещениях МФЦ Великого Новгорода. Режим 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.

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.

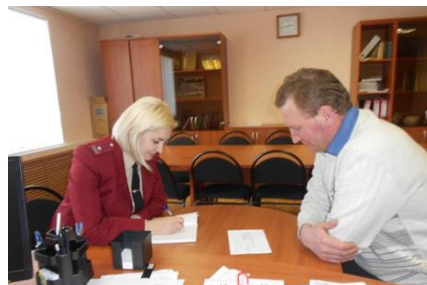


В целях популяризации услуг, а также для улучшения качества предоставления услуг Управлением через Государственное областное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» информация (документы) направлены во все МФЦ области для формирования базы-инфотеки для самостоятельного консультирования граждан, информационные материалы постоянно пополняются.

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 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.

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 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.

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.

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.

О деятельности Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»

За 2018 год в Центр обратилось 4639 потребителей. Данный показатель незначительно превышает соответствующий показатель 2017г. (+113 обращений, +2,5%).

В целом, востребованность консультирования потребителей остаётся стабильной, как и структура обращений граждан.

Рис.5. Количество обращений граждан за 2017-2018гг., абс. ед.

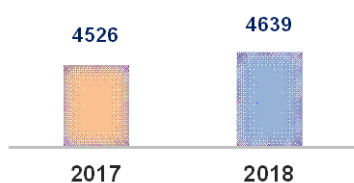
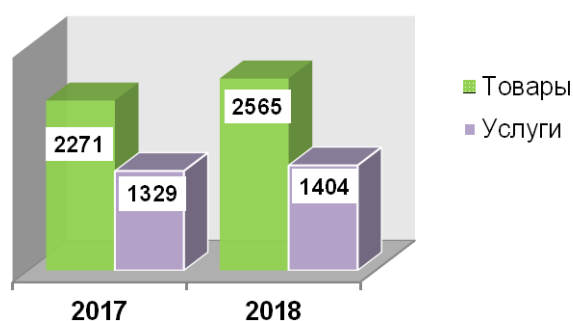


Рис.6. Динамика и структура обращений граждан по категориям "продажа товаров/оказание услуг"



В структуре обращений 2018 года преобладают обращения граждан на нарушения прав потребителей при продаже товаров - 55,3 % (50% в 2017 г.), количество обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг/выполнении работ составило 30,3%, (в 2017 г. - 29,4%), по общим вопросам применения законодательства о защите прав потребителей обратилось 307 граждан (6,6%), по прочим вопросам поступило 363 обращения (7,8%).

Динамика общего количества обращений потребителей представлена на рис.1, по категориям «продажа товаров/оказание услуг» - на рис.2

Рис. 7. Структура обращений потребителей по способам обращения в 2018г., %

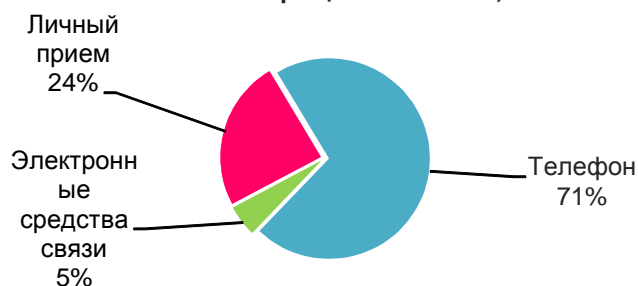
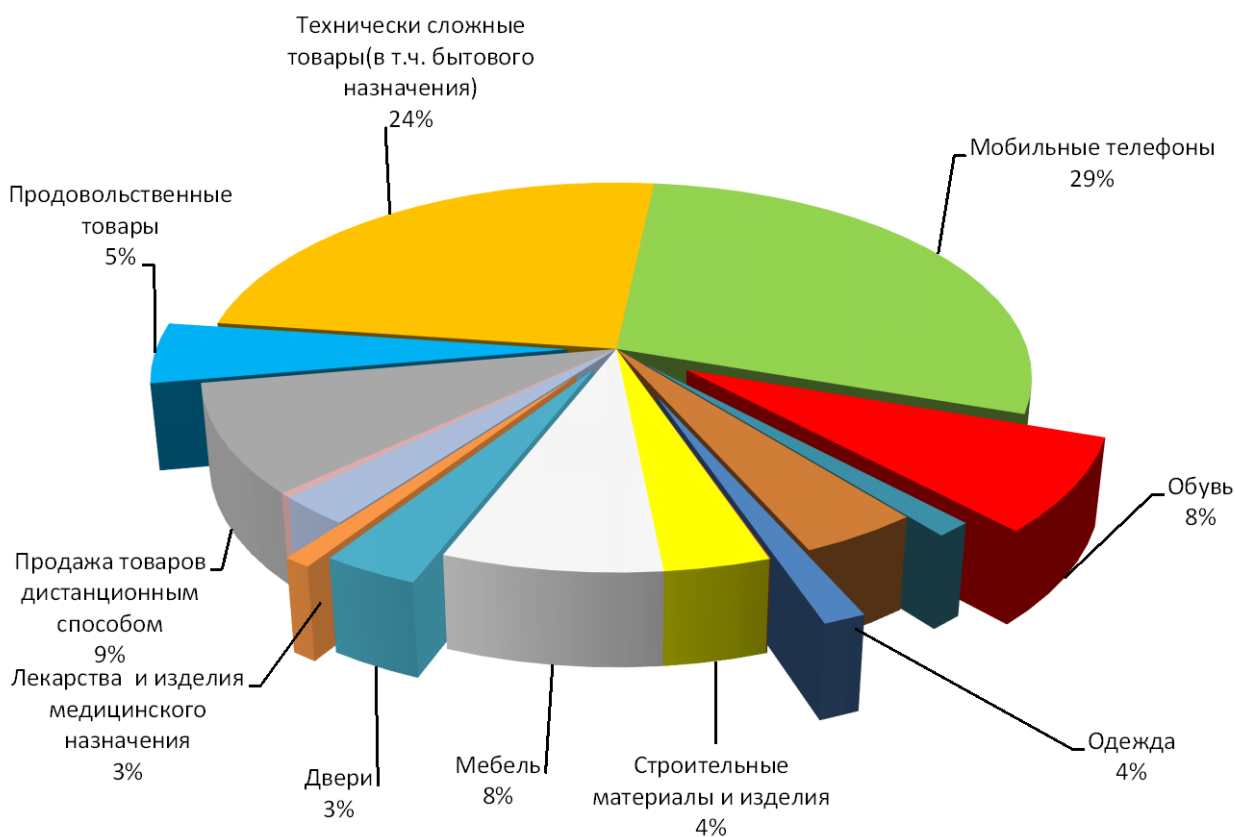


Рис. 8 Структура обращений по категории "Товары" за 2018г.



В целом структура обращений по способу получения консультации сохраняется (рис.3): 3279 граждан обратились за консультациями по телефону (71%), на личном приёме – 24%, консультирование посредством электронных коммуникаций – 5%.

Следует отметить, что консультации посредством электронных средств коммуникации в 2018г. получило 237 потребителей, что превышает аналогичный показатель 2017г. на 33% (2017г.–178 обращений). Таким образом, наблюдается снижение числа консультаций на личном приёме, потребители начинают активнее получать консультации дистанционно.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при продаже товаров (рис.4) наибольшая часть обращений приходится на вопросы приобретения мобильных телефонов (29%) и технически сложных товаров (24%). Далее с большим отрывом по количеству обращений доля приходится на вопросы по дистанционному способу продажи товаров – 9%, продажа обуви – 8%, продажа мебели – 8%, продажа продовольственных товаров – 5%, продажа одежды – 4%. По остальным категориям товаров обращения имеют незначительную долю.

Динамика количества обращений по категориям товаров представлена на рисунке 9.

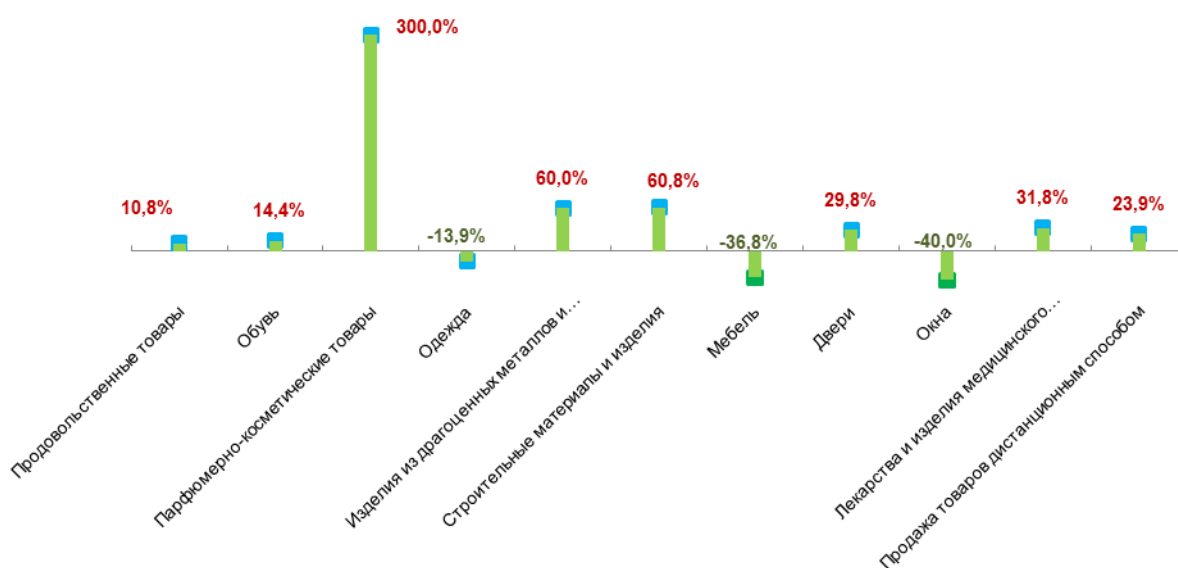
Несмотря на снижение количества обращений по категории «Продажа телефонов», в целом, наблюдается рост количества обращений по данной тематике. Основными причинами обращений потребителей являются наличие недостатков в приобретённом товаре в течение 15 дней со дня покупки; нарушение срока устранения недостатков; возврат телефона по истечению установленного срока гарантийного ремонта, без проведения ремонта, по причине отсутствия недостатка в товаре, что вводит в заблуждение потребителя, так как, после получения обнаруживается заявленный недостаток.

Рост количества обращений по категории «Продажа парфюмерно-косметических товаров» связан с подозрением потребителей на фальсификат приобретённых или желаемых к приобретению товаров, не качеством товаров.

Увеличение обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей при продаже лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения в основном связаны с не качеством тонометров и возвратом товаров надлежащего качества.

Рост количества обращений граждан по категории «Строительные материалы и изделия» связан с участившимся отказом продавца в удовлетворении требований потребителя, в том числе по обмену /возврату товаров надлежащего качества (рис.9).

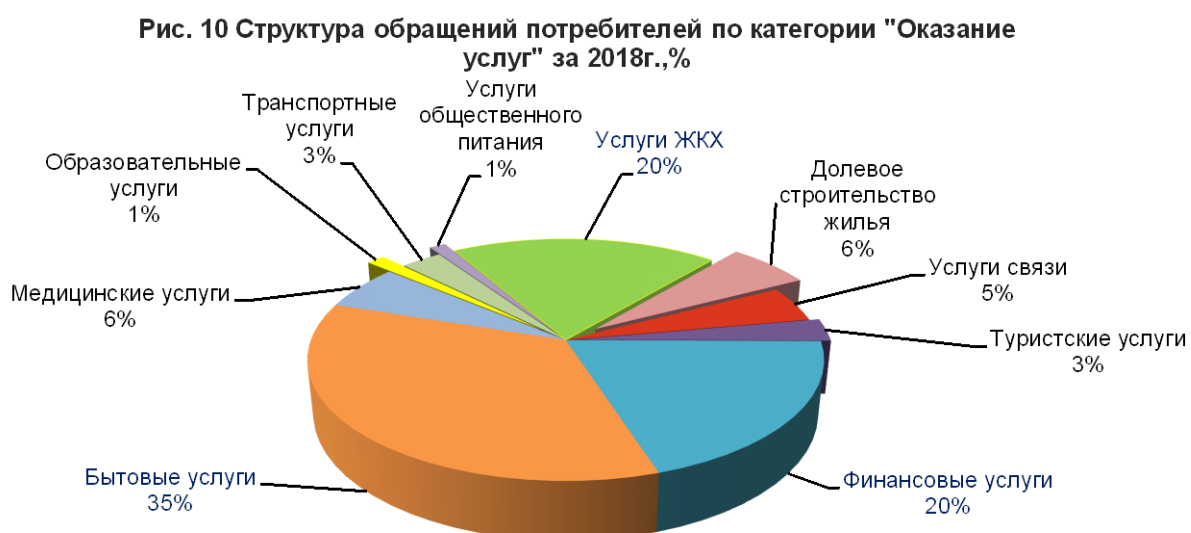
Рис. 9 Динамика количества обращений граждан по категориям товаров за 2018г. с сравнением с 2017г., %



Количество обращений по категории «Дистанционный способ продажи товаров» увеличивается в связи с ростом популярности у населения использования данного способа приобретения товаров. Основная доля вопросов потребителей связана с использованием права на отказ от заказанного товара, восстановлением нарушенных прав потребителей при получении товаров, не соответствующих описанию, требованиям по качеству.

Снижение количества обращений по представленным ниже категориям можно объяснить изменением поведения продавцов:

- «Мебель» – снижение случаев нарушения прав потребителей ИП Михайловой Ю.Ю. (Много мебели), ИП Васильевой З.А., магазином «Дисконт» ИП Филиппова.
- «Окна», «двери» - продавцы стараются поставить товар в установленный договором срок, устраняют недостатки, производят замену товара по заявлению потребителя.



В структуре обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг в 2018 году преобладают бытовые услуги, доля которых в структуре услуг занимает 35%, второе место занимают финансовые услуги и услуги ЖКХ (по 20%).

Структура обращений граждан по услугам, в целом, осталась неизменной. Обращения граждан по бытовым услугам связаны, в основном, с нарушением сроков выполнения работ/оказания услуг по договорам и с обнаружением недостатков выполненной работы (изготовление и установка мебели, заборов, домов).

Причинами обращений по финансовым услугам являются отказы от страхования при заключении кредитных договоров и договоров купли-продажи технически сложных товаров, в навязывании дополнительного страхования при заключении договоров ОСАГО.

Основные причины обращений по услугам ЖКХ – неверное начисление оплаты за услуги ЖКХ и капитальный ремонт, приостановка оказания услуги без уведомления по причине задолженности, оказании некачественных услуг ЖКХ, в том числе по вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и управления многоквартирным домом.

Динамика обращений потребителей в сегментах оказания услуг представлена на рисунке 7.



Рост количества обращений по долевому строительству жилья наблюдается по причинам нарушения срока передачи в собственность объекта строительства, наличие недостатков в приобретенном объекте строительства.

Основные причины обращений граждан по медицинским услугам: некачественное протезирование, оказание услуг по лечению зубов, косметической хирургии.

Снижение количества обращений граждан по оказанию туристских услуг, предположительно, связано с усилением контроля оказания данных услуг со стороны государственных органов, наличия большого объема информации для потребителей туристских услуг, размещенной в сети Интернет на официальных сайтах надзорных органов, новостных сайтах, и пр., а также широкое освещение в СМИ.

Для восстановления нарушенного права потребителей, в течение 2018 года, специалистами Центра было подготовлено 532 проекта документов, из

которых: 461 претензия (87% от общего объема подготовленных документов), заявления в надзорные органы занимают 7% от общего числа проектов документов (2017г. – 2%), исковые заявления – 6% от объема всех составленных документов (рис. 8).



Основная часть претензий (71%) подготовлены потребителям по защите их прав при продаже непродовольственных товаров. По восстановлению нарушенных прав потребителей при оказании услуг/выполнении работ было составлено 135 претензий, что составляет 29%, что на 41% ниже количества претензий, подготовленных по данным тематикам за 2017г.

Из общего числа подготовленных претензий основная доля - обращения по вопросам приобретения мобильных телефонов (20%), 15% претензий приходится на продажу технически сложных товаров, 16%, приходится на оказание бытовых услуг, по вопросам дистанционной продажи товаров подготовлено 8% от общего числа подготовленных претензий.

По качеству пищевой продукции было составлено 8 претензий, что в 2 раза превышает показатель 2017г. На 71% снизилось количество подготовленных претензий по вопросам восстановления нарушенного права при продаже мебели. На 75% выросло количество подготовленных проектов претензий по продаже обуви. На 44% увеличилось количество проектов претензий по дистанционной продаже товаров.

За 2018 год Центром было подготовлено 32 исковых заявления, из которых основная доля приходится на восстановление нарушенного права потребителя при продаже телефонов (22%). В сравнении с аналогичными показателями 2017г. количество составленных проектов исковых заявлений уменьшилось в 2 раза, проектов претензий - на 30%.

Причиной снижения данных показателей, предположительно, является составление претензий в адрес продавца (исполнителя) потребителями самостоятельно, также с помощью порталов Роспотребнадзора.

Снижение количества подготавливаемых исковых заявлений является результатом:

- удовлетворения требований потребителя продавцом/исполнителем при обращении с претензией (в досудебном порядке);
- обращения с заявлением в Управление Роспотребнадзора;
- появлением и активным использованием потребителями порталов Управления Роспотребнадзора с размещёнными образцами исковых заявлений по различным ситуациям;
- возможность обращения в суд при помощи Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

По ходатайству стороны, участвующей в деле, в 2018г. специалист Центра принял участие в 25 судебных процессах при рассмотрении 14 гражданских дел. По всем делам вынесены судебные решения об удовлетворении требований потребителей.

За отчётный период почти в 4 раза выросло количество подготовленных жалоб в надзорные органы (Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, Комитет по жилищному надзору и лицензионному контролю Новгородской области, Банк России).

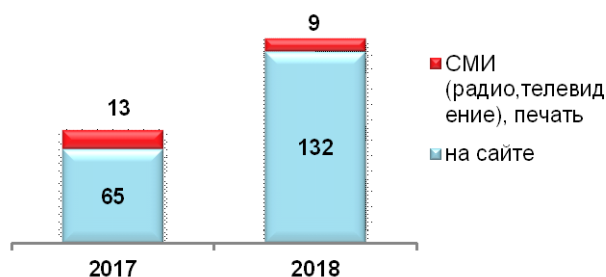
За отчётный период рост количества публикаций и выступлений к аналогичному периоду 2017г. составил 81 %.

Для информирования населения были подготовлены и размещены на сайте ФБУЗ, в социальных сетях 132 информационных материала (в 2017году – 65), в том числе разработано 36 памяток для потребителей (2017г. - 32 шт.).

Количество выступлений на радио/телевидении снизилось и составило 9 (2017г.-13 выступлений).

Как видно на рис.9, усилилась ориентированность Центра на подачу информации в цифровой среде, поэтому основная часть выступлений и публикаций, приходится на электронные источники: сайт ФБУЗ, страницы Центра в социальных сетях («ВКонтакте», «ЧудоМама»). Данный подход объясняется бóльшим охватом населения различных категорий и удобством для потребителя поиска необходимой информации. Страницу Центра на сайте «ВКонтакте» за 2018г. посетило 3368 уникальных визиторов, информация просмотрена 8484 раза.

Рис.13. Динамика и структура публикаций и выступлений за 2017г.и 2018г. абс.ед.



Тематика публикаций и выступлений подбирается согласно конъюнктуре поступающих обращений потребителей и ситуации по отдельным категориям товаров, сферам оказания услуг в РФ в целом.

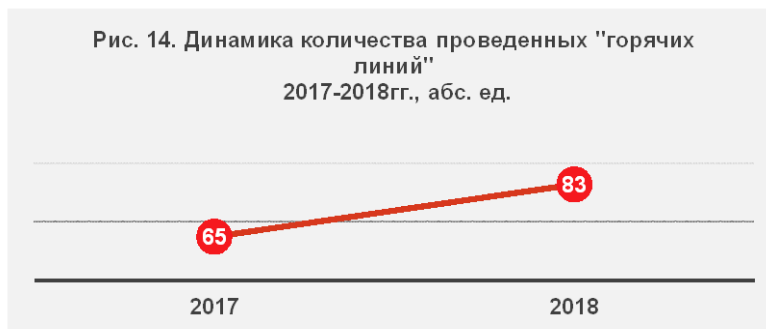
Увеличение количества выступлений и публикаций приходится на следующие категории:

- Услуги ЖКХ – в 5,7 раза;
- Долевое строительство - в 3 раза;
- Туристские услуги – на 43%;
- Финансовые услуги – в 5 раз;
- Медицинские услуги, продажа технически сложных товаров – в 2 раза;
- Дистанционный способ продажи товаров – в 2,3 раза;
- Прочие - на 78%.

В целях повышения правовой грамотности населения за отчётный период Центром, совместно с Управлением Роспотребнадзора, было проведено 83 «горячие линии» (на 28% выше соответствующего показателя 2017г.) по следующим разделам: финансовые услуги -15, туристские услуги- 5, услуги ЖКХ и связи - 10, по качеству детских товаров и выбору новогодних подарков для детей - 5, по вопросам качества и правилам продажи технически-сложных товаров и сотовых телефонов - 9, по правилам дистанционной продажи товаров и по образцам - 11. 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.

Проведена тематическая горячая линия по теме «Качество товаров и услуг», на которую обратилось 17 человек. В ходе консультаций потребителям разъяснялись права, порядок предъявления требований, оказана помощь в составлении 12 претензий.

План проведения горячих линий утверждается ежегодно, корректируется согласно ситуации на потребительском рынке.



За 2018г. Центром проведено 123 мероприятия по образовательной деятельности, что превышает аналогичный показатель 2017г. на 41%. Указанные мероприятия посетило 2 580 человек.

В учебных заведениях Великого Новгорода и области консультационным центром было проведено 20 учебных уроков по основам законодательства о защите прав потребителей.

За 2018г. по всем форматам проведенных мероприятий наблюдается рост показателей: круглые столы, конференции – увеличение в 6 раз; семинары, иные формы обучения – увеличение на 34%.

Формат и количество мероприятий определяется в соответствии с утвержденным планом, корректируется в случае изменения ситуации на потребительском рынке, а также в связи с поступлением приглашений от различных организаций города и области. За отчетный период Центром разработано 28 методических материалов, что в 2,5 раза больше, чем за 2017г.

Особое внимание уделено следующим сферам: услуги ЖКХ, финансовые услуги, продажа одежды, дистанционный способ продажи товаров.

В рамках проведения мероприятий по повышению финансовой грамотности за 2018г. совместно с администрациями муниципальных районов проведены выездные консультационные дни в 7 районах Новгородской области: Маловишерском, Чудовском, Пестовском, Холмском, Новгородском, Поддорском и Волотовском.

В 3 районах Новгородской области, Пестовском, Новгородском, Волотовском, в рамках проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», также приняли участие специалисты финансовых организаций: АО "Россельхозбанк", ПАО «Сбербанк», Банк России, ПАО СК «Росгосстрах» и САО «ВСК».





В рамках Проекта Минфина «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» проведено 5 уроков по теме: «Банковские карты» в общеобразовательных школах Великого Новгорода и 3 выступления в трудовых коллективах.



В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей в 2018г. Центром 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;
- проведены 15 учебных мероприятий в учебных заведениях;
- проведено анкетирование 203 человек, из которых 132 школьников, 36 студентов и 35 человек взрослого населения;
- подготовлены и размещены на сайте 3 информационных материала, 1 памятка;

• совместно с администрацией Новгородского филиала Российского университета кооперации (РУК) проведена конференция «Проблемы потребительского рынка глазами молодых», в рамках которой студенты представили презентации по проблемам потребительского рынка «Меры совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка», «Качество потребительских товаров. Кому доверять?», «Как заставить работать экстерьер магазина?», «Проблемы потребительского рынка глазами туристов», «Чем привлечь покупателя в условиях кризиса». По презентациям прошло обсуждение представленной проблемы.



Совместно с администрацией Колмовской городской библиотеки была проведена встреча с читателями с демонстрацией правил покупки товара в

интернет-магазине, проведено индивидуальное консультирование.

В рамках Европейской недели качества проведён брифинг в Областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении "Новгородский торгово-технологический техникум" с учащимися отделения «Коммерция», выездной консультационный час в Колмовской городской библиотеке.



5. ВЫВОДЫ

Итоги 2018 года свидетельствуют о неснижаемом уровне защиты потребительских прав граждан, осуществляемом в досудебном, административном и судебном порядке, который в том числе обеспечивается осуществлением государственной функции по государственному надзору.

Защита прав и законных интересов потребителей только через реализацию контрольно-надзорных функций не обеспечивает полноценного эффективного предупреждения нарушения прав потребителей.

При общем снижении административной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок количество выявленных нарушений косвенно свидетельствуют о недостатках профессиональной грамотности участников бизнеса. При рассмотрении обращений потребителей, проведении мероприятий по контролю, участию в судебной защите прав потребителей Управление в своей деятельности сталкивается с тем, что юридические лица и индивидуальные предприниматели, работающие на потребительском рынке Новгородской области, в полной мере не владеют нормативно-правовой базой; не знают о правах, обязанностях, требованиях нормативно-правовых актах; о порядке рассмотрения и удовлетворения требований потребителей.

Поэтому важнейшим направлением деятельности 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 не как защитить свои уже нарушенные права, а как правильно и осознанно выбрать товар (работу, услугу). Считаем, что это должно подстегнуть и бизнес к повышению уровня качества и сервиса.

Очень важна включённость в эту работу органов местного самоуправления. В настоящее время полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей является их правом, а не обязанностью. В связи с чем, зачастую воспринимаются как «необязательные», лишая граждан получения первичной информации по защите прав потребителей. В тоже время органы местного самоуправления являются наиболее приближенными и доступными по месту жительства граждан и играют первостепенную роль доверия граждан к закону и действиям государства.

Важным направлением работы с органами местного самоуправления является последовательная работа с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию населения области в сфере защиты прав потребителей: размещение информационных стендов, предоставление возможности написания жалобы непосредственно в МФЦ для последующей переадресации, в том числе в электронном виде в орган государственного контроля; проведение личного приема граждан и консультирования предпринимателей должностными лицами Роспотребнадзора.

В условиях повышенного спроса потребителей на обратную связь с органами власти, на смену во многом устаревшим бюрократическим механизмам работы с населением, должны 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 с положительной стороны и продолжает совершенствоваться и развиваться.

Оценивая результаты работы в сфере защиты прав потребителей в 2018 году, необходимо отметить, что в Новгородской области имеются реальные предпосылки для дальнейшего развития и совершенствования мер по защите законных интересов потребителей.

Продолжается работа по укреплению механизма взаимодействия с органами исполнительной власти Новгородской области, другими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными организациями

потребителей в решении проблем, связанных с созданием условий для обеспечения и защиты прав потребителей.

В то же время уровень защищенности потребительских прав граждан, особенно отдаленных районов области, еще недостаточно высокий.

В сложившихся социально-экономических условиях дальнейшие усилия власти и гражданского общества должны быть направлены на решение комплекса взаимосвязанных между собой задач, в том числе:

- укрепление и совершенствование региональной системы защиты прав потребителей;
- поддержка добросовестного бизнеса в сфере потребительского рынка;
- поддержка развития потребительского рынка товаров и услуг, в том числе за счет предотвращения поступления на потребительский рынок некачественных и опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг);
- создание необходимых условий для обеспечения возможностей гражданам реализовывать свои права на охрану жизни и здоровья, защиту экономических интересов, возмещение причиненного ущерба, информацию и просвещение, государственную и общественную защиту.
- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей;
- создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей;
- поддержка развития правозащитных потребительских организаций;
- развитие взаимодействия правозащитных потребительских организаций с бизнес-сообществом и органами власти;
- повышение уровня правовой и финансовой грамотности населения.

В 2018 году продолжена реализация мер предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в реализацию положений ст.8.2 Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ обеспечена выдачей предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

Проводилась работа по совершенствованию функционирования информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП), направленного на распространение актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Основным направлением деятельности Управления в 2018 году была реализация мер на региональном и муниципальном уровне по исполнению поручений Президента Российской Федерации, данных им на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года (г.Великий Новгород), посвященном определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей. Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации


от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18.04.2017 N Пр-1004ГС, в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей Правительством Новгородской области принята региональная программа, которая утверждена постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 года №77 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы».

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 перечня Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. №Пр-1004 ГС постановлением Правительства Новгородской области от 11.04.2018 года №133 «О внесении изменения в состав областной комиссии по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области» в состав областной комиссии внесены изменения, возглавляет Областную комиссию по защите прав потребителей Губернатор Новгородской области- ее председатель. В состав комиссии включены представители Отделения по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, общественных организаций, бизнес-сообщества, представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти области.

Однако в настоящее время остаются нерешенными вопросы разработки и утверждения муниципальных программ по защите прав потребителей.

Разработка комплекса соответствующих мероприятий с точки зрения их первоочередности и значимости именно для конкретного муниципального района позволит обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество их исполнителей – участников системы защиты прав потребителей, которыми являются федеральные органы государственной власти, органы государственной власти области, органы местного самоуправления и институты гражданского общества для решения конкретных задач и достижения общей цели – повышения качества и уровня жизни населения в регионе и в целом в стране. Поэтому для проведения комплексных мероприятий всеми органами на территории области по просвещению населения, а также изготовителей (исполнителей, продавцов) по вопросам правоприменения потребительского законодательства необходимо осуществлять в том числе в рамках муниципальных программ.

Учитывая, что вопросы межведомственного взаимодействия и координация соответствующих действий органов государственного и регионального контроля, органов исполнительной власти, муниципалитетов, общественных организаций являются актуальными для Новгородской области, реализация в 2019 году и последующие периоды поручений, данных Президентом Российской Федерации, позволит их решить.



Основные задачи в сфере защиты прав потребителей в 2019 году

- Выполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по ее реализации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. №481-р;
- Компетентное применение всего спектра надзорных полномочий в целях повышения гарантированного уровня защиты прав потребителей в административном, досудебном и судебном порядке;
- Совершенствование практики проведения внеплановых проверок по обращениям потребителей в контексте соблюдения положений статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения;
- Повышение уровня соответствующего взаимодействия Управления с Правительством Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей;
- Совершенствование взаимодействия с Центром по информированию и консультированию потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», в том числе и при реализации государственного задания учреждением;
- Акцентированное внимание обеспечению защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции и в отношении наиболее уязвимых категорий потребителей;
- Расширение практики использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основными задачами на 2019 год будут являться:

- обеспечение в условиях не проведения в 2019 году соответствующих плановых проверок при реализации функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, компетентного применения всего спектра надзорных полномочий в целях повышения гарантированного уровня защиты прав потребителей в административном, досудебном и судебном порядке;
- повышение уровня соответствующего взаимодействия Управления с Правительством Новгородской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей (в контексте пунктов 6 и 7 перечня поручений Президента РФ от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС);
- реализация Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017г. №1837-р, в соответствии с планом мероприятий;
- 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;
- реализация проекта «Повышение финансовой и налоговой

грамотности населения Новгородской области», в части мер, направленных на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг;

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

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

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.