

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека**

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

Доклад

**«О защите прав потребителей
в Волгоградской области в 2019 году»**

**Волгоград
2020 год**

Доклад подготовлен специалистами Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области

Доклад «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2019 году» подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области по итогам деятельности Управления по контролю в области защиты прав потребителей с использованием материалов, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области".

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

пр.Ленина, д.50 б , г.Волгоград, 400131
тел (8442) 24-36-41; факс (8442) 24-36-47 E-mail
info@34.rospotrebnadzor.ru

При использовании материалов настоящего доклада ссылки
на источник обязательны.

Оглавление

I.	<i>Введение.</i>	4
II.	<i>Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области.</i>	9
III.	<i>Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка</i>	33
3.1.	<i>Торговля промышленными товарами.</i>	33
3.2.	<i>Торговля продовольственными товарами. Общественное питание.</i>	50
3.3.	<i>Финансовые услуги.</i>	67
3.4.	<i>Долевое строительство жилья.</i>	89
3.5.	<i>Бытовые услуги.</i>	92
IV.	<i>Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти и общественными организациями по вопросам защиты прав потребителей.</i>	97
4.1.	<i>Реализация органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Волгоградской области полномочий в сфере защиты прав потребителей</i>	110
4.1.1.	<i>Комитет промышленности и торговли Волгоградской области</i>	110
4.1.2.	<i>Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.</i>	120
4.1.3.	<i>Органы местного самоуправления Волгоградской области</i>	131
4.2.	<i>Отделение по Волгоградской области Южного главного управления Центрального Банка РФ.</i>	137
4.3.	<i>Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).</i>	146
V.	<i>Судебная защита прав потребителей</i>	152
VI.	<i>Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.</i>	170
VII.	<i>Консультационный центр для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»</i>	183
VIII.	<i>Заключение</i>	191

I. Введение

Основным документом, определяющим главные направления развития национальной системы защиты прав потребителей, является Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Основополагающий документ по защите прав потребителей утвержден распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017г. №1837-р, во исполнение перечня поручений Президента РФ от 25.05.2017г.

Впервые за 25 лет существования и развития системы защиты прав потребителей действует официальный документ стратегической направленности, определяющий основные приоритеты до 2030 года.

Основными целями Стратегии являются: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам, повышение уровня и качества жизни населения России, защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы.

Согласно указанной Стратегии на территории Волгоградской области реализуется Программа

«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области» на 2018 - 2020 годы (утверждена Приказом Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12.04.2018 № 22-н).

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей Волгоградской области, снижение социальной напряженности на потребительском рынке региона.

Совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе является приоритетным направлением государственной политики, направленной на повышение качества жизни жителей региона.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области является ответственным исполнителем Программы.

Ежегодно Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области подготавливается аналитически-информационный доклад о состоянии защиты прав потребителей на подведомственной территории.

Доклад «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2019 году» подготовлен в соответствии с Планом основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области на 2020 год.

В Докладе «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2019 году» приводятся основные результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный год (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующего года), осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в соответствии с полномочиями, установленными ст.40 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», сведения о применяемых мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей соответствующих обязательных требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 26.12.2008г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федеральным законом от 27.12.2002г. №184-ФЗ «О техническом регулировании», Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Аналитическая информация, опубликованная в

Докладе, позволяет оценить состояние защиты прав потребителей на территории Волгоградской области, в том числе в наиболее актуальных его сферах; определить основные приоритетные направления деятельности, как федеральных органов, так и органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций по защите прав потребителей; разработать план необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в регионе, направленных на информирование и консультирование потребителей и предпринимателей.

Один из разделов Доклада отражает наиболее актуальные вопросы в отдельных секторах потребительского рынка, в таких как торговля промышленными товарами, продовольственными товарами, общественное питание, финансовые услуги, долевое участие жилья, бытовые услуги.

В докладе уделено внимание освещению деятельности отдельных ветвей системы защиты прав потребителей на территории Волгоградской области.

Не менее важен раздел Доклада, посвященный судебной защите потребителей. Управление активно принимает участие в рассмотрении гражданских дел в судах как орган,

дающий заключение по делу в защиту прав потребителей. Увеличивается количество исков, поданных Управлением, как в защиту неопределенного круга потребителей, так и конкретного потребителя.

Управление немаловажное внимание отводит применению мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты. В Докладе освещены наиболее яркие примеры работы Управления в этом направлении.

Также один из разделов Доклада посвящен результатам работы, проделанной в 2019 году сотрудниками консультационного центра для потребителей и консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

II. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области

Реализация Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области (далее - Управление) в 2019 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетных направлениях в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 25.10.2018г. №872 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2019 год», в числе которых:

- ▶ Выполнение Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по ее реализации, утвержденным распоряжением Правительства РФ от 28.03.2018г. №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 «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 грамотности населения;
- ▶ Повышение уровня соответствующего взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей;
- ▶ 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;
- ▶ Содержательное и организационно-техническое развитие государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей качества и безопасности товаров, работ и услуг (ГИР ЗПП);
- ▶ Содействие внедрению механизмов защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах, а также внесудебному (альтернативному) разрешению споров с участием потребителей, в том числе с участием вновь созданного института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг.

Практическим результатом этой работы явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории Волгоградской области.

В 2019 году в Управление поступило 9367 обращений

что на 3 % больше, чем в 2018г. (9055 обращений).

На нарушения прав потребителей – 4306 (2018г. – 3608 обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2018 года усматривается увеличение количества обращений на 19%.

В общем объеме всех полученных в 2019 году обращений – доля обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, составляет 46%. Из них поступило непосредственно от граждан — 3278 (в 2018году – 2738).

Вместе с тем, число обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило – 980 (в 2018году - 808 обращений).

В течение последних трех лет среди общего количества поступающих обращений стабильно лидирующую позицию занимают жалобы на нарушения прав потребителей.

При этом в 2019 году сохраняется тенденция к увеличению числа обращений в сфере торговли (1862, в 2018г. - 1345 обращений), финансовых услуг (551, в 2018г. - 465 обращений), жилищно-коммунального хозяйства (435, в 2018г. - 456 обращений), услуг связи (415, в 2018г. - 375 обращений), бытовых услуг (301, в 2018г. - 305 обращений), медицинских услуг (104, в 2018г. - 102 обращения).

Такое стабильное положение по сферам, поступающих обращений, связано, в первую очередь, с наибольшими нарушениями в этих сферах. Это, в очередной раз, указывает на наиболее проблемные сферы потребительских отношений, определяет основные направления контроля Управления и проведения профилактической работы в этих сферах.

В целом, по итогам рассмотрения 4306 (2018г. – 3608) обращений, лишь 199 (2018г. -113) обращений послужило основанием для проведения внеплановых проверок; для проведения административных расследований 10 (2018г. – 20) обращений; для контрольных закупок – 10 обращений.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя, в том числе и организацию проверочных мероприятий.

При осуществлении Управлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2019 году проведено 1546 (2018г. 962) внеплановых проверок.

В 2019 году в ходе контрольных мероприятий выявлено 1813 (2018г. – 2298) нарушений в сфере законодательства о защите прав потребителей, из которых:

-547 (2018г. – 1553) нарушений Закона РФ «О защите

прав потребителей»;

-407 (2018г. - 588) нарушения иных нормативных правовых актов РФ;

-859 (2018г. – 157) нарушений требований, установленных международными договорами РФ.

Наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли – 93% - 1434 (в 2018г. - 90,6% - 575), деятельность на финансовом рынке – 2,19% - 34 (в 2018г. - 1,7% - 58); услуги связи – 1,87% - 29 (в 2018г. - 1,0% - 24); услуги общественного питания – 0,6% - 10 (в 2018г. - 1,6% - 135), бытового обслуживания – 0,6% - 10 (в 2018г. - 0,7% - 30).

Увеличение количества внеплановых проверок вызвано проведением проверок в рамках исполнения приказов Роспотребнадзора, изданных в целях реализации Указов Президента РФ и поручений Правительства РФ, так например:

- О проведении внеплановых выездных проверок соблюдения правил продажи отдельных видов товаров в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов»;

- О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих

деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукции»;

- О проведении внеплановых проверок по никотинсодержащей продукции.

29 мероприятий по контролю было связано с проведением в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, связанных с государственным надзором за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза и Евразийского экономического союза в части соблюдения обязательных требований к продукции, в том числе к ее маркировке. По итогам их проведения было выявлено 160 нарушений, общая сумма наложенного административного штрафа составила 1 млн. 575 тысяч рублей.

В 2019 году Управлением проведено только 4 проверки по транспортным услугам. Однако одна из них затронула актуальную ситуацию, сложившуюся на рынке данных услуг, это высадка пассажиров из общегородского транспорта (троллейбуса), в том числе несовершеннолетних пассажиров, по различным причинам которым не представилось возможным приобрести билет с использованием валидатора (специального устройства по

продаже билетов в транспорте).

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области по жалобе потребителя, который обратился в интересах несовершеннолетнего ребенка, была проведена внеплановая документарная проверка в отношении МУП «Метроэлектротранс», в ходе которой, были выявлены нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, выразившиеся в нарушении прав потребителя на качественную и безопасную услугу транспортной перевозки пассажира.

В рамках проверки Управлением было установлено, что в ноябре 2018г. в вечернее время несовершеннолетний сын заявителя возвращался на троллейбусе после тренировки домой. При входе в троллейбус ребенок предъявил для оплаты льготный школьный проездной - карту «Волна», которая по непонятным причинам не сработала. При этом школьник показал чек об оплате проездного билета и справку из школы, подтверждающую личность ученика. Наличных денег у ребенка не было. Кондуктор и водитель потребовали, чтобы ребенок вышел из троллейбуса. Водитель остановил троллейбус (в районе времени 21.30), вне зоны остановки, высадил школьника,

чем подверг опасности жизнь и здоровье несовершеннолетнего ребенка.

Постановлением о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области МУП «Метроэлектротранс» было привлечено к административной ответственности, предусмотренной частью 1 статьи 14.4 КоАП РФ (Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований), назначено наказание - административный штраф в размере 20 000 рублей, которое было обжаловано юридическим лицом в Арбитражный суд Волгоградской области, который поддержал позицию Управления и оставил в силе указанное постановление.

После обжалования МУП «Метроэлектротранс» указанного решения суда, Двенадцатый арбитражный апелляционный суд также поддержал позицию Управления и оставил апелляционную жалобу перевозчика без удовлетворения.

Двенадцатым арбитражным апелляционным судом постановление о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по

Волгоградской области, вынесенное МУП «Метроэлектротранс», признано законным и обоснованным.

Количество проверок в 2019 году, по итогам которых выявлены случаи причинения имущественного вреда потребителю, составило:

1) приобретением, использованием товаров (работ , услуг), имеющих недостатки – 81 случай;

2) предоставлением несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах , услугах) – 93 случая.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей Управлением в 2019 году выдано 68 (2018г. - 89) предписаний об устранении выявленных нарушений.

В 2019 году Управлением за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей в порядке ст. 28.7 КоАП РФ возбуждено 31 (2018г. – 60) административных расследований. Из них: 16 (2018г. - 35) административных расследований на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений; 12 (2018г. – 25) – по

заявлениям потребителей; 3 – по фактам нарушения, выявленных в ходе проверки (2018г. - 0).

Так, в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области поступила информация о том, что в Красноармейском районе г. Волгограда индивидуальным предпринимателем Васильевой И.В. в квест-клубе «Clever» организована игровая квест-комната «Логово» с признаками нарушения законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

Исследовав полученную информацию, Управлением было принято решение о проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя, так как усматривались признаки нарушения Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

В ходе осмотра помещений, где была организована квест-игра «Логово» было установлено:

- в игре одновременно могут принимать участие от 4-х до 8-ми человек;
- возрастное ограничение для участия в квесте установлено администрацией клуба в пределах «14+»;

- игра проходит под наблюдением камер, за которыми следит оператор;
- сама квест-игра «Логово» состоит из 3-х комнат;
- во всех трёх комнатах имеются предметы обстановки, декорации, муляжи и надписи, восприятие которых содержали признаки нанесения детям вреда их здоровью и (или) развитию.

В целях получения объективной и всесторонней оценки организации квеста «Логово» Управлением была назначена судебная психолого-лингвистическая экспертиза.

По итогам психолого-лингвистического исследования материалов квеста «Логово», проведённого экспертной организацией, было дано заключение, что информация, содержащаяся в квесте «Логово»:

- может нанести вред здоровью детей;
- содержит психологические и лингвистические признаки, побуждающие детей к совершению действий по причинению вреда себе и окружающим, а также, направленные на склонение детей к совершению таких действий;
- содержит в себе признаки, обосновывающие или оправдывающие допустимость насилия и жестокости, либо

побуждающие к осуществлению таких действий по отношению к людям и животным;

- квест «Логово» соответствует возрастной категории «18+».

Должностным лицом Управления в отношении индивидуального предпринимателя было возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 6.17. КоАП РФ, а также протокол о временном запрете деятельности. Все материалы были направлены для рассмотрения в суд. В период с момента наложения запрета до момента рассмотрения материалов судом квест «Логово» не функционировал.

Решением Центрального районного суда г.Волгограда индивидуальный предприниматель был признан виновным в совершении административного правонарушения, выразившегося в распространении среди детей информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред их здоровью и (или) развитию. Деятельность трёх комнат, используемых в квест-игре «Логово», по решению суда была приостановлена сроком ещё на семь дней.

В результате административных расследований составлено 21 протокол об административных

правонарушениях.

В 2019 году Управлением по результатам контрольно-надзорной деятельности составлено 929 (2018г. – 943) протоколов об административном правонарушении, вынесено 793 (2018г. – 868) постановлений о назначении административного наказания, наложено на хозяйствующие субъекты 5732500 рублей (2018г. - 6223900 рублей) административного штрафа.

В 2019г. – 143 дела о привлечении к административной ответственности направлены для рассмотрения в суд.

Управление продолжает в своей работе применять превентивные меры в отношении хозяйствующих субъектов, нарушивших законодательство о защите прав потребителей.

С этой целью в 2019 году Управлением выдано 582 (2018г. – 551) представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В целях всестороннего рассмотрения обращений было проведено 366 предварительных проверок (2018г. - 120).

Увеличение в 3 раза количества предварительных проверок позволило получать достаточные данные о фактах, указывающих на признаки нарушений со стороны

хозяйствующих субъектов законодательства о защите прав потребителей, что в дальнейшем обеспечивало назначение внеплановой проверки по обращениям граждан.

Хозяйствующим субъектам Управлением выдано 168 (2018г. – 135) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Так, например, в рамках рассмотрения обращения потребителя, которому при наличии входного билета был запрещен проход на футбольный матч СК «Ротор» VS ФК «Торпедо», на основании того, что гражданин пытался пронести на стадион упаковку арахиса весом 100гр. и бутылку лимонада, приобретенные за пределами стадиона Волгоград-Арена, были выявлены нарушения законодательства о защите прав потребителей. Постановлением Правительства РФ от 16.12.2013 № 1156 утверждены Правила поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований. Данные Правила устанавливают порядок поведения зрителей, их права и обязанности при проведении официальных спортивных соревнований. Пункт 5 Правил предусматривает, что зрителям в местах проведения официальных спортивных соревнований запрещается, в том числе проносить в место проведения

официального спортивного соревнования и использовать, прохладительные напитки в стеклянной или жестяной таре, а также в пластиковой таре объемом более 0,5 литра.

То есть Правила не предусматривают запрет на пронос продуктов питания, купленных за пределами стадиона, кроме прохладительных напитков объемом свыше 0,5 литра. Кроме того, Правила не содержат обязательства скручивания со стороны организаторов и участников официальных спортивных соревнований, собственников (пользователей) объектов спорта и лиц, обеспечивающих охрану общественного порядка и общественную безопасность при проведении официальных спортивных соревнований, крышек (пробок) с бутылок при входе на стадион.

В рамках рассмотрения обращения потребителя государственному автономному учреждению Волгоградской области «Спортивный клуб «Ротор» Управлением было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, где юридическому лицу предложено принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований и уведомить об этом в установленный в таком предостережении срок Управление.

ГАУ ВО «СК «Ротор» предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований исполнило в срок, о чем уведомило Управление.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления в сфере защиты прав потребителей в 2019 году являлся контроль за соблюдением требований технических регламентов. Предметом контрольно-надзорной деятельности Управления являлись требования технических регламентов Таможенного союза (ТР ТС) и Российской Федерации.

Число проверок, проведенных в 2019 году за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза в рамках Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», составило 1357 (2018г. – 1190). Сотрудниками Управления проверено 1728 объектов.

Из общего количества проверок число проверок с привлечением экспертов – 1200 (2018г. – 941), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования – 1180.

Число проверок с выявленными нарушениями – 307 (2018г. – 212).

Всего в ходе проверок и административных расследований было выявлено 1400 (2018г. – 1874) нарушений.

В 2019г. нарушения выявлены при проведении проверок по 16 техническим регламентам (2018г. - 10):

– ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»,

– ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»,

– ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»,

– ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию»,

– ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна»,

– ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»,

– ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»,

– ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств»»,

- ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию»,
- ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»,
- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»,
- ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»,
- ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»,
- ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»,
- ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»,
- ТР ТС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции.».

По контролю за соблюдением требований ТР ТС в 2019 году исследовано 6703 (2018г. – 5391) пробы, из них по пищевой продукции – 6442 (2018г. - 5155) пробы, по непищевой продукции – 261 (2018г. – 236) проба.

По фактам выявленных нарушений Управлением в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере оборота продукции, составлено 390 (2018г. – 271)

протоколов об административном правонарушений, наложено в виде штрафов на общую сумму 8356000 руб. (2018г. - 4308000 руб.), в виде предупреждений – на 89 (2018г. – 92) хозяйствующих субъектов.

Выдано: 104 предписаний об устранении нарушений требований ТР ТС; 19 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда; 93 – предписаний о приостановлении реализации продукции; 1 – предписание о приостановлении действий декларации; 4 – предписаний о прекращении действий декларации.

В 2019 году Управлением продолжена работа по контролю за оборотом на территории Российской Федерации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

Так, с 1 июля 2019 года на законодательном уровне прекращен оборот немаркированной табачной продукции. И уже во 2-ом полугодии 2019г. было проведено 7 мероприятий по контролю. Проинспектировано более 2500 единиц табачной продукции. Выявлено свыше 1000 единиц немаркированной табачной продукции на общую сумму более 60 тысяч рублей.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области в апреле 2019 года приступило к реализации полномочий по проведению контрольной закупки.

Правоприменительная практика Управления по осуществлению мероприятий по контрольным закупкам, контроль за отдельными видами маркированной продукции (товаров) средствами идентификации, существенно повысили эффективность государственного контроля (надзора).

С принятием постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2018 № 1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)», которое вступило в силу 01.12.2018, окончательно сформировалась необходимая законодательная база, позволяющая проводить контрольные закупки.

Так, за 2019 год было проведено 15 контрольных закупок в сфере торговли различными товарами (3 - продажа игрушек без обязательной маркировки; 1 – навязывание приобретения товаров; 5 – продажа табачной продукции 6 – реализация стеклоомывающей жидкости).

Основаниями для проведения контрольных закупок были обращения граждан, материалы, поступившие в Управление от общественных организаций, органов государственной власти.

Расход денежных средств на проведение контрольной закупки составил 870 рублей.

Из 15 контрольных закупок в 13 случаях выявлены нарушения обязательных требований.

По результатам проведения контрольных закупок составлено 12 протоколов об административных правонарушениях, из них: 2 протокола – по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ (реализация продукции без маркировки); 4 протокола – по ч.4 ст.15.12 КоАП РФ (реализация табачной продукции без маркировки), 6 протоколов – по ч.2 ст.14.43 КоАП РФ (реализация стеклоомывающей жидкости с превышением метанола).

На виновных лиц наложен штраф на общую сумму 22000 рублей, а также вынесено 2 предупреждения. Шесть административных дел находятся в суде в стадии рассмотрения.

Один материал контрольной закупки направлен Управлением в правоохранительные органы для возбуждения уголовного дела.

В рамках проведения контрольных закупок изъято из оборота: 21 игрушка, 1676 пачек сигарет, 775 литров стеклоомывающей жидкости.

Характерными нарушениями обязательных требований, выявленными в ходе контрольных закупок, являлись отсутствие информации, содержащейся на маркировке товара об изготовителе товара, о дате изготовления, о максимальной цене в рублях, отсутствие маркировки, отсутствие акцизных марок, превышение в стеклоомывающей жидкости метанола.

Так, например, характерными примерами контрольной закупки может служить контрольные закупки табачной продукции в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию немаркированного товара в ларьках, торговых павильонах г.Волгограда. В открытом доступе, на витрине, данная продукция не выставлялась, она реализовывалась «из-под прилавка».

Ранее Управление проводило внеплановые мероприятия по контролю, но установить факт оборота немаркированной табачной продукции при этом было затруднительно.

Теперь, используя контрольную закупку, мероприятия по контролю, проводимые Управлением, стали более

эффективными в таких секторах рынка, где хозяйствующие субъекты реализуют контрафактные товары. Следует также отметить, что положительной стороной контрольной закупки является ее внезапность. Отсутствие элемента согласования или уведомления о проведении проверки позволяет осуществить мероприятия по контролю наиболее оперативно и результативно.

Таким образом, анализ проведенных контрольных закупок за 2019год позволяет сделать вывод, что контрольная закупка – эффективный способ борьбы с правонарушениями на потребительском рынке.

III. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.

3.1. Торговля промышленными товарами.

Наибольшее количество обращений граждан приходится на сферу торговли. В 2019 году поступило 1862 обращения (2018г. – 1345 обращений, 2017г. – 1412 обращений).

Указанный анализ поступивших в Управление обращений граждан на сферу торговли указывает на рост заявлений на 38 % по сравнению с ранее существовавшей статистикой.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2019 году в большинстве случаев обращения касались приобретения недовольственных товаров - 1566 обращений (2018г. 1174 обращения).

От общего числа обращений в сфере торговли 137 обращения 7% (2018г. – 183 - 13,6%) были связаны с продажей товаров по образцам.

Рынок дистанционных продаж активно развивается, что соответственно порождает увеличение нарушений прав потребителей.

От общего числа обращений в 2019 году в сфере торговли 20% (379) (2018г. - 9,3% (125 обращений) были

связаны с дистанционным способом продажи товаров. Как показывает статистика, количество жалоб в этой сфере увеличилось в 3 раза.

Характерные нарушения в этой сфере:

- нарушение сроков поставки товара;
- не поставка товара по оплаченному договору;
- реализация некачественного товара или товара, не соответствующего описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- не предоставление информации о продавце (изготовителе);
- не рассмотрение требований потребителя в добровольном порядке и отказ от возврата денежных средств.

Дистанционная торговля — это способ розничной реализации товаров, при котором между продавцом и покупателем не происходит личного контакта.

В таких случаях отстаивать свои права потребителям затруднительно, т.к. общение с продавцом, как правило, осуществляется посредством смс.

Тем не менее, грамотное поведение потребителей дают положительные результаты по защите своих прав.

Так, в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области поступило обращение гражданина С. о нарушении его прав потребителей ООО «МВМ». В обращении указано, что ООО «МВМ» не передало потребителю предварительно оплаченные товары (смартфоны), предусмотренные договором купли-продажи дистанционным способом, и в одностороннем порядке расторгло договор купли - продажи.

Управлением была проведена внеплановая проверка, в результате которой было установлено.

Между потребителем С. и ООО «МВМ» заключены договоры купли-продажи дистанционным способом двух смартфонов SAMSUNG Galaxy A50 (2019) 64 GbWhite (SM-A505 FN-DS) стоимостью 8990 рублей и SAMSUNG Galaxy A50 (2019) 128 Gb Blue (SM-A505 FN-DS) стоимостью 1 рубль (заказ №207861878 от 14.05.2019г. и заказ №207861976 от 14.05.2019г.), что подтверждается копиями кассовых чеков от 14.05.2019 №100 и от 14.05.2019г. №108.

Перед заключением договора С. ознакомился с информацией о предлагаемом товаре на сайте интернет-магазина «Эльдорадо» (<https://eldorado.ru>) и выразил свое согласие на заключение договора, путем оформления заказов на вышеуказанные смартфоны.

Оформив заказы в интернет-магазине «Эльдорадо» (<https://eldorado.ru>), тем самым С. акцептировал оферты (предложения заключить договор) ООО «МВМ», в подтверждение достигнутого соглашения общество выслало потребителю вышеуказанные кассовые чеки. Копии указанных чеков и скриншоты заказов на покупку смартфонов были представлены как потребителем, так и ООО «МВМ».

В пояснениях ООО «МВМ», представленных в рамках проверки, указывало, что 14.05.2019г. на сайте интернет – магазина ООО «МВМ» - «ЭЛЬДОРАДО» размещалось предложение о продаже смартфонов SAMSUNG Galaxy A50 (2019) 64 GbWhite (SM-A505 FN-DS) стоимостью. 19990 руб. и SAMSUNG Galaxy A50 (2019) 128 Gb Blue (SM-A505 FN-DS) стоимостью 24990 руб. Какие- либо отдельные льготные условия приобретения товаров ООО «МВМ» не заявлялись, т.е. продавец не предлагал к заключению договоры купли-продажи товаров по сниженной цене при каких-либо условиях.

ООО «МВМ» указывало, что С., откликнувшись на публичную оферту ООО «МВМ», 14.05.2019 совершил заказ указанных моделей товара, следуя инструкциям интернет-магазина, поместив выбранные модели товара в

корзину заказа. При оформлении платежных документов в связи с неустановленной причиной технического сбоя программы потребителю была предоставлена неоговоренная ООО «МВМ» скидка в размере 11000 и 24989 рублей, в связи с чем к оплате автоматически сформировалась стоимость товара в размере 8990 и 1 рубль соответственно, которая и была потребителем оплачена.

ООО «МВМ» полагало, что цена товара, сформировавшаяся при оформлении платежа, не может являться публичной офертой, поскольку не была заявлена до момента заключения договора купли-продажи товара как условие договора, равно как и сформировалась она не на заявленных продавцом условиях, соответственно, цена товара в размере 8990 рублей и 1 рубль сформировалась не по волеизъявлению продавца. При указанных обстоятельствах, ООО «МВМ» считало, что оплата товара не свидетельствует о заключении договора купли-продажи, поскольку сторонами не достигнута договоренность по существенным условиям договора купли-продажи, а именно, по цене. В связи, с чем заказ товара продавцом был отменен, денежные средства были возвращены потребителю.

В силу п.1 ст. 456 ГК РФ, п. 1 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон), п. 23 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (далее - Правила), продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи, в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

В соответствии с п. 18, 20 Правил обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

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 со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства.

Согласно п.1, 2 ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

С. обратился к ООО «МВМ» с претензиями, в которых потребовал передачи товаров в соответствии с условиями договора и установил новый срок для передачи товара. Однако ООО «МВМ» отказал С. в удовлетворении его требований.

ООО «МВМ» нарушил права потребителя, выразившиеся в отказе потребителю С. передать предварительно оплаченные товары в порядке и сроки, установленные договором купли-продажи дистанционным способом, а также в одностороннем расторжении указанного договора.

ООО «МВМ» привлечено к административной ответственности по ст.14.15 КоАП РФ.

Управлением потребителю С. были направлены результаты проверки, подтверждающие факт нарушения его прав, а также разъяснен порядок обращения в суд.

В результате потребитель подал исковое заявление и суд вынес решение в его пользу.

Законодательство о защите прав потребителей является одним из «подвижных» на правовом поле.

С 1 января 2019 года вступили в силу поправки, внесенные в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей», о регулировании

деятельности агрегаторов.

Агрегатор - электронная торговая площадка, на которой аккумулируются предложения о продаже товаров (услуг) различных продавцов.

Нововведения направлены на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками рынка, которые в рамках потребительского законодательства какой-либо ответственности перед покупателем фактически не несли. Кроме того, указанные изменения повысили прозрачность процедуры покупки товаров через такие платформы, что позволит обеспечить защиту покупателей от недобросовестных продавцов. Агрегатор стал нести ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления недостоверной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе, изготовителе, импортере).

В Управление также поступали обращения граждан на таких агрегаторов, как Биглион (рынок продаж товаров (услуг), агрегатора по продаже (заказу) лекарственных препаратов, медицинских приборов и изделий - Аптека.РУ и т.п.

Учитывая ситуацию на российском потребительском

рынке, вызванную присутствием на нем фальсифицированной и контрафактной продукции, контроль является необходимым условием для обеспечения качества и безопасности товаров, а также достоверности информации, предоставляемой потребителям.

Так, по итогам проведенного мониторинга участниками проекта «Народный контроль» Волгоградского регионального отделения Партии «Единая Россия» объектов торговли, реализующих детские игрушки – «Куклы ЛОЛ» и «Лол сурпрайз», в Управление была направлена информация о выявленных фактах нарушения, в том числе нарушений требований к маркировке продукции, игрушек, что и послужило основанием для проведения контрольных закупок.

В рамках рассмотрения поступившей информации Управлением были проведены 3 контрольные закупки в отношении продавцов, реализующих указанные детские игрушки. В результате проведенных мероприятий было арестовано 27 кукол без обязательной маркировки, установленной требованиям действующего законодательства и без документов, подтверждающих их качество и безопасность.

Основным направлением контрольно-надзорной

деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области в 2019 году являлось исполнение поручений Президента РФ Путина В.В. и Постановлений Правительства РФ, приказов Роспотребнадзора.

Так, в 2019 году во исполнение приказа Роспотребнадзора от 30.01.2017г. №43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией» Управлением проведено 52 контрольно-надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу спиртосодержащей продукцией. Всего по итогам мероприятий на 6 объектах были арестованы и сняты с реализации 367 единиц запрещенной к реализации продукции, создавшей угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, изъято из оборота.

В рамках мероприятий для последующего проведения испытаний (исследований) была отобрана реализуемая продукция. По итогам испытаний (исследований) в каждом отобранном образце (пробе) установлено, превышение предельно допустимого значения концентрации метилового спирта(метанола).

Таким образом, при осуществлении контроля соответствия находящейся в обращении на рынке стеклоомывающей жидкости обязательным требованиям, Управлением была выявлена продукция бытовой химии – стеклоомывающая жидкость для автомобилей, не соответствующая по содержанию метилового спирта и создавшая угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, а именно:

-стеклоомывающая жидкость «Veter» -30⁰С, объем 5л., изготовитель ООО «Авангард» (117405, г. Москва, ул. Газопровод д.1 корп.5) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в 384 раза при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 19,2 %;

-стеклоомывающая жидкость «ICEBERG» -30⁰С, объем 5л., изготовитель: ООО ТД «АРКАИМ» (350080, Краснодарский край г. Краснодар, ул. Станичная д.14 литер Ф пом.8) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в ~300 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил в среднем 10%;

-стеклоомывающая низкотемпературная жидкость «Gleid Supreme» -30⁰С, объем 5л., изготовитель ООО «Диометрия»

(115035, г. Москва, ул. Садовническая д.54 стр.1 каб.62) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в 205,4 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 10,27 %;

-низкозамерзающая стекломывающая жидкость RetroGleid -30⁰С, объем 5л., изготовитель ООО «Ивента» (117105, г. Москва, Варшавское шоссе д.1 стр.1,2 комната 3) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в 280 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 14,0 %;

-стеклоомывающая жидкость «ZIMA» 30⁰С, объем 5л., изготовитель ООО «ПЛК» (430030, республика Мордовия, г. Саранск, ул. Васенко д. 32) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в 337 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 16,85 %;

-стеклоомывающая жидкость «FREE ROAD»-30⁰ С, объемом 5л. изготовитель ООО «Промжидкость» (603057, г. Нижний Новгород пер. Нартова д.2 А) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно

допустимую норму в 319,8 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 15,99 %;

-стеклоомывающая жидкость «Polar Express» -30⁰ С, объем 5л. изготовитель ООО «ГлавОптТорг» (129344, г. Москва, ул. Верхоянская д.18 корп.2 пом.2) выявлено содержание метилового спирта, превышающего предельно допустимую норму в 200 раз при допустимом содержании метилового спирта не более 0,05 % результат испытаний составил 10,00%.

В 2019 году в Управление продолжали поступать обращения граждан, преимущественно преклонного возраста, о продаже им таких товаров как: сигнализаторы загазованности, быстродействующие предохранительные магнитные клапаны, водоочистительные фильтры, а также о продаже ПВХ окон и оказании услуг по замене пластиковых окон, о продаже электросчетчиков и замене электрических счётчиков.

Всего поступило 81 обращение по указанным вопросам.

В квартиру граждан продавцы (как представители индивидуальных предпринимателей, так и юридических лиц) попадают под видом «газовой службы» в связи с аварийной ситуацией в доме, утечки газа и т.д.

Если же речь идёт о замене электрических счётчиков, то продавцы мотивируют необходимость приобретения товара – завершением срока поверки счётчика, либо его выходом из строя.

Водоочистительные фильтры продаются как «оборудование, предотвращающее гидроудар» якобы «по заданию Водоканала». При этом, зачастую, сами продацы не могут объяснить что такое «гидроудар» и каковы причины его возникновения.

Общепринято, что люди пожилого возраста в качестве «газовой службы» воспринимают только сотрудников компании ОАО «Волгоградгоргаз», а при словах об утечке газа, взрывах и затоплении соседей сразу пугаются.

В своих обращениях граждане пишут, что, не давая опомниться, продавцы, как правило, создают видимость работы на оборудовании, затем начинают настойчиво предлагать якобы обязательные к установке сигнализаторы загазованности и быстродействующие предохранительные клапаны либо меняют шланг на газовой плите, запорный кран или что-либо ещё и за все это выставляют приличную сумму.

По такому же сценарию происходит и замена электрических счётчиков, установка фильтров. Придти в

себя, прочитать договоры, которые дают сотрудники различных мнимых представителей коммунальных служб на подпись, покупатели просто не успевают, или в силу возраста не понимают происходящие события, веря сотрудникам «на слово», или же просто стесняются лишний раз задать или уточнить вопрос.

Представители продавцов и установщиков ПВХ окон обычно приходят по вызову граждан по телефону, после просмотра последними рекламы по телевизору, обещающей «баснословные» скидки. Сначала по телефону представители фирмы называют примерную стоимость одного окна, которая устраивает потребителя, при этом продавцы заверяют, что окончательная цена будет незначительно отличаться и будет объявлена после замера окон. Потребители на такие условия соглашаются и заказывают замер.

На замере представитель фирмы сразу предлагает заключить договор и предварительно оплатить часть стоимости окон. После чего сообщает, что окончательную цену можно будет узнать в офисе фирмы при получении спецификации на окна, выполненной после замера.

Потребитель в назначенное время приезжает в офис и получает спецификацию на окна, цена в которой в разы

выше, чем было сообщено ранее (например, от предварительно названной цены 35000 рублей увеличивается до 129000 рублей). Как правило, «сценарий» развития обстоятельств дела один и тот же: потребителя такая цена не устраивает и он требует расторжения договора и возврата денег, при этом продавец отказывается и сообщает, что окна уже раскроены и находятся в производстве, и деньги не возвращает.

В своих обращениях заявители указывают на то, что названные товары (услуги) им были навязаны, либо проданы путём введения в заблуждение или обмана, либо в момент заключения договора до них не была доведена вся необходимая информация, требуют расторжения договора и возврата денег.

В указанных случаях у Управления отсутствуют основания для проведения проверки ввиду того, что установить порядок фактических действий продавцов (исполнителей) в момент заключения договора не представляется возможным, во всех договорах имеется полная информация и подпись потребителей, свидетельствующая о том, что он ознакомлен с информацией о товаре (услуге) и условиями их приобретения.

Вместе с тем, учитывая право потребителя на возможность признания таких сделок недействительными, Управлением давались разъяснения по этому вопросу, а также направлялся разработанный образец искового заявления. Управление также принимало участие в судебных процессах в качестве органа, дающего заключение по делу.

Такое решение было принято Управлением на основании сложившейся судебной практики, которая показала, что расторжение договоров по причине недоведения до сведения потребителя информации о товаре (услуге), в большинстве случаев, не поддерживается судами в пользу потребителей, так как оспариваемая информация содержалась в договорах.

В 2019г. Управление дало 25 заключений по гражданским делам в пользу потребителей по указанному вопросу. Суды вынесли в пользу потребителей судебных решений на сумму 315665 рублей.

3.2. Торговля продовольственными товарами.

Общественное питание.

Одним из приоритетных направлений деятельности по гигиене питания в 2019 году было участие в мероприятиях направленных на реализацию Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 30.01.10г. № 120, Реализация Указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012г., основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2019г., а также основных направлений деятельности Роспотребнадзора на 2019г.

В целях обеспечения безопасности пищевых продуктов и качества питания населения Волгоградской области согласно Федеральных законов от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», от 02.01.2000г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнения Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014г. №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и в целях реализации поручения Правительства Российской Федерации

Федерации от 08.08.2014 №ИШ-П11-86 в 2019г. при осуществлении плановых и внеплановых проверок проводился мониторинг за качеством и безопасностью продовольственного сырья и пищевых продуктов, в том числе ввозимых на территорию Российской Федерации.

Управлением в сфере защиты прав потребителей за 2019г. было проведено контрольно-надзорных мероприятий в 109 субъектах предприятий торговли, общественного питания, предприятиях-изготовителях (за 2018г. в 98).

Согласно статистической годовой отчетности проверено товаров в натуральном выражении за период 2019г., в том числе:

	2019г.	2018г.	изъято из оборота	
			2019г.	2018г.
Хлебобулочные изделия	2,80 т.	3,1 т.	0,006т.	
Масложировая продукция	0,08т.	0,70 т		0,055т.
Молоко и молочная продукция	0,72т.	3,03т.	0,036т.	0,094т.
Мясо и мясо птицы, мясная продукция	8,49т.	8,10т.	0,058т.	0,058 т.
Рыбная продукция	1,95	1,67	0,155	0,01т.
Кондитерские изделия	7,15т.	1,80	0,005	
Алкогольная продукция	508,0дкл	174,0		
Табачные изделия	1,2 т.шт.	0,9т. шт.		

В целях обеспечения безопасности пищевых продуктов и качества питания при проведении плановых и внеплановых надзорных мероприятий были выявлены нарушения требований в сфере защиты прав потребителей при реализации пищевых продуктов.

Торговля продовольственными товарами.

Так, при проведении Управлением внеплановой проверки - в магазине ООО «Агроторг» (г. Волгоград) на момент проверки в холодильных витринах в реализации для потребителей находилась молочная продукция без заменителя молочного жира совместно с иной продукцией, в том числе с заменителем молочного жира. А именно, мороженое без заменителя молочного жира «Крем-брюле пломбир Коровка из Кореновки», мороженое «Радуга» находилось в продаже совместно с мороженым с заменителем молочного жира «48 копеек», мороженое без заменителя молочного жира «Чистая линия» гигант рожок, мороженое «Магнат» находились в продаже рядом с мороженым «OREO» с заменителем молочного жира, сыр «LIEBENDORF» тельзитер находился в продаже рядом с продуктом с заменителем молочного жира «Красная цена» плавленый с сыром, сыры без заменителя молочного жира «HOCHLAND», творожный сыр «HOCHLAND», сыр «КАРАТ Виолетта» находились в продаже совместно на одной полке без визуального разделения с майонезом, продукт «Актимель», «Растишка» без заменителя молочного жира находятся в реализации на одной полке (без визуального разделения) с кондитерскими изделиями, чем нарушены требования п. 33.1 Правил продажи отдельных

видов товаров, утвержденных Постановлением правительства РФ от 19.01.1997г. № 55.

Аналогичные нарушения установлены при проверках ООО «Агроторг» по другим адресам фактического осуществления деятельности, а также в торговой сети АО «Тандер», ООО «Лента», ООО «Развитие малых форматов», ООО «АШАН» и др и индивидуальных предпринимателей в г. Волгограде,

В отношении юридических и физических составлено 50 протоколов по ст. 14.15 КоАП РФ

При проведении Управлением плановой выездной проверки в отношении ООО «Радеж» (г. Волгоград) была выявлена продукция: молоко питьевое пастеризованное м.д.ж. 2,5% «Молоко Дона», производитель СППК «Молоко Дона» (Ростовская обл., ст-ца Обливская), которая не соответствует по физико-химическим показателям п.30, п.31, п.36 ст.7 ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (СОМО 6,5%, при норме не менее 8%); по м.д.ж. не соответствует ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» (маркировка пищевой продукции недостоверная: на потребительской упаковке м.д.ж. 2,5%, по результатам испытаний - 3,0%), ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»,

ч.4 ст.40 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

С целью пресечения попадания на потребительский рынок некачественной продукции в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области направлено письмо о принятии необходимых мер в отношении изготовителя в соответствии с действующим законодательством.

В адрес производителя СППК «Молоко Дона» (Ростовская обл., ст-ца Обливская), поставщика продукции направлена информация о выявлении в обороте не соответствующей продукции в соответствии со статьей 37 Федерального закона от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».

При проведении внеплановой выездной проверки торгового комплекса ООО «Лента» (г.Волгоград) выявлены нарушения требований пп.4 п.1 ч. 4.1 ст. 4; п.1, п.5 ч.4.12 ст.4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» в части розничной продажи колбасных изделий 2-х наименований: колбаски BONVIDA Мини-салями со вкусом бекона полусухой защ.ср. (расфасованной в подложки из полистирола, затянутых

стейч-плёнкой) и колбасы ВМК Докторская от ВМК иск. Синюга вес. (расфасованной в стейч-плёнку), при фасовании которых организацией торговли ООО «Лента» в отсутствие потребителя на маркировке потребительской упаковке не указаны (отсутствовали) сведения о дате изготовления.

В соответствии со ст. 3 ТР ТС 022/2011 - пищевая продукция выпускается в обращение на рынке при соответствии ее маркировки данному техническому регламенту Таможенного союза, а также другим техническим регламентам Таможенного союза, действие которых на нее распространяется. Согласно ст. 3 Федерального закону от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» - не могут находиться в обороте пищевые продукты, материалы и изделия, которые: не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст. 14.43 ч.2 КоАП РФ, штраф 150 000 руб.

Общественное питание.

При проведении Управлением внеплановой выездной проверки в отношении ООО «ЮРП» (по обращению гражданина) установлено нарушение юридическим лицом ООО «ЮРП» требований статьи 27 Федерального Закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

А именно, на момент проверки продукция производства ООО «ЮРП» (г. Волгоград): сэндвич «Чикен Макнаггетс»; «Филе-О-Фиш» реализовалась с наличием листа-вкладыша. Согласно информации нанесенной на листе вкладыше сэндвич «Чикен Макнаггетс», «Фиш Ролл» соответствует требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», нанесена маркировка единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза вышеуказанной пищевой продукции. Однако, декларация о соответствии пищевой продукции сэндвич «Чикен Макнаггетс», «Фиш Ролл» требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» на момент проверки отсутствовала.

Юридическое лицо ООО «ЮРП» за выявленное нарушение привлечено к административной

ответственности по ч.1 ст. 14.46 КоАП РФ. За аналогичные нарушения на юридическое лицо составлены 4 протокола (по разным адресам фактического осуществления деятельности). Применена мера административного наказания в виде штрафа на сумму 400 000 рублей.

При проведении Управлением внеплановой выездной проверки в отношении ООО «ЮРП» (г. Волгоград) установлено нарушение юридическим лицом ООО «ЮРП» требований п. 2 ч. 14.12 ст. 4 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки».

А именно, на момент проверки в реализации находились изделия мучные кулинарные сэндвичи производства ООО «ЮРП»: «Биг Мак»; «Чизбургер»; «Гамбургер» (представлена декларация № ЕАЭС N RU Д- RU.ПТ61.В.00885/19 с датой регистрации 15.03.2019г., то есть оценка подтверждения соответствия, которой проведена в форме декларирования) реализация, которых осуществлялась через окно выдачи «МакАвто» ООО «ЮРП» не имела на потребительской упаковке этикетки, которая должна содержать информацию о наименовании пищевой продукции, дате выработки, сроке годности, условиях хранения, чем нарушены требования п. 2 ч.

14.12 ст. 4 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (сведения предусмотренные подпунктами 1, 4 - 6 пункта 1 части 4.1 и пунктом 13 части 4.4 ст. 4, а именно наименование пищевой продукции; дата изготовления пищевой продукции; срок годности пищевой продукции; условия хранения пищевой продукции, которые установлены изготовителем; компоненты (в том числе пищевые добавки, ароматизаторы), биологически активные добавки, употребление которых может вызвать аллергические реакции или противопоказано при отдельных видах заболеваний нанесены не на на потребительскую упаковку и (или) на этикетку, удаление которой с потребительской упаковки затруднено).

На данную продукцию, реализуемую на вынос прилагается лист-вкладыш с информацией о наименовании продукции, составе, пищевой и энергетической ценности, сроке годности условиях хранения, аллергенах.

Юридическое лицо ООО «ЮРП» за аналогичные выявленные нарушения по другим адресам фактического осуществления деятельности г. Волгограда привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП

РФ. На юридическое лицо составлены 5 протоколов (по разным адресам фактического осуществления деятельности ООО «ЮРП»). Сумма штрафов составила 500 000 рублей.

ООО «ЮРП» выдано предписание об устранении выявленных нарушений требований Технических регламентов. Исполнено.

В ходе плановой проверки в отношении ООО «Делис» (г. Волгоград), по результатам лабораторных исследований вода минеральная природная питьевая столовая «НОЙ» (изготовитель продукции: АОЗТ «Завод Минеральных Вод «RRR», Республика Армения), не соответствует установленным требованиям Технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» по микробиологическим показателям (ОМЧ t 37° более КОЕ/см³, при норме не более 20 КОЕ/см³), что является нарушением ч.4 ст.40 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», ст.34 Федерального закона «О техническом регулировании».

Направлены письма в Управление Роспотребнадзора Республика Армения, изготовителю, поставщику для принятия мер в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».

По окончании внеплановой документарной проверки ООО «Верта» (предприятия-изготовителя воды питьевой артезианской первой категории газированной и негазированной, Волгоградская обл., Городищенский район), установлено, что ООО «Верта» осуществило недостоверное декларирование продукции и допустило выпуск в обращение продукции без подтверждения ее соответствия требованиям ст. 23 ТР ТС 021/2011, ТР ТС 029/2012.

А именно, на основании деклараций о соответствии ТР ТС ЕАЭС N RU Д-RU.АЖ22.В.02474 от 27.08.2018г., в оборот до 13.05.2019г. выпускалась продукция вода питьевая артезианская первой категории газированная и негазированная, упакованная в бутылки из поликарбоната, стекла, полиэтилентерефталата, объемом от 0,3 литра до 20 литров, с маркировками: «Верта», «Радоль», «Живой родник», «Марусина водица», «Аквалайт», «Серебрянная вода». Заявителем и изготовителем продукции является ООО «Верта».

Согласно представленных ООО «Верта» документов услуги по проведению декларирования для организации оказывало ООО «Вектор-Плюс» (ИНН 2311212019 ОГРН 1162375011919), в перечень услуг входило в том числе

проведение испытаний образцов продукции с выдачей протокола испытаний. По результатам окончания работ в адрес ООО «Верта» предоставлен Протокол лабораторных исследований № 5488.05.06 от 17.08.2018г., послуживший основанием выдачи Декларации о соответствии ТР ТС ЕАЭС N RU Д- RU.АЖ22.В.02474 от 27.08.2018г. То есть, указанная декларация о соответствии принята на основании протокола испытаний, выданного ИЛЦ ФБУ «ЦГ и эпидемиологии в Карачаево-Черкесской Республике», аттестат аккредитации RA.RU.21EO01.

Согласно поступившей информации из ФБУЗ «ЦГ и эпидемиологии в Карачаево-Черкесской Республике» о выданных протоколах испытаний ООО «Верта», продукция в ИЛЦ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в КЧР» не доставлялась, не исследовалась, протокол исследований не выдавался.

Таким образом, заявитель – ООО «Верта», фактически не обеспечило исполнение требований ст. 23 ТР ТС 021/2011, ст. 10 ТР ТС 029/2012, то есть при декларировании пищевой продукции, проведение испытаний образцов пищевой продукции не проводилось, и осуществило недостоверное

декларирование продукции, допустило выпуск в обращение продукции без подтверждения ее соответствия требованиям ТР ТС 021/2011, ТР ТС 029/2012, чем нарушило требования подпункта 3.4) пункта 3 части 4 ст. 23 ТР ТС 021/2011, части 1, части 3 статьи 10 ТР ТС 029/2012. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст.4.44 ч.1 КоАП РФ, вынесено предупреждение.

Продажа алкогольной продукции.

При проведении плановой проверки в предприятии по производству пива (г. Волгоград) выявлены нарушения требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» в части отсутствия на потребительской упаковке продовольственного сырья, используемое при производстве пива - «Гранулы хмеля тип 90» (страна происхождения Чехия), сведений на русском языке о товаре, его изготовителе, без приложения к товарной накладной), что не позволяет определить изготовителя и не обеспечивает прослеживаемость данной продукции. Также выявлено недостоверное декларирование соответствия продукции (находящейся в обращении): пива нефильтрованного непастеризованного. В декларации о соответствии Таможенного союза на вышеуказанное пиво,

указан срок годности пива 30 суток, тогда как согласно представленных изготовителем технологических инструкций по производству пива, установлен срок годности пива со дня розлива до 5 суток. Виновные лица привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, ч.1 ст.14.44. КоАП РФ, вынесены постановления на сумму штрафа 65 000 рублей.

Юридическому лицу выдано предписание об устранении нарушений требований технических регламентов, о приостановлении (прекращении) действия декларации о соответствии на пиво. В ходе проверки юридическим лицом представлена декларация о соответствии на пиво нефилтрованное непастеризованное со сведениями о сроках годности 5 суток в закрытом виде.

Продажа табачной продукции.

При проведении Управлением административного расследования в антикафе-кальянной «CHERDAK» на чердаке многоквартирного жилого дома (г. Волгоград) выявлено несоблюдение требований санитарных норм и гигиенических нормативов при осуществлении деятельности (вход в антикафе-кальянную через подъезд жильцов дома). Материалы по подведомственности переданы в суд. Постановлением суда деятельность

хозяйствующего субъекта приостановлена на 60 суток.

При проведении внеплановой проверки предприятия торговли: магазина-склада по оптовой продаже табака для кальяна в ассортименте, осуществляющем деятельность в цокольном этаже многоквартирного жилого дома (г.Волгоград) установлены нарушения санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации нежилых помещений (отсутствие приточно-вытяжной механической вентиляции). Материалы проверки переданы в суд, решением которого деятельность магазина-склада приостановлена на 60 суток.

Управлением за период 2019г. в отношении 8-и хозяйствующих субъектов (юридических и должностных лиц), осуществляющих розничную продажу табачной продукции с нарушением требований Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» - в части осуществления продажи табачной продукции на расстоянии менее чем 100 метров от образовательных учреждений, продажи с открытой выкладкой и демонстрацией. Сумма штрафом составила 170 000 рублей (в 2018г.- 13, сумма штрафов 590 000руб.). Проведено 1 админист. расследование по ст. 14.53 ч.1

КоАП РФ, по результатам которого вынесено постановление о прекращении административного расследования.

За отчётный период 2019г. Управлением, руководствуясь ч.2 ст.40 КАС РФ, ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» поданы в суд 104 исковых заявления «Об ограничении доступа к сайтам в сети "Интернет", содержащим иную распространяемую посредством сети "Интернет" информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей, распространение которой в Российской Федерации запрещено» (данные по Волгоградской области).

За период 2019г. Управлением составлено 77 административных протоколов за выявленные нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей (за 2018г.-73). Сумма наложенных штрафов составила 614 000 рублей (2018г.-850 000 рублей).

В целях обеспечения безопасности пищевых продуктов и качества питания населения Волгоградской области согласно федерального законодательства с участием должностных лиц Управления произведено: 3 вопроса направлено на рассмотрение в органы законодательной, исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и межведомственную комиссию (в 2018г. –

12); выступлений в СМИ – 111 (2018г. - 103), из них по телевидению 8 (2018г. - 7), публикаций - 103 (2018г. - 96), где размещено в прессе – 12 (2018г.-25), в многотиражных изданиях — 12 (2018г. – 25), 91 - информации на сайте Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области (2018г. - 71); участие и проведение «горячих линий» - 12 (2018г. – 14); количество выступлений в целях информирования предпринимательского сообщества — 870 (2018г. - 1212).

Итоги надзора за производством и оборотом пищевых продуктов Управлением, в т.ч. по результатам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей регулярно размещались на сайте Управления.

3.3. Финансовые услуги.

Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

В 2019 году общее количество обращений граждан в сфере оказания финансовых услуг незначительно увеличилось. Однако доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме в 2019 году составила 12,8% по сравнению с 2018 годом (12,8%), т.е. осталась на том же уровне

В 2019 году в Управление поступило 551 (2018г. – 465) обращение граждан. Из них 386 (2018г. – 387) письменных обращений поступило непосредственно от граждан, 164 (2018г. – 78) обращений – иных органов государственной власти.

В рамках рассмотрения поступивших заявлений проведено 26 (2018г. – 17) предварительных проверок, которые стали основанием для проведения внеплановых проверок.

По итогам рассмотрения поступивших обращений проведено 35 (2018г. – 74) внеплановых контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых возбуждено 48 (2018г. – 63) дел об административных

правонарушениях по ч.1 ст. 14.8; ч.2 ст. 14.8; ч.1 ст. 14.7; ч.2 ст. 14.7; ч.1 ст. 19.4.1, ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ.

Доля проверок, по результатам которых были выявлены нарушения, составила в 2019г. 50% (2018 г. 80%).

В рамках проведения внеплановых проверок Управлением было выявлено 91 (2018г. – 157) нарушение.

В 2019 году не потеряли своей актуальности вопросы нарушения прав потребителей на информацию, а также включение финансовыми организациями в договор условий, ущемляющих законные права потребителей. Это были самыми распространенными нарушениями:

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей и навязывание дополнительных платных услуг – 32 нарушения;

- не предоставление полной и достоверной информации об услугах – 35 нарушений.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области по жалобе потребителя была проведена внеплановая документарная проверка в отношении АО «КБ ДельтаКредит (далее по тексту Банк), в ходе которой были выявлены нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей,

выразившиеся во взимании платы с заемщика за досрочное погашение кредита.

При проверке было установлено, что заемщик обратился в Банк с уведомлением о досрочном полном погашении кредита. Банком был выставлен платеж за «Компенсацию расходов Банка по обработке уведомления на досрочное погашение при намерении осуществить досрочное погашение в любую выбранную дату...» в размере 8000 рублей.

Основанием для предъявления к оплате Заемщику указанной комиссии явились тарифы Банка. Однако Управлением установлено, что кредитный договор, заключённый с потребителем, не предусматривает условия о взимании платы за досрочное погашение кредита в любую выбранную дату. Применяемые при этом тарифы Банка введены в действие после заключения договора с указанным гражданином и не являются частью договора, дополнительные соглашения между Заёмщиком и Банком на изменение условий договора не заключались.

Кроме того, заранее предусмотренная комиссия за досрочный возврат кредита не является фактически понесенными расходами Банка, поэтому взимание Банком, по сути, платы за досрочный возврат заемщиком-

гражданином суммы кредита нарушает законодательство о защите прав потребителей, так как ограничивает право потребителя на отказ от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, дача согласия Банком на досрочное погашение кредита не является самостоятельной банковской услугой.

Постановлением по делу об административном правонарушении Управлением Банк был привлечен к административной ответственности по ч.1 ст. 14.7 КоАП РФ, которое было обжаловано юридическим лицом в Арбитражный суд Волгоградской области.

Решением Арбитражного суда Волгоградской области от 05.12.2018, оставленным без изменений постановлением Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 19.02.2019 и постановлением Арбитражного суда Поволжского округа от 21.06.2019 в удовлетворении заявленных требований Банку отказано.

Также Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области по жалобе потребителя была проведена внеплановая документарная проверка в отношении ПАО «СКБ-Банк» (далее Банк), в ходе которой,

были выявлены нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, выразившиеся в непредставлении необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах и введении потребителя в заблуждение при заключении кредитного договора.

Договор кредитования не является публичным договором в связи, с чем при получении финансовой услуги потребитель поставлен в зависимость от условий кредитования, предложенных банковской организацией.

При оформлении Договора кредитования, согласно пояснениям Банка, Заемщик изъявил желание заключить договоры страхования жизни и здоровья и риск потери работы заемщиков кредита, предоставляемые ООО «АльфаСтрахование-Жизнь». Суть страховых программ заключается в единовременной оплате страховых премий.

Страхование, является дополнительной услугой Банка, которая предоставляется Заемщикам, выразившим желание быть застрахованным лицом на добровольной основе.

При анализе Кредитного договора, заключенного с потребителем было выявлено нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об

оказываемых услугах по страхованию при заключении кредитного договора.

Учитывая характер кредитного договора и неразрывность заключения договоров кредитования и страхования с потребителем во времени и месте, а также получение Банком выгоды (в виде процентов на сумму кредита, комиссии Банка за перевод) исполнителем должны быть в полной мере соблюдены гарантии потребителя на включение соответствующих условий в договор кредитования.

Ни в кредитном договоре, ни в договорах страхования до потребителя не доведена информация о действиях Банка как страхового агента либо страхователя, документы о его полномочиях и сведения о размере вознаграждения Банка, т.е. не доведением информации о действиях Банка потребитель введен в заблуждение.

В кредитном договоре, в котором отражена сумма выдаваемого кредита, также включены страховые премии по договорам страхования, ввиду чего по факту потребителю были выданы кредитные средства в значительно меньшем размере.

Банк услуги по страхованию не оказывает, однако является стороной по договору в качестве «Исполнителя», т.е. страховым агентом.

В договорах добровольного страхования Банк в качестве страхового агента не указан. То есть Банк не довел до потребителя информацию о действии Банка в качестве страхового агента в документах, о его полномочиях и сведения о размере вознаграждения.

Условия кредитования являются типовыми, с заранее определенными требованиями, а потребитель в данном случае лишен возможности влиять на содержание кредитного договора, и в целях получения кредита был вынужден принимать предложенные ему условия, не имея возможности влиять на их содержание.

Заявление-анкета Заемщика на предоставление кредита содержит текст: «В случае принятия положительного решения о предоставлении кредита по настоящему Заявлению-анкете имею намерение застраховать свои жизнь, здоровье и риск потери работы» и компьютером проставлена отметка «V Да». Данный документ не может, является доказательством соблюдения прав потребителей на получение полной информации об условиях оказания услуг.

На стадии заключения сделки Банк представил потребителю договор, не содержащий условия о страховании, в результате чего у потребителя сложилось впечатление о предоставлении кредита без страхования.

Возможность отказа от услуг страхования должна быть обеспечена реальным предложением потребителю альтернативного варианта кредитования на сопоставимых условиях. Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию.

Условия, на которых Банк принял решение предоставить кредит, в обязательном порядке подлежат отражению в договоре.

Таким образом, доведение до потребителя в наглядной и доступной форме информации о предоставляемых услугах гарантирует ему более тщательное обдумывание выбора услуги и исключает возможность введения потребителя в заблуждение.

Способы доведения до потребителя информации и оформление согласия на их предоставление, определены ст.ст. 8,10 Закона «О защите прав потребителей», ст.ст.5,7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и ст. 8 Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела».

В связи с чем, действия Банка при заключении кредитного договора и договоров на оказание услуг по страхованию, влекут нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о приобретаемых услугах.

При отсутствии вышеуказанных сведений банк ввел потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств услуг, в результате примененной банком схемы кредитования потребитель введен в заблуждение относительно необходимости приобретения услуги страхования, следовательно, свободно выразить свое волеизъявление по условиям договора Заемщик не мог, так как условия кредитного договора и содержание Заявления-анкеты на предоставление кредита заранее определены Банком и оформлены машинописным способом, исключающим возможность отказаться либо согласиться с условиями договора и содержанием Заявления-анкеты.

Потребитель реализовать свое право на получение кредита без страхования не мог. Таким образом, действия Банка, выразились в непредставлении необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах.

В силу ч. 2 ст. 16 Закона Российской Федерации № 2300 - 1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей»,

запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Постановлением по делу об административном правонарушении Управлением ПАО «СКБ-Банк» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 и ч.2 ст.14.7 КоАП РФ, штраф составил 110 000 рублей, которое было обжаловано Банком в Арбитражный суд Волгоградской области.

Решением Арбитражного суда Волгоградской области от 24.08.2018 г. в удовлетворении требований ПАО «СКБ-Банк» о признании незаконным и отмене постановления, отказано. Двенадцатый арбитражный апелляционный суд, также согласился с выводами Управления и согласился о наличии в действиях административных правонарушений, ответственность за совершение, которых предусмотрена ч. 1 ст. 14.8 и ч.2 ст.14.7 КоАП РФ.

Постановлением арбитражного суда кассационной инстанции Ф06-45101/2019 дело №А12-21424/2018 от 02 апреля 2019г., постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 18.12.2018 по делу №А12-21424/2018 оставлено без изменения, а кассационная жалоба ПАО «СКБ-Банк» - без удовлетворения.

Волгоградская область с 2010 года (в числе двух пилотных регионов) участвует в реализации проекта "Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации", разработанного Министерством финансов Российской Федерации.

В соответствии с данным проектом, в рамках государственной программы "Управление государственными финансами Волгоградской области" на 2017–2022 годы в регионе реализуется подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения», целью которой является формирование у граждан рационального финансового поведения при принятии решений по отношению к личным финансам и повышение эффективности защиты их прав как потребителей финансовых услуг.

В рамках данной подпрограммы предусмотрено:

предоставление субсидий бюджетам муниципальных образований для решения отдельных вопросов местного значения в сфере дополнительного образования детей;

проведение общерегиональных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения (обучение, фестивали, турниры, конкурсы и т.д.);

предоставление субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям на мероприятия по повышению финансовой грамотности населения.

Во исполнение Ведомственного плана мероприятий на 2019 год по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области провело ряд мероприятий.

Управление приняло участие в мероприятиях VI Всероссийской недели сбережений, прошедшей с 31 октября по 14 ноября 2019 г. на территории Волгоградской области.

Возможности и риски, связанные с цифровизацией финансовых услуг, стали центральной темой VI Всероссийской недели сбережений в регионе. Целью Всероссийской недели сбережений являлось привлечение внимания граждан к ответственному финансовому поведению, правилам личной финансовой безопасности и вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Всероссийская неделя сбережений открывалась награждением школьников и педагогов по итогам конкурсов «Финансовая грамотность глазами детей» и

«Финансовая грамотность в зеркале педагогического мастерства».

В рамках Недели были проведена серия бесплатных образовательно-просветительских мероприятий для студентов, трудовых коллективов, пенсионеров, представителей бизнеса. Основные темы: «Пять правил, чтобы не иметь проблем с долгами», «Как не стать жертвой финансовой пирамиды», «Выработка личной финансовой стратегии», «Интернет-банкинг: скорость и безопасность», «Региональные и федеральные льготы и пособия для родителей» и другие. На базе библиотек г. Волгограда прошли открытые семинары на тему: "Эффективное и безопасное безналичное платежное поведение с картой «Мир».

На базе библиотеки Волгоградского государственного университета прошел Семейный фестиваль финансовой грамотности для семей с детьми от 6 до 16 лет. В фестивале принимали участие все желающие.

Также на базе Волгоградского государственного университета прошел турнир по игре "Не в деньгах счастье", в котором приняли участие студенты разных факультетов университета.

Информация о проведении мероприятий, посвященных VI Всероссийской неделе сбережений, была размещена на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», а также в сети Instagram.

В целях повышения доли населения, информированного по вопросам финансовой грамотности, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области организует систему коммуникации с различными целевыми аудиториями.

Чтобы привлечь внимание к этому вопросу Управление использует такие способы. В первую очередь, необходимо привлечь внимание аудитории, поэтому информирование граждан проходит через средства массовой информации, официальный сайт Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», через распространение информационного материала (брошюры, памятки и т.п.). Во – вторых, распространение сведений происходит через общественные организации потребителей и предпринимателей. В - третьих, непосредственное общение с аудиторией через общественные приемные, открытые уроки с учащимися, лекции для пенсионеров,

мероприятия Дней открытых дверей для потребителей и предпринимателей и т.д.

Любое из перечисленных мероприятий основано на коммуникации, на общении и получении обратной связи от аудитории.

Наиболее активной частью граждан являются пенсионеры, от которых в наибольшей степени идет обратная связь. Они всегда с интересом прослушивают тематические лекции по финансовой грамотности, комментируют, задают вопросы и отмечают важность проводимых Управлением мероприятий.

На базе библиотеки №18 Красноармейского района г.Волгограда сотрудниками Управления была проведена лекция для пенсионеров, посвященная защите прав потребителей финансовых услуг. На ней были освещены актуальные вопросы защиты прав потребителей, сотрудники Управления ответили на все интересующие и волнующие пенсионеров вопросы. Кроме того, потребители положительно оценили печатную продукцию по основам финансовой грамотности, предлагаемую Управлением для ознакомления.

Также всегда оживленно проходят открытые уроки, как со школьниками, так и студентами.

В 4 квартале 2019г. Управление совместно с Консультационном центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» провели 3 открытых урока для учеников муниципальных образовательных учреждений на тему: «Азбука финансовых знаний». В ходе урока школьники были проинформированы об основных финансовых понятиях и процессах, о правилах финансовой безопасности, защите своих прав как потребителей финансовых услуг, пользовании кредитами, и о том, как грамотно управлять своими денежными средствами.

В октябре 2019г. Управлением была проведена встреча «Финансы и я» со студентами 5-го курса специалитета «Медико-профилактическое дело» ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет».

В ходе встречи студентам были освещены вопросы финансовой безопасности, защиты банковских карт, противодействия финансовым пирамидам. Студенты с интересом обсудили вопросы практического применения финансовой грамотности, такие как ведение личного бюджета, о финансовой защите, о сбережении своих средств, а также о самообразовании в сфере финансов.

Также были затронуты вопросы законодательства о защите прав потребителей, разъяснены права потребителя, которые должны соблюдаться любыми организациями, реализующими товары и оказывающими услуги населению.

С декабря 2019 г. в г.Волгограде на базе АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» начала работать «Школа финансовой грамотности взрослых 40+». Основной целью Школы является повысить уровень финансовой грамотности взрослых в основных сферах жизнедеятельности, таких как жилищно-коммунальной и банковской сферах и в сфере здравоохранения. Мероприятия Школы будут проходить в форматах семинаров-практикумов, круглых столов. Курс рассчитан на 6 месяцев и будет состоять из 9 консультационных семинаров-практикумов, на которые будут приглашаться специалисты, практикующие в специализированных отраслях права. Кроме учебных мероприятий, у граждан будет возможность получить консультации по широкому спектру вопросов в области повышения финансовой грамотности. Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области также примет участие в работе Школы.

Специалистами консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» также было прочитано 5 лекций на темы «Расплачиваемся картой за рубежом», «В чем опасность оформления чужого потребительского кредита на себя?», «Самые распространённые комиссии по кредитам», «Может ли банк повысить ставку в одностороннем порядке», «Что такое страховой случай по кредиту и когда он наступает?». Указанные лекции были проведены с работающей аудиторией - работниками медицинских учреждений.

Управлением реализован системный и единообразный унифицированный подход к консультированию потребителей финансовых услуг, для чего, начиная с 2013 года успешно используются созданные и регулярно обновляемые в рамках Проекта финансовой грамотности стандарты консультирования населения по 16 типовым проблемным ситуациям, возникающим у потребителей на финансовом рынке.

Сотрудники Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» в постоянном режиме консультируют граждан в общественных приемных для потребителей.

Одним из направлений информирования является доведение основ финансовой грамотности через проведение совещаний, круглых столов с общественными организациями, как потребителей, так и предпринимателей.

В ноябре 2019г. Управлением были проведены два мероприятия, на которых одной из тем был вопрос по повышению финансовой грамотности в части оплаты товаров (услуг) посредством Интернет.

Защита прав потребителей финансовых услуг, а также проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения находятся в числе приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

При проведении мероприятий по контролю выявляются следующие нарушения: навязывание дополнительных услуг, одностороннее изменение условий договора, списание денежных средств без согласия клиента и т.д.

Ежеквартально на сайте Управления публикуется материал обобщенных данных по рассмотрению жалоб и обращений граждан.

6 декабря 2019г. состоялось очередное заседание Координационного совета по обеспечению прав потребителей Волгоградской области. На заседании

рассматривался вопрос о защите прав потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации на 2017- 2023годы.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области выступило с докладом, в котором отразило актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг. В докладе были отражены проблемные темы для потребителей финансовых услуг, такие как нарушение прав потребителей в сфере микрофинансирования, кредитования.

По итогам заседания было рекомендовано участникам Программы повышения финансовой грамотности продолжить осуществлять информационный обмен и взаимодействие по вопросам повышения грамотности граждан Волгоградской области, а также продолжить проведение мероприятий в этом направлении.

6 и 13 ноября 2019г. организованы «Дни открытых дверей», в ходе которых в фойе консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» демонстрировалась презентация «Подушка финансовой безопасности». Также Консультационным центром для потребителей проводилось дополнительно

консультирование по телефонам «горячей линии» по теме финансовой грамотности (1 и 29 ноября 2019 года).

На территории Волгоградской области было распространено свыше 150 тысяч экземпляров серии печатных и электронных материалов для взрослых и для школьников «Хочу. Могу. Знаю».

Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» разработана памятка для потребителей по теме: «Подушка финансовой безопасности», подготовлена презентация на эту тему.

Информирование потребителей также осуществляется через информационные киоски, расположенные на территории здания Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

В ходе проведения консультирования на личном приеме специалистами консультационного центра для потребителей в 4 квартале 2019г. распространено 54 информационных материала (памятки «Банковский вклад и счет», «Платежные услуги», «Дебетовая карта», «Кредитная карта», «Добровольные пенсионные накопления»).

Для повышения финансовой грамотности населения, кроме привычных методов распространения информации на эту тему, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» использует сеть Instagram.

В сети Instagram размещена информация об основах стратегии финансовой грамотности, презентация на тему «Подушка финансовой безопасности».

3.4. Долевое строительство жилья.

В г.Волгограде и Волгоградской области активно идет строительство нового жилья. Застройщики заключают с гражданами договоры долевого строительства жилья, начиная с нулевого строительства (с фундамента) жилого дома.

Жалобы на действия застройщиков в Управление поступают в малых количествах.

Так, в 2019 году в адрес Управления поступило 15 (2018г. – 20) обращений граждан о нарушении их прав в сфере долевого строительства жилья. Всем заявителям были даны разъяснения по существу поставленных вопросов.

Существом обращений являлось:

- 1) наличие недостатков в уже сданных объектах долевого строительства;
- 2) несоответствие сдаваемых объектов условиям проектной документации и договоров долевого участия;
- 3) нарушение сроков сдачи объектов долевого строительства;
- 4) отказ застройщика устранять недостатки.

Контроль за соответствием качества объекта долевого

строительства условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям не может являться предметом проверки со стороны Управления.

При рассмотрении обращений граждан с целью всестороннего их рассмотрения они направляются по подведомственности в другие государственные органы. 5 обращений граждан были направлены рассмотрения и принятия мер в рамках компетенции в Инспекцию государственного строительного надзора Администрации Волгоградской области, в ГУ МЧС России по Волгоградской области.

Более половины обращений на нарушение сроков сдачи объектов, а также выявление дефектов в сданом жилье.

Ответственность за указанные нарушение предусмотрена нормами 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 Российской Федерации» (далее – ФЗ № 214) в виде выплаты неустойки. Отказ застройщика удовлетворить указанные требования во внесудебном порядке полностью или

частично либо в случае неудовлетворения полностью или частично указанных требований в указанный срок может быть обжалован участником долевого строительства в суде (ч. 6 ст. 7 ФЗ № 214). Отказ застройщика выплачивать неустойку также является предметом судебного разбирательства, поскольку указанный спор носит имущественный характер и Управление не вправе понуждать застройщика к совершению указанных действий. Административная ответственность за указанные нарушения не предусмотрена.

В связи с чем гражданам давались разъяснения действующего законодательства, оказывалась помощь в составлении образцов претензий.

По устным сообщениям граждан выплата неустойки осуществлялась в досудебном порядке.

В 2019 году в Управление не поступало судебных повесток по гражданским делам в сфере долевого строительства жилья.

Управлением в рамках действующего законодательства в соответствии с имеющимися полномочиями и поставленными задачами принимаются меры, направленные на защиту прав потребителей в сфере долевого строительства.

3.5. Бытовые услуги.

Бытовое обслуживание населения – часть сферы обслуживания, где населению оказываются непроизводственные и производственные услуги. Бытовое обслуживание характеризуется общественно-организованными способами и формами удовлетворения непосредственных материальных и духовных потребностей людей вне их профессиональной и общественно-политической деятельности.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Правительством Российской Федерации разработаны Правила бытового обслуживания населения в РФ (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025).

Данные Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

Наиболее распространёнными видами бытового обслуживания населения являются:

- 1) Парикмахерские услуги;
- 2) Химическая чистка одежды, услуги прачечных
- 3) Фотоуслуги;

- 4) Услуги бань;
- 5) Пошив и ремонт одежды;
- 6) Изготовление мебели;
- 7) Ремонт и пошив обуви;
- 8) Ритуальные услуги;
- 9) Услуги по ремонту автотранспортных средств.

В общей структуре обращений по потребительским сферам услуг, поступивших в адрес Управления за 2019 год, бытовые услуги занимают 4 место - 301 обращение (2018г. – 305 обращений) после обращений по вопросам финансовых услуг, услуг ЖКХ, услуг связи.

В рамках рассмотрения поступивших обращений при наличии оснований проводятся внеплановые мероприятия по контролю.

Наиболее распространёнными фактами нарушений при оказании услуг бытового обслуживания населения являются:

- предоставление неполной (недостоверной) информации об исполнителях и оказываемых услугах;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- нарушение Правил бытового обслуживания населения в РФ (нарушение сроков оказания услуг).

Незначительное количество проведения внеплановых проверок (10) по обращениям граждан в сфере бытовых услуг объясняется не соблюдением со стороны граждан претензионного порядка обращения к исполнителю.

Управлением дано 12 заключений по потребительским искам в указанной сфере. В 2019 году рассмотрено 8 исков, по 7 из которых судом вынесены решения в пользу потребителей.

Судом присуждено в пользу потребителей денежных средств на общую сумму 1025300 рублей, из них 26000 рублей – компенсация морального вреда.

В 2019г. наибольшее количество жалоб из обращений по бытовым услугам (47) поступило на услуги по демонтажу и установке пластиковых окон. Это значительно меньше, чем в предыдущий период (2018г. - 76).

Однако такие жалобы продолжают поступать, получившие всплеск жалоб в 2018 году.

Жалобы поступают на недобросовестных продавцов – исполнителей, которые оказывают на территории г.Волгограда, услуги в этой сфере.

С целью привлечения клиентов хозяйствующие субъекты на центральных каналах телевидения распространяли рекламу о высоких скидках. Граждане

обращались в данные фирмы с заказами. До заключения договора к потребителям приезжали сотрудники фирмы, производили замеры окон и убеждали их о внесении предоплаты за услуги, называя при этом примерную цену на окна. При заключении договора уже в офисе продавца – исполнителя гражданам предлагался к заключению договор купли-продажи пластиковых окон совершенно с иной – завышенной в несколько раз ценой. Если граждане не соглашались, то продавец отказывал в возврате предварительной оплаты. В досудебном порядке вопрос не удавалось решить. Судебная же практика по данному вопросу различна, решения выносились в основном в пользу потребителей.

Также в 2019 году в Управление поступали заявления на исполнителей услуг по ремонту технически сложного товара, в основном по ремонту сотовых телефонов.

Основными нарушениями со стороны исполнителей являлось не предоставление полной и достоверной информации об оказываемых услугах и об исполнителях, что в конечном итоге приводило к нарушению прав потребителей, выразившихся в значительном завышении платы за услуги.

При рассмотрении указанных обращений Управлением устанавливалось, что договор на оказываемые услуги в письменной форме не заключался, что цена оговаривалась с потребителем по телефону и окончательно не определялась.

После разъяснений Управления граждане обращались к исполнителю услуг в претензионном порядке.

Судебные повестки по указанному вопросу в 2019 году в Управление не поступали.

Обращения на исполнителей парикмахерских услуг, как правило, поступали в Управление при оказании некачественных услуг. Требования потребителей в данном случае носили имущественный характер о возврате денежных средств и компенсации морального вреда. Гражданам разъяснялся судебный порядок защиты прав потребителей.

IV. Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти по вопросам защиты прав потребителей.

Приоритетным направлением в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг населению является организация взаимодействия и конструктивное сотрудничество всех составляющих системы: территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

В целях развития системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты реализуется приказом комитета промышленности и торговли от 12.04.2018 № 22-н программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области» на 2018–2020 годы» (далее – Программа). Ответственными исполнителями программы являются Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области, органы исполнительной и муниципальной власти, общественные объединения потребителей.

Задачи Программы:

создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

повышение доступности правовой помощи для потребителей;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

В рамках программы предусмотрены следующие основные мероприятия:

совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей;

обеспечение взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей;

информирование потребителей по вопросам обеспечения и защиты их прав;

профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей для оценки эффективности реализации программных мероприятий включены следующие целевые индикативные показатели:

1 - количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения;

2 - количество органов местного самоуправления Волгоградской области и территориальных подразделений Волгограда, в которых оказывают бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;

3 - количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (на 100 тыс. населения региона);

4 - количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере

защиты прав потребителей;

5 - количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для органов местного самоуправления, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей;

6 - удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, поступивших в органы местного самоуправления региона;

7 - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных органами местного самоуправления в защиту конкретного потребителя, в защиту неопределенного круга потребителей.

По итогам оценки эффективности Программы за 2019 год из семи целевых показателей достигли прогнозных значений 6 показателей.

Не достигнут прогнозных значений следующий показатель: удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, поступивших в органы местного самоуправления региона (прогнозное значение - 30,9%, фактическое – 22%). Основная причина: недостаточный уровень социальной ответственности и правовой

грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.

Координация обеспечивается посредством работы постоянно действующих межведомственных совещательных, координационных и экспертных органов, в состав которых входят представители органов государственной и исполнительной власти, администраций муниципальных образований, общественных объединений потребителей и предпринимателей.

На заседаниях совещательных органов рассматриваются наиболее актуальные аспекты применения законодательства о защите прав потребителей в Волгоградской области, разрабатываются общие направления развития и механизмы взаимодействия в решении вопросов по защите прав потребителей.

В Волгоградской области создан координационный совет по обеспечению прав потребителей области, утвержденный Постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.04.2018 г. № 326, в состав которого вошли представители профильных органов исполнительной власти Волгоградской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориального учреждения Центрального банка

Российской Федерации, региональных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества.

Информация о реквизитах правоустанавливающего документа о создании координационного совета по обеспечению прав потребителей Волгоградской области размещена в разделе «Защита прав потребителей» сайта Облпромторга официального портала органов власти Волгоградской области (<http://promtorg.volgograd.ru/current-activity/trade/protection>).

Работа координационного совета осуществляется в соответствии с планом, который формируется на основании предложений членов совета, а также анализа обращений граждан, связанных с нарушением прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области является членом Координационного совета. Управление активно принимает участие в работе Совета, докладывая на заседаниях об актуальных проблемах, вопросах по защите прав потребителей.

По итогам заседания координационного совета принимаются решения по формированию основных направлений совместной деятельности обеспечивающих права потребителей.

За 2019 год проведено 2 заседания Совета, на котором

рассмотрены следующие вопросы:

1. О реализации программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018 – 2020 годы» в 2019 году.

2. О мерах по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в Волгоградской области.

3. О защите прав потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации на 2017-2023 годы.

4. О новых подходах к защите прав потребителей в связи с принятием Федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 29.07.2018 № 250-ФЗ «Об агрегаторе».

5. Об осуществлении защиты прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области в соответствии со статьей 44 Закона о защите прав потребителей.

В рамках исполнения решения координационного совета по обеспечению прав потребителей проведены следующие мероприятия:

- внесены изменения в программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018 - 2020

годы», в части изменения целевых показателей программы (приказ комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 05.11.2019 № 33-н);

- подготовлены предложения по выработке системных мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

- размещены на сайтах органов исполнительной и муниципальной власти методические рекомендации, разработанные ГАУ «ПОО "Волгоградский учебно-курсовой комбинат», для информирования жителей многоквартирных домов по вопросам оказания жилищно - коммунальных услуг;

- Облпромторгом совместно с Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области проведен семинар – совещание для специалистов органов местного самоуправления Волгоградской области по вопросу защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом продажи;

- органами местного самоуправления проводится работа по разработке муниципальных программ по защите прав потребителей.

На основании соглашения о взаимодействии между Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области и Астраханской таможней проводятся совместные мероприятия во исполнение Постановления Правительства РФ № 787 от 11.08.2016г. «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».

В 2019 году в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области из Астраханской таможни поступило 3 материала для возбуждения дел об административных правонарушениях по итогам проведенного досмотра транспортных средств и выявлении перемещения товаров с признаками контрафактной продукции.

Во исполнение Приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 30.01.2017г. №43 «О проведении внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной и спиртосодержащей продукцией», постановлений Главного государственного санитарного врача «О приостановлении розничной торговли спиртосодержащей непищевой продукцией, спиртосодержащими пищевыми добавками и ароматизаторами» Управление совместно с органами полиции организовывало рейды по контрольно-надзорным мероприятиям в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность по производству и обороту алкогольной, спиртосодержащей продукции на территории Волгоградской области.

Постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2015г. № 775 «О комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Волгоградской области» создана межведомственная комиссия, в полномочия которой входит координация деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области в целях противодействия незаконному ввозу, производству и обороту промышленной

продукции, в том числе контрафактной, а также для мониторинга и оценки ситуации в этой сфере на территории Волгоградской области. Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области является членом указанной комиссии. В 2019 году проведено 4 заседания комиссии.

На территории Волгоградской области взаимодействие Управления с Южным главным управлением Центрального банка РФ осуществляется в рамках рабочей группы по вопросам изучения и развития финансового рынка.

Основными задачами рабочей группы являются: изучение состояния финансового рынка в Волгоградской области, в том числе финансовой доступности, конкуренции на финансовом рынке, степени доверия потребителей финансовых услуг; способствование развитию финансового рынка в Волгоградской области, в том числе создание условий для повышения уровня доступности, качества и скорости доступа к финансовым услугам, формирования доверительной среды, развития конкуренции на финансовом рынке, достижения финансовой стабильности.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области является членом Рабочей группы по долевым строительству, организованной прокуратурой Волгоградской области.

В 2019 году на территории Волгоградской области действовали 49 офисов и центров «Мои документы» Государственного казенного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГКУ ВО «МФЦ»).

В рамках исполнения мероприятий региональной программы по защите прав потребителей, а также с учетом соответствующих изменений в Закон РФ «О защите прав потребителей» 3 июня 2019г. Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области заключило соглашение с ГКУ ВО «МФЦ» о порядке взаимодействия при организации приема обращений потребителей в филиалах МФЦ области.

Указанное соглашение позволило гражданам, особенно, проживающим в отдаленных районах города и области, обеспечить более открытый и доступный способ обращения в Управление по вопросам защиты прав потребителей.

На основании вышеизложенного, можно констатировать, что работа по защите прав потребителей на территории Волгоградской области в 2019 году осуществлялась в тесном сотрудничестве всех участников региональной системы защиты прав потребителей, что способствовало комплексному подходу к обеспечению

эффективной защиты прав потребителей, повышению качества и результативности проводимой информационно-просветительской работы.

Работа всех участников системы защиты прав потребителей Волгоградской области по исполнению государственной политики в области защиты прав потребителей на территории Волгоградской области в рамках реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р) будет продолжена в целях достижения общей цели – повышения качества и уровня жизни населения Волгоградской области.

4.1. Реализация органами исполнительной власти Волгоградской области полномочий в сфере защиты прав потребителей.

4.1.1. Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.

Комитет промышленности и торговли Волгоградской области (далее - Облпромторг) в соответствии с положением о комитете, утвержденным постановлением Администрации Волгоградской области от 24.11.2014 № 31-п «Об утверждении положения о комитете промышленности и торговли Волгоградской области» является органом исполнительной власти Волгоградской области, осуществляющим полномочия в сфере торговой деятельности, в области защиты прав потребителей, в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Основные функции по обеспечению и реализации мероприятий по защите прав потребителей осуществляет отдел анализа потребительского рынка и защиты прав потребителей управления регулирования торговой деятельности Облпромторга.

В 2019 году активно реализуется программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской

области" на 2018–2020 годы» (далее – Программа). Информация о Программе размещена в разделе «Защита прав потребителей» сайта Облпромторга официального портала органов власти Волгоградской области (<http://promptorg.volgograd.ru/current-activity/trade/protection>).

К участию в реализации программных мероприятий привлечены: Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области; органы исполнительной власти Волгоградской области, осуществляющие реализацию государственной политики на территории региона в социально – значимых сферах услуг (здравоохранение, жилищно – коммунальные, транспортные); органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей.

Основные мероприятия программы направлены на информирование как потребителей по вопросам обеспечения их прав, так и хозяйствующих субъектов сферы потребительского рынка, в целях профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Участниками программных мероприятий в 2019 году проделана следующая работа.

В целях проведения мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к

решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона проводились совещания, круглые столы, заседания рабочих групп (проведено 32 мероприятия, в том числе Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области – 27, Облпромторгом – 5).

Для пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей среди населения и хозяйствующих субъектов региона, на сайте Облпромторга размещен информационный баннер «Защита прав потребителей», на котором:

доступно интерактивное окно «Задай вопрос по защите прав потребителей»;

размещена информация об органах и организациях, осуществляющих защиту прав потребителей;

доступны нормативные документы в области защиты прав потребителей (по сферам потребительского рынка);

размещены информационные и методические материалы;

представлен обзор судебной практики.

За 2019 год участниками программных мероприятий размещено через средства массовой информации и сеть Интернет 1656 публикаций о правах потребителей,

механизмах их защиты, о типичных нарушениях на рынке услуг.

В 2019 году телерадиокомпанией «Волгоград-24» проведено три тематические телевизионные передачи с участием представителей комитета здравоохранения Волгоградской области по вопросам качества оказания медицинской помощи жителям Волгоградской области, а также защиты их прав (две – в рамках передачи «Общественная экспертиза», одна – в рамках передачи «Волгоградский проспект»).

В целях содействия обеспечения качества производимой и реализуемой потребителям товаров (работ, услуг) Облпромторгом проводились «Дни качества» и закупочные сессии для насыщения потребительского рынка региона продукцией и товарами.

В рамках реализации регионального проекта «Системные меры поддержки и развития экспорта Волгоградской области» Облпромторг является соисполнителем мероприятий по созданию регионального бренда «Сделано в Волгоградской области», включая его продвижение.

В целях стимулирования развития сферы общественного питания и повышения качества услуг и

активности предприятий общественного питания на потребительском рынке региона, Обпромторгом проведена работа по организации фестивалей и конкурсов среди предприятий общественного питания: «Православный Фестиваль постной кухни», фестиваль «Крымская весна».

Для создания в сфере общественного питания доброжелательной конкурентной среды, развития и совершенствования мастерства кулинаров и внедрения инновационных технологий, Облпромторгом принято участие в студенческих конкурсах: «Масленица» и «Блин battle», организованных на площадке ГБПОУ «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли».

В целях противодействия незаконному ввозу, производству и обороту промышленной продукции, в том числе контрафактной, а также для мониторинга и оценки ситуации в этой сфере на территории региона, образована и функционирует комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Волгоградской области (постановление Губернатора Волгоградской области от 26.08.2015 №775). В 2019 году проведено 4 заседания комиссии.

Для повышения доступности правовой помощи для потребителей в 2019 году проводилась работа по оказанию бесплатной консультационной помощи в вопросах защиты прав потребителей.

При этом особое внимание акцентировалось на социально уязвимые группы населения, из числа лиц с ограниченными возможностями и людей старшего поколения.

В целях обеспечения сбалансированной региональной защиты прав потребителей, проведена работа по оказанию правовой помощи потребителям: дано 70644 консультации, всеми участниками программных мероприятий, в том числе на площадках многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Для оперативности решения вопросов защиты прав потребителей проводилась работа тематических горячих линий.

Облпромторгом дано 360 консультаций по телефону горячей линии гражданам и специалистам органов местного самоуправления.

На территории Волгоградской области в государственном учреждении «Территориальный фонд

обязательного медицинского страхования Волгоградской области» создан отдел по защите прав застрахованных и экспертизе качества медицинской помощи.

В целях расширения доступности оказания правовой помощи потребителям Волгоградской области через МФЦ проводилась работа по следующим основным направлениям:

- прием обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06 № ФЗ - 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- прием обращений граждан на ненадлежащее качество товара или услуг, в рамках соглашения с Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области (за отчетный период поступило 19 обращений);
- консультирование граждан по вопросам финансовой грамотности населения (дано 56435 устных консультаций);
- обеспечение информации по вопросам финансовой грамотности на едином Портале сети центров и офисов «Мои Документы» МФЦ mfc.volganet.ru в разделе «Финансовая грамотность».

В целях формирования общих проблем для всего

региона в сфере защиты прав потребителей, Облпромторгом проводилась систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей (проведено 4 мониторинга). Аналитические обзоры направлялись в адрес органов и организаций входящих в систему защиты прав потребителей.

Для обеспечения сбалансированности товарных рынков и недопущения ускорения роста цен на продукты питания, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07.08.2014 № 778 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560, от 24.06.2015 № 320, от 29.06.2016 № 305 и от 30.06.2017 № 293», Облпромторгом ежеквартально проводился мониторинг уровня розничных цен на фиксированный набор продуктов питания, в разрезе всех форматов торговли. В работе задействованы представители всех администраций муниципальных районов и городских округов Волгоградской области.

Для повышения уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке, в 2019г. проводилась информационная работа.

В целях содействия обеспечению высокого уровня

квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг) соисполнителями программы с хозяйствующими субъектами проведено 255 мероприятий (семинары, круглые столы) по вопросам соблюдения требований законодательства по защите прав потребителей, разъяснения гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности за нарушение требований нормативных актов.

В том числе, в целях повышения уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, проводилась следующая совместная работа Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области, Облпромторгом, органами местного самоуправления, за 2019 года проведено:

10 семинаров с хозяйствующими субъектами по вопросам соблюдения требований санитарно - эпидемиологических правил и защиты прав потребителей при оказании услуг торговли;

3 совещания по вопросу реализации торговыми объектами требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28 января 2019 г. №50 «О внесении изменения в правила продажи отдельных видов товаров», установившего новые правила продаж молочной

продукции.

Кроме того, участниками Программы: Облпромторгом, Госжилнадзором, Облкомдортранс, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области ежеквартально проводились публичные обсуждения правоприменительной практики.

В целях содействия органам местного самоуправления и общественным организациям региона в решении задач по защите прав потребителей организованы семинары, совещания и круглые столы (проведено 24 мероприятия).

4.1.2. Органы государственного жилищного надзора Волгоградской области.

Мероприятия, направленные на защиту прав потребителей жилищно – коммунальных услуг, реализуются органами Государственного жилищного надзора Волгоградской области (далее – Госжилнадзор).

Инспекция является органом исполнительной власти, уполномоченным на осуществление регионального государственного жилищного надзора на территории Волгоградской области, направленного на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами установленных в соответствии с жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности.

Данные цели достигаются путем проведения проверок по результатам полного и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия мер к устранению

выявленных нарушений, а также привлечения нарушителей к административной ответственности.

Так, в 2019 году органами Госжилнадзора Волгоградской области, с учетом переданных полномочий, рассмотрено более 33 тыс. обращений граждан.

Больше всего обращений граждан связано с ненадлежащим содержанием и ремонтом общего имущества многоквартирных домов, расположенных на территории Волгоградской области – 31,3%.

По вопросу оплаты жилищно-коммунальных услуг, в том числе начисления платы за коммунальные услуги, произведения перерасчета, поступило 22,9% обращений.

Вопросы оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества находятся на третьем месте и составляют 15,8% от общего количества обращений, причем наибольшую озабоченность граждан вызывали вопросы некачественного оказания коммунальных услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее по тексту – ТКО) и отоплению:

- обращение с ТКО – 4,6%;
- отопление – 3,5 %;
- холодное водоснабжение – 1,9%;
- водоотведение – 1,8%;

- горячее водоснабжение – 1,7%;
- электроснабжение – 1,5%;
- газоснабжение – 0,8%.

На четвертом месте по количеству поступивших обращений - заявления граждан по вопросам управления жилищным фондом (9,7%). В указанной категории обращений, как правило, гражданами поднимаются вопросы правомерности выбора способа управления многоквартирными домами (8,4%), передачи технической документации на многоквартирные дома (0,2%), вопросы, связанные с лицензированием деятельности управляющих организаций (1,1%).

Иные обращения связаны с вопросами проведения капитального ремонта, раскрытия организациями информации, обеспечения энергетической эффективности многоквартирных домов, т.д.

По фактам, изложенным гражданами в обращениях, должностными лицами органов Госжилнадзора в установленном порядке были проведены контрольно-надзорные мероприятия и даны исчерпывающие разъяснения по поставленным гражданами вопросам.

В 2019 году на территории Волгоградской области органами Госжилнадзора проведено 12496 контрольно-

надзорных мероприятия (в рамках лицензионного контроля 6813 тыс., в рамках государственного жилищного надзора 5683), в том числе 29 проверок на основании утвержденных планов, 12467 - во внеплановом порядке. В результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено более 13 738 нарушений, выдано 6000 предписаний.

За совершенные правонарушения в сфере жилищно-коммунального хозяйства в 2019 году возбуждено более 7000 административных дел. К административной ответственности были привлечены 3900 виновных лиц, наложено штрафов на сумму 78800000 руб.

Кроме того, органами Госжилнадзора, в рамках межведомственного взаимодействия, материалы проведенных проверок направляются в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области с целью привлечения к административной ответственности по факту обмана потребителя, а также непредставления (представления недостоверной) информации для потребителя.

Соблюдение законности при начислении платежей за жилищно-коммунальные услуги является одним из основных направлений деятельности Инспекции, поскольку

данная сфера деятельности напрямую связана с защитой прав граждан.

По данному направлению за 2019 год органами государственного жилищного надзора и лицензионного контроля проведена 1291 проверка управляющих организаций, товариществ собственников жилья, а также ресурсоснабжающих организаций. По фактам выявленных нарушений выдано 542 предписания об их устранении. По итогам проведенных проверок проведен перерасчет незаконно начисленной платы гражданам на сумму 15048400 рублей.

В отчетном периоде, в связи с переходом Волгоградской области на новую систему обращения, наиболее остро стояли вопросы начисления платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО.

По вопросу правомерности предъявления размера платы за коммунальную услугу по ТКО (качество оказания услуги, единиц, применяемых в расчете – количество граждан, своевременности направления платежных документов) в отношении регионального оператора по обращению с ТКО на территории Волгоградской области - ООО "Управление отходами - Волгоград" выдано 194 предписания.

Одновременно, Инспекцией по результатам рассмотрения информации, поступившей, в том числе от органов местного самоуправления, региональному оператору объявлено 106 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в части не проведения перерасчета (уменьшения) размера платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО предоставленную ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность за расчетный период, в котором допущено такое нарушение.

Вследствие системной работы Инспекции, органов исполнительной власти региона, а также органов местного самоуправления региональным оператором ООО "Управление отходами – Волгоград" произведен перерасчет платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО до полного освобождения от оплаты за 2019 год на общую сумму 122700000 руб., в том числе по направленным предостережениям и предписаниям сумма перерасчета составила 31200000руб.

Инспекцией регулярно проводятся мероприятия по информированию населения по всем направлениям деятельности через средства массовой информации. Так, по

итогах 2019 года на официальном сайте Инспекции размещено более 410 материалов разъяснительного и информационного характера, по итогам которых вышло более 820 публикаций в следующих СМИ Волгоградской области: "Комсомольская правда", "Волгоградская правда", "Вечерний Волгоград", "Родной город", "Крестьянская жизнь", "V1.RU", ИА "Высота 102", "АиФ. Нижнее Поволжье", ИА "Волга-Каспий", ИА "Новости Волгограда", ИА "Блокнот Волгоград", ИА РИАЦ и др.

За истекший период сотрудники Инспекции приняли участие в 11 еженедельных разъяснительных семинарах для граждан по вопросам обращения с ТКО. Кроме того, специалисты Инспекции приняли участие в 18 видеосюжетах, подготовили более 10 комментариев для областного радио, провели более 12 выездов и мероприятий с участием СМИ, а также дали 14 разъяснений представителям печатных СМИ в рамках рубрики "Вопрос-ответ".

На портале Инспекции регулярно размещаются материалы разъяснительного и информационного характера о контрольной деятельности ведомства в данной сфере.

В 2019 году продолжено применение специальных мер административного воздействия к недобросовестным

управляющим компаниям, организациям, признанным банкротами, к управляющим компаниям, уклоняющимся от проведения проверок органами государственного жилищного надзора.

А именно, осуществляется принудительное исключение из реестра лицензий субъекта РФ сведений об управлении многоквартирными домами по основаниям, предусмотренным частями 5 – 5.4 статьи 198 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Таким образом, в 2019 году по решению Инспекции были исключены из реестра лицензий сведения о 155 многоквартирных домов. А общее число таких домов с момента введения лицензирования составило 756 многоквартирных домов.

Данная мера воздействия на недобросовестную управляющую организацию в полной мере отвечает целям защиты прав потребителей, так как позволяет фактически отстранить недобросовестного исполнителя от предоставления некачественной услуги по конкретному многоквартирному дому в отношении целой группы потребителей.

В 2019 году применялись меры, направленные на аннулирование лицензий управляющих организаций,

систематически не исполняющих требования предписаний об устранении нарушений требований жилищного законодательства, организаций, признанных банкротами, а также в отношении лицензиатов, в управлении которых отсутствовали в течение шести месяцев в реестре лицензий субъекта Российской Федерации сведения о многоквартирных домах, деятельность по управлению которыми осуществляет лицензиат.

Так, в 2019 году судом удовлетворен 51 иск Инспекции об аннулировании лицензий, что на 36 больше, чем в предшествующем году. Итого, на 31.12.2019 с момента введения лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами судом удовлетворено 70 таких исков Инспекции.

Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами позволяет освободить рынок управления от недобросовестных управляющих организаций, повысить ответственность за качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

Еще одним направлением деятельности Инспекции является надзор за соблюдением установленного порядка принятия решения о выборе управляющей организации и заключения с ней договора управления.

Имея ввиду, гарантированную гражданским законодательством каждому потребителю свободу на заключение договора, и недопустимость навязывания услуг и работ при отсутствии надлежащего волеизъявления собственников, Инспекцией по результатам проверок реализуются полномочия по обращению в суд с исками о признании решений общих собраний и договоров управления недействительными.

В целях снижения риска использования лицензиатами незаконных документов, а равно, в целях снижения вероятности нарушения прав собственников помещений на свободный выбор способа управления и управляющей организации, инспекцией проведено 173 проверки на предмет правомерности заключения договоров управления, по 90 домам выявлены признаки ничтожности результатов голосования. В судебном порядке отменено 73 решения общих собраний собственников помещения о выборе управляющих организаций, принятых с нарушением требований Жилищного кодекса Российской Федерации.

Таким образом, органами Госжилнадзора Волгоградской области реализуются меры по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, направленных на повышение качества и надежности

жилищно-коммунальных услуг, а также обеспечение их доступности для населения.

4.1.3. Органы местного самоуправления Волгоградской области.

В соответствии со статьей 44 Закона о защите прав потребителей, осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления осуществляется специалистами администраций муниципальных образований Волгоградской области. В структуре органов местного самоуправления самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей отсутствуют.

Органы местного самоуправления являются соисполнителями программы «Осуществление защиты прав потребителей в Волгоградской области» на 2018 – 2020 годы (приказ Облпромторга от 12.04.2018 № 22-н), целью которой является развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей, органами местного самоуправления проводится работа по разработке и реализации муниципальных программ.

За 2019 год муниципальные программы по защите прав потребителей приняты в 7 муниципальных районах Волгоградской области (Котовском, Руднянском, Октябрьском, Ольховском, Новониколаевском, Светлоярском, Кумылженском муниципальных районах). Данные программы размещены на официальных сайтах администраций муниципальных районов Волгоградской области.

Полномочия в соответствии со статьей 44 Закона реализуются 36 муниципальными образованиями Волгоградской области (за исключением городского округа город Волжский и Суровикинского муниципального района), а в городе Волгограде - 8 территориальными подразделениями Волгограда.

Из них, в 9 муниципальных образованиях региона (20% от общего количества) функции по защите прав потребителей исполняются специалистами структурных подразделений потребительского рынка и защиты прав потребителей, 11 (25%) - правовых и юридических служб, 24 (55%) - по экономике и финансам, муниципального имущества, землепользования и других (далее – специалисты). Общая численность специалистов

осуществляющих функции по защите прав потребителей 39 человек.

За 2019 год специалистами органов местного самоуправления региона рассмотрено 9117 обращений граждан о нарушении их прав, как потребителей (97% к 2018 году).

Структура обращений по сферам потребительского рынка за 2019 год, следующая:

торговля – 75,1%;

коммунальные услуги - 9,8 %;

бытовые услуги – 5,9%;

прочие услуги – 9,2%.

В ходе рассмотрения обращений специалистами дано консультации (98 % к 2018 году), подготовлено 2088 претензий (82%) и 290 исковых заявлений (82%).

В досудебном порядке рассмотрено 1991 обращение (69% к 2018 году).

В результате рассмотрения в досудебном порядке потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 8400000 рублей (59% к 2018 году).

Более 130 обращений потребителей направлено в иные органы исполнительной власти по подведомственности.

В целях профилактики и предупреждения правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей в регионе, за 2019 год в средствах массовой информации специалистами органами местного самоуправления размещено 406 публикаций по вопросам защиты прав потребителей (152 % к 2018 году).

В продолжение работы по разъяснению действующих норм законодательства о защите прав потребителей проведено 137 совещаний с представителями хозяйствующих субъектов и уполномоченными по защите прав потребителей (82% к 2018 году).

В 9 органах местного самоуправления Волгоградской области (городе Урюпинске, Нехаевском, Даниловском, Ольховском, Киквидзенском, Кумылженском, Новониколаевском, Октябрьском и Урюпинском муниципальных районах) осуществляют деятельность советы по делам потребителей, на заседаниях которых рассматриваются актуальные вопросы сферы потребительского рынка и защиты прав потребителей.

По-прежнему, наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды.

За 2019 год специалистами либо при их участии от имени потребителей подано 213 исковых заявлений в защиту прав потребителей (92 % к 2018 году).

Судебными органами удовлетворено 142 исковых заявления, отказано в 18 исках, по 40 исковым заявлениям заключены мировые соглашения.

По решению суда общая сумма взыскания в пользу потребителей составила более 9900000 рублей (130 % к 2018 году), в том числе:

материальный ущерб - 6500000 рублей (132%);

моральный вред - 271000 рублей (70%);

неустойка - 3200000 рублей (130 %).

За неисполнение законных требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей и органы местного самоуправления взыскано штрафов на сумму около 3100000 рублей (110%).

Иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей – не предъявлялись.

Приближенность органов местного самоуправления к населению позволяет обеспечить своевременную защиту

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

4.2. Отделение по Волгоградской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации

В соответствии со статьей 4 Закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке» (далее – Закон) на Банк России возложены функции по осуществлению надзора за деятельностью кредитных организаций и банковских групп (далее - банковский надзор), а также по регулированию, контролю и надзору за деятельностью не кредитных финансовых организаций в соответствии с федеральными законами. В соответствии со статьей 56 Закона главными целями банковского регулирования и банковского надзора являются поддержание стабильности банковской системы Российской Федерации и защита интересов вкладчиков и кредиторов.

В 2019 году в Банк России поступило 5656 обращений граждан Волгоградской области, что на 13,3% больше, чем в предыдущем году (за 2018 год поступило 4992 обращения). Общий рост количества жалоб во многом связан с уточнением Банком России в 2019 году методики учета количества жалоб, поступивших регулятору. Согласно новому подходу, за единицу принята каждая жалоба, содержащаяся в одном письме потребителя, если

это жалобы в отношении разных поднадзорных Банку России организаций.

В 2019 году на динамику общего числа жалоб в регионе оказало влияние увеличение количества жалоб на кредитные организации, при этом наблюдалась снижение количества жалоб на некредитные финансовые организации (НФО).

Всего на кредитные организации по региону поступило 2944 жалобы, что составило более половины (52,4%) от общего числа обращений регулятору. От жителей региона в прошлом году больше поступило жалоб по вопросам о потребительском кредитовании – 1654 обращения (в 2018 году – 1247), в основном связанным с погашением и реструктуризацией кредитов, возвратом просроченной задолженности, несогласием с условиями заключенных кредитных договоров. При этом в статистике поступивших жалоб в сегменте потребительского кредитования жителей региона уменьшилось число обращений по поводу навязывания дополнительных услуг и неполного информирования (на 10,7%). Изменение политики взаимодействия кредитных организаций с потребителями стало результатом применения регулятором мер поведенческого надзора. Зафиксировано также снижение

почти на треть количества жалоб по вопросам ипотечного кредитования: в 2019 году поступило 171 обращение (в 2018 году – 240). Значительно снизилось количество обращений, связанных с невозможностью выполнения обязательств по ипотечному кредитному договору, что отмечалось после вступления в силу закона об ипотечных каникулах.

На НФО по региону было получено 2465 жалоб (43,6% от общего числа). В этом сегменте драйвером снижения продолжает оставаться сокращение числа жалоб в отношении субъектов страхового дела – на 40%. Тем не менее, жалобы на страховщиков традиционно составляют большинство среди жалоб на НФО: в 2019 году их поступило 1206. В основном снизилось количество обращений по вопросам обязательного страхования автогражданской ответственности (ОСАГО) – в минувшем году регулятор получил 1014 таких жалоб от жителей региона, при этом уменьшение по сравнению с 2018 годом составило 43,9%. Традиционно жалобы связаны с применением КБМ – коэффициента бонус-малус (скидки за безаварийную езду). Тем не менее, с 1 апреля 2019 года – после вступления в силу нового порядка расчета КБМ – количество таких жалоб начало снижаться.

В сегменте НФО региона рост числа жалоб отмечен на деятельность микрофинансовых организаций (МФО) и кредитных потребительских кооперативов (КПК).

На МФО от жителей региона поступило 703 жалобы (в 2018 году – 246). Почти половина из них (49,5%) связана с деятельностью по взысканию просроченной задолженности и в значительном объеме относится к деятельности профессиональных взыскателей (коллекторов), а также нелегальных кредиторов и коллекторов. Кроме того, на динамику жалоб на МФО оказало влияние активное информирование граждан о вступивших в силу в 2019 году ограничениях предельного размера долга и ежедневной ставки по краткосрочным займам и о возврате заемщикам переплаты в случае выявления Банком России нарушений среди МФО. Число жалоб на несоблюдение МФО ограничений и переплату составило 9,1% от общего числа жалоб на МФО в регионе и выросло в 4,3 раза по сравнению с 2018 годом. Однако в большинстве случаев поступившие жалобы относятся к договорам, заключенным до вступления в силу новых ограничений и не попадающих под их действие. В IV квартале по итогам разъяснительной работы Банка России и применения регулятором мер надзорного реагирования к МФО, нарушающим требования

законодательства о защите прав потребителей в части взыскания просроченной задолженности, количество жалоб на МФО по соответствующим вопросам в регионе, как и в целом по стране, сократилось.

На КПК от жителей региона в 2019 году поступило 376 обращений (в 2018 году – 81). Рост количества обращений был главным образом связан с неисполнением обязательств и началом процедуры банкротства одного крупного КПК.

Помимо жалоб и обращений в отношении поднадзорных Банку России финансовых организаций, в адрес регулятора регулярно поступают жалобы потребителей финансовых услуг на действия нелегальных субъектов финансового рынка. В 2019 году от жителей региона поступило 80 таких обращений, что существенно выше, чем в предыдущем году (11 обращений). Рост числа обращений во многом связан с проводимой Банком России активной разъяснительной работой, направленной на выявление нелегальной деятельности на финансовом рынке, в результате которой граждане региона стали лучше разбираться в вопросах легитимности деятельности субъектов, предлагающих различные виды финансовых услуг. По фактам поступивших в Банк России обращений на деятельность нелегальных субъектов финансового рынка

соответствующие материалы направлены для проверок в правоохранительные органы.

В целях предупреждения граждан о существующих рисках и недобросовестных практиках на рынке финансовых услуг, а также эффективных способах противодействия им, Банком России в 2019 году во всех регионах страны проводились активные информационно-просветительские кампании. В ходе кампаний гражданам разъяснялось, как обезопасить себя от кибермошенничества с применением методов социальной инженерии, как избежать рисков, связанных с инвестированием денежных средств в «финансовые пирамиды» и получением займов от нелегальных кредиторов. Были задействованы разные каналы и форматы коммуникации с населением – информирование через СМИ, официальные страницы в соцсетях, демонстрация роликов на городских экранах, распространение информационных плакатов и буклетов. Важной частью этих информационных кампаний были открытые уроки, лекции для различных целевых групп населения и семинары в учебных заведениях по всей стране.

Повышение уровня финансовой грамотности населения остается одним из ключевых аспектов в деятельности Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг.

В Волгоградской области мероприятия по повышению финансовой грамотности регулярно проводятся для различных целевых аудиторий населения, включая обучающихся образовательных организаций всех уровней образования, граждан пенсионного и предпенсионного возраста, малообеспеченных граждан и лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП).

Отделение по Волгоградской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации (Отделение Волгоград) традиционно проводит эту работу во взаимодействии с органами исполнительной власти региона, общественными и иными заинтересованными организациями.

В целом за 2019 год Отделением Волгоград проведено более 130 просветительских мероприятий с охватом аудитории свыше 3 тыс. человек. Финансовое просвещение граждан региона проводилось по актуальным вопросам потребительского кредитования, финансового планирования, определения подлинности и платежеспособности денежных знаков Банка России, финансового мошенничества и безопасного использования банковских карт, грамотного инвестирования.

Одной из новых форм работы с жителями региона стала организация в муниципальных районах области пунктов финансового просвещения населения (за 2019 год Отделением Волгоград организовано 6 выездных мероприятий в 7 населенных пунктах Дубовского района). Помимо этого, финансовое просвещение граждан региона было продолжено в форме проведения представителями Отделения Волгоград открытых уроков, лекций, квестов, викторин, мастер классов в школах, вузах, техникумах; мероприятий в детских лагерях отдыха и в организациях, ответственных за воспитание детей-сирот; мероприятий для граждан пенсионного возраста в формате проекта «Баба-деда»; семинаров с МСП; экскурсий в музейно-экспозиционный фонд Отделения Волгоград; участия во всероссийской акции «Ночь музеев – 2019», проведения Дня открытых дверей Банка России.

В 2019 году образовательные организации Волгоградской области принимали активное участие в проекте Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности»: к онлайн-урокам были подключены 70,5% школ региона, число просмотров составило 41 645.

Для финансового просвещения жителей нашего региона также осуществлялось распространение

информационных материалов Банка России по финансовой грамотности (за 2019 год распространено 12 630 экземпляров брошюр по финансовой тематике, организовано 18 точек для демонстрации видеороликов).

4.3. Общественные объединения по защите прав потребителей (их ассоциации, союзы).

Немалую роль в обеспечении защиты прав потребителей играют общественные объединения по защите прав потребителей, которые оказывают консультационную помощь потребителям, а также уполномочены на защиту интересов потребителей в суде.

В 2019 году на территории Волгоградской области зарегистрировано 22 общественные организации по защите прав потребителей. Общественные организации работают в определенном выбранном для себя направлении в области потребительских отношений. Активную позицию в деле защиты прав потребителей занимают немногие.

Одной их форм совместной работы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с общественными организациями является заключение соглашений. Управлением в рамках взаимодействия заключено 8 соглашений с наиболее активными общественными организациями потребителей.

В рамках взаимодействия Управления с общественными организациями проводятся заседания рабочих групп по наиболее актуальным вопросам законодательства о защите

прав потребителей. На таких заседаниях Управлением проводится информирование представителей общественных организаций, вырабатывается план совместных действий.

Формат взаимодействия с общественными организациями складывается исходя из целевого направления последних. Одними общественными организациями применяется направление деятельности, связанное с информационно-просветительской работой, другими - участие в судебной защите прав потребителей, акцент работы отдельных направлен на проведение независимой потребительской экспертизы, других - на осуществление «общественного контроля». Кроме того, работа общественных организаций разграничивается относительно видов экономической деятельности хозяйствующих субъектов, реализующих товары, оказывающих услуги, выполняющих работы.

Так, например, Управлением был проведен тематический круглый стол «Особенности применения законодательства о защите прав потребителей в сфере платных ветеринарных услуг и продажи зоотоваров». Инициативу проведения такого мероприятия проявила Волгоградская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Потребительский контроль»,

которая неоднократно сталкивалась с вопросами защиты прав потребителей в этой сфере.

В настоящее время рынок платных ветеринарных услуг активно развивается. Несмотря на развивающуюся конкуренцию в данной сфере, цены остаются высокими, в связи с чем также на высоком уровне должны оказываться качественные услуги. Однако, как показывает практика, не всегда граждане остаются довольны предоставленными услугами, что зачастую приводит к нарушению их прав.

В компетенцию Управления входит не только контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, но и профилактическая работа с предпринимательским сообществом, представители которого и были приглашены на мероприятие.

Прошедший круглый стол показал своевременность и необходимость его проведения.

Так, например, Региональная общественная организация «Союз потребителей Волгоградской области», Региональная общественная организация «Волгоградский Союз Потребителей» специализируется по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

На территории Волгоградской области активно осуществляется общественный контроль посредством

взаимодействия с некоммерческими организациями на основании соглашений, заключаемых с органами исполнительной власти в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Данное направление общественных организаций действует на основании постановления Правительства Волгоградской области от 23.09.2013 № 505-п "О развитии общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Волгоградской области".

В рамках данных соглашений некоммерческие организации оказывают бесплатную юридическую помощь гражданам в сфере жилищно-коммунальных услуг на базе Регионального Центра общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Волгоградской области (далее – Центр) и содействие уполномоченным органам в осуществлении контроля за выполнением организациями, осуществляющими деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства, своих обязательств.

Юристами некоммерческих организаций и сотрудниками Центра проводятся приемы граждан на территории Волгоградской области.

По итогам приемов подготавливаются претензии и заявления в управляющие организации, контрольно-

надзорные органы, оказывается помощь в составлении исков, даются разъяснения.

Созданный в конце 2015 года в Управлении Роспотребнадзора по Волгоградской области Экспертный совет по защите прав потребителей продолжает свою работу.

Членами совета являются представители общественных организаций по защите прав потребителей и предпринимателей, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», а также уполномоченный по защите прав предпринимателей в Волгоградской области.

В 2019 году членами Экспертного совета были затронуты актуальные в настоящее время вопросы о системе маркировки и прослеживаемости товаров, о контрольной закупке, об изменениях в законодательстве о защите прав потребителей, в части судебной защиты, о проведении общественного контроля по профилактике незаконного оборота промышленной продукции общественными объединениями и организациями потребителей.

Принято решение об увеличении мероприятий, направленных на профилактику правонарушений в сфере

защиты прав потребителей, как среди населения, так и предпринимательского сообщества.

Кроме того, взаимодействие Управления с общественными организациями потребителей осуществляется в рамках проводимых информационно-просветительских мероприятий, организованных как Управлением, так и администрацией Волгоградской области.

Организация и участие Управления в таких мероприятиях нацелено на укрепление взаимодействия с общественными объединениями потребителей, на значимость проведения различного рода совместных мероприятий, направленных на достижение единых целей в защите прав потребителей на территории Волгоградской области.

V. Судебная защита прав потребителей.

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области обеспечена реализация полномочий по гражданско-правовой защите прав потребителей, предусмотренных п. 5 ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области приняло участие и дало 167 заключений (2018г. -143) в гражданских процессах по делам о защите прав потребителей, в которые Управление было привлечено в качестве органа дающего заключение .

Общая сумма присужденных судом в пользу потребителя, денежных средств составила 12 962 400 рублей (2018г. - 5 455 630 рублей и 1578 долларов США) по таким сферам, как финансовые услуги 4457400 рублей (2018 г. - 2 064030 руб. и 1578 долларов), розничная торговля – 3233100 рублей (2018г. - 1025500руб.), бытовые услуги – 1025800 рублей (2018г. - 964400руб.), жилищно-коммунальные услуги –310400 рублей (2018г. - 23300 руб.), услуги связи – 35600 рублей (2018г. - 2500руб.), медицинские услуги – 548800 рублей (2018г. - 204600руб.), долевое строительство – 1098200 рублей (2018г. - 874900

руб.), туристские услуги – 443800 рублей (2018г. - 131100руб.) и прочие виды деятельности – 1809800 рублей (2018г. - 20000руб).

По итогам 2019 года было подано в суды 78 (2018г. - 40) исков в защиту неопределённого круга потребителей, из которых рассмотрено 71 гражданское дело. Так же подано 16 исков в защиту конкретных потребителей, из них рассмотрено и удовлетворено 13.

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений показывают, что первые три места распределились следующим образом: 57 гражданских дел о защите прав потребителей пришлось на куплю-продажу товаров, 40 - на финансовые услуги, 22 – в сфере услуг связи.

Продолжается практика привлечения судами Управления в качестве третьих лиц.

В большей части дел суды определяли процессуальное положение Управление, как третьего лица, что в соответствии со ст.43 ГПК РФ невозможно. Согласно ст.43 ГПК РФ Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области не является и не может являться третьим лицом, поскольку при любом исходе дела принятое судом решение никак не может повлиять на права и обязанности

Управления по отношению как к одной, так и к другой стороне ввиду отсутствия в принципе как таковых таких прав и обязанностей с точки зрения обязательственного права гражданского законодательства. В связи, с чем Управлением подавались ходатайства об изменении процессуального положения Управления.

В разрезе сегментов потребительского рынка наибольшая доля заключений по гражданским делам приходится на сферу торговли.

Так, например, Одним из интересных примеров может являться иск потребителя, поданный в отношении ПАО «ВымпелКом», о взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда.

Потребитель 04.12.2018г. приобрел у ответчика смартфон за наличный расчет (54 990 руб.) для своего личного пользования, в комплект со смартфоном входило зарядное устройство, провод для подключения зарядного устройства к телефону, наушники, скрепка для извлечения сим лотка. На телефон продавец предоставил гарантию 12 месяцев на сам смартфон и аксессуары.

Телефон проработал полгода и перестал работать, 01.03.2019г. потребитель сдал его в магазин для ремонта, через 30 дней забрал отремонтированный, однако в мае

2019г. смартфон опять перестал работать. Потребитель вновь обратился в магазин для того, что бы проверить наличие недостатка в смартфоне и его гарантийность, но ответчик отказался принимать смартфон, пояснив, что отсутствует техническая возможность. После чего истец написал претензию, в которой ссылаясь на существенный недостаток, который появился вновь после устранения неисправности, и заявил о расторжении договора и возврате денежных средств.

11.05.2019г. истец получил ответ от ответчика, согласно которой расторжение договора купли-продажи на основании существенного недостатка будет удовлетворена, в случае если истец передаст телефон на проверку и подтвердится заявленный дефект, и он будет производственный.

23.05.2019г. истец передал смартфон в магазин, но ему выдали заявление на проведение ремонта и сказали, что иного документа о приеме телефона выдать не могут, истец зачеркнул фразу «на проведение ремонта», через 20 дней истцу в сервисном центре признали поломку гарантийным случаем и заменили телефон. Истец пояснил, что не просил ремонт, а требовал возврат денежных средств, но ему в этом

было отказано, что и послужило основанием для обращения за судебной защитой.

03.12.2019г. судом было вынесено решение об удовлетворении иска частично. Взыскать с ПАО «ВымпелКом» в пользу истца стоимость товара 54 990 руб., неустойку 46 741 руб., 500 руб., в счет компенсации морального вреда, штраф в сумме 15 000 руб.

Управление также приняло участие в качестве органа, дающего заключение, в судебном деле по иску потребителя Р. к ПАО «Вымпелком» о расторжении договора купли-продажи зарядного сетевого устройства Red Line УТ000013624 по цене 590 рублей, возврата денежных средств, компенсации морального вреда, взыскании штрафа.

Потребитель С. приобрел у ответчика зарядное сетевое устройство Red Line УТ000013624 по цене 590 рублей. Однако дома обнаружила, что в упаковке лежит совершенно другое зарядное устройство. Однако претензия к продавцу осталась без внимания. При неоднократном обращении к продавцу права потребителя не были восстановлены, в связи с чем потребитель была вынуждена обратиться в суд.

В итоге суд вынес решение в пользу потребителя и расторгнул договор купли-продажи, взыскал с ПАО «Вымпелком» общую сумму в размере 590руб,

компенсацию морального вреда – 500 руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя – 300 руб.

В 2019 году в судебном порядке продолжалось разрешение спорных ситуаций между потребителями и различными юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, продающими гражданам на дому газовые сигнализаторы и быстродействующие предохранительные клапаны.

Управление принимало участие как орган, дающий заключение по делу, по указанным искам потребителей.

Перед тем как обратиться в суд, граждане, как правило, обращались в Управление. Покупатели оказывались лица преклонного возраста, зачастую, инвалиды по здоровью.

С учетом сложившейся судебной практики Управление давало разъяснения о необходимости разрешения спора только в судебном порядке при этом требования потребителей должны выставляться такие как - о признании договора недействительным и возврате денежных средств.

Управлением был разработан образец искового заявления, который направлялся гражданам.

Имеются судебные решения в пользу потребителей, в которых истец просит признать суд сделку куплю-продажу

сигнализаторов загазованности и быстродействующих предохранительных клапанов недействительными, заключенными под воздействием обмана и заблуждения со стороны продавца. В таких случаях, как правило, в обоснование исковых требований по указанному вопросу потребитель ссылался на невозможность в силу возраста или заболеваний адекватно оценить информацию о предлагаемом товаре.

Так, истец С. обратился к ООО «Газтрастпроект» с исковым заявлением о признании договора купли-продажи сигнализатор загазованности и договора купли-продажи быстродействующих предохранительных клапанов недействительными, в связи с тем, что указанные договоры были заключены под воздействием продавца. Истец С. был введён в заблуждение относительно того, что указанная компания является специализированной газовой службой, что приобретение таких товаров носит обязательный характер для граждан, что за отсутствие указанного газового оборудования в квартире граждане будут оштрафованы, а также потребителю не было предоставлено возможности ознакомиться со всеми документами в момент заключения сделки. В рамках рассмотрения гражданского дела потребителем были представлены доказательства о

том, что он является лицом преклонного возраста, что в силу возраста полученную информацию осознавал как подлинную, кроме того, имел ряд заболеваний (проблемы со зрением и слухом), которые не давали в полной мере ознакомиться с полученной информацией и ее осознать.

В ходе рассмотрения судебного спора суд вынес решение о признании заключенных договоров недействительными и возврате денежных средств за приобретенный товар в сумме 19700 рублей.

В Управление продолжают поступать обращения граждан на действия Банков по вопросам навязывания дополнительной услуги по подключению к программе страхования. Граждане обращаются как в Управление, так и в суд.

Одним из таких примеров является иск потребителя в отношении ООО СК «ВТБ Страхование», ПАО «Почта Банк» о взыскании страховой премии, компенсации морального вреда, штрафа, неустойки.

Между потребителем и ответчиком заключен кредитный договор на сумму 437 760 руб. сроком на 38 месяцев, процентная ставка 25.90%. В сумму кредита была включена страховая премия в размере 57 760 руб. При заключении договора ему навязана дополнительная услуга страхования,

в которой он не нуждается. Кроме того, в связи с тем, что кредит полностью погашен досрочно, истец считает, что подлежат возврату денежные средства, уплаченные в качестве страховой премии.

Судом было вынесено решение об удовлетворении иска. С ответчика взыскать страховую премию в размере 53 200 руб., неустойку в размере 53 200 руб., компенсацию морального вреда в размере 2 000 руб., штраф в размере 54 200 руб.

На территории Волгоградской области активно развивается рынок строительства жилья, Застройщики заключают с гражданами договоры долевого строительства жилья, начиная с нулевого строительства (с фундамента) жилого дома.

Однако не всегда соблюдаются сроки сдачи объектов недвижимости, также зачастую сданное в эксплуатацию жилье имеет ряд недостатков.

Нежелание застройщиков решать спорные моменты в добровольном порядке, вынуждает потребителей обращаться в суд.

В 2019 году Управление приняло участие как орган, дающий заключение по делу в защиту прав потребителей, в 8 гражданских делах. Шесть дел судом рассмотрено и

требования потребителей удовлетворены. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 1098200 рублей, из которых 11000 рублей - в счет компенсации морального вреда.

Так, Управление дало заключение в защиту потребителя в судебном разбирательстве по иску потребителя М. к АО «101 Девелопмент»,

Существом искового заявления являлось требование об уменьшении договорной цены в связи с нарушением условий договора об участии в долевом строительстве в многоквартирном доме, о выплате неустойки за нарушение сроков об удовлетворении требований потребителя, о компенсации морального вреда, о признании недействительным условий договора и о взыскании штрафа за неудовлетворении требования потребителя в добровольном порядке.

Потребителю застройщиком была передана квартира с недостатками, что противоречила условиям договора. Экспертиза качества квартиры была проведена потребителем самостоятельно, по результатам которой был установлен факт о наличии недостатков. После проведения экспертизы потребитель обратился в досудебном порядке к застройщику с требованием о соразмерном уменьшении

цены. Однако застройщиком требования потребителя удовлетворены не были, что послужило основанием его обращения в суд.

Судом было вынесено решение об удовлетворении иска. На ответчика была возложена обязанность по выплате в счет возмещения расходов устранения недостатков допущенных при строительстве 23 7114 руб., компенсации морального вреда 5000 руб., взыскании 100 000 руб. неустойки за нарушение сроков об удовлетворении требований потребителя, оплаченную потребителем экспертизу 7 000 руб., штраф 171 057 руб., а так же суд признал пункт договора недействительным.

Незначительное количество дел в 2019 году было по медицинским услугам. Управлением было дано 5 заключений в пользу потребителей.

Общая сумма присужденных денежных средств потребителям составила 548000 рублей, из которых 13000 рублей – в счет компенсации морального вреда.

Так, Управлением дано заключение в пользу потребителя А. по его иску к ООО «Доктор Борменталь». В рамках рассмотрения гражданского дела потребитель просил суд расторгнуть договор возмездного оказания услуг и оказания платных медицинских услуг, также взыскать с

ответчика денежные средства в размере 83 800 рублей, уплаченных им по указанным договорам, взыскать штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя, компенсацию морального вреда, расходы по оплате юридических услуг, а также почтовые расходы.

Между истцом и ООО «Доктор Борменталь» были заключены договоры на оказание возмездных услуг, по условиям которых ответчик обязался оказать истцу услуги по организации проведения занятий психогимнастики по теме «Коррекция избыточного веса» общей продолжительностью 4 дня по 5 часов, стоимостью 33 500 руб.; по оказанию платных медицинских услуг стоимостью 24 800 руб.; на оказание возмездных услуг, по условиям которого ответчик обязался оказать истцу услуги по организации проведения занятий в группе общения: тренинг «Антистресс», общей продолжительностью 32 часа, стоимостью 4 000 руб.; по организации проведения занятий в группе общения, психогимнастики по теме «Академия стройности» со сроком оказания услуг 3-4 месяца, стоимостью 21 500 руб.

По условиям указанных договоров истец свои обязательства перед ответчиком исполнил, оплатив

стоимость услуг авансовым платежом в размере 83 800 рублей в день заключения договоров.

Однако каких-либо услуг по заключенным договорам со стороны ответчика истцу оказано не было. 28.05.2019 истец обратился к ответчику о расторжении указанных договоров, но денежные средства возвращены не были, что и послужило основанием для обращения за судебной защитой.

06.08.2019г. судом было вынесено решение об удовлетворении иска. Суд вынес решение о расторжении заключенных договоров возмездного оказания услуг и оказания платных медицинских услуг, о взыскании с ООО «Доктор Борменталь» денежных средств в размере 83 800 руб., о компенсации морального вреда 10 000 рублей, о взыскании штрафа за отказ в удовлетворении в добровольном порядке требований потребителя в размере 46 900 руб., расходов по оплате юридических услуг в размере 8 000 руб., почтовых расходов в размере 260 руб.

Осуществляя полномочия по судебной защите граждан, в 2019 году Управлением были поданы иски, как в защиту неопределенного круга потребителей, так и конкретного потребителя.

Так, Кировский районный суд г.Волгограда,

удовлетворил исковые требования Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области к ООО «Кристалл» в защиту конкретного потребителя о расторжении договора, взыскании денежных средств и компенсации морального вреда

Потребитель обратился в автосалон с желанием заключения договора купли-продажи автомобиля. При заключении договора купли-продажи автомобиля, ему были навязаны дополнительные услуги, в которых он не нуждался.

Потребителем было подписано заявление о присоединении к правилам реализации товаров и услуг общества с ограниченной ответственностью «Кристалл¹» №1 «CRYSTAL LIFE SERVICE²» от 10.06.2018 года (далее - Договор).

Предметом заключенного Договора являлось:

- 1) приобретение комплекса товаров и услуг (КТУ);
- 2) приобретение электронного неперiodического издания «Справочно-информационный гид» от Руси до России: 10 главных городов» стоимостью 90% от суммы, указанной в п.4 Договора, т.е. 18900 рублей.

При этом общая стоимость по Договору составила 21000 рублей. Однако в Договоре отсутствует стоимость

комплекса товаров и услуг, отсутствует перечень товаров и услуг, которые предоставляются в рамках данного комплекса.

В Договоре указано, что клиент выражает свое согласие на приобретение Комплекса товаров и услуг (КТУ) «CRYSTAL LIFE SERVICE», предоставляющего право воспользоваться услугами, указанными в публичной оферте Компании от 10.06.2018 года, а также получить указанный в данной оферте Товар и принимает все условия оферты, размещенной на сайте lifeservice.online

С данными условиями оферты потребитель не был ознакомлен на момент заключения Договора, также отсутствовала возможность доступа на сайт lifeservice.online. В последующем было установлено, что данный сайт указан недостоверно и посещение данного сайта невозможно.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе должна быть

предоставлена информация об услугах, их стоимости и условиях оказания.

Данная обязанность со стороны ООО «Кристалл» выполнена не была.

В соответствии со ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Решение суда было обжаловано ответчиком и находится в стадии рассмотрения.

По результатам проведенной внеплановой проверки в отношении индивидуального предпринимателя Кононенко А.А. по заявлению гражданина Управлением был подан иск в защиту неопределенного круга потребителей.

В Управление поступило обращение потребителя Ф. с жалобой на действия индивидуального предпринимателя Кононенко А.А., осуществляющего розничную торговлю аудио-видеотехникой, лентами и дисками без записей,

фотоаппаратурой, оптическими приборами и средствами измерений, мобильными телефонами, компьютерами, периферийными устройствами к ним и программным обеспечением в г. Волжский Волгоградской области.

В рамках проверки Управлением были выявлены нарушения в договоре, заключенном с потребителем. Указанная форма договора также предлагалась к заключению всем потребителям, приобретающим товар у ИП Кононенко А.А. Так, по условиям договора, в случае если в проданном товаре обнаруживался недостаток, ИП Кононенко А.А., ограничивал права потребителя по сравнению со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и предусматривал лишь возможность замены дефектных деталей оборудования на исправные. При необходимости товар мог быть полностью заменён на аналогичный или имеющий такие же функциональные характеристики.

Управлением в Волжский городской суд было подано исковое заявление к ИП Кононенко А.А. в защиту неопределённого круга лиц с требованием - исключить из типовой формы договора, предлагаемой к заключению потребителям, условия, противоречащего статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ограничивающего

права потребителей при продаже им некачественного товара.

Рассмотрев дело, Волжский городской суд вынес решение: обязать ИП Кононенко А.А. исключить из договора условие, ущемляющее права потребителей по сравнению с действующим законодательством о защите прав потребителей и обязать ИП Кононенко А.А. довести решение суда до сведения потребителей через СМИ или иным способом в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу.

Как и в предыдущие периоды, усматривается, что большинство оспоренных потребителями действий хозяйствующих субъектов на потребительском рынке заканчивались вынесением решения в пользу потребителя, что свидетельствует об эффективности судебной защиты прав потребителей.

VI. Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области особое внимание уделяет профилактике нарушений прав потребителей.

В 2019 году информационно-просветительская работа являлась одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с целью реализации превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со средствами массовой информации, проведения различных мероприятий, в том числе в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей (семинаров, совещаний, конференций, «круглых столов» и т.д.), непосредственного консультирования потребителей, по средством организации горячих линий, работы общественных приемных, проведения круглых столов.

Как показала практика проведения круглых столов и семинаров, это наиболее эффективный метод информирования по вопросам законодательства о защите прав потребителей. В 2019 году было проведено 24 указанных мероприятий.

Круглые столы и совещания проводились с участием представителей администрации области и районов, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Волгоградской области, общественных организаций потребителей и предпринимателей.

Управлением активно проводилось информирование и консультирование граждан по вопросам законодательства о защите прав потребителей посредством СМИ.

В 2019 году Управлением подготовлены и опубликованы 275 публикаций по вопросам законодательства о защите прав потребителей, из которых 60 размещены в прессе, 179 – в сети Интернет, 36 многотиражных изданиях.

Должностные лица Управления выступили в 9 программах телевидения.

Управлением принято участие в трех пресс - конференциях по вопросам защиты прав потребителей.

В Управлении действует Общественная приемная для потребителей. В 2019 году было проконсультировано 798 потребителей.

Кроме того, одним из эффективных методов просветительской работы является проведение тематических горячих линий. В 2019 году было проведено 22 горячих линий по различным направлениям потребительского рынка.

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, объявленного в 2019 году под девизом: «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», специалистами Управления, консультационного центра (пунктов) ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» был проведен ряд следующих мероприятий.

Подготовлен план мероприятий по подготовке и проведению празднований, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей.

В средствах массовой информации города и области, на официальных сайтах Управления, консультационного центра (пунктов) ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии

в Волгоградской области» были размещены статьи о девизе Всемирного дня защиты прав потребителей, поздравления с Всемирным днём защиты прав потребителей и анонсы о проводимой горячей линии, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей.

В печатных изданиях г. Волгограда и Волгоградской области («Вечерний Волгоград», «Волгоградская правда», «Рассвет», «Авангард», «Диалог», «Искра», «Борьба», «Знамя», «Придонские вести», «Вперед») были опубликованы 14 статей для потребителей, посвященных тематике празднования 15 марта в 2019 году, такие как: « О девизе Всемирного дня защиты прав потребителей», «15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей», «Всемирный день прав потребителей», «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», «Рекомендации по безопасному использованию смарт-устройств», «Кредит в подарок».

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей на территории г.Волгограда и области были организованы и проведены 21 совещание (лекций, «круглых столов» и т.п.) по теме «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», «Цифровые

рынки», а также по иным сферам законодательства о защите прав потребителей.

В рамках взаимодействия с органами исполнительной власти Волгоградской области и органами местного самоуправления Управление приняло участие в совещании «Итоги реализации программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области» на 2018-2020 годы на территории Волгоградской области за 2018 год», организованном Комитетом промышленности и торговли Волгоградской области по вопросам реализации государственной политики по защите прав потребителей. Участвующие подвели итоги реализации региональной программы, итоги развития сферы потребительского рынка Волгоградской области, обсудили актуальные вопросы правоприменительной практики по законодательству о защите прав потребителей в сфере торговли.

В рамках мероприятий празднования Всемирного дня прав потребителей Управлением проведено совещание «Актуальные вопросы законодательства о защите прав потребителей в сфере торговли». На совещании присутствовали Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Волгоградской области, сотрудники ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской

области», а также представители общественной организации предпринимателей и предприниматели. На совещании были обсуждены актуальные вопросы в сфере торговли. Также участники совещания были проинформированы об изменениях в законодательстве о защите прав потребителей.

Кроме того, в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, а также с целью повышения финансовой грамотности школьников и студентов сотрудниками Управления в образовательных учреждениях г.Волгограда и Волгоградской области были проведены тематические лекции и уроки по законодательству о защите прав потребителей.

Всего проведено 27 лекций и открытых уроков, в которых приняло участие 1112 школьников и студентов.

Так, например, накануне празднования Всемирного дня защиты прав потребителей Управление совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» в лицее №2 был проведен открытый урок «Умная электроника» и дети».

В рамках урока школьникам были освещены вопросы, связанные с применением цифровых технологий на потребительском рынке, об основных потребительских

правах и способах их защиты, влиянии смарт-устройств на здоровье детей, в том числе о психологической зависимости от гаджетов .

Данная тема урока вызвала большой интерес у детей, т.к. их жизнь неразрывно связана с использованием смарт-устройств.

По результатам анкетирования и опроса, проведенного в ходе открытого урока, 100% детей ежедневно пользуются Интернетом посредством выхода в сеть через смартфоны, планшеты, ноутбуки, компьютеры.

До детей довели информацию о существующих опасностях при пользовании современными гаджетами. Так, 88% из опрошенных школьников используют гаджеты более 2 часов в день, что соответственно влияет на физическое и психологическое здоровье подрастающего организма.

Детей проинформировали о правах потребителей при покупке товаров через Интернет и их онлайн – оплате.

Сотрудниками Управления в целях профилактики нарушений в области законодательства о защите прав потребителей проведены 2 выездных семинара для предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей на территории торговых предприятий области.

В консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» для потребителей 15 марта 2019 года был организован «День открытых дверей для потребителей», в ходе которого специалистами были проведены беседы на заданную тему, была доведена информация по тематике мероприятия, о нормах Закона РФ «О защите прав потребителей». Посетителям рассказали о федеральном портале для потребителей ГИС ЗПП, в которой содержится информация о результатах проверок, судебной практике и другие полезные для потребителей сведения. Для потребителей была проведена демонстрация презентации на тему: «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», также презентация размещена в социальной сети Instagram.

Консультационным центром ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» разработаны памятки: «Рекомендации по безопасному использованию смарт-устройств», «NFC-технологии - возможность использования смарт-устройств при оплате товаров и услуг».

Специалисты Управления приняли участие в Совете по делам потребителей различных районов области с целью

усиления взаимодействия территориальных отделов Управления и федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления.

За период проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, в открытые общественные приемные Управления, а также на телефоны «горячей линии» помощи потребителям обратилось за консультациями более 700 человек, жителей г. Волгограда и Волгоградской области.

Специалистами Управления было организована выездная общественная приемная. Консультирование проводилось на площадке Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Волжский Волгоградской области.

Управление также принимает активное участие в мероприятиях, проводимых в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». С 2011 года Волгоградская область является пилотным регионом по реализации программы повышения финансовой грамотности населения.

В рамках реализации Проекта Управлением проводятся информационно–просветительские мероприятия,

направленные на повышение финансовой грамотности населения.

Управление приняло участие в мероприятиях VI Всероссийской недели сбережений, прошедшей с 31 октября по 14 ноября 2019г. на территории Волгоградской области.

Возможности и риски, связанные с цифровизацией финансовых услуг, стали центральной темой VI Всероссийской недели сбережений в регионе. Целью Всероссийской недели сбережений являлось привлечение внимания граждан к ответственному финансовому поведению, правилам личной финансовой безопасности и вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Управлением реализуется системный и единообразный унифицированный подход к консультированию потребителей финансовых услуг, для чего, начиная с 2013 года успешно используются созданные и регулярно обновляемые в рамках Проекта финансовой грамотности стандарты консультирования населения по 16 типовым проблемным ситуациям, возникающим у потребителей на финансовом рынке.

Одним из направлений информирования является доведение основ финансовой грамотности через проведение

совещаний, круглых столов с общественными организациями как потребителей, так и предпринимателей.

В ноябре 2019г. Управлением были проведены два мероприятия, на которых одной из тем был вопрос по повышению финансовой грамотности в части оплаты товаров (услуг) посредством Интернет.

В декабре 2019г. состоялось очередное заседание Координационного совета по обеспечению прав потребителей Волгоградской области. На заседании рассматривался вопрос о защите прав потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации на 2017- 2023годы.

На территории Волгоградской области было распространено свыше 15000 экземпляров серии печатных и электронных материалов для взрослых и для школьников «Хочу. Могу. Знаю». Как показывают отзывы населения и практика проведения мероприятий по распространению, предлагаемая печатная продукция по финансовой грамотности является необходимой, актуальной и своевременной информационной помощью для потребителей.

Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» разработана памятка для потребителей по теме: «Подушка финансовой безопасности», подготовлена презентация на эту тему.

Информирование потребителей также осуществляется через информационные киоски, расположенные на территории здания Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

Огромную роль в информационно-просветительской деятельности играет созданный и введенный в действие по Приказу Руководителя Роспотребнадзора от 29.12.2015г. №1375 Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей.

Целью данного ресурса является информирование, как населения, так и других заинтересованных лиц, таких как органы государственной власти, общественные организации, представителей бизнеса о состоянии защиты прав потребителей на территории РФ.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области в постоянном режиме размещает информацию на ГИС ЗПП.

Так, за 2019г. было размещено 378 различных публикаций.

В рубрике «Новости» размещено 96 статей.

Гражданам дано 31 консультация в рубрике «Виртуальная приемная».

В разделе «Продукция не соответствующая обязательным требованиям» размещены 243 информации о товарах, не соответствующих требованиям ТР ТС.

В рубрике «Информационно-аналитические материалы» - 1 материал – Доклад «Защита прав потребителей в Волгоградской области в 2018 году»

Следует отметить, также вклад в организацию консультирования населения и информационно-просветительскую работу в целом со стороны Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

**VII. Консультационный центр для потребителей
ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Волгоградской области».**

В рамках реализации приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 318 от 06.04.2009 г. «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» и в соответствии с приказом главного врача ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» № 01/04-472а от 31.08.2009 г. «О создании консультационного центра», в сентябре 2009 года на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» был создан консультационный центр для потребителей.

В настоящее время на территории Волгоградской области на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» осуществляют деятельность по вопросам защиты прав потребителей Консультационный центр и 8 консультационных пунктов.

За 2019 год Консультационным центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» проведено 5735 консультаций из них:

- устных консультаций 5607, из них:

1913 консультаций в ходе личного приема,
2460 консультаций по телефону горячей линии ФБУЗ;
1234 консультаций по телефону горячей линии РПН;

- 95 письменных консультаций;
- 33 консультаций посредством использования электронной связи.

При анализе обращений граждан, поступивших в консультационный центр в 2019 г., наибольшее количество, как и в 2018г., приходится на сектор торговли 61% (2018г. - 62,88%), чем на сектор услуг 24% (2018г. - 26,14%).

В сфере торговли наибольшее количество обращений поступило на продажу технически сложных товаров 23% (2018г. - 21,39%), мобильных телефонов 11% (2018г. - 11,3%) от всех поступивших обращений граждан.

Продолжают оставаться актуальными вопросы потребителей об ответственности продавцов за нарушение срока поставки товара, купленного по образцам, это касается договоров купли-продажи мебели, оконных конструкций из ПВХ, дверей. Также очень актуальны вопросы относительно возврата товаров, входящих в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену, возврата технически сложных товаров ненадлежащего качества, устранения недостатков в товаре.

В сфере услуг следует выделить обращения по жилищно-коммунальным услугам - 416, бытовым услугам - 280, финансовым услугам - 191, услугам связи – 180, платным медицинским услугам – 126, а также транспортным услугам – 71, туристским услугам – 20.

В ходе консультирования было составлено 747 (2018г. - 196) проектов досудебных претензий, 123 (2018г. – 60) проекта исковых заявлений, 8 (2018г. – 4) проектов жалоб в контрольно-надзорные органы.

В соответствии с Планом работы консультационного центра на 2019 г. специалисты КЦ:

- осуществили разработку памяток для потребителей, регулярно осуществляется обновление сайта и информационных стендов по информированию потребителей, размещенных в учреждении и его филиалах;

- в соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 29.12.2018 года №01/17335-2018-32 проводилась работа «горячей линии» по тематическому консультированию граждан по следующим вопросам:

- по услугам такси и каршеринга – 26.12.2018-15.01.2019 года,

- к Всемирному дню защиты прав потребителей – 11.03-25.03.2019,

- по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха – с 20.05-03.06.2019 года,

- по вопросам оказания туристских услуг - с 08 по 22 июля 2019 года,

- по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей с 19 августа по 2 сентября 2019 года,

- по вопросам качества и безопасности мясной и рыбной продукции с 11 по 25 сентября 2019 года,

- по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности с 23 октября по 6 ноября 2019 года,

- по вопросам защиты прав потребителей при пользовании услугами такси и каршеринга с 11 по 25 ноября 2019 года,

- по вопросам качества и безопасности детской одежды, обуви, игрушек, новогодних товаров, по детскому питанию с 02 по 21 декабря 2019 года.

В соответствии с планом мероприятий по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Волгоградской области были проведены дни открытых

дверей, разработаны презентация, памятки для потребителей на заданную тему, которые были размещены на сайте, в фойе учреждения и на информационных стендах для самостоятельного информирования граждан, проводилось дополнительное консультирование по телефонам «горячей линии» по теме финансовой грамотности.

В разделе Инфотека и в сети Instagram размещены материалы с последними изменениями в законодательстве по вопросам защиты прав потребителей для самостоятельного информирования граждан.

За 2019 год специалистами КП ФБУЗ были проведены 146 лекций по основным вопросам защиты прав потребителей с целью повышения правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, всего участвовало 2890 слушателей.

Консультационный центр провел дополнительно 25 тематических горячих линий по наиболее актуальным вопросам по защите прав потребителей, также провел 2 дня открытых дверей для потребителей в рамках проведения мероприятий по Европейской неделе качества, 2 дня открытых дверей в рамках выполнения мероприятий IV Всероссийской недели сбережений.

На официальном сайте ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» в разделе Инфотека, в сети Instagram размещаются материалы с последними изменениями в законодательстве по вопросам защиты прав потребителей для самостоятельного информирования граждан. Также на сайте опубликовано 4 решения суда по вопросам защиты прав потребителей.

За 2019 год специалистами консультационного центра и пунктов разработано 38 информационно-методических материалов для потребителей на следующие темы: «Рекомендации по безопасному использованию смарт-устройств», «Цифровой мир: надежные смарт-устройства», «Бесконтактные способы оплаты», «NFC-технологии – возможность использования смарт-технологий при оплате товаров и услуг», «Изменения в перечне технически сложных товаров», «Азбука ЖКХ – Отопительный сезон», «Маркировка табачных изделий», «Возврат денег за товар», «Отопительный сезон в Волгоградской области», «Эстетические и медицинские косметологические услуги», «Что нужно знать родителям школьника?» и прочие.

Также на сайте и социальной сети Instagram размещена информация по различной тематике: Всемирный день защиты прав потребителей, по стратегии повышения

финансовой грамотности населения РФ, Управление отходами, Отмена роуминга, Памятка для родителей – «Как собрать ребенка в лагерь?», «Права потребителя в случае отмены киносеанса в связи с эвакуацией», «Как выбрать банковскую карту для ребенка?», «Подушка финансовой безопасности», Всемирный день качества.

Так же в соответствии с планом мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей 2019 года под девизом «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» консультационным центром и пунктами были проведены следующие мероприятия: с 11.03-25.03.2019 года совместно с Управлением Роспотребнадзора Волгоградской области была организована лекция среди учащихся Гимназии №1 г. Волгограда, участники лекции прошли анкетирование по заданной теме, также организовано и проведено консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме и в рамках тематической телефонной «горячей линии», разработаны памятки для потребителей на заданную тему, которые размещены на сайте, в фойе учреждения и на информационных стендах для самостоятельного информирования граждан, подготовлены и размещены в

местных СМИ информационные статьи на тему «Цифровой мир: надежные смарт-устройства». 15 марта была организована и проведена акция «День открытых дверей для потребителей». Организовано и проведено анкетирование потребителей на заданную тему.

Регулярно пополняются информационные стенды консультационного центра и пунктов в филиалах.

В соответствии с планом мероприятий по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Волгоградской области были проведены дни открытых дверей, разработаны презентация, памятки для потребителей на заданную тему, которые были размещены на сайте, в фойе учреждения и на информационных стендах для самостоятельного информирования граждан, проводилось дополнительное консультирование по телефонам «горячей линии» по теме финансовой грамотности.

VIII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

В заключении Доклада «О защите прав потребителей Волгоградской области в 2019 году» Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области считает необходимым отметить следующее.

Результаты, подведенные по итогам обобщения работы Управления за 2019 год, а также работы всех ветвей органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, показали стабильный неснижаемый уровень защиты прав потребителей на территории Волгоградской области.

Рейтинг субъектов РФ по уровню защищенности потребителей – 2018 был составлен Объединением потребителей России. Исследования проводились по 9 критериям, а каждый субъект исследовался по 125 оценочным позициям.

Источниками информации в ходе анализа стали сведения, предоставленные в ходе анкетирования органами государственной власти субъектов Российской Федерации и мониторинг различных интернет – ресурсов, а также данные из ежегодных Государственных докладов Роспотребнадзора.

По итогам 2018 года, согласно рейтингу субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, Волгоградская область возглавила группу регионов, имеющих средний уровень защищенности потребителей, заняв 17 место из числа 85 субъектов РФ.

Как показал опыт прошедшего года, так и предыдущих лет усиление взаимодействия между всеми ветвями системы защиты прав потребителей способствует обеспечению эффективной защиты прав потребителей, созданию стабильного экономического и социального положения граждан, повышению качества и уровня их жизни на подведомственной территории.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Волгоградской области реализуется Программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области" на 2018 - 2020 годы.

Реализация мероприятий Программы позволяет обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, повысить социальную защищенность граждан Волгоградской области.

Во исполнение поставленных задач на 2019 год Управлением проводились контрольно-надзорные

мероприятия в наиболее социально-значимых областях защиты прав потребителей, таких как торговля, финансовые, бытовые, медицинские, услуги связи.

На фоне снижения количества надзорных мероприятий и принимаемых мер административного характера особую значимость приобретают иные формы защиты прав потребителей: прежде всего профилактические (разъяснения, предупреждения о типичных нарушениях, консультирование и информирование) и процессуальные (обращение в суд с исками в защиту неопределенного круга лиц и вступление в процесс для дачи заключения по делу).

С целью защиты прав потребителей Управлением использовались гражданско-правовые способы защиты путем участия в судебных заседаниях как орган дающий заключение по делу, а также в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц и конкретных потребителей.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления, по – прежнему, является информированность граждан и предпринимателей, их правовое образование. С этой целью Управление ежегодно разрабатывает, усовершенствует план мероприятий, проводит информационно-просветительские мероприятия, направленные на повышение потребительских знаний как

потребителей, таки предпринимателей.

Для предпринимателей Управление проводило круглые столы, совещания, семинары по актуальным вопросам защиты прав потребителей. В Дни открытых дверей для предпринимателей Управление отвечало на все поступающие от бизнес-сообщества вопросы. Управление принимало участие в мероприятиях для предпринимателей, организованных органами исполнительной власти области, а также общественными организациями предпринимателей.

Как показала практика, проведение такого рода мероприятий нашел свой положительный отклик от представителей предпринимательского сообщества.

С учетом проделанной работы основными задачами в сфере защиты прав потребителей в 2020 году будут являться:

- обеспечение повышения эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- реализация мероприятий Программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области" на 2018 - 2020 годы;

- внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию

нарушений прав потребителей, в том числе за счёт информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

- укрепление взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области и органов исполнительной власти субъекта РФ, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан;

- повышение эффективности судебной защиты прав потребителей, защиты законных интересов неопределенного круга потребителей, а также при обращении в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей, а также отзыва продукции с рынка;

- функционирование Государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и

услуг;

- оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей;

- реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», в части компетенции Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.