

**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 2020 году»**

**Волгоград
2021 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 2020 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, 400005
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.	Введение.	4
II.	Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области.	7
III.	Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	13
3.1.	Торговля продовольственными товарами.	13
3.2.	Финансовые услуги.	20
3.3.	Платные медицинские услуги.	23
3.4.	Бытовые услуги.	25
3.5.	Долевое строительство жилья.	28
IV.	Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти и общественными организациями по вопросам защиты прав потребителей.	32
4.1.	Реализация органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Волгоградской области полномочий в сфере защиты прав потребителей	38
4.1.1.	Комитет промышленности и торговли Волгоградской области	38
4.1.2.	Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.	41
4.1.3.	Органы местного самоуправления Волгоградской области	46
4.2.	Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с Отделением по Волгоградской области Южного главного управления Центрального Банка РФ.	48
4.3.	Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).	50
V.	Судебная защита прав потребителей	52
VI.	Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.	57
VII.	Консультационный центр для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	61
VIII.	Заключение	65

I. Введение

Основными задачами Роспотребнадзора и его территориальных органов и организаций по реализации защиты прав потребителей являются выполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по ее реализации, утвержденным распоряжением Правительства РФ от 23.03.2018г. №481-р:

- Действенное взаимодействие с органами исполнительной власти в целях принятия нормативных правовых актов, направленных на совершенствование правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, приоритетно в областях, использующих цифровые технологии для обеспечения интересов потребителей и повышения эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

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

- Проведение мониторинга эффективности реализации региональных программ по защите прав потребителей в целях выявления и распространения лучших практик;

- Повышение уровня соответствующего взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей, в том числе в рамках координационно-совещательных органов в субъектах РФ;

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

- Применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе предусматривающих совершенствование деятельности консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей при федеральных государственных учреждениях здравоохранения Роспотребнадзора, в том числе при реализации государственных заданий учреждениями Роспотребнадзора, содержательное и организационно-техническое развитие государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (ГИС ЗПП.)

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 2020

году» подготовлен в соответствии с Планом основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области на 2021 год.

В Докладе «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2020 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, является одним из источников, позволяющих 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 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, подготавливает и подает иски, 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 примеры работы Управления в этом направлении.

Также один из разделов Доклада посвящен результатам работы, проделанной в 2020 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

Основные направления деятельности органов Роспотребнадзора определяют цели, основные задачи и приоритеты деятельности Службы на период 2020-2022годы, которые разработаны с учетом основных направлений деятельности Правительства РФ, направлены на реализацию положений Указа Президента РФ от 07.05.2018г. №04 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024года».

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

В 2020 году в Управление поступило 10996 обращений, что на 17 % больше, чем в 2019г. (9367 обращений).

На нарушения прав потребителей – 4288 (2019г. – 4306 обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2019 года усматривается небольшое уменьшение количества обращений на 0,42%.

В общем объеме всех полученных в 2019 году обращений – доля обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, составляет 39%. Из них поступило непосредственно от граждан — 3357 (в 2019 году – 3278).

Вместе с тем, число обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило –927 (в 2019 году – 980 обращений).

В 2020 году сохранялась тенденция к увеличению числа обращений в сфере торговли (2077, в 2019 г. - 1862 обращения), бытовых услуг (416, в 2019г. - 301 обращение).

В некоторых сферах потребительских отношений количество жалоб уменьшилось: финансовые услуги (465, в 2019г. – 551 обращение), жилищно-коммунальные услуги (279, в 2019г. – 435 обращений), услуги связи (375, в 2019г. - 415 обращений).

Обращения в сфере медицинских услуг остались на том же уровне (104, в 2019г. - 104 обращения).

Увеличение количества жалоб в определенных сферах потребительских отношений связано, в первую очередь, с наибольшими нарушениями в этих сферах, а также указывает на наиболее проблемные сектора, определяет основные направления контроля Управления и проведения профилактической работы в этих сферах.

В целом, по итогам рассмотрения 4288 (2019г. – 4306) обращений, лишь 64 (2019г. – 199) обращений послужило основанием для проведения внеплановых проверок; для проведения административных расследований 32 (2019г. – 10) обращения; для контрольных закупок – 4 обращения.

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 2020 году проведено 407 (2019г. 1546) внеплановых проверок.

Снижение количества внеплановых проверок на 74 % вызвано принятием Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», устанавливающее запрет на проведение внеплановых проверок, контрольных закупок на основании поступивших обращений потребителей.

По видам деятельности наибольшее количество мероприятий по контролю проведено в сфере розничной торговли – 93,1% (379 мероприятий), на сферу услуг приходится – 6,9% (28 мероприятий).

В 2020 году проведено 106 мероприятий по контролю с выявленными нарушениями (2019 г. – 583 мероприятия), в ходе которых выявлено 227 нарушений (2019г. - 1805 нарушений), из них: 81 нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей», 78 нарушений иных нормативных правовых актов РФ, 68 нарушений требований технических регламентов Таможенного союза.

Наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли – 93% - 379 (в 2019г. –93% - 1434), деятельность на финансовом рынке – 2,21% - 9 (в 2019г. -1,9% -34); услуги связи – 1,71% - 7 (в 2019г. - 1,87% -29); услуги общественного питания – 1,96 % - 8 (в 2019г. - 0,6% 10), бытового обслуживания – 0,2% - 1 (в 2018г. - 0,6% - 10).

В 2020 году в ходе контрольных мероприятий выявлено 227 (2019г. – 1813) нарушений в сфере законодательства о защите прав потребителей, из которых:

-81 (2019г. – 547) нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей»;

-78 (2019г. - 407) нарушений иных нормативных правовых актов РФ;

-68 (2018г. – 859) нарушений требований, установленных международными договорами РФ.

Удельный вес мероприятий по контролю в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей, по результатам которых были выявлены правонарушения, составил – 26,0% (2019г. - 37,7%) от общего числа проведенных мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей.

В среднем на 1 мероприятие по контролю в сфере защиты прав потребителей в 2020 году было выявлено 2,1 нарушений от числа проверок с выявленными нарушениями (2019г. - 3,1 нарушений).

Количество проверок в 2020 году, по итогам которых выявлены случаи причинения вреда потребителю, составило – 16 (2019г. – 175), из них 1 случай причинения вреда жизни и здоровью потребителя и 15 случаев причинения вреда имуществу потребителей. Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей в стоимостном выражении составила более 180000 рублей.

Количество проверок в 2020 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 2020 году выдано 7 (2019г. - 68) предписаний об устранении выявленных нарушений.

В 2020 году Управлением за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей в порядке ст. 28.7 КоАП РФ возбуждено 70 (2019г. – 31) административных расследований. Из них: 25 (2019г. - 16) административных расследований на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений; 31 (2019г. – 12) – по заявлениям потребителей; 14 – по фактам нарушений, выявленных в ходе проверки (2019г. - 3).

По результатам административных расследований составлено 41 протокол об административных правонарушениях.

В 2020 году Управлением по результатам контрольно-надзорной деятельности составлено 340 (2019г. – 929) протоколов об административном правонарушении, вынесено 184 (2019г. – 793) постановлений о назначении административного наказания, наложено на хозяйствующие субъекты 2871000 рублей (2019г. - 5732500 рублей) административного штрафа.

В 2020г. – 151 дело о привлечении к административной ответственности направлено 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 2020 году Управлением выдано 122 (2019г. – 582) представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В целях всестороннего рассмотрения обращений было проведено 85 предварительных проверок (2019г. - 366).

Хозяйствующим субъектам Управлением выдано 260 (2019г. – 168) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Одним из направлений деятельности Управления в сфере защиты прав потребителей в 2020 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 2020 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 633 (2019г. – 1357). Сотрудниками Управления проверено 568 субъектов 754 объектов.

Из общего количества проверок, число проверок с привлечением экспертов и привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования – 345 (2019г. – 1200).

Число проверок с выявленными нарушениями – 88 (2019г. – 307).

Всего в ходе проверок и административных расследований было выявлено 423 (2019г. – 1400) нарушений.

В 2020г. нарушения выявлены при проведении проверки по 12 техническим регламентам (2019г. - 16):

- 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 015/2011 «О безопасности зерна»,
- ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»,
- 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 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты»,
- ТР ТС 019/2011 «О безопасности маломерных судов».

По контролю за соблюдением требований ТР ТС в 2020 году исследовано 2053 (2019г. – 6703) пробы, из них по пищевой продукции – 1911 (2019г. - 6442) проб, по непищевой продукции – 142 (2019г. – 261) пробы.

По фактам выявленных нарушений Управлением в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере оборота продукции, составлено 102 протокола об административном правонарушении, наложено в виде штрафов на общую сумму 2734000 рублей, в виде предупреждений – на 20 хозяйствующих субъектов.

В 2020 году продолжена реализация полномочий по проведению контрольной закупки. В 2020 году проведено 4 контрольные закупки (2019год - 15 контрольных закупок).

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области продолжено обеспечение, в рамках установленных полномочий, контроля за оборотом на территории Волгоградской области товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

За 2020 год было проверено в общей сложности около 80000 единиц изделий товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», «Табачная продукция», «Обувная продукция».

Было проведено 15 мероприятий по контролю за оборотом табачной продукции.

Проверено более 50000 единиц табачной продукции. Выявлено 4630 единиц табачной продукции без маркировки средствами идентификации.

Возбуждено 16 дел об административном правонарушении по ч.4 ст.15.12 КоАП РФ. В 2020 году 7 дел рассмотрено, по итогам рассмотрения судом назначен штраф в размере 50000 рублей и конфискация 3470 единиц (пачек) табачной продукции.

По маркировке обуви (с 1 июля 2020г.) Управлением проведено 9 мероприятий по контролю за оборотом обувной продукции. Все 9 проверок с выявленными нарушениями обязательных требований. В результате было выявлено и арестовано 2344 пар обуви, из них 2342 - без обязательной маркировки и 2 - с недостоверной информацией, внесенной в информационную систему маркировки, предусмотренной законодательством. Возбуждено 8 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Судом рассмотрено 3 дела, из них: 2 – с назначением наказания в виде штрафа 10000 рублей и конфискации 242 пар обуви, по одному делу вынесено предупреждение.

Так, 23.10.2020 года Управлением совместно с Астраханской таможней выявлена перевозка 1408 единиц обувной продукции без обязательной маркировки. Обувь в количестве 1408 единиц арестована, в отношении перевозчика возбуждено дело об административном правонарушении и проведении административного расследования по ч.2 ст.15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

В 2020году Управлением продолжена работа по осуществлению федерального государственного контроля за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Управлением проведено 2 мероприятия по контролю за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил

включения (нанесения) такой информации. В ходе указанных надзорных мероприятий нарушений не выявлено.

Всего проверено 1683 шт. ламп накаливания на общую сумму 229520 рублей, из них 300 шт. ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 29700 рублей, 1383 шт. люминисцентных ламп низкого давления – на сумму 199820 рублей.

В 2020 году рассмотрены административные дела в отношении ООО «МВМ» и ООО «Леруа Мерлен Восток», возбужденные в 4 квартале 2019г. по признакам состава административного правонарушения, предусмотренного ч.1 ст.14.43 КоАП РФ (нарушение требований технического регламента ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»).

Юридические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа – ООО «МВМ» на сумму 100000 рублей и ООО «Леруа Мерлен Восток». – на сумму 100000 рублей.

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

3.1. Торговля продовольственными товарами.

Одним из приоритетных направлений деятельности по гигиене питания в 2020 году было участие в мероприятиях, направленных на реализацию Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 30.01.10г. № 120, Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012г., основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2020г., а также основных направлений деятельности Роспотребнадзора на 2020 год.

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», Закона РФ 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 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.

Всего в 2020г. было отобрано пищевых продуктов и продовольственного сырья на содержание химических контаминантов 1016 проб, пробы не соответствующие гигиеническим нормативам по показателям безопасности составили 0,98% (по РФ в 2019г.- 0,36%).

В г. Волгограде в 2020 году проб пищевых продуктов, не соответствующих гигиеническим нормативам по санитарно-химическим показателям не обнаружено.

Доля проб продукции, не соответствующих установленным требованиям по показателям качества и идентификации (физико-химическим) в 2020г. была ниже аналогичного показателя предыдущих лет и составила 1,2% (в 2019г. – 5,07%), что также ниже среднероссийского уровня в 2019г. – 3,86%.

Удельный вес проб пищевых продуктов и продовольственного сырья, не соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям по физико-химическим показателям (%)

	2019 г.	2020
Российская Федерация	3,86	-
Волгоградская область	5,07	1,2

В 2020г. Управлением было проведено контрольно-надзорных мероприятий в 19 субъектах предприятий торговли, общественного питания (за 2019г. в 109).

Согласно статистической годовой отчётной формы №1-КЧ раздела 1 «Сведения о качестве проверенных потребительских товаров» проверено товаров в натуральном выражении за период 2020г., в том числе:

	2020г.	2019г.	изъято из оборота	
			2020г.	2019г.
Хлебобулочные изделия	0,179 т.	2,80 т.		
Масложировая продукция	0,115 т.	0,08 т.		0,055т.
Молоко и молочная продукция	0,290т.	0,72т.	0,316т.	0,011т.
Мясо и мясо птицы, мясная продукция	0,432т.	8,49т.		0,058 т.
Кондитерские изделия	0,230т.	7,15 т.		0,002т.
Алкогольная продукция	632,6 дкл.	508,0 дкл.		
Табачные изделия	1, 32 т.шт.	1,2 т.шт.		

К снижению количества проверок продовольственных товаров в сфере защиты прав потребителей, послужила ситуация с распространения новой коронавирусной инфекции COVID – 2019, изданным в связи с этим Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменений в пункт 7 правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

При проведении внеплановых надзорных мероприятий были выявлены нарушения требований в сфере защиты прав потребителей при реализации пищевых продуктов.

За период 2020г. Управлением составлено 15 административных протоколов за выявленные нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей (за 2018г.-73, 2019г.-77). Сумма наложенных штрафов составила 291000 рублей (2018г.-850 000 рублей, 2019г.-614000 рублей).

Управлением составлены протоколы об административном правонарушении по ст. 14.46.2. ч.2 КоАП РФ (невыполнение изготовителем (продавцом) обязанностей по проведению проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в соответствии с ч. 1 ст. 38 Федерального закона № 184-ФЗ).

Управлением Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в Управление направлены материалы, что при проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «Агроторг» (магазин «Пятёрочка» по адресу г.Чебоксары) произведён отбор проб «ДСК «Дыня Торпеда» помологический сорт Торпеда (PLU 3249405), класс товара 1,урожай 2019, дата изготовления 13.09.2019г., изготовитель/заявитель ООО «ФН АГРО» (место нахождения: 192236, Россия, г.Санкт-Петербург); адрес места фактического осуществления деятельности: Волгоградская область, Дубовский район, село Горная Пролейка, ул. Школьная, д.8), для проведения лабораторных испытаний.

Согласно протоколу лабораторных испытаний ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике-Чувашии», исследуемый образец (проба) - «ДСК «Дыня Торпеда» не соответствует требованиям приложения 3, п. 6 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» по содержанию нитратов (по результатам исследований содержание нитратов составило 162 ± 41 мг/кг при величине допустимого уровня - не более 90 мг/кг) и по паразитологическим показателям - по результатам исследований обнаружены цисты лямблий (при величине допустимого уровня - не допускается).

В соответствии с ч.1 ст. 39 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в адрес юридического лица ООО «ФН АГРО» направлена информация о выявлении продукции не соответствующей требованиям технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» для проведения проверки достоверности полученной информации, согласно которому ООО «ФН АГРО» надлежало самостоятельно в течение десяти дней провести проверку достоверности информации, изложенной в протоколе лабораторных испытаний и представить материалы проверки в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области.

В соответствии с ч.1. ст.38 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), в течение десяти дней с момента получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов, если необходимость установления более длительного срока не следует из существа проводимых мероприятий, обязан провести проверку достоверности полученной информации. По требованию органа государственного контроля (надзора) изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан представить материалы указанной проверки в орган государственного контроля (надзора).

ООО «ФН АГРО» был предоставлен ответ на информацию Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области, а именно, протокол испытаний на другое наименование продукции - «дыни свежие марки «Джавахов», тогда как, согласно информации Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии произведён отбор проб «ДСК «Дыня Торпеда» помологический сорт Торпеда (PLU 3249405), класс товара 1, и следовательно проверка достоверности информации в отношении продукции «ДСК «Дыня Торпеда» помологический сорт Торпеда (PLU 3249405), класс товара 1, не проведена.

Таким образом, ООО «ФН АГРО» не выполнило обязанность по проведению проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технического регламента.

Юридическое лицо ООО «ФН АГРО» привлечено Управлением

Роспотребнадзора по Волгоградской обл. по ч.2 ст. 14.46.2. КоАП РФ, сумма штрафа 20000 руб.

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области при проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «Радеж» (магазин «Радеж» по адресу: Волгоградская область г. Калач-на-Дону) 18.03.2020г. произведён отбор проб порционное филе минтая в/у, с/м 12*400г (Агама 100% качество) (71000867)», изготовитель продукции ООО «Проморе» (РФ, Московская область, Люберецкий район г. Люберцы), дата изготовления 15.01.2020г., полученная от поставщика ООО «Агама Истра» (143581, Московская область, Истринский район, д. Лешково, дом 210) для проведения лабораторных испытаний.

Согласно протоколу лабораторных испытаний, исследуемый образец (проба) — порционное филе минтая в/у, с/м 12*400г (Агама 100% качество) (71000867)», изготовитель продукции ООО «Проморе», полученная от поставщика ООО «Агама Истра» по массовой доле глазури не соответствует требованиям ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» и информации, нанесенной на маркировку потребительской упаковки «массовая доля глазури 5%» (фактическое значение по результатам испытаний 14,4%).

В соответствии с ч.1 ст. 39 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в адрес юридического лица ООО «Агама Истра» направлена информация о выявлении продукции не соответствующей требованиям технического регламента ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» для проведения проверки достоверности полученной информации, согласно которому ООО «Агама Истра» надлежало самостоятельно в течение десяти дней провести проверку достоверности информации, изложенной в протоколе лабораторных испытаний и представить материалы проверки в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Однако ООО «Агама Истра» не представил ответ на информацию Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Таким образом, ООО «Агама Истра» не выполнило обязанность по проведению проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технического регламента.

Управлением составлен протокол в отношении ООО «Агама Истра» по ст. 14.46 ч. 2 КоАП РФ, направлен в Управление Роспотребнадзора по г. Москве для рассмотрения (по месту нахождения поставщика ООО «Агама Истра»).

По итогам рассмотрения обращения потребителя в ООО «Грант» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ. 28.08.2020г. между ООО «Грант» и потребителем был заключен договор оказания услуг общественного питания, предметом которого, в том числе

являлось приготовление чая из облепихи. Согласно меню, стоимость чая составляла 200 рублей за объем 1 литр.

При расчете согласно кассовому чеку фактический объем (вес) продукта «чай с облепихой» составил 0,7 литра при цене 200 рублей. Таким образом, приготовление и реализация в предприятии общественного питания блюда «чай с облепихой» произведено с недовесом относительно веса указанного в меню.

То есть, вместо заявленного в меню объема 1 литр стоимостью 200 рублей, по факту предоставлено 0,7 литра стоимостью 200 рублей, что на 0,3 литра меньше указанного в меню, чем свершен обман потребителя.

Юридическое лицо ООО «Грант» привлечено Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской обл. по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ, сумма штрафа 20000 руб.

АЛКОГОЛЬНАЯ ПРОДУКЦИЯ.

За отчётный период 2020г. проведены 92 проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих оборот алкогольной продукцией.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлены нарушения требований санитарного законодательства и законодательства о техническом регулировании (без документов, подтверждающих происхождение, качество и безопасность); хранение алкогольной продукции осуществлялось вместе с непродовольственными товарами (товарами бытовой химии); отсутствие контроля за температурно-влажностным режимом хранения; реализация без наличия в товаросопроводительных документах данных о сертификате соответствия (декларации) и органе, его зарегистрировавшем; отсутствие проточной горячей воды для мытья инвентаря; отсутствие в складском помещении для хранения алкогольной продукции на светильниках защитной арматуры; просрочен срок прохождения периодического медосмотра и профессионального гигиенического обучения и аттестации работников организации торговли; ненадлежащее содержание складских помещений; розничная продажа с ценниками, оформленными ненадлежащим образом).

По результатам проведённых мероприятий за выявленные нарушения составлено 24 протокола об административных правонарушениях. Сумма наложенных штрафов составила 43000 рублей. Снято с реализации 7 партий алкогольной продукции в количестве 35,0 дкл.

За отчётный период исследованы 141 проба алкогольной продукции, исследованные пробы соответствовали определяемым показателям.

ТАБАЧНАЯ ПРОДУКЦИЯ.

За период 2020г. проведены 84 проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих оборот табачной продукцией.

За выявленные нарушения антитабачного законодательства при проведении контрольно-надзорных мероприятий составлено 78 протоколов

об административных нарушениях (розничная торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией, отсутствие перечня продаваемой табачной продукции; осуществление розничной продажи табачной продукции на расстоянии менее чем 100 метров от образовательных организаций; отсутствие знака о запрете курения, где курение запрещено; реализация табачной продукции без информации на маркировке потребительской упаковки, предусмотренной законодательством РФ о наименовании и месте нахождения организации, зарегистрированной на территории РФ и уполномоченной изготовителем на принятие претензий от изготовителя; сведений о максимальной розничной цене (МРЦ) в рублях; без маркировки специальными (акцизными) марками; отсутствие единого знака обращения на рынке государств-членов Таможенного союза (ЕАС); без документов, подтверждающих качество и безопасность; без маркировки средствами идентификации.

Сумма штрафов составила 559000 рублей. Табачная продукция, согласно протоколу изъятия вещей и документов была изъята из незаконного оборота.

Материалы в отношении 45 хозяйствующих субъектов и граждан по ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ направлены по подведомственности в суд.

Судом вынесены постановления о применении мер административного воздействия в виде штрафов с конфискацией предмета административного правонарушения-табачной продукции в количестве 10118 пачек на сумму 465840 рублей.

Проведены 2 контрольные закупки, при которых выявлены факты розничной продажи табачной продукции с выкладкой и демонстрацией.

Проведена визуальная идентификация 4-х наименований табачной продукции на соответствие требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию», нарушений не установлено.

В 2020г. в Управление поступило 236 обращений граждан. Основная масса обращений содержали вопросы об отказе в заключении договора купли-продажи на основании отсутствия средств индивидуальной защиты (маски и перчаток), в условиях их обязательного использования, а так же предоставления недостоверной информации о стоимости товара, обсчета покупателей.

В 2020г. проведено 3 контрольных закупки в ООО «МЕТРО КЕШ ЭНД КЕРРИ», ООО «Ленте», ООО «Тамерлан», по обращениям граждан содержащих вопросы продажи товаров с истекшим сроком годности. В ходе проведения контрольных закупок факты продажи товаров с истекшим сроком годности не подтвердились.

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

3.2. Финансовые услуги.

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

В 2020 году общее количество обращений граждан в сфере оказания финансовых услуг незначительно уменьшилось.

В Управление поступило 465 обращений граждан (в 2019 г. – 551 обращение). Из них 348 письменных обращений поступило непосредственно от граждан, 117 обращений – органов государственной власти.

В рамках рассмотрения поступивших заявлений проведено 14 предварительных проверок, из которых 11 - стали основанием для проведения внеплановых проверок.

Кроме того, возбуждено 8 административных расследований.

По результатам проведенных мероприятий по контролю возбуждено 22 дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.7, ч.1, 2, 3 ст. 14.8; ч.1 ст. 19.4.1, ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ.

В рамках проведения внеплановых проверок Управлением было выявлено 22 нарушения.

В 2020 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 – 10 нарушений;

-не предоставление полной и достоверной информации об услугах – 10 нарушений.

По результатам рассмотрения административных дел юридические лица привлечены к административной ответственности в виде наложения штрафа на общую сумму 166000 руб.

Управление реализует свои полномочия в судебной защите прав потребителей, принимая участие в судебных процессах как государственный орган, дающий заключение по делу.

В 2020 году Управление дало заключение в пользу потребителей в 45 гражданских процессах.

В пользу потребителей решением судов присуждено 2538200 рублей, из них 99100 рублей – компенсация морального вреда.

Так, Управлением по жалобе потребителя была проведена внеплановая документарная проверка в отношении ПАО Банк «ФК Открытие» (далее Банк), в ходе которой было установлено, что между Банком и потребителем был заключен кредитный договор.

Одновременно с кредитным договором, потребитель был подключен к программе страхования и был заключен Договор страхования (страховой полис) комбинированного добровольного медицинского страхования,

страхования от несчастных случаев и страхования выезжающих за рубеж, страховая премия составила 45 623 рублей.

Управлением проведен анализ Договора, заключенного с заемщиком и было установлено, что в договоре о потребительском кредите пунктом 9 предусмотрено, что заемщик обязан не позднее даты заключения кредитного договора заключить договор индивидуального страхования.

Сведений о том, что заемщик давал согласие на оказание дополнительных услуг по присоединению к программе коллективного страхования не имеется.

Порядок доведения до потребителя информации о дополнительных услугах, а также способ фиксации согласия на их предоставление, определены в части 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее - Закон о потребительском кредите), согласно которой если при предоставлении потребительского кредита заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, в заявлении о предоставлении потребительского кредита должно быть отражено согласие заемщика на оказание таких услуг, указана стоимость предлагаемых заемщику за отдельную плату дополнительных услуг, разъяснена возможность согласиться или отказаться от дополнительных услуг.

Однако, в нарушение указанных норм закона, в заявлении, согласие заемщика на индивидуальное страхование выражено не письменно, а типографическим способом.

Из текста Заявления на кредит, следует, что заемщик желает быть застрахованным от несчастных случаев и болезней, жизни и здоровья за счет кредитных средств. При этом, Заявление составлено таким способом, что желание заемщика быть застрахованным в целом определить невозможно. Поскольку в Заявлении без права выбора потребителю типографическим способом отмечено крестиком: "Да", Указанный пункт, включен к основным условиям Заявления, а дополнительная строка для подписи под этим условием отсутствует. Тем самым, ставя подпись под всем Заявлением в целом, потребитель подтверждает согласие со всеми условиями на данной странице Заявления, и соответственно при желании отказаться от какого либо предложенного условия (а именно от договоров страхования) не может исключить эти условия из текста. Тем самым, потребителю не предоставляется возможность отказаться от какого-либо условия. Подписывая Заявление, потребителя вынуждают соглашаться со всеми указанными условиями. Таким образом, Банк навязывает потребителю условие о страховании, что противоречит ч. 3 ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей" N 2300-1 от 07.02.1992 года.

Так же было установлено, что договор страхования заключен с потребителем от имени и в интересах страховщика страховым агентом ПАО Банк «ФК Открытие» на основании агентского договора однако

соответствующая информация в договоре страхования, а также в сопутствующих ему документах отсутствовала.

Банк, являясь Исполнителем возмездной услуги (оформление документов по договору страхования), нарушил право потребителя на получение полной и достоверной информации о приобретаемых им платных финансовых услугах. Банк в качестве Исполнителя услуги для потребителя не указан. До гражданина не доведена информация и документы о полномочиях Банка, как Исполнителя услуги, и сведения о размере вознаграждения (платы) Банка за оформление документов по договору страхования.

По указанным основаниям Управлением Роспотребнадзора в отношении Банка составлен протокол об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 1 ст. 14.8 и ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, а по результатам рассмотрения дела постановлением об административном правонарушении Банк привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей и по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, с назначением административного штрафа в размере 15 000 рублей.

Решением Арбитражного суда Волгоградской области от 23.01.2020 по делу А12-46307/2019 Постановление Управления отменено без изменения, заявление Банка без удовлетворения.

Апелляционным определением от 11.06.2020 решение суда первой инстанции оставлено без изменения.

Учитывая указанные решения арбитражных судов, потребитель обратился с иском в суд к ПАО Банк «ФК Открытие» о защите прав потребителей.

По результатам рассмотрения дела, исковые требования потребителя к ПАО Банк «ФК Открытие» о защите прав потребителей были удовлетворены частично.

Действия ПАО Банк «ФК Открытие» по включению в кредитный договор условий ущемляющие права потребителя, недоставление до потребителя полной и достоверной информации признаны незаконными.

ПАО Банк «ФК Открытие» в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 45 623 рубля; проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 3 456 рублей 42 копейки; штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере 23 061 рубль 15 копеек; компенсацию морального вреда 500 рублей; расходы на оформление нотариальной доверенности в размере 1500 рублей; расходы по оплате юридических услуг 5 000 рублей.

3.3.Платные медицинские услуги.

Медицинская помощь оказывается гражданам, как на бесплатной, так и на платной основе. Платные медицинские услуги стали наиболее востребованы в современном ритме жизни.

В Управление продолжают поступать обращения граждан на нарушение их прав в сфере медицинских услуг.

В 2020 году обращения в сфере медицинских услуг остались на том же уровне (104, в 2019г. - 104 обращений), из них 61 обращение поступило непосредственно от граждан, 43 – из органов государственной власти.

Существом обращений являлось: оказание некачественных услуг, навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, невыдача документа, подтверждающего оплату услуг, отсутствие договора на оказание услуг в письменной форме, не предоставление информации об исполнителе и об оказываемых услугах.

В 2020 году резко сократилось количество проверок, проводимых по заявлению граждан. Ограничения, установленные Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», на проведение внеплановых мероприятий по контролю, проводимых по обращению граждан в сфере потребительских правоотношений, лишают Управление возможности проведения проверок.

Однако в рамках предоставленных полномочий Управлением по обращениям граждан даются консультации и разъяснения по существу поставленных вопросов, оказывается помощь в составлении образцов претензий и исковых заявлений.

С целью профилактики по результатам рассмотрения заявлений и выявления признаков нарушений законодательства о защите прав потребителей Управлением исполнителям выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Кроме того, Управлением возбуждаются дела об административных правонарушениях.

Так, например, Управлением возбуждено административное производство в отношении стоматологической клиники по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ. В договор, предлагаемый для заключения с гражданами, клиника включила условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с действующим законодательством.

Вводя потребителя в заблуждение относительно цены услуг, клиника не возвращала потребителю денежные средства (с учетом фактически

понесенных расходов клиники), объясняя это тем, что заключается договор по одной цене, а при расторжении эта цена увеличивается. Указанные условия договора нарушает прав потребителя.

В результате административного расследования юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде предупреждения.

Отдельным блоком, хочется выделить жалобы граждан на исполнителей, которые при заключении договора на оказание платных медицинских услуг, параллельно предлагают заключить кредитные договоры, как способ оплаты за услуги.

Сначала клиники разной медицинской направленности приглашают граждан на бесплатную консультацию. Однако в процессе оказания бесплатных услуг гражданина «раскручивают» на длительный процесс лечения и процедур в связи с «очень плохим состоянием его здоровья» и необходимости срочного принятия мер для его улучшения, но уже по ценам, которые порой для пациента высоки. Под влиянием полученной гражданином информации о его здоровье и происходит подписание кредитных договоров. Как известно, здоровье – это всегда для любого гражданина важно, поэтому потребитель подписывает все предложенные ему документы, порой, не читая их, а доверяя сотруднику клиники «на слово» о том, что предложенные процедуры и лечение устранят все болезни.

В спокойной обстановке дома потребитель обнаруживает, что он подписал кредитные договоры с невыгодными для него процентами или узнает об этом, когда уже имеет задолженность по кредиту и ему звонят из банка.

Обращаясь к исполнителю услуг, в кредитную организацию о расторжении договоров, потребитель получает либо отрицательный ответ, либо расторжение договора на невыгодных условиях.

Такие категории дел, как правило, рассматриваются в судебном порядке, где Управление дает заключение в защиту прав потребителей.

Управление реализует свои полномочия в судебной защите прав потребителей, принимая участие в судебных процессах как государственный орган, дающий заключение по делу.

В пользу потребителей решением судов присуждено 649000 рублей, из них 315000 рублей – компенсация морального вреда.

3.4.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.

Правоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем бытовых услуг, регулируются ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (действовавшими до 31.12.2020г.).

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

При этом необходимо отметить, что в рамках Федерального Закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» индивидуальные предприниматели и юридические лица в соответствии с осуществляемой ими деятельностью обязаны, в том числе обеспечивать для здоровья человека безопасность выполняемых работ и оказываемых услуг. В этой связи разработаны и утверждены ряд санитарных норм и правил, предписывающих соблюдать требования санитарного законодательства.

Наиболее распространёнными видами бытового обслуживания населения являются:

- 1) Парикмахерские услуги;
- 2) Химическая чистка одежды, услуги прачечных;
- 3) Ремонт бытовой техники;
- 4) Фотоуслуги;
- 5) Услуги бань;
- 6) Пошив и ремонт одежды;
- 7) Изготовление мебели;
- 8) Ремонт и пошив обуви;
- 9) Ритуальные услуги;
- 10) Услуги по ремонту автотранспортных средств.

В общей структуре обращений, поступивших в адрес Управления за 2020 год, бытовые услуги занимают 2 место - 416 обращений (в 2019г. - 301 обращение), из них 337 - поступило непосредственно от граждан, 79 – от органов государственной власти.

Как показывает практика, количество обращений, связанных с вопросом бытового обслуживания населения с каждым годом увеличивается.

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 сроков оказания услуг.

В 2020г. наибольшее количество жалоб (132) поступило на услуги по ремонту бытовой техники, в том числе сотовых телефонов.

Увеличение количества жалоб произошел из-за недобросовестного поведения нескольких фирм, оказывающих на территории г.Волгограда, услуги в этой сфере.

С целью привлечения клиентов, хозяйствующие субъекты расклеивали на подъездах объявления или бросали их в почтовые ящики граждан, тем самым распространяя информацию о выгодных ценах на ремонт, а также возможности выезда специалистов на квартиры граждан или возможности передачи вещей на ремонт посредством бесплатных услуг курьера.

До заключения договора к потребителям приезжали сотрудники фирмы, забирали технику, оформив документ, подтверждающий данный факт, и зачастую, убеждали о внесении предоплаты за услуги, называя при этом примерную цену за ремонт. В квитанции, как правило, указано, что окончательная цена ремонта будет озвучена после проведения бесплатной диагностики.

На самом деле, после того как вещь оказывается у исполнителя услуг, им по телефону озвучивается стоимость ремонта в разы выше, чем названная первоначально.

При отказе потребителя от услуг, ему исполнитель выставлял счет за услуги курьера и диагностику, примерно равную сумме внесенной предоплаты. При отказе вернуть вещь потребитель также получал отказ.

В досудебном порядке вопрос не всегда удавалось решить.

После обращения потребителей в Управление, анализа документов, приложенных к заявлениям, подтверждающих договорные отношения, им оказывалась помощь в составлении претензий, а при необходимости исковых заявлений.

В дальнейшем Управление принимало участие в судебных заседаниях, как орган дающий заключение по делу. Судебная же практика по данному вопросу различна, но решения выносились в основном в пользу потребителей.

В 2020 году было принято Постановление Правительства РФ от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», устанавливающее запрет на проведение внеплановых проверок, контрольных закупок на основании

поступивших обращений потребителей.

В связи с чем, это повлекло невозможность проведения внеплановых проверок по обращениям граждан большую часть года.

При этом Управлением активно проводилась профилактическая работа с предпринимателями.

В 2020 году Управлением выдавались предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Как показала практика, предостережения являются действенной мерой в профилактике нарушений в сфере защиты прав потребителей.

Управление реализует свои полномочия в судебной защите прав потребителей, принимая участие в судебных процессах как государственный орган, дающий заключение по делу.

В пользу потребителей решением судов присуждено 4859200 рублей, из них 26000 рублей – компенсация морального вреда.

3.5. Долевое строительство жилья.

В г.Волгограде и Волгоградской области продолжается активное 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 2020 году в адрес Управления поступило 15 обращений граждан о нарушении их прав в сфере долевого строительства жилья. Всем заявителям были даны разъяснения по существу поставленных вопросов.

Существом обращений являлось:

- 1) нарушение сроков сдачи объектов долевого строительства;
- 2) несоответствие сдаваемых объектов условиям проектной документации и договоров долевого участия;
- 3) отказ застройщика устранять недостатки;
- 4) не предоставление информации об услугах.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений потребителей в 2020 году Управлением было составлено 3 протокола об административных правонарушениях.

Одно должностное лицо и 2 юридических лица были привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 10000 рублей и в виде предупреждения.

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 направлялись по подведомственности в другие государственные органы. 5 обращений граждан были направлены для рассмотрения и принятия мер в рамках компетенции в Инспекцию государственного строительного надзора Администрации Волгоградской области, Управление «Жилищная инспекция Волгограда».

В целях обеспечения защиты прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, Управление реализовало в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в суде как орган, дающий заключение по делу.

В 2020 году Управлением принято участие в 8 судебных процессах по искам потребителей-участников долевого строительства в качестве органа, дающего заключение по делу.

Общая сумма денежных средств, взысканных по решению суда в пользу потребителей, составила 1502400 рублей, из них 15000 рублей в счет компенсации морального вреда.

В 4 квартале 2020 г. был удовлетворен иск Управления в защиту неопределенного круга потребителей.

Управлением в рамках рассмотрения обращения потребителей были выявлены нарушения обязательных требований в сфере долевого строительства жилья.

Как следовало из обращения граждан (жителей МКД), с сентября 2018г. все лифты в новом жилом доме (разрешение на ввод МКД в эксплуатацию от 29.06.2018г.) регулярно выходили из строя. Один из пассажирских лифтов не работал более одного года.

Управлением было установлено, что ООО «Пересвет-Регион-Дон» (с 10.09.2020 ООО «Паритет») являлся застройщиком многоквартирного жилого дома № 6, корп. 1 по ул. Туркменская, г. Волгоград, который оборудован 4 лифтами: 2 грузовыми и 2 пассажирскими.

Жители, воспользовавшись своим правом на гарантийное обслуживание, по факту неработоспособности лифта обратились в управляющую компанию – ООО «Эксплуатационная служба» с требованием произвести ремонт лифтов. Однако в этом им было отказано. Основанием для отказа, явилось истечение гарантийного срока, о котором управляющей компании сообщил застройщик.

Застройщик утверждал, что гарантийный срок на лифты составляет 5 лет и исчисляется с момента монтажа оборудования, и что их монтаж производил предыдущий застройщик и срок гарантии уже истёк.

Однако указанное исчисление гарантийных сроков застройщиком противоречит требованиям ч. 5.1. ст. 7 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», и лишает потребителей права требовать от него проведения гарантийного ремонта лифтового оборудования.

Согласно указанной норме Федерального закона гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав передаваемого участникам долевого строительства объекта долевого строительства, устанавливается договором и не может составлять менее чем три года. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня подписания первого передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства, т.е. в данном случае с 29.06.2018г.

Таким образом, по результатам рассмотрения обращения граждан Управлением был подготовлен и направлен в суд исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей к ООО «Пересвет-Регион-Дон» (с 10.09.2020 ООО «Паритет») об обязанности прекращения нарушения обязательных требований, который был удовлетворен Дзержинским

районным судом г.Волгограда. Суд обязал застройщика исчислять гарантийный срок в соответствии с требованиями законодательства.

Судебное решение вступило в законную силу.

Также в 2020 году Управление продолжало давать заключения в пользу потребителей в сфере долевого строительства с учетом изменений в законодательство, внесенное из – за ситуации с новой коронавирусной инфекцией.

Так, Мировым судьей судебного участка №141 Волгоградской области вынесено решение в пользу потребителя о взыскании неустойки, штрафа и компенсации морального вреда.

Между потребителем и застройщиком ООО «Родниковая долина» был заключен договор участия в долевом строительстве многоквартирного дома со сроком передачи объекта долевого строительства – 12.02.2020г.

Однако объект был передан потребителю с нарушением указанного срока. Просрочка составила – 111 дней, в связи с чем потребитель и обратился в суд.

Согласно ч. 2 ст. 6 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 случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки. Если участником долевого строительства является гражданин, предусмотренная настоящей частью неустойка (пени) уплачивается застройщиком в двойном размере.

Однако п. 1 Постановления Правительства РФ от 02.04.2020 № 423 «Об установлении особенностей применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также других мер ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве, и об особенностях включения в реестр проблемных объектов многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, в отношении которых застройщиком более чем на 6 месяцев нарушены сроки завершения строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости и (или) обязанности по передаче объекта долевого строительства участнику долевого строительства по зарегистрированному договору участия в долевом строительстве» предусмотрено, что в период начисления неустойки (пени) по договорам участия в долевом строительстве, предусмотренной частью 2 статьи 6 ФЗ № 214, не включается период, исчисляемый со дня вступления в силу указанного постановления до 1 января 2021 г.

Указанное Постановление вступило в силу 03.04.2020г. Сдача квартиры в соответствии с условиями договора должна была быть осуществлена не позднее 12.02.2020г. Таким образом, период, с которого ответчик имел обязательство по выплате неустойки истцу с 13.02.2020 по 02.04.2020.

Решение вступило в законную силу.

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

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 разработана и утверждена 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

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 действует 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.

В 2020 году проведено 2 заседания Совета, на котором рассмотрены следующие вопросы:

1. О реализации программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018 – 2020 годы».
2. О мерах по защите прав потребителей при оказании услуг общественного питания в Волгоградской области.
3. О мерах по защите прав потребителей при продаже автомобилей в кредит.
4. О работе, проводимой в Волгоградской области по повышению правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формированию навыков потребительского поведения.
5. О защите прав потребителей медицинских услуг и мерах по пресечению правонарушений в данной сфере.
6. Об утверждении плана работы координационного совета по обеспечению прав потребителей Волгоградской области на 2021 год.

Участниками программных мероприятий в 2020 году проделана следующая работа:

- 1) Создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей.

В Волгоградской области создана и эффективно функционирует сформированная система защиты прав потребителей, в которую входят федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти региона, местного самоуправления и общественные объединения.

Координация обеспечения защиты прав потребителей в Волгоградской области осуществляется посредством функционирующего координационного

совета, на заседаниях которого рассматриваются вопросы взаимодействия органов, входящих в состав совета, и проблемные вопросы.

В целях проведения мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона, членами совета проводились совещания, заседания «круглых столов», рабочих групп, в том числе межведомственные, с участием бизнес-сообщества, общественных объединений предпринимателей и потребителей. В 2020 году проведено 150 мероприятий.

2) Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

В рамках организации работы по повышению 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; размещены нормативные документы в области защиты прав потребителей (по сферам потребительского рынка); информационные и методические материалы; обзор судебной практики.

Для повышения правовой грамотности населения региона, пропаганды основ защиты прав потребителей с привлечением электронных и печатных средств массовой информации посредством тематических публикаций о правах потребителей, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на рынке услуг, размещено 1700 публикаций.

В целях оказания содействия обеспечению качества производимой и реализуемой потребителям товаров (работ, услуг) проводились рабочие совещания с представителями торговых сетевых компаний по вопросам продвижения продукции местных товаропроизводителей, по вопросам удовлетворения спроса потребителей в продукции ежедневного потребления, проведено два мероприятия «День качества» и две торгово-закупочные сессии на площадках сетевых розничных магазинов «Лента» и «Магнит».

3) Повышение доступности правовой помощи для потребителей.

Доступность правовой помощи потребителям обеспечивается за счет исполнения полномочий по защите прав потребителей уполномоченными органами, органами исполнительной власти региона, местного самоуправления и общественными объединениями Волгоградской области.

Для оперативного решения вопросов защиты прав потребителей на местном и региональном уровнях власти, общественными объединениями организована работа тематических телефонов горячих линий, по которым осуществляются консультации граждан.

Кроме того, проводятся мероприятия с участием специалистов органов исполнительной власти, уполномоченных органов, в том числе, совместные,

посредством федеральных и региональных печатных и электронных средств массовой информации, телевидения по наиболее актуальным вопросам защиты прав потребителей. В минувшем году проведено 2 таких мероприятия.

При оказании бесплатной консультационной помощи в вопросах защиты прав потребителей особое внимание уделяется социально уязвимым группам населения.

В 2020 году в целях обеспечения сбалансированной региональной защиты прав потребителей проведена работа по оказанию правовой помощи: дано 18700 консультаций, подготовлено 5200 претензий, 160 исковых заявлений.

4) Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

В целях формирования общих проблем для всего региона в сфере защиты прав потребителей Облпромторгом проведено 4 мониторинга состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. 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 6 августа 2014 г. №560, от 24 июня 2015 г. №320, от 29 июня 2016 г. № 305 и от 30 июня 2017 г. №293» Облпромторгом еженедельно проводится работа по мониторингу уровня розничных цен на фиксированный набор продуктов питания в разрезе всех форматов торговли, в которой задействованы представители администраций муниципальных районов и городских округов Волгоградской области.

5) Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.

В целях информирования хозяйствующих субъектов региона проведено 83 семинара, заседаний «круглых столов», совещаний и иных мероприятий по вопросам соблюдения требований законодательства по защите прав потребителей, разъяснения гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности за нарушение требований действующего законодательства.

В 2020 году проведено 54 семинара, заседания «круглого стола», совещания и иных мероприятий с хозяйствующими субъектами по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, разъяснения гражданско - правовой ответственности за нарушения требования законодательства.

6) Содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей

В рамках повышения правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей проведено 22 семинара, совещания, заседания в формате «круглого стола» для органов местного самоуправления, общественных объединений по вопросам защиты прав потребителей, в том числе с участием органов исполнительной власти Волгоградской области.

На сайте Облпромторга на постоянной основе размещаются информационно-аналитические материалы по сферам потребительскому рынку и защите прав потребителей в Волгоградской области. В 2020 году размещены 200 материалов.

Кроме того, организована работа телефона горячей линии для оказания консультативной помощи специалистам по защите прав потребителей муниципальных образований и жителям региона (дано 1900 консультаций).

7) Развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

В досудебном порядке специалистами органов местного самоуправления региона удовлетворено 18% обращений потребителей, по которым возмещен материальный ущерб на общую сумму 4500000 рублей.

В целях совершенствования практики судебной защиты прав потребителей на сайте Облпромторга в разделе «Защита прав потребителей» активны подразделы «Обзор судебной практики» и «Образцы исковых заявлений», информация на которых обновляется на регулярной основе.

За 2020 год специалистами органов местного самоуправления Волгоградской области либо при их участии от имени потребителей подано 115 исковых заявлений, из которых 74% судебными органами удовлетворены или заключены мировые соглашения.

По решению суда общая сумма взыскания в пользу потребителей (материального ущерба, морального вреда, неустойки) составила 3800000 рублей. За неисполнение законных требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей и органов местного самоуправления взыскано штрафов на сумму 680000 рублей.

По результатам выполнения программных мероприятий в соответствии с методикой оценки программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области» работа в Волгоградском регионе по защите прав потребителей признана эффективной.

Управление тесно взаимодействует с Астраханской таможней. В 2020 году между Управлением и Астраханской таможней было заключено Соглашение о сотрудничестве.

Работа в данном направлении проводится путем обмена информацией и проведением совместных контрольно-надзорных мероприятий.

Постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2015г. № 775 «О комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Волгоградской области» создана и действует 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 2020 году проведено 4 заседания комиссии.

На основании вышеизложенного, можно констатировать, что работа по защите прав потребителей на территории Волгоградской области в 2020 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.

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

4.1.1. Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.

В соответствии с Положением, утвержденным Постановлением Администрации Волгоградской обл. от 23.03.2020 N 162-п, Комитет промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области (далее – Облпромторг) является органом исполнительной власти Волгоградской области, осуществляющим полномочия, в том числе 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 развития потребительского рынка и защиты прав потребителей Облпромторга.

Во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18 апреля 2017 года, утвержденным 25.05.2017 г. № Пр – 1004ГС (далее - перечень поручений Президента Российской Федерации), Облпромторгом совместно с Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области и общественными объединениями потребителей региона проведен мониторинг реализации программных мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей в Волгоградской области с целью определения оценки эффективности их реализации.

На 2017–2022 годы постановлением Администрации Волгоградской области от 23.01.2017 № 10-п утверждена государственная программа «Управление государственными финансами Волгоградской области» (далее – государственная программа). Ответственным исполнителем данной программы является комитет финансов Волгоградской области.

В государственную программу включена подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения» (далее – подпрограмма), 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 подпрограммы предусмотрено:

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

проведение общероссийских мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения.

Кроме того, на территории Волгоградской области действует Программа Социально-экономического развития Волгоградской области на период до 2025 года (Закон Волгоградской области от 21.11.2003 года № 885-ОД, Закон Волгоградской области от 21.11.2008 N 1778-ОД), которая

предусматривает проведение целого ряда мероприятий, в том числе повышение качества услуг населению; профилактику снижения уровня заболеваемости населения; детской смертности; улучшения качества услуг с развитием медико-социальных, образовательных жилищно-коммунальных услуг; обеспечения качества питьевой воды; производства качественных и экологически чистых продуктов питания и т.п.

В целях повышения правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей проведено 22 семинара, совещаний, круглых столов для органов местного самоуправления, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей.

На сайте Облпромторга размещен информационно-аналитический материал по потребительскому рынку и защите прав потребителей в Волгоградской области (200 материалов).

Организована работа горячей линии для оказания консультативной помощи специалистам по защите прав потребителей муниципальных образований и жителям региона (дано 1900 консультаций).

В целях совершенствования практики по судебной защите прав потребителей, на сайте Облпромторга в разделе «Защита прав» потребителей размещены подразделы «Обзор судебной практики» и «Образцы исковых заявлений».

В целях 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 6 августа 2014 г. № 560, от 24 июня 2015 г. № 320, от 29 июня 2016 г. № 305 и от 30 июня 2017 г. № 293», Облпромторгом еженедельно проводится работа по мониторингу уровня розничных цен на фиксированный набор продуктов питания в разрезе всех форматов торговли, в которой задействованы представители администраций муниципальных районов и городских округов Волгоградской области.

Аналитические обзоры направлялись в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

Комитетом промышленности и торговли администрации Волгоградской области на постоянной основе осуществляются полномочия по оказанию содействия органам по защите прав потребителей муниципальных образований Волгоградской области, обобщение и анализ представленной информации, проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей, а именно:

- ежеквартально проводится мониторинг исполнения полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области;

- ежеквартально готовится аналитическая справка об эффективности реализации государственной политики в области защиты прав потребителей

органами местного самоуправления Волгоградской области;

- на постоянной основе оказывается консультативная помощь специалистам по защите прав потребителей муниципальных образований и жителям региона.

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).

Основу системной работы Госжилнадзора по осуществлению контроля за исполнением обязательных требований законодательства в области обеспечения прав и законных интересов граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг составляет работа с обращениями граждан.

В 2020 году Инспекция осуществляла контрольно-надзорные мероприятия, направленные на защиту прав граждан в сфере жилищно-коммунальных услуг. В связи с начавшейся пандемией в деятельность Инспекции, как и других надзорных органов, были внесены изменения.

Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее – Постановление № 438) были внесены изменения в порядок проведения надзорных мероприятий, а именно: запрет на проведение проверок в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства, за исключением проверок, проведение которых предусмотрено пунктами 1,2 Постановления № 438.

В 2020 году органами государственного жилищного надзора Волгоградской области, с учетом переданных полномочий, рассмотрено более 30000 обращений граждан.

Анализ тематики обращений показывает, что преобладающее количество обращений затрагивает вопросы содержания и эксплуатации жилищного фонда Волгоградской области – 28,5%.

На втором месте - обращения по вопросам порядка расчета платы за жилищно-коммунальные услуги 23,7%.

Вопросы оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества находились на третьем месте, и составляли 16,3% 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:

- отопление – 5,5 %;
- обращение с ТКО – 2,5%;
- холодное водоснабжение – 2,3%;
- водоотведение – 2,2%;
- горячее водоснабжение – 2%;
- электроснабжение – 1,1%;

- газоснабжение – 0,7%.

На четвертом месте по количеству поступивших обращений - заявления граждан по вопросам управления жилищным фондом (8,1%). В указанной категории обращений, как правило, гражданами поднимались вопросы правомерности выбора способа управления многоквартирными домами (7,3%), передачи технической документации на многоквартирные дома (0,1%), вопросы, связанные с лицензированием деятельности управляющих организаций (0,7%).

Иные обращения были 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 государственного жилищного надзора в установленном порядке были проведены контрольно-надзорные мероприятия, с учетом введенных ограничений по проведению проверок, и даны исчерпывающие разъяснения по поставленным гражданами вопросам.

В 2020 году на территории Волгоградской области органами государственного жилищного надзора проведено 5817 контрольно-надзорных мероприятий (в рамках лицензионного контроля 2959 тыс., в рамках государственного жилищного надзора - 2858), в том числе 17 проверок на основании утвержденных планов, 5800 - во внеплановом порядке. В результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий выявлено более 5646 нарушений, выдано 2288 предписаний.

За совершенные правонарушения в сфере жилищно-коммунального хозяйства в 2020 году возбуждено 2600 административных дел. К административной ответственности были привлечены 1200 виновных лиц, наложено штрафов на сумму 71800000 руб.

В связи с изменением в порядке проведения надзорных мероприятий Инспекцией особое внимание уделялось мероприятиям, направленным на предупреждение нарушения действующего законодательства.

Так, органами государственного жилищного надзора в 2020 году юридическим лицам выдано более 5000 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

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 итогам проведенной органами государственного жилищного надзора работы, в рамках контроля за порядком начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, а так же вследствие системной работы Инспекции при участии органов исполнительной власти региона и органов местного самоуправления, лицами, осуществляющими управление жилищным фондом, предоставляющими коммунальные услуги произведен

перерасчет платы за жилищно-коммунальные услуги на общую сумму 42023000 рублей.

Следует отметить, что в отчетном периоде наиболее остро стоял вопрос платы за содержание жилого помещения.

Так, в случае если собственниками помещений не исполнена обязанность по выбору и реализации способа управления многоквартирным домом в соответствии с действующим законодательством, то органом местного самоуправления назначается управляющая организация с соответствующим размером платы за содержание жилого помещения.

Зачастую, размер платы, установленный уполномоченным органом местного самоуправления, рассчитывался без учета степени физического износа и конструктивных особенностей многоквартирных домов.

При поступлении обращений граждан, содержащих подобные доводы, Инспекцией по согласованию с прокуратурой Волгоградской области проведены проверки, в ходе которых факты нарушений жилищного законодательства подтвердились, в адрес уполномоченного органа местного самоуправления выданы соответствующие предписания.

Уполномоченным органом местного самоуправления данные предписания были обжалованы в суде, однако Арбитражным судом Волгоградской области предписания Инспекции были признаны законными и подлежащими исполнению.

Инспекцией систематически проводились мероприятия по информированию населения по всем направлениям деятельности через средства массовой информации. Так, по итогам 2020 года на официальном сайте Инспекции размещено 535 материалов разъяснительного и информационного характера, по итогам которых вышло 668 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.

В 2020 году сотрудники Инспекции приняли участие в 20 видеосюжетах, подготовили 10 комментариев для областного радио, а также дали 45 разъяснений представителям печатных СМИ в рамках рубрики «Вопрос-ответ». Сотрудники Инспекции за истекший период 3 раза приняли участие в программе «Общественная экспертиза» на телеканале «Волгоград 24», где обсуждались вопросы о генеральной уборке придомовых территорий после зимы, о тарифах на услуги ЖКХ, а также тема: «ЖКХ: УК, тарифы и платежи».

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

При осуществлении государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Инспекция взаимодействовала:

- с прокуратурой Волгоградской области по вопросам согласования плановых и внеплановых проверок в случаях, предусмотренных законодательством, а также проведения совместных проверок;

- другими органами государственного контроля (надзора) при согласовании дат проведения совместных проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей во исполнение требований Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В 2020 году продолжено применение специальных мер административного воздействия к недобросовестным управляющим компаниям, 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 2020 году по решению Инспекции были исключены из реестра лицензий сведения о 448 многоквартирных домах (общее число таких домов с момента введения лицензирования составило 1204).

В 2020 году применялись меры, направленные на аннулирование лицензий управляющих организаций:

- систематически не исполняющих требования предписаний об устранении нарушений требований жилищного законодательства;

- признанных банкротами;

- уклоняющихся от проведения проверок их деятельности.

Так, в 2020 году судом удовлетворено 8 исков Инспекции об аннулировании лицензий. Снижение числа поданных заявлений об аннулировании лицензии по сравнению с 2019 годом свидетельствует о том, что работа по наведению порядка в сфере ЖКХ способствует формированию рынка добросовестных управляющих организаций и повышению их ответственности к выполняемым работам. Итого, с момента введения лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами судом удовлетворено 78 таких исковых заявлений 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 136 проверок на предмет правомерности выбора способа управления, по 36 домам выявлены признаки ничтожности результатов голосования. В судебном порядке отменено 40 решений общих собраний собственников помещений о выборе управляющей организации, принятых с нарушением требований Жилищного кодекса Российской Федерации.

4.1.3. Органы местного самоуправления Волгоградской области.

В соответствии со статьей 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления осуществляется специалистами администраций муниципальных образований Волгоградской области.

По состоянию на 31.12.2020г. в структуре органов местного самоуправления Волгоградской области самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей, отсутствуют.

Органы местного самоуправления Волгоградской области являются соисполнителями программы «Осуществление защиты прав потребителей в Волгоградской области» на 2018 – 2020 годы», целью которой является развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленной 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 Волгоградской области проводится работа по разработке и реализации муниципальных программ.

В настоящее время муниципальные программы по защите прав потребителей приняты в 14 муниципальных районах Волгоградской области и размещены на официальных сайтах местных администраций.

По состоянию на 31.12.2020г. полномочия в сфере защиты прав потребителей реализуются 36 муниципальными образованиями Волгоградской области (за исключением городского округа город Волжский и Суровикинского муниципального района), а в городе Волгограде - 8 территориальными подразделениями администрации 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, в 11 (25%) - правовых и юридических служб, в 24 (55%) - по экономике и финансам, муниципального имущества, землепользования и других (далее – специалисты). Общая численность специалистов, осуществляющих функции по защите прав потребителей, 41 человек.

За 2020 год специалистами органов местного самоуправления региона рассмотрено 5914 обращений граждан о нарушении их прав как потребителей.

Структура обращений по сферам потребительского рынка за 2020 год следующая:

- торговля – 77%;
- коммунальные услуги - 8.6 %;
- бытовые услуги – 4.4%;
- прочие услуги – 10 %.

В ходе рассмотрения обращений специалистами дано 5158 консультаций, подготовлено 1060 претензий и 156 исковых заявлений. В

досудебном порядке рассмотрено 1058 обращений. В результате рассмотрения в досудебном порядке потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 4500000 рублей.

Более 120 обращений потребителей направлено по компетенции в иные органы исполнительной власти.

В целях профилактики и предупреждения правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей в регионе, за 2020 год в средствах массовой информации специалистами органов местного самоуправления размещено 280 публикаций по вопросам защиты прав потребителей.

В продолжение работы по разъяснению действующих норм законодательства о защите прав потребителей проведено 44 совещания с представителями хозяйствующих субъектов и уполномоченными по защите прав потребителей.

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 2020 год специалистами либо при их участии от имени потребителей подано 115 исковых заявлений в защиту прав потребителей.

Судебными органами удовлетворено 81 исковое заявление, отказано в 9 исках, по 4 исковым заявлениям заключены мировые соглашения. Остальные гражданские дела находятся в стадии рассмотрения.

По решению суда общая сумма взыскания в пользу потребителей составила 3800000 рублей (материального ущерба, морального вреда, неустойки).

За неисполнение законных требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей и органы местного самоуправления взыскано штрафов на сумму 683000 рублей.

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 целях реализации указанных полномочий Банк России осуществляет постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями, банковскими группами, законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, установленных ими обязательных нормативов и (или) установленных Банком России индивидуальных предельных значений обязательных нормативов, устанавливает обязательные для кредитных организаций правила проведения банковских операций, бухгалтерского учета и отчетности, правила составления и представления бухгалтерской (финансовой) и статистической отчетности, а также другой информации.

В 2020 году в Банк России поступило 4466 обращений жителей Волгоградской области, что на 21% меньше, чем в предыдущем году (за 2019 год поступило 5656 обращений). Основное количество обращений граждан отмечается в отношении следующих финансовых услуг:

- потребительского кредитования: в 2020 году поступило 1219 обращений, что составляет 27,3% от общего числа поступивших обращений (в 2019 году – 1654, 29,2%) – преимущественно по вопросам применения положений Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ¹; погашения кредитов (включая отказ от реструктуризации и рефинансирования); навязывания дополнительных услуг, реструктуризации задолженности в связи с коронавирусной инфекцией о также применения Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ²; несогласия с условиями договора;

- страхования: в 2020 году поступило 864 обращений, что составляет 19,3% от общего числа поступивших обращений (в 2019 году – 1193, 21,1%)

¹ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

² «О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа»

– преимущественно по вопросам обязательного страхования автогражданской ответственности (в 2020 году – 728 обращений, в 2019 году – 1014); страхования от несчастных случаев и болезни;

- банковского обслуживания: в 2020 году поступило 685 обращения, что составляет 15,3% от общего числа поступивших обращений (в 2019 году – 748, 13,2%) – преимущественно по вопросам банковских карт; вкладов/депозитов; расчетных счетов; банковских переводов;

- микрофинансирования: в 2020 году поступило 499 обращений, что составляет 11,2% от общего числа поступивших обращений (в 2019 году – 1080, 19,1%) – преимущественно по вопросам предоставления займов (включая реструктуризации и рефинансирования задолженности, навязывания дополнительных услуг, возврата задолженности), а также деятельности кредитных потребительских кооперативов;

- ипотечного кредитования: в 2020 году поступило 340 обращений, что составляет 7,6% от общего числа поступивших обращений (в 2019 – 171, 3,0%) – преимущественно по вопросам невозможности исполнения обязательств; применения Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ (включая реструктуризации и рефинансирования задолженности, предоставления кредитных и ипотечных каникул); реализации государственных программ льготного ипотечного кредитования.

Структура обращений в 2020 году, исходя из затронутой в обращении проблематики, включает следующие наиболее крупные вопросы: ОСАГО – 16,3% от общего числа поступивших обращений; деятельность микрофинансовых организаций по предоставлению займов – 6,6%; применение положений Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ – 6,5%; проблемы при погашении потребительских кредитов – 6,2%; применение Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ, в т.ч. реструктуризация задолженности в связи с коронавирусной инфекцией – 4,5%; навязывание дополнительных услуг при потребительском кредитовании – 4,3%; деятельность кредитных потребительских кооперативов – 3,9%; банковские карты – 3,8%; прочие вопросы банковского обслуживания - 3,8%; расчетные счета – 3,0%; вклады/депозиты в кредитных учреждениях – 2,9%; исполнение обязательств по ипотечным кредитам - 2,8%.

Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляется Отделением по Волгоградской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации в ходе проводимых мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

В 2020 году проведено 16 онлайн-мероприятий для взрослого населения с охватом аудитории свыше 2700 человек, а также 5 выступлений по финансовой тематике для жителей Волгоградской области в средствах массовой информации регионального значения.

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 2020 году на территории Волгоградской области зарегистрировано 14 общественных организации по защите прав потребителей (в 2019 г. - 22).

Общественные организации работают в определенном выбранном для себя направлении в области потребительских отношений. Активную позицию в деле защиты прав потребителей занимают немногие.

Одной из 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, 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 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 2020 году членами Экспертного совета были затронуты актуальные вопросы о системе маркировки и прослеживания товаров, об изменениях в законодательстве о защите прав потребителей, 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 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области обеспечена реализация полномочий по гражданско-правовой защите прав потребителей, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

В 2020 году Управление приняло участие и дало 232 заключения (2019г. -167) в гражданских процессах по делам о защите прав потребителей, в которые Управление было привлечено в качестве органа, дающего заключение.

В разрезе сегментов потребительского рынка принято участие в судах:

- в сфере торговли – 122 или 52,6%
- в сфере предоставления услуг – 110 или 47,4%;

Общая сумма присужденных судом в пользу потребителя, денежных средств составила 1753500 рублей (2019г. - 12 962 400), из них компенсация морального вреда – 717800рублей. По таким сферам, как:

- 1) розничная торговля – 5163500 рублей (2019г. – 3233100 руб.);
- 2) бытовые услуги – 4859200 рублей (2019г. – 1025800 руб.);
- 3) финансовые услуги 2536200 рублей (2019 г. - 4457400);
- 4) долевое строительство – 1502400 рублей (2019г. - 1098200 руб.);
- 5) жилищно-коммунальные услуги – 797700 рублей (2019г. - 310400 руб.);
- 6) туристские услуги – 755700 рублей (2019г. - 443800руб.);
- 7) медицинские услуги – 649600 рублей (2019г. - 548800руб.);
- 8) услуги связи – 88700 рублей (2019г. - 35600 руб.).

По итогам 2020 года Управлением было подано в суды в защиту прав потребителей 71 иск (2019г. – 94). Из них 55 - в защиту неопределенного круга потребителей (2019г. – 78 исков), 16 - в защиту конкретного потребителя (2019г. – 16 исков). Рассмотрено судами 71 иск, удовлетворены 38, что составило 53,5%.

В 2020 году была инициирована подача 49 административных исковых заявлений в суд в защиту неопределенного круга лиц о признании информации, размещенной на сайтах, запрещенной.

В 17 случаях исковые требования Управления были удовлетворены, информация о реализации продукции, распространяемой посредством сети интернет на сайтах, признана информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено), производство по 7-ми делам прекращено в связи с закрытием сайтов.

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений показывают, что первые три места распределились следующим образом: 64 гражданских дел о защите прав потребителей пришлось на куплю-продажу товаров, 3 - на туристские услуги, 2 – на транспортные услуги.

Наибольшая доля заключений по гражданским делам приходится на

сферу торговли.

Так, между потребителем и ООО МВМ» заключено мировое соглашение о расторжении договора купли-продажи стиральной машины, о возврате денежных средств за товар, о взыскании неустойки, о компенсации морального вреда, штрафа, стоимости юридических услуг.

Потребитель заключил договор купли-продажи стиральной машины стоимостью 14380 рублей. В процессе эксплуатации стиральная машина начала издавать громкие звуки и сильно вибрировать. Потребитель обратился к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи или замене товара. Однако продавец никак не отреагировал, что и повлекло обращение потребителя в суд.

В результате заключения мирового соглашения потребителю было выплачено 27380 рублей, из них 10000 рублей в счет компенсации морального вреда. Как показывает судебная практика, в данном судебном споре потребителю компенсирована достаточно высокая денежная сумма за моральный вред. Как правило, по данным гражданским делам такой категории моральный вред возмещается в размере от 500 до 2 000 рублей.

В 2020 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, ссылаясь на невозможность в силу возраста или заболеваний адекватно оценить информацию о предлагаемом товаре.

Так, истец З. обратился к ИП П. с иском 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 К. был введен 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 63043 рублей. (из них 17800 рублей стоимость товара, неустойка)

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 2020 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 2020 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 по его иску к Государственному автономному учреждению здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №9» о возмещении убытков, причиненных оказанием некачественных стоматологических услуг, о взыскании штрафа, о компенсации морального вреда.

Судом Дзержинского района вынесено решение в пользу потребителя. Решение вступило в законную силу.

Далее Управление приняло участие в рассмотрении второго гражданского дела по иску того же потребителя к Государственному автономному учреждению здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №9» о возмещении судебных расходов, а именно: расходы по оплате юридических услуг, оплата медицинских консультаций, почтовых расходов.

Суд также удовлетворил требования потребителя. Решение вступило в законную силу.

Осуществляя полномочия по судебной защите граждан, в 2020 году Управлением были поданы иски, как в защиту неопределенного круга потребителей, так и конкретного потребителя.

Так, Мировой судья судебного участка №78 Волгоградской области удовлетворил иски Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области к ООО «Виктори» в защиту конкретного потребителя о возмещении причиненного материального ущерба, штрафа за неудовлетворение требований потребителя, о компенсации морального вреда.

Потребитель обратился в автосалон с желанием заключения договора купли-продажи автомобиля. Обязательства по оплате за товар исполнялись, как наличными средствами, так и кредитными.

При заключении кредитного договора предусматривалась оплата дополнительного оборудования/услуги/сервиса в размере 90000 рублей.

Указанные денежные средства были перечислены продавцу – ответчику ООО «Виктори».

Ни договор купли-продажи, ни иные документы, переданные потребителю в рамках его заключения не содержали информации о перечне, стоимости дополнительного оборудования/услуги/сервиса.

С данными условиями оферты потребитель не был ознакомлен на момент заключения договора купли-продажи.

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 условия оказания.

Данная обязанность со стороны ООО «Виктори» 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. На настоящий момент - вступило 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 2020 году информационно-просветительская работа, по прежнему, 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, проведения совещаний, круглых столов, видео-конференций.

В 2020 году Управление провело и приняло участие в 22 круглых столах, 16 совещаниях с общественными организациями, 2 пресс-конференциях.

Управлением принято участие с публикациями и выступлениями в различных СМИ (за 2020 год 192), в том числе, 177 - публикаций, 2 – выступления по радио, 4 – выступления по телевидению.

В 2020 году было организовано и проведено 20 горячих линий по различным сферам законодательства о защите прав потребителей. В результате 643 гражданина получили разъяснения и консультации по различным вопросам.

Однако ситуация, возникшая с новой коронавирусной инфекцией, внесла свои коррективы в формат проведения информационно-просветительских мероприятий. Большая часть мероприятий была проведена в формате видео-конференций.

В связи с изменениями, вносимыми в законодательство о защите прав потребителей, например, в части маркировки продукции, особое внимание Управлением было уделено работе, связанной с информированием предпринимательского корпуса, осуществляющими реализацию товаров.

Как показывает практика проведения указанных мероприятий, т.е. прямое общение с представителями предпринимательского сообщества, является наиболее эффективным методом информирования по вопросам законодательства о защите прав потребителей.

В мероприятиях принимали участия представители администрации области, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Волгоградской области, общественных организаций предпринимателей.

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, объявленного в 2020 году под девизом: «Рациональный потребитель» («The Sustainable Consumer») специалистами Управления, консультационного центра (пунктов) ФБУЗ «Центр 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 «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», в социальной сети Instagram (https://www.instagram.com/34.kc_volgograd/), были размещены статьи о девизе Всемирного дня защиты прав потребителей, поздравления со 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» и других изданиях) были опубликованы 28 статей для потребителей, посвященных тематике празднования 15 марта в 2020 году, такие как: «О девизе Всемирного дня защиты прав потребителей», «15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей», «Всемирный день прав потребителей - 2020», «В интересах грамотных покупателей», «Рекомендации по безопасному использованию смарт-устройств» и другие.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей на территории г.Волгограда и области были организованы и проведены 14 совещаний (лекций, «круглых столов» и т.п.) по тематике Всемирного дня потребителей, а также по иным сферам законодательства о защите прав потребителей.

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

Всего проведено 19 лекций и открытых уроков, в которых приняло участие 638 школьников.

Сотрудниками Управления в целях профилактики нарушений в области законодательства о защите прав потребителей были проведены выездные семинары для предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей на территории торговых предприятий области.

В консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центр 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 ГИР ЗПП, в котором содержится информация о результатах проверок, судебной практике и другие полезные для потребителей сведения. Для потребителей была проведена демонстрация презентации на тему: «The Sustainable Consumer» - «Рациональный потребитель», также указанная презентация размещена в социальной сети Instagram https://www.instagram.com/34.kc_volgograd/

Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» разработаны памятки: «Рациональное (ответственное) потребление – выбор каждого», «Принципы рационального потребления».

Консультационными пунктами на территории области организованы и проведены 10 лекций по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей: «The Sustainable Consumer» - «Рациональный потребитель». Всего в данных мероприятиях приняло участие 189 человек. На лекциях была доведена информация о контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей, о правах потребителей при приобретении товаров и услуг, об основах рационального потребления товаров и услуг.

Специалисты Управления приняли участие в 2 Советах 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 за помощью и консультациями обратилось 442 человека, 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.

Но в связи с ограничениями, введенными с целью предупреждения возникновения и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019uCoV, все мероприятия по финансовой грамотности

проводились в дистанционном режиме.

Посредством проведения информационно-просветительских мероприятий реализуется одна из главных целей Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» – повышение уровня финансовой грамотности детей и молодежи, обучение навыкам финансового поведения, обучение основам потребительских знаний.

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 2020г. было размещено 214 различных публикаций.

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.

В 2020 году в Консультационный центр и пункты поступило 4755 обращений граждан:

- устных консультаций 4633, из них:
 - 1206 консультаций в ходе личного приема;
 - 1961 консультаций по телефону горячей линии;
 - 1466 консультаций по телефону горячей линии Роспотребнадзора;
- письменных консультаций 91,
- 31 консультаций посредством использования электронной связи.

При анализе обращений граждан, поступивших в консультационный центр в 2020 г., наибольшее количество приходится на сектор торговли (61,76%), чем на сектор услуг (27,11%).

В сфере торговли наибольшее количество обращений было выявлено по продаже технически сложных товаров (22,1%), мобильных телефонов (9,5%) 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 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 по обращениям следует выделить жилищно-коммунальные услуги (5,6%), туристские услуги (4,9%), бытовые услуги (3,7%), услуги связи (3,7%), финансовые услуги (3,4%), платные медицинские услуги (2,1%), а также, транспортные услуги (1,6%).

Структура обращений в сфере защиты прав потребителей	2020 год
Технически сложные товары	1068
Прочие вопросы	456

Мобильные телефоны	475
Услуги ЖКХ	270
Мебель	219
Продажа товаров дистанционным способом	243
Общие вопросы законодательства о ЗПП	191
Финансовые услуги	185
Продажа продовольственных товаров	163
Обувь	164
Туристские услуги	179
Услуги связи	138
Бытовые услуги	206
Одежда	133
Транспортные услуги	120
Медицинские услуги	119
Пластиковые окна и иные виды окон	98
Строительные материалы и изделия	74
Продажа лекарств и изделий медицинского назначения	68
Двери	56
Образовательные услуги	38
Услуги общественного питания	32
Игрушки	22
Долевое строительство жилья	18
Парфюмерно-косметические товары	8
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	12
Аудио-визуальные изделия и фонограммы	0

В ходе консультирования было составлено 783 проекта досудебных претензий, 203 проекта исковых заявлений, 6 проектов жалоб в контрольно-надзорные органы.

Немаловажная роль в работе Консультационного центра и консультационных пунктов отводится информационно-просветительской работе. Для потребителей подготавливаются тематические памятки, которые размещаются на информационных стендах для потребителей, сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», социальной сети Instagram. В средствах массовой информации г.Волгограда и Волгоградской области опубликовываются статьи по вопросам законодательства о защите прав потребителей.

За 2020 год в соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 10.01.2020 года №02/115-2020-27 проводилась работа по организации горячей линии по

тематическому консультированию граждан по следующим вопросам: по услугам такси и каршеринга – 26.12.2019-15.01.2020, по вопросам качества и безопасности молочной продукции и срокам годности - 21.01.2020-04.02.2020, по вопросам контроля за оборотом некурительной никотиносодержащей продукции - 20.01.2020-03.02.2020, к Всемирному дню защиты прав потребителей – 11.03.2020-25.03.2020, по вопросам качества и безопасности детских товаров– 20.05.2020-03.06.2020, по вопросам детского отдыха – 05.06.2020-19.06.2020, по вопросам качества и безопасности хлебобулочных изделий и кондитерской продукции и срокам годности – 22.06.2020-06.07.2020, по туристским услугам – 08.07.2020-22.07.2020, по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности – 29.07.2020-12.08.2020, по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей – 19.08.2020-02.09.2020, по вопросам качества мясной и рыбной продукции и срокам годности – 11.09.2020-25.09.2020, по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности – 26.10.2020-09.11.2020, по услугам такси и каршеринга – 16.11.2020-30.11.2020.

За 2020 года специалистами КП ФБУЗ были проведено 148 лекций по основным вопросам защиты прав потребителей с целью повышения правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей.

- Калачевский филиала – 13 лекций
- Камышинский филиал – 105 лекций
- Фроловский филиал – 7 лекций
- Михайловский филиал – 17 лекций
- Волжский филиал – 5 лекций
- Консультационный центр – 1 лекция.

За 2020 г. специалистами консультационного центра и пунктов разработано 51 информационно-методический материал для потребителей на следующие темы: «Рациональное (ответственное) потребление - выбор каждого», «Сигнализаторы загазованности. Предохранительные клапаны», «Вопрос недели - Каким образом рассчитывается гарантийный срок на товар?», «Вопрос недели - Обязан ли абонент оплачивать опломбировку счетчика?», «Сроки рассмотрения обращений потребителей по услугам ЖКХ», «Вопрос недели - Почему отключили подачу электроэнергии и в течение какого срока возобновят ее подачу?», «Вопрос недели – Какие сделки может совершать несовершеннолетний?», «Вопрос недели – Обязан ли продавец выдать дубликат кассового чека?», «Вопрос недели - Можно ли вернуть в магазин краску для стен и потолков?», «Вопрос недели - Какой должна быть температура горячей воды?», «Приобретение «бесплатных подписок» на доступ к цифровому контенту», «Покупка лекарств онлайн», «Основные правила совершения покупок в интернете», «Соблюдайте режим тишины», «Принципы рационального потребления», «Вопрос недели – Какие сделки может совершать несовершеннолетний?», «Вопрос недели – Обязан ли продавец выдать дубликат кассового чека?», «Вопрос недели – Вправе ли

перевозчик отказать в перевозке пассажира в связи с опозданием на регистрацию?», «Вопрос недели – Можно ли вернуть часть страховой премии в случае досрочного погашения кредитного договора?», «Отказ от тура» на доступ к цифровому контенту», «Правовые последствия в случае выпадения срока исполнения обязательства на период нерабочих дней, объявленных Указом Президента РФ», «Еще больше продавцов обязаны принимать карту МИР», «Можно ли вернуть технически сложный товар надлежащего качества, приобретенный дистанционно», «Может ли продавец отказать в заключении договора купли-продажи», «Вопрос недели - Станет ли препятствием для обращения в суд тот факт, что продавец (исполнитель), уклоняется от получения претензии, направленной путем почтового отправления?», «Вопрос недели - Можно ли вернуть денежные средства за билеты на концерт в случае переноса мероприятия на следующий год из-за эпидемиологической обстановки?», «На что обратить внимание при покупке ювелирного изделия?», а также другие актуальные вопросы защиты прав потребителей.

На сайте учреждения и в социальной сети Instagram размещено 56 публикаций с информацией по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, проведении дней открытых дверей, с информацией по тематике тематических горячих линий, возврата товаров, оказания финансовых услуг, услуг ЖКХ, туристских услуг и других актуальных вопросов.

Так же в соответствии с планом мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей 2020 года под девизом «The Sustainable Consumer» - «Рациональный потребитель» консультационным центром и пунктами были проведены следующие мероприятия: с 11.03.2020-25.03.2020 года 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 «The Sustainable Consumer» - «Рациональный потребитель». 13 и 16 марта были организованы и проведена акция «День открытых дверей для потребителей». Организовано и проведено анкетирование потребителей на заданную тему.

Информация о работе Консультационного центра и консультационных пунктов еженедельно размещается на сайте учреждения и социальной сети Instagram.

IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

В заключении Доклада «О защите прав потребителей Волгоградской области в 2020 году» Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области считает необходимым отметить следующее.

Результаты, подведенные по итогам обобщения работы Управления за 2020 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.

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.

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

На фоне снижения в 2020 году количества надзорных мероприятий и принимаемых мер административного характера особую значимость приобрели 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 проводит информационно-просветительские мероприятия, направленные на повышение потребительских знаний как потребителей, так и предпринимателей.

Для предпринимателей Управление проводило круглые столы, совещания, семинары, видео-конференции по актуальным вопросам защиты

прав потребителей. 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 2021 году будут являться:

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

- реализация мероприятий региональной программы по защите прав потребителей;

- внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счёт информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

- укрепление взаимодействия Управления Роспотребнадзора по 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.