

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ДОКЛАД
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
В 2024 ГОДУ»

Воронеж • 2025

Доклад о защите прав потребителей в Воронежской области в 2024 году – Воронеж: Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области, 2024 – 52 с.

В материалах доклада отражены приоритетные вопросы защиты прав потребителей на территории Воронежской области, порядок организации и осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, а также - взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Воронежской области с органами местного самоуправления и общественными объединениями в целях защиты прав потребителей. Обозначены проблемные вопросы и мероприятия, решение и выполнение которых способствует созданию условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав.

Доклад подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области (руководитель – Механтьев И.И.)

© Управление
Роспотребнадзора по Воронежской
области, 2025

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	6
2. СТРУКТУРА И АНАЛИЗ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА НАРУШЕНИЕ ИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ.....	13
3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА РЕАЛИЗУЕМЫХ ТОВАРОВ.....	19
4. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	24
5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРОСВЕЩЕНИЕ.....	35
6. РЕГИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	39
7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ С ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОБЪЕДИНЕНИЯМИ, В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	473
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	51

ВВЕДЕНИЕ

Доклад «О защите прав потребителей в Воронежской области в 2024 году» (далее – Доклад) подготовлен Управлением по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и Положением о Государственном докладе «О защите прав потребителей в Российской Федерации» (постановление Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283) в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и населения Воронежской области объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Доклад является основой для определения приоритетных направлений деятельности и разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Воронежской области.

Доклад содержит аналитическую информацию, характеризующую общее состояние правового регулирования, результаты федерального государственного надзора за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в соответствии с полномочиями, установленными статьей 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 №1005; сведения о примененных в этой связи в 2024 году (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов) мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также информацию о применяемой досудебной и судебной практике, реализации прав потребителей на просвещение.

Одной из основных задач на современном этапе остаётся необходимость применения наиболее эффективных методов защиты прав потребителей в целях организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих форм и методов защиты потребительских прав граждан.

В Докладе повышенное внимание уделено одной из наиболее актуальных проблем в настоящее время - финансовой грамотности населения Воронежской области. Финансовая грамотность вместе с эффективной защитой прав потребителей в финансовой сфере имеют решающее значение для повышения финансовой безопасности граждан.

Не менее важен раздел Доклада, посвящённый судебной практике в области защиты прав потребителей. Достигнутый уровень судебной защиты потребительских прав граждан служит важнейшим индикатором состояния правопорядка в данной области общественных отношений. Одной из действенных форм защиты прав потребителей являются гражданско-правовые методы. В 2024 году улучшились показатели по защите прав потребителей в части присужденных денежных средств в пользу определённого круга потребителей, в том числе и компенсации морального вреда. По заключениям по гражданским делам, выданным Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области, требования потребителей удовлетворены в полном объёме.

В докладе заметное место отведено характеристике результатов работы, которая выполнена в рамках исполнения перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004 ГС, посвященного определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей, и итогам этого заседания, главным из которых стало утверждение распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее - Стратегия).

Руководитель
Управления Роспотребнадзора
по Воронежской области



И.И. Механтьев

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей являются:

а) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

б) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» применительно к объектам технического регулирования в том случае, если эти объекты являются предметом отношений с участием потребителя и установленные обязательные требования направлены на обеспечение соответствующих прав потребителя.

В 2024 году Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области проведен комплекс мероприятий, позволивших оптимизировать организацию государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей при проведении внеплановых проверок, привлечения аккредитованных в установленном порядке экспертов и экспертных организаций к проведению мероприятий по контролю (надзору).

В рамках Федерального закона от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в области защиты прав потребителей проведено 143 контрольных (надзорных) мероприятия (далее – КНМ) с взаимодействием с контролируемым лицом (2022 г. - 69; 2024 г. - 29), в ходе которых в 81,1% случаях выявлены нарушения. Структура КНМ: контрольная закупка – 84 (2023 г. – 0); мониторинговая закупка – 15 (2023 г. – 0); выборочный контроль – 31 (2023 г. – 3); инспекционный визит – 13 (2023 г. – 5); выездная проверка – 0 (2023 – 21).

Согласно требованиям Федерального закона от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» при проведении контрольных (надзорных) мероприятий и совершении контрольных (надзорных) действий обязательно присутствие контролируемого лица либо его представителя (за исключением проведения контрольных (надзорных) мероприятий, совершения контрольных (надзорных) действий, не требующих взаимодействия с контролируемым лицом).

В 2024 году проведено 1213 КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением – 1008; выездное обследование – 205), что значительно превысило показатель 2023 г. – 616 (наблюдение за соблюдением – 568; выездное обследование – 48). Контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) проведены в сфере розничной торговли.

Число внеплановых контрольно-надзорных мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, по результатам которых выявлены нарушения, составило 1018 (83,9%) (2022 г. - 24 или 41%; 2023 г. – 549 или 89,1%).

**Действия Управления Роспотребнадзора по Воронежской области
по пресечению нарушений обязательных требований и (или)
устранению последствий данных нарушений**

В результате осуществления надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области выявлено 1255 нарушений (2022 г. – 136; 2023 г. – 221), из них 53 нарушения (4,2%) пришлось на несоблюдение Закона РФ «О защите прав потребителей» (2022 г. – 87,0%; 2023 г. – 29,0%); 1178 (93,9%) – на несоблюдение иных нормативных правовых актов Российской Федерации; 24 (1,9%) – на нарушение требований Технических регламентов и подлежащих применению до вступления в силу Технических регламентов требований к объектам технического регулирования.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований с целью пресечения нарушений составлено 499 протоколов об административном правонарушении (2022 г. – 145; 2023 г. – 214) по 15 составам КоАП РФ (ст. ст. 10.8 ч. 1, 14.4 ч. 1, 14.6 ч. 2, 14.7 ч. 1, 14.8 ч. 1, 14.15, 14.16 ч. 3, 14.43 ч. 1, 14.43 ч. 2, 14.45, 14.53 ч. 1, 14.53 ч. 3, 15.12.1, 15.12 ч. 2, 15.12 ч. 4).

По материалам Управления Роспотребнадзора по Воронежской области вынесено 340 (2022 г. – 161; 2023 г. – 135) постановлений по делам об административном правонарушении о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на сумму 2057,3 тыс. рублей (2022 г. – 1487,6 тыс. рублей; 2023 г. – 425,8 тыс. рублей), в том числе:

- 2 - на граждан (2022 г. – 5; 2023 г. – 7) с назначением административного наказания в виде административного штрафа, что составило 100% (2022 г. – 80%; 2023 г. – 86%) от общего количества вынесенных постановлений на граждан о назначении административного наказания;

- 18 - на должностных лиц (2022 г. – 44; 2023 г. – 63), из них в 11 случаях наложены административные штрафы (2022 г. – 42; 2023 г. – 55), что составило 61,1% (2022 г. – 95,5%; 2023 г. – 87,3%) от общего количества вынесенных постановлений о назначении административного наказания в отношении должностных лиц; в 7 случаях (38,9 %) - вынесены предупреждения (2022 г. – 2 или 4,5%; 2023 г. – 8 или 12,7%);

- 214 - на индивидуальных предпринимателей (2022 г. – 60; 2023 г. – 55), из них в 159 случаях наложены административные штрафы (2022 г. – 35; 2023 г. – 53), что составило 74,3 % (2022 г. – 58,3%; 2023 г. – 96,4%) от общего количества вынесенных постановлений на индивидуальных предпринимателей о назначении административного наказания; в 55 случаях (25,7%) - вынесены предупреждения (2022 г. – 25 или 41,7%; 2023 г. – 2 или 3,6%);

- 106 - на юридических лиц (2022 г. – 52; 2023 г. – 10), из них в 92 случаях наложены штрафы (2022 г. – 36; 2023 г. – 3), что составило 86,8% (2022 г. – 69,3%; 2023 г. – 30,0%) от общего количества вынесенных постановлений о назначении административного наказания в отношении юридических лиц; в 14 случаях (13,2%) - вынесены предупреждения (2022 г. – 16 или 30,7%; 2023 г. – 7 или 70,0%).

Результаты пресечения нарушений обязательных требований и (или) устранения последствий данных нарушений представлены на рис. 1.

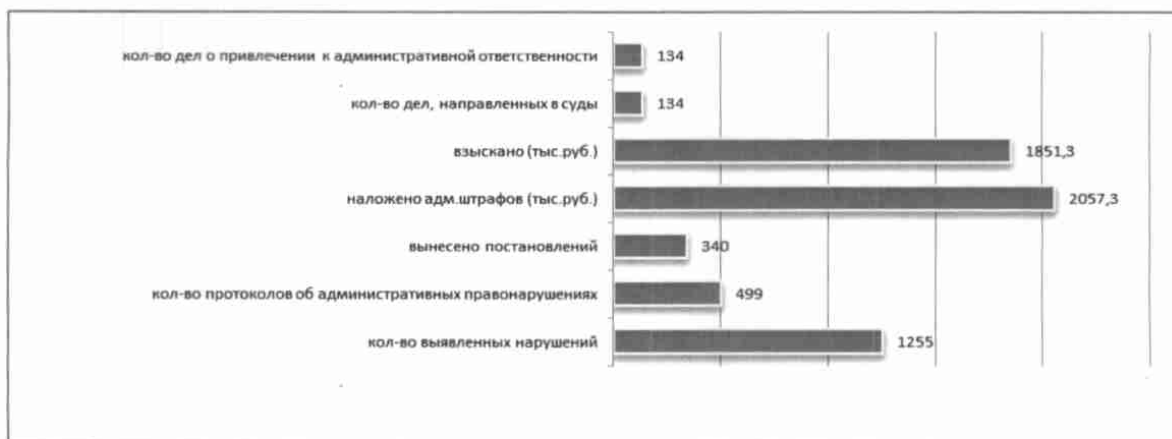


Рис.1. Результаты пресечения нарушений обязательных требований и (или) устранения последствий данных нарушений

Структура оснований для применения Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области мер административного наказания в 2024 году представлена следующим образом:

- непредставление сведений и (или) нарушение порядка и сроков представления сведений либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации – по ст. 15.12.1 КоАП РФ - вынесено 123 постановления по делам об административных правонарушениях (36,2 %);
- несоблюдение ограничений и (или) нарушение запретов в сфере торговли табачными изделиями, табачной продукцией, никотинсодержащей продукцией и сырьем для их производства, кальянами, устройствами для потребления никотинсодержащей продукции по ч. ч. 1, 3 ст. 14.53 КоАП РФ - вынесено 118 постановлений по делам об административных правонарушениях (34,7%);
- выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ - вынесено 32 постановления по делам об административных правонарушениях (9,4 %);
- нарушение требований технических регламентов по ч.ч.1, 2 ст.14.43, 14.45 КоАП РФ - вынесено 54 постановлений по делам об административных правонарушениях (15,6 %);
- обман потребителей – по ст. 14.7 КоАП РФ - вынесено 5 постановлений по делам об административных правонарушениях (1,5%);
- несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли по ст. 14.15 КоАП РФ - вынесено 2 постановления по делам об административных правонарушениях (0,6%);
- нарушение порядка ценообразования – по ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ - вынесено 2 постановления по делам об административных правонарушениях (0,6%);
- нарушение прав потребителей на получение информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) - по ч. 1 ст.14.8 КоАП РФ - вынесено 3 постановления по делам об административных правонарушениях (0,9%);
- нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции ч. 3 ст.14.16 КоАП РФ - вынесено 1 постановление по делам об административных правонарушениях (0,3%).

В 2024 году число дел, направленных в судебные органы для рассмотрения по подведомственности, составило 134 (2022 г. – 48; 2023 г. - 80) или 47,1% от общего количества составленных протоколов (2022 г. - 33%; 2023 г. – 59,2%).

Число дел о привлечении к административной ответственности, по которым судами принято решение о назначении административного наказания, составило 134 или 100% от общего количества дел, направленных в судебные органы для рассмотрения (2022 г. – 47 или 98%; 2023 г. – 73 или 91,3%), из них в виде административного штрафа и конфискации - 112; административного штрафа - 4.

О выполнении Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по федеральному государственному контролю (надзору) в области защиты прав потребителей и федеральному государственному контролю (надзору) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по профилактике нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей и за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, осуществлялась согласно с **программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по федеральному государственному контролю (надзору) в области защиты прав потребителей и федеральному государственному контролю (надзору) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию** (ст. 44 Федерального закона от 31.07.2021 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 №990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям», утв. приказом Роспотребнадзора от 19.12.2022 №693) (далее – Программа).

Программой определены мероприятия, направленные на предупреждение нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

Программа направлена на достижение следующих целей:

- предупреждение нарушений контролируруемыми лицами обязательных требований, установленных законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей;
- защиту детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию;
- повышение информированности контролируемых лиц об обязательных требованиях и способах их соблюдения;
- стимулирование добросовестного соблюдения обязательных требований;
- устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) жизни и здоровью человека.

Поставленные цели достигаются путем решения следующих задач:

- формирование единого подхода к организации и проведению профилактических мероприятий;
- формирование единого понимания обязательных требований у всех контролируемых лиц;
- выявления причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований;
- разработки мероприятий, направленных на их устранение или снижения рисков их возникновения.

Приоритетным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области является обеспечение надлежащей защиты прав и иных законных

интересов населения Воронежской области, в том числе права на жизнь и здоровье, которое было достигнуто путём реализации мероприятий административной реформы по совершенствованию контрольно (надзорной) деятельности.

На основе управления рисками причинения вреда (ущерба) жизни и здоровью граждан осуществляется федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства Российской Федерации по защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

В рамках реализации реформы контрольной (надзорной) деятельности осуществлён переход от надзора к мерам профилактики нарушений, что позволило обеспечить формирование единого понимания обязательных требований контролируемыми лицами, выявление причин, факторов и условий, способствующих нарушениям и определение способов их устранения. При проведении профилактических и контрольно-надзорных мероприятий учитывались особенности, изложенные в постановлении Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336, которым установлен мораторий на проведение проверок на период до 2030 года.

Общее количество юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории Воронежской области, деятельность которых подлежит государственному контролю (надзору) в 2024 году составило 12379 субъектов (32141 объект).

В 2024 году в соответствии с Программой профилактики организациями Роспотребнадзора по Воронежской области проведено 18181 профилактическое мероприятие (2022 г. – 4017; 2023 г. - 5269).

Информирование контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам защиты прав потребителей осуществлялось при реализации 3019 мероприятий (2022 г. – 2481; 2023 г. - 2789).

На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области размещено 1620 материалов (2022 г. – 1180; 2023 г. - 1550), из них в разделе «Для предпринимателей» - 9 (2022 г. – 14; 2023 г. - 11).

В целях информирования граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей специалистами Управления Роспотребнадзора по Воронежской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области» осуществляется разъяснение обязательных требований по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, по телефонам «горячей линии». В 2024 году проконсультировано 5494 человека, в том числе 5265 консультаций дано в рамках проводимых 13 тематических «горячих линий». Индивидуальные предприниматели и юридические лица получили разъяснения и консультации в рамках компетенции Роспотребнадзора. Информирование предпринимательского сообщества осуществлялось в общественных приемных Губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях субъекта, в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Воронежской области. Консультации и разъяснения получили 637 человек.

На личном приёме руководителя, заместителей руководителя, начальников территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Воронежской области принято 245 человек.

Кроме того, информирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросам соблюдения обязательных требований проведено в рамках ежеквартальных мероприятий «Дни открытых дверей для предпринимателей» (14.03.2024 г.; 13.06.2024 г.; 12.09.2024 г.; 12.12.2024 г.), в ходе которых получили консультации и разъяснения 347 индивидуальных предпринимателей и представителей юридических лиц. Анонсы и итоги акций

«День открытых дверей для предпринимателей» размещались на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области.

В целях информирования предпринимательского сообщества через средства массовой информации (далее – СМИ), в том числе электронные, принято участие в 683 выступлениях.

Обобщение правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области проводится на постоянной основе с информированием предпринимателей, в том числе при проведении акций «Дни открытых дверей».

Объявление *предостережения* о недопустимости нарушения обязательных требований осуществляется как мера профилактики нарушений обязательных требований по вопросам защиты прав потребителей, применяемых в целях недопущения действий, создающих условия для совершения правонарушений, поднадзорными организациями. В 2024 году выдано 2408 предостережений, что в 3,1 превысило показатель 2023 г. (776).

Данный вид контроля рассматривается как наиболее эффективная и результативная форма профилактического мероприятия.

Справочно

После объявленного предостережения ИП Семенову А.Ю. (ИНН: 366219737321) клиенту был отремонтирован перфоратор BOSCH электромодель GBH 240 по расширенной гарантии, а так же вручен акт на замену инструмента по гарантии для предъявления к продавцу (ООО «Леруа Мерлен Восток») для последующего возврата денег за товар. Одновременно, с коллективом сервисного центра проведена профилактическая беседа о недопустимости нарушения обязательных требований, предусмотренных действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей.

Справочно

С целью недопущения нарушений действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, выразившиеся в зафиксированных ГИС МТ отклонениях «повторные продажи», АО «Мэллон Фэшн Груп» во исполнение объявленного предостережения осуществлена доработка программного обеспечения кассового оборудования для минимизации появления технических ошибок в передаче данных Оператору системы маркировки «Честный знак». Кроме того, Общество вступило в рабочую группу «Честный знак» по разрешительному режиму на кассах.

Справочно

После объявления предостережения аптечный пункт ООО «Мед Плюс» устранил нарушение при приёмке на реализацию воды минеральной «Ессентуки № 4» 1/1,5 л ПЭТ по накладной (6 упаковок были оприходованы без признака маркировки).

Справочно

Нивелированы до «нулевого значения» отклонения по «разрешительному режиму» в системе «Честный знак» после объявленных предостережений у ООО «Ложка», ООО «Алкобренд», ООО «ДатаСайт», ООО «Авалон», ООО «Чистый источник», ООО «Радуга», ООО «Калита».

Проведено 1567 мероприятий по консультированию субъектов предпринимательства (2022 г. – 1025; 2023 г. - 1506).

Одним из способов информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению является *профилактический визит*. В 2024 году проведено 198 профилактических визитов (2023 г. – 198).

Показатели эффективности и результативности профилактических мероприятий, утверждённых программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по итогам 2024 года, относительно 2023 года, улучшились, а именно:

- количество профилактических мероприятий возросло на 35,0% (с 11780 до 18181);
- количество выданных предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований возросло в 1,8 раза (1864 и 3455 соответственно), в том числе по вопросам защиты прав потребителей – в 3,1 раза (776 и 2408 соответственно);
- увеличилось количество подконтрольных субъектов, в отношении которых проведены профилактические мероприятия – на 15,0% (7540 до 8671);
- доля контролируемых лиц, в отношении которых проведены профилактические мероприятия, увеличилась с 33,0 до 71,0%.

2. СТРУКТУРА И АНАЛИЗ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА НАРУШЕНИЕ ИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ

Индикатором отражения ситуации на потребительском рынке является динамика обращений граждан, ежегодно поступающих в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области. В результате рассмотрения поступивших обращений по вопросам защиты прав потребителей в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

В 2024 году зарегистрировано 8156 обращений граждан на нарушение их прав, как потребителей (2022 г. – 5515; 2023 г. - 6558), что составило 59,5% от всех поступивших в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области обращений (2022 г. - 55,4%; 2023 г. – 52,3 %).

В структуре обращений 1,2% или 99 (2022 г. - 48 или 1,0%; 2023 г. – 63 или 0,1%) обусловили устные обращения; 98,8% или 8057 (2022 г. - 5467 или 99,0%; 2023 г.- 6495 или 99,0%) пришлось на письменные обращения.

В ходе рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей:

- в 6685 случаях или 82,0% даны разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации (2022 г. - 4773 случаях или 86,0%; 2023 г.- 5015 или 76,5 %);
- в 1471 случаях или 18,0% (2022 г. - в 723 случаях или 13,1%; 2023 г. - 1543 или 23,5%) обращения направлены по подведомственности для рассмотрения в пределах установленной компетенции (рис. 2).

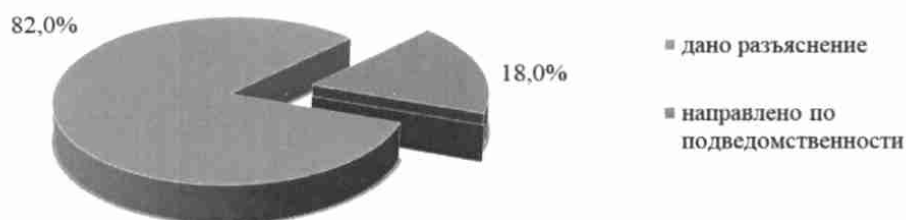


Рис. 2. Результаты рассмотрения обращений по защите прав потребителей в 2024 году, %

В 2024 году внеплановые проверки и административные расследования по обращениям потребителей не проводились (2022 г.- 19; 2023 г. - 0).

В связи с принятием постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (далее – постановление №336) с марта 2022 года изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты

прав потребителей.

В рамках видов государственного контроля (надзора), муниципального контроля, порядок организации и осуществления которых регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и Федеральным законом от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» внеплановые контрольные мероприятия проводятся лишь в исключительных случаях при угрозе жизни и причинения тяжкого вреда здоровью граждан, угрозе обороне страны и безопасности государства, а также при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. При этом, возбуждение дел об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий в порядке, установленном Федеральным законом №248 от 31.07.2020, постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336, не допускается. Таким образом, в 2023 году, проводить внеплановые проверки, по основаниям нарушения в сфере защиты прав потребителей, не представлялось возможным.

В структуре обращений по защите прав потребителей обращения:

- от граждан составили 69,0% от всех поступивших обращений (2022 г. – 80,1%; 2023 г. – 73,0%);
- от органов государственной власти и местного самоуправления – 31,0% (2022 г. – 19,8%; 2023 г. – 27,0%) (рис. 3).

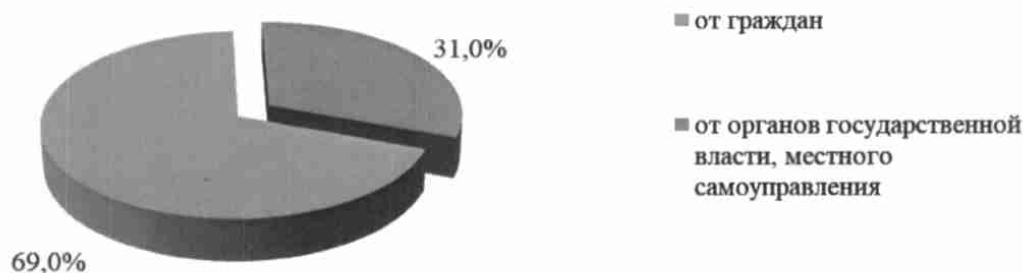


Рис.3. Структура обращений по защите прав потребителей в 2024 году, %

В динамике за 2023-2024 гг. количество обращений, поступивших от граждан, снизилось в 1,2 раза.

Ведущее место в структуре обращений по вопросам нарушения прав потребителей занимают обращения на нарушения в сфере розничной торговли – 3700 или 45,4% (2023 г. – 3741 или 57,0%); на втором месте обращения на качество предоставляемых услуг связи - 1867 или 41,9% (2023 г. - 531 или 8,1 %); на третьем месте - обращения по вопросам продажи товаров с использованием дистанционных каналов (интернет, мобильные приложения) 989 или 12,1% (2023 г. – 376 или 5,7%).

В 2024 году, по сравнению с 2023 годом, увеличилось количество поступивших обращений на нарушения прав потребителей в сфере:

- оказания услуг общественного питания (в 2,1 раза);
- продажи непродовольственных товаров (в 1,5 раза);
- оказания услуг связи (в 3,5 раза);
- предоставление платных образовательных услуг (в 6,8 раза);

- предоставление культурно – развлекательных услуг (в 3,0 раза);
- предоставления финансовых услуг населению (в 1,9 раза);
- долевое строительство жилья (в 1,7 раза).

Сократилось количество обращений на нарушения прав потребителей в сфере оказания бытовых услуг (в 1,2 раза); продажи продовольственных товаров (в 1,1 раза).

Результаты рассмотрения поступивших обращений представлены в таблице 1:

Таблица 1

Результаты рассмотрения поступивших обращений на нарушения прав потребителей

Вид деятельности	Количество поступивших обращений		Дано разъяснение в пределах установленной компетенции		Направлено по подведомственности		Количество обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований	
	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.
Торговля непродовольственными товарами	2431	3700	1819	3159	612	541	-	-
Торговля продовольственными товарами	1310	1287	1308	1198	2	89	-	-
Продажа товаров с использованием дистанционных каналов (интернет, мобильные приложения)	376	989	7	879	-	110	-	-
Предоставление услуг бытового обслуживания населения	783	673	783	611	333	62	-	-
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	3	7	3	6	-	1	-	-
Оказание гостиничных услуг	18	7	17	7	1	-	-	-
Оказание туристских услуг	22	21	22	19	-	-	-	-
Оказание транспортных услуг	55	65	31	63	24	2	-	-
Оказание услуг связи	531	1867	406	433	125	1434	-	-
Предоставление финансовых услуг населению	201	379	124	137	77	242	-	-
Предоставление жилищно-коммунальных услуг	445	496	209	298	236	198	-	-
Предоставление услуг общественного питания	40	74	38	49	2	25	-	-
Оказание платных медицинских услуг	97	95	77	36	20	59	-	-
Риелторские услуги	-	8	-	6	-	2	-	-
Оказание платных образовательных услуг	8	54	5	24	3	30	-	-
Культурно-развлекательные мероприятия	11	33	11	17	-	16	-	-
Оказание платных юридических услуг	-	32	-	32	-	-	-	-
Долевое строительство	23	40	22	17	1	23	-	-
Прочие виды деятельности	580	604	473	310	107	294	-	-

В 2024 году продолжено применение эффективных методов защиты прав потребителей, в первую очередь, в наиболее проблемных секторах, таких как: оказание туристских услуг, организация концертно-зрелищных, культурно-развлекательных мероприятий, а также розничная продажа товаров дистанционным способом.

Работа с обращениями граждан остаётся актуальным направлением деятельности в связи с тем, что преобладающее число граждан обращаются по социально-значимым вопросам. В настоящее время в отдельных сферах деятельности появляются тенденции к снижению количества поступающих обращений, а в других сферах, отмечена тенденция к их увеличению в связи с наибольшей востребованностью услуг потребителями.

В результате рассмотрения обращений принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в пределах установленных полномочий.

Одним из эффективных способов принятия мер административного воздействия в сложившейся ситуации к хозяйствующим субъектам является вынесение предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в случае, если обращения граждан содержат сведения о готовящихся нарушениях.

Практика работы «горячих линий» показывает, что современная и компетентная информационная и консультационная поддержка граждан позволяют ускорить решение проблем, с которыми население обращается в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области.

В настоящее время данное направление деятельности совершенствуется путём поэтапного создания единой сети информационно-справочных телефонных линий центрального аппарата Роспотребнадзора. Так, приказом Роспотребнадзора от 06.12.2018 № 1004 «О едином Консультационном центре Роспотребнадзора» в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» создан Единый Консультационный Центр Роспотребнадзора (8-800-555-49-43), действующий с 3 марта 2019 года, по телефону которого, потребитель может получить консультацию по любому вопросу, касающемуся защиты прав потребителей.

В 2024 году проведено 5 «горячих линий» по вопросам:

- информирования граждан о праздновании Всемирного дня прав потребителей;
- оказание туристских услуг в преддверии сезона массового отдыха россиян;
- оказание платных образовательных услуг;
- по вопросам цифровой маркировки, приуроченной к Всемирному дню качества (14 ноября);
- оказание платных медицинских и физкультурно – оздоровительных услуг.

В ходе консультирования оказывалась практическая помощь для составления претензионных заявлений и обращений в государственные органы власти; осуществлялось информирование о принятии мер при задержке авиарейсов. В 2024 году на «горячих линиях» проконсультировано 1425 потребителей (2022 г. – 1879; 2023 г. - 1311).

Целям повышения уровня потребительской грамотности также служат модули государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей (ГИР ЗПП): «Справочник потребителя»; «Новости», «Виртуальная приемная», представляющая собой площадку для общения между потребителями и Роспотребнадзором. Потребители могут самостоятельно ознакомиться с мультимедийным контентом виртуальной справочной системы. Такая форма консультирования способна без существенного привлечения дополнительных ресурсов снизить количество обращений потребителей за консультациями в органы власти и местного самоуправления, и, одновременно, решить задачу профилактики нарушения прав потребителей и правового просвещения.

В 2024 году Управление Роспотребнадзора по Воронежской области продолжило работу по своевременному наполнению модулей ГИР ЗПП актуальной информацией.

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

В 2024 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило 989 обращений граждан по вопросам нарушения их прав при приобретении товара дистанционным способом посредством агрегаторов (2023 г. - 376).

Наибольшее количество обращений поступило на маркетплейс Wildberries – 578 обращений (58,4%); на маркетплейсы: Ozon – 190 (19,2%), Мегамаркет – 30 (3,0%); Яндекс-Маркет – 23 (2,3%), другие - 168 (17,1%).

Поводами для обращения потребителей в адрес Управления стали:

- односторонний отказ продавца от заключения договора купли-продажи;
- доставка товара не в полной комплектации;
- приобретение товара ненадлежащего качества;
- взимание денежных средств за возврат товара ненадлежащего качества.

Контрольные (надзорные) мероприятия в отношении владельцев агрегаторов не проводились. Все обращения рассмотрены в установленные сроки, потребителям даны разъяснения, предложено при представлении необходимых сведений защищать нарушенные права в суде. Подготовлено и направлено в судебные органы 10 исковых заявлений в защиту определённого круга лиц (ООО «Вайлдберриз» - 7; ООО «МВМ» - 3). Кроме того, даны 4 заключения по делу в отношении ООО «Вайлдберриз» (1) и ООО «МВМ» (3). По результатам рассмотрения дел исковые требования заявителей удовлетворены полностью или частично.

Справочно

В адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило обращение потребителя К* по вопросу удержания денежных средств за товар ненадлежащего качества, приобретенного посредством торговой площадки ООО «Вайлдберриз».

При изучении доводов, указанных в обращении, установлено, что 30.04.2024 г. между потребителем К* и индивидуальным предпринимателем Лохмотовым Александром Ивановичем (далее - ИП Лохмотов А.И.) посредством торговой площадки «Вайлдберриз» приобретены футбольные бутсы сороконожки детские для мальчика «VITAISPORT».

04.06.2024 г. потребителем К* обнаружены многочисленные потертости на подошве бутс, однако тренировки проходили на поле с искусственным покрытием, что допускается продавцом в информации, указанной в карточке товара.

25.01.2024 г. потребителем направлена досудебная претензия в адрес ИП Лохмотова А.И., но ответ на неё не получен.

На основании вышеизложенного, Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилось в судебный участок №8 мирового судьи Советского района г. Воронежа с исковым заявлением в защиту прав потребителя К* к ИП Лохмотову А.И. по вопросам расторжения договора купли-продажи, взыскания денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества, взыскания неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штраф.

Решением мирового судьи судебного участка № 8 Советского района г. Воронежа исковые требования потребителя К* к ИП Лохмотову А.И. удовлетворены частично на общую сумму 4267,65 рублей, в том числе компенсация морального вреда - 1500 рублей. Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области (далее – Управление) поступило обращение потребителя О* по вопросу удержания денежных средств за товар ненадлежащего качества, приобретенного посредством торговой площадки ООО «Вайлдберриз».

При изучении доводов, указанных в обращении, установлено, что 15.09.2023 г. между потребителем О* и индивидуальным предпринимателем Кисляковой Ириной Александровной (далее - ИП Кислякова И.А.) посредством торговой площадки «Вайлдберриз» заключён договор купли-продажи, предметом которого является пальто стёганное короткое женское «Lanicka». При получении товара установлено, что пришел другой товар, а именно, полупальто женское «Twip Tip». Денежные средства в размере 8 837 рублей были списаны с банковского счёта потребителя.

Потребителем О* направлена досудебная претензия в адрес ИП Кисляковой И.А., ответ на неё не получен.

На основании вышеизложенного, Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилось в судебный участок № 12 мирового судьи Коминтерновского района г. Воронежа с иском заявлением в защиту прав потребителя О* к ИП Кисляковой И.А. по вопросам расторжения договора купли-продажи, взыскания денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества, взыскания неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штраф.

ИП Кисляковой И.А. добровольно удовлетворено требование в части возврата денежных средств за товар ненадлежащего качества, а именно произошла замена на товар надлежащего качества. В связи с чем, Управление Роспотребнадзора по Воронежской области заявило ходатайство об уточнении исковых требований.

Решением мирового судьи судебного участка № 12 Коминтерновского района г. Воронежа исковые требования потребителя О* к ИП Кисляковой И.А. удовлетворены частично на общую сумму 7 845,69 рублей, том числе компенсация морального вреда - 3 000 рублей. Решение суда вступило в законную силу.

3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА РЕАЛИЗУЕМЫХ ТОВАРОВ

В 2024 году приоритетным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области оставался федеральный государственный контроль (надзор):

- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 11.08.2016 №787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха»,
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 29.06.2019 №836 в отношении отдельных видов молочной продукции, выработанной из пастеризованного, ультрапастеризованного, стерилизованного, ультравысокотемпературно-обработанного молока,
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 15.12.2020 №2099 «Об утверждении Правил маркировки молочной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении молочной продукции»;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 №860 по контролю за оборотом обувных товаров в части маркировки средствами идентификации;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 28.02.2019 №224 «Об утверждении Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной продукции».
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2021 №841 «Об утверждении Правил маркировки упакованной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованной воды»;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 №515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров»;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2019 №1957 «Об утверждении Правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды»;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 31.2.2019 №1953 «Об утверждении Правил маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении фототоваров»;
- за реализацией постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2019 №1958 «Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом

товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении шин»;

- за реализацией постановления Правительства РФ от 31.05.2023 №886 «Об утверждении правил маркировки биологически активных добавок к пище средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении биологически активных добавок к пище»;

- за реализацией постановления Правительства РФ от 30.05.2023 №870 «Об утверждении Правил маркировки парфюмерно-косметической продукции, предназначенной для гигиены рук, с заявленным в маркировке потребительской упаковки антимикробным действием, а также средств для дезинфекции помещений, оборудования и инструментов, одежды и белья (за исключением средств для ветеринарного применения) и кожных антисептиков средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении парфюмерно-косметической продукции, предназначенной для гигиены рук, с заявленным в маркировке потребительской упаковки антимикробным действием, а также средств для дезинфекции помещений, оборудования и инструментов, одежды и белья (за исключением средств для ветеринарного применения) и кожных антисептиков».

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по контролю за маркировкой отдельных видов товаров средствами идентификации

Одной из основных задач надзора в области защиты прав потребителей остаётся контроль за соблюдением обязательной маркировки средствами идентификации в отношении отдельных категорий товаров. Маркировка позволяет проследить происхождение и движение каждой единицы товаров, что является необходимым условием для обеспечения качества и безопасности продукции, а также достоверности информации для потребителя.

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 № 515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров» предусмотрена обязательная маркировка следующих отдельных групп товаров:

- табачная продукция;
- обувные товары;
- предметы одежды из натурального меха;
- духи и туалетная вода;
- товары производства легкой промышленности;
- шины и покрышки;
- молочная продукция;
- фототовары;
- упакованная вода;
- БАДы,
- антисептические средства.

Требования к обязательной маркировке вышеперечисленных групп товаров установлены Правилами для каждого вида товаров. При этом, согласно Федеральному закону от 28.12.2009 №381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» одной из целей маркировки товаров средствами идентификации является охрана жизни и здоровья человека. В настоящее время маркировка знаками идентификации является самым эффективным способом вывода из тени товаров для предотвращения их нелегального оборота.

О результатах проведения выездных обследований по оценке соблюдения обязательных требований, установленных законодательством, в отношении юридических лиц и ИП, осуществляющих деятельность по розничной продаже табачной и никотинсодержащей продукции

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (Приложение 1) Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в 2024 году проведено 265 выездных обследований, в ходе которых в 69 случаях (26,0 %) установлены нарушения, послужившие основанием для выдачи предписания хозяйствующему субъекту. По результатам 61 выездного обследования (23,0%) нарушений действующего законодательства при реализации табачной и никотинсодержащей продукции отсутствовали. В 84 случаях (31,7%) проведены контрольные закупки (хозяйствующий субъект не зарегистрирован в Государственной информационной системе мониторинга оборота товаров (далее - ГИС МТ)).

Проинспектировано 33178 единиц продукции (пачек, упаковок) на предмет маркировки DataMatrix, количество выявленных пачек/упаковок с нарушениями к требованиям маркировки DataMatrix и (или) её отсутствия – 16941 (51,1%) единиц.

По результатам проведенных выездных обследований на виновных лиц составлено 318 протоколов об административном правонарушении по ст. ст. 15.12.1, 15.12 ч. 1, 15.12 ч. 4, 14.53 ч.1 КоАП РФ; 102 протокола направлены в суды с целью принятия решения о конфискации арестованной продукции (по 68 приняты решения о наложении административного штрафа на общую сумму 1669,00 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения).

Сумма общего количества наложенных административных штрафов составила 2944,0 тыс. рублей, взыскано - 221,5 тыс. рублей (7,5%).

**Проведение внеплановых надзорных мероприятий
в рамках утверждённых индикаторов риска нарушений обязательных требований
при осуществлении федерального государственного контроля (надзора)
в области защиты прав потребителей**

Федеральным законом от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», п. 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» предусмотрено проведение контрольных (надзорных) мероприятий после согласования с органами прокуратуры при выявлении **индикаторов риска нарушения обязательных требований**.

В 2023 году Роспотребнадзором утверждён перечень индикаторов риска нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (приказ Роспотребнадзора от 14.09.2023 №635).

Индикаторы разработаны на основании информации, находящейся в государственной информационной системе маркировки товаров «Честный знак». Все сведения о срабатывании индикаторов риска предоставляются в автоматизированном режиме ООО «Оператором-ЦРПТ» (Центр развития перспективных технологий) на основании данных, имеющихся в системе.

Индикатором риска нарушения обязательных требований является соответствие или отклонение от параметров объекта контроля, которые сами по себе не являются нарушениями обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствуют о наличии таких нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Индикаторы касаются 11 групп товаров, подлежащих обязательной маркировке с помощью системы «Честный знак»: табачной и никотинсодержащей продукции; упакованной питьевой воды; товаров легкой промышленности; молочной продукции; обувных товаров; парфюмерии и фототехники; шин и меховых изделий; биологически активных добавок; кожных антисептиков.

Индикаторами риска могут стать дублирование кодов маркировки («повторные продажи»); наличие непромаркированных товаров; срок нахождения товаров в обороте свыше двух лет; нарушение порядка ценообразования для табачной продукции; реализации в объекте табачной, никотинсодержащей, безникотиновой продукции и устройств для потребления никотинсодержащей продукции без осуществления проверки кода идентификации при её розничной продаже («разрешительный режим»). Для пищевой продукции (упакованная вода, молочная продукция, БАДы), помимо вышеперечисленных индикаторов, важным является фиксация сведений о сроке реализации продукции.

В 2024 году на территории Воронежской области сработало 382 индикатора риска в отношении 188 участников оборота товаров по 10 товарным группам: табачная и никотинсодержащая продукция, товары легкой промышленности, упакованная вода, парфюмерия, шины, обувь, молочная продукция, биологически активные добавки, антисептики.

Хозяиствующие субъекты допустили нарушения при розничной реализации товаров, касающиеся:

- повторных продаж товара с одним и тем же кодом маркировки;
- реализации товара незарегистрированным участником;
- реализации товаров с незарегистрированными в системе ГИС МТ с кодами маркировки;
- продажи сигарет с ценовыми нарушениями;
- продажи молочной продукции с истекшим сроком годности;
- продажи товаров без проверки кодов маркировки с установленными запретами,

при которых розничная реализация такой продукции невозможна («разрешительный режим»).

Более 50% индикаторов риска сработало в отношении торговых предприятий, реализующих табачную и (или) никотинсодержащую продукцию, в том числе нарушающих «разрешительный режим» на кассе.

В рамках проведённых контрольных мероприятий в 100% подтверждены нарушения, выявленные индикаторами, сработавшими в системе «Честный знак».

В ходе внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий проинспектировано более 28 тысяч единиц продукции на предмет маркировки товаров средствами идентификации, из них с нарушениями цифровой маркировки – более 9 тысяч (34,6%), в том числе по причине отсутствия кода маркировки, внесения неполной/несвоевременной информации в систему ГИС МТ.

При проведении надзорных мероприятий отобрано 46 образцов продукции из 3451 осмотренной товарной единицы для проведения исследований на соответствие маркировки требованиям Технических регламентов; 5 образцов (11,0%) продукции (375 ед.) забраковано в связи с нарушениями обязательных требований Технических регламентов по маркировке.

Справочно

На табачной продукции, находящейся в реализации, производителем которой является крупная табачная фабрика «Петро» (ООО «Петро»), содержалась надпись на иностранном языке «Less smell», которая переводится как «меньше запаха», что косвенно направлено на стимулирование продажи соответствующей табачной продукции и увеличения потребления табака. Нанесение подобных надписей, в том числе на иностранном языке, недопустимо и противоправно, согласно требованиям Технического регламента на табачную продукцию (ТР ТС 035/2014). За допущенное нарушение юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ с наложением административного штрафа в размере 100 тысяч рублей. Жалобы юридического лица на вынесенное решение оставлены без удовлетворения в суде первой и апелляционной инстанций.

По результатам проведённых мероприятий составлено 287 протоколов об административном правонарушении по 9 составам КоАП РФ (ст. ст. 14.6 ч. 2, 14.43 ч. 1, 14.43 ч. 2, 14.45, 14.53 ч. 1, 14.53 ч. 3, 15.12.1, 15.12 ч. 2, 15.12 ч. 4), при рассмотрении которых наложены административные штрафы на сумму более 1 млн. рублей. Судебными органами рассмотрено 38 материалов с наложением административных штрафов в размере порядка 1,5 млн. рублей, с конфискацией предметов административного правонарушения, а именно: товаров легкой, молочной, табачной и никотинсодержащей продукции в количестве 2336 товарных единиц.

В целях осуществления федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей у должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Воронежской области установлен доступ к информации, содержащейся в ГИС МТ. Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак».

Для повышения эффективности деятельности по пресечению нарушений в сфере оборота немаркированных товаров, проводятся мероприятия по информированию потребителей о функционировании государственной информационной системы маркировки товаров, в том числе на постоянной основе проводится консультирование граждан в «Общественной приемной» и по телефону «горячая линия», в Консультационном центре и консультационных пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», а также в целях популяризации мобильного приложения «Честный Знак» проводятся лекции в образовательных организациях.

Соответствующая актуальная информация постоянно публикуется в открытом доступе на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзора.

Особое значение имеет взаимодействие Управления Роспотребнадзора с органами местного самоуправления. В настоящее время органами местного самоуправления проводится работа по мониторингу хозяйствующих субъектов, реализующих товары, подлежащие обязательной маркировке идентификационными знаками; осуществляются разъяснительные мероприятия по информированию участников оборота маркированных товаров. Информация о результатах проведенного мониторинга направляется в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области в целях дальнейшего принятия мер.

По итогам заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, принято предложение Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, которое вменяет в обязанности членов рабочей группы:

- проведение информационных кампаний по повышению информированности населения и участников оборота товаров с целью популяризации мобильных приложений для граждан по контролю подлинности приобретаемой продукции;
- организацию мероприятия по повышению уровня грамотности населения в области безопасности промышленной продукции.

В рамках реализации полномочий Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в ходе осуществления мониторинга в ГИС МТ в 2024 году проведено 881 мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом, в том числе в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований. По результатам объявлено 1923 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований по факту реализации товаров с нарушениями, зафиксированными в ГИС МТ.

В отношении хозяйствующих субъектов, допустивших повторную реализацию одного и того же экземпляра товара, реализацию немаркированных средствами идентификации товаров (выдано 3 и более предостережения) подано 5 исковых заявлений в защиту неопределённого круга потребителей о признании действий незаконными; заявления удовлетворены в полном объёме.

4. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Одним из способов осуществления правозащитной функции государства является участие государственных органов, в том числе органов Роспотребнадзора, в гражданском процессе для защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Приоритетным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области является судебная защита прав потребителей. Согласно п. 1 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Порядок судебной защиты прав потребителей, в целом, определён положениями Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации. Действующее законодательство предусматривает формы защиты прав, свобод и законных интересов других лиц:

- участие в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей, которая может быть осуществлена в порядке, предусмотренном ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в её взаимосвязи с п. 5 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, согласно которым Роспотребнадзор может быть привлечен судом к участию в деле, либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле;

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределённого круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей в соответствии с п. п 7 п. 4 ст. 40 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Поводами для участия органов Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет.

В 2024 году в суды Воронежской области направлено 220 исковых заявлений о нарушении прав потребителей и о признании противоправными действий хозяйствующих субъектов (2023 г. - 186), из которых рассмотрено и удовлетворено – 198 (90,0%). В защиту определённого круга потребителей направлено в суды 139 исковых заявлений (2023 г. – 119). Присуждено денежных средств в пользу потребителей - 15614,1 тыс. рублей, сумма морального вреда составила 477,0 тыс. рублей.

В защиту неопределённого круга потребителей направлено в суды 81 исковое заявление, из которых рассмотрено и удовлетворено в полном объёме - 77 (95,1%) (2023 г. – 66). В 76-ти случаях подавались исковые заявления с требованиями о признании информации, размещённой на интернет-сайтах о продаже табачной и никотинсодержащей продукции, информацией, распространение которой запрещено на территории Российской Федерации. Требования по поданным исковым заявлениям удовлетворены полностью.

Структура рассмотренных и удовлетворенных исков в защиту определённого и неопределённого круга лиц:

- 152 (76,7%) пришлось за нарушения прав потребителей при реализации продовольственных и непродовольственных товаров, в том числе, при заключении договора с использованием дистанционных каналов (Интернет или мобильные приложения);
- 33 (16,7%) - за нарушение прав потребителей при оказании бытовых услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества;
- 13 (6,6%) – на оказание некачественных услуг ЖКХ (обеспечение населения качественной питьевой водой, об организации сбора и вывоза бытовых отходов и мусора, незаконное начисление платы за отопление).

В отношении хозяйствующих субъектов, допустивших повторную реализацию одного и того же экземпляра товара, реализацию немаркированных средствами идентификации товаров (выдано 3 и более предостережения контролируемым лицам) подано 5 исковых заявлений в защиту неопределённого круга потребителей о признании действий незаконными. Исковые заявления удовлетворены в полном объёме.

В 2024 году в соответствии с ч. ч. 1 и 2 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации подготовлено 203 заключения по делу (2023 г. - 180). Рассмотрено 179 дел (88,2%), из них 100% случаях требования потребителей удовлетворены. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 1322,1,2 тыс. рублей, из них морального вреда – 359,5 тыс. рублей.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратились собственники многоквартирного жилого дома №50 по ул. Кемеровская г. Воронежа по вопросу защиты их прав в судебном порядке в связи с нарушением Обществом с ограниченной ответственностью «УК Витязь» (далее – Общество, ООО «УК Витязь»; юридический адрес: 105275, город Москва, Соколиной Горы 5-я ул., д. 25а, этаж 2, пом VI ч, комн. 15; ОГРН: 1197746430287 ИНН: 7728480387) правил содержания и технической эксплуатации общедомового имущества в многоквартирном доме, взыскания понесённого материального ущерба.

Изложенные собственниками факты подтверждены материалами проверки, проведённой в отношении ООО «УК Витязь» Государственной жилищной инспекцией Воронежской области.

По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия Обществу выдано предписание о выполнении работ по выявленным нарушениям действующих нормативно – технических требований по использованию, содержанию и эксплуатации жилищного фонда, придомовых территорий, связанных с ними объектов коммунального назначения и предоставления коммунальных услуг. Однако, общество уклонилось от исполнения выданного предписания.

Собственники жилых помещений многоквартирного жилого дома №50 по ул. Кемеровская г. Воронежа обратились с письменными заявлениями в управляющую компанию с требованиями возмещения причинённого материального ущерба и компенсации морального вреда по причине ненадлежащего исполнения ООО «УК Витязь» обязанности по содержанию и технической эксплуатации общедомового имущества МКД, в том числе, залития мест общего пользования (МОП), переплаты за коммунальную услугу «отопление» из-за отсутствия изоляции на трубопроводах отопления.

У всех потребителей было нарушено право на качество оказываемых жилищных услуг и коммунальной услуги (отопление).

Граждане получили нравственные страдания, связанные с нарушением их прав, в том числе, в связи с тем, что исполнитель отказался от удовлетворения их требований в добровольном порядке, а также в связи с тем, что придётся восстанавливать справедливость через суд. Кроме того, из-за затянутого принятия решения об удовлетворения их законных требований они были вынуждены затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав, а также самостоятельно обращаться в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено и направлено в Советский районный суд г. Воронежа исковое заявление о защите прав потребителей группы лиц по понуждению управляющей компании к исполнению обязательств по надлежащему исполнению правил содержания и технической эксплуатации общедомового имущества собственников жилых помещений многоквартирного жилого дома №50 по улице Кемеровская г. Воронежа, взыскании с ООО «УК Витязь» материального ущерба, штрафа за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке, компенсации морального вреда. Согласно решению Советского районного суда г. Воронежа требования потребителей удовлетворены частично на общую сумму 413 764,44 руб., в том числе, размер компенсации морального вреда составил 60 000,0 рублей. Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило обращение по вопросу нарушения прав потребителя ООО «УК Витязь» в части отказа от удовлетворения в добровольном порядке его требования о возмещении ущерба, причинённого в результате затопления квартиры, ввиду ненадлежащего содержания кровли многоквартирного дома, а также расходы по оплате проведённой экспертизы.

В судебном заседании установлено, что ООО «УК Витязь» является исполнителем услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома, включая инженерные коммуникации, а потребитель является заказчиком и потребителем оказываемых услуг.

Также установлено, что в результате необеспечения ООО «УК Витязь» водопроницаемости кровельного покрытия над квартирой потребителя, регулярно через крышу проникают осадки от таяния снега и в виде дождя, в результате чего происходит заливание квартиры, а, следовательно, причинение ущерба имуществу.

По факту заливания квартиры составлен Акт, но размер ущерба не определён, в связи с чем истец был вынужден обратиться в экспертную организацию для определения стоимости восстановительного ремонта жилого помещения.

Потребитель направил в адрес ООО «УК Витязь» письменную претензию с требованием о компенсации расходов. Претензия получена, однако, требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке.

Изучив, представленные Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области доводы, суд частично удовлетворил требования потребителя и принял решение взыскать ущерб, причинённый заливанием квартиры, в размере 69591,12 руб., штраф в размере 37295,60 руб., почтовые расходы 552 руб., компенсацию морального вреда 5000 руб., расходы по оплате экспертизы 10000 руб. (всего - 122438,72 руб.).

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратился потребитель М* по вопросу составления искового заявления в защиту нарушенных прав к Обществу с ограниченной ответственностью «УК Витязь» (далее – ООО «УК Витязь», Общество) с целью возмещения материального ущерба по причине излишне выплаченной денежной суммы за фактически потреблённую тепловую энергию в связи с отсутствием теплоизоляции трубопровода отопления в подвальном помещении многоквартирного жилого дома № 50 по ул. Кемеровской г. Воронежа в отопительный период с 01.10.2023 г. по 01.05.2024 г..

Ознакомившись с материалами дела, установлено, что ООО «УК Витязь» является исполнителем услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома по адресу: г. Воронеж, ул. Кемеровская, д. 50, включая инженерные коммуникации, а истец М* является заказчиком и потребителем оказываемых услуг.

Из-за отсутствия теплоизоляции трубопровода отопления в подвальном помещении, предусмотренной проектной документацией на МКД 50, исправность которой необходимо проверять не реже двух раз в год, бездействия ООО «УК Витязь» по восстановлению теплоизоляции на трубопроводе отопления в отопительный период с 01.10.2023 г. по 01.05.2024 г. повлекли значительные материальные потери у собственников помещений в МКД № 50, в том числе, М*, в виде излишне выплаченной суммы за фактически потреблённую тепловую энергию.

Факт нарушения герметичности трубопровода системы отопления в подвальном помещении многоквартирного жилого дома № 50 по ул. Кемеровской г. Воронежа в отопительный период с 01.10.2023 г. по 01.05.2024 г. установлен и подтверждён актом Государственной жилищной инспекции Воронежской области, согласно которому в подвальном помещении отсутствует тепловая изоляция на трубопроводе отопления, не выполнена ревизия запорной арматуры на инженерных сетях в подвале (отсутствуют маховики). Отсутствие изоляции на трубопроводе отопления в подвальном помещении повлекло за собой излишне выплаченную М* сумму за фактически потреблённую тепловую энергию в отопительный период 01.10.2023 г.-01.05.2024 г. в размере 6 538,92 руб.

На письменные обращения М* в адрес ООО «УК Витязь» с требованием проведения перерасчёта начисленной денежной суммы за коммунальную услугу (отопление) в связи с отсутствием изоляции на трубопроводе отопления в период с 01.10.2023 г. по 01.05.2024 г. ответа не поступало.

То есть, действиями ООО «УК Витязь» из-за затянутого принятия решения об удовлетворении законного требования М* были причинены неудобства, нравственные переживания.

Также, потребитель был вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав, а также самостоятельно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено исковое заявление в защиту нарушенных прав М* к ООО «УК Витязь» в мировой суд Советского района г. Воронежа (участок №1) по вопросам взыскания ущерба в связи с предоставлением жилищной услуги ненадлежащего качества, морального вреда, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

По решению суда иски М* удовлетворены частично на общую сумму 11 662,38 рубля, в том числе компенсация морального вреда составила 1 000,0 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратился потребитель Б* по вопросу нарушения Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания районной дирекции единого заказчика ЖКХ Железнодорожного района» (далее – ООО «УК РайДез ЖКХ», Общество) порядка начисления оплаты за электроэнергию в целях содержания общего имущества, предоставлении коммунальной услуги по отоплению ненадлежащего качества в квартире ** многоквартирного жилого дома (далее – МКД) № 41А по ул. Серафимовича г. Воронежа.

Ознакомившись с материалами дела, установлено, что Государственной жилищной инспекцией в ходе проведения инструментального обследования по адресу: г. Воронеж, ул. Серафимовича, д. 41А, квартира ** при температуре внешнего воздуха – 10 град С (жилое помещение большей площади квартиры № **) показания измерительного прибора составили + 28 град С, при том, что допустимое превышение нормативной температуры – не более 4 град С (оптимальная температура воздуха + 22 град С для жилых помещений, СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и(или) безвредности для человека факторов среды обитания»).

Кроме того, Государственной жилищной инспекцией Воронежской области установлено, что расчёт размера платы за электроэнергию в целях содержания общего имущества по кв. ** МКД № 41А по ул. Серафимовича г. Воронежа в платежных документах за январь 2021 г. – июль 2023 г. произведён неправомерно, исходя из норматива потребления электрической энергии 2,18 кВт.ч в месяц на кв. метр вместо 1,19 кВт.ч в месяц на кв. метр.

По результатам проверки ООО «УК РайДез ЖКХ» выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

Однако, указанное предписание Обществом не было обжаловано и не исполнено.

Б* 01.12.2023 г., 04.12.2023 г. обратился с письменными заявлениями в ООО «РайДез ЖКХ» с требованием проведения перерасчета начисленной оплаты за коммунальную услугу (электроэнергия на общедомовые нужды) и оплаты за отопление за период январь 2023 – апрель 2023, которые остались без ответа. Кроме того, отказ Общества возместить Б* материальный ущерб от неправомерно начисленной Обществом оплаты за коммунальную услугу (отопление) ненадлежащего качества, за электричество на содержание общедомового имущества причинил ему массу неудобств, нравственных переживаний и лишило его того, на что он рассчитывал при заключении Договора управления многоквартирным домом. Также, потребитель был вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав, а также самостоятельно обратиться Управление Роспотребнадзора по Воронежской области.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено исковое заявление в защиту нарушенных прав Б* к ООО «УК РайДез ЖКХ» в мировой суд Железнодорожного района г. Воронежа (участок № 1) по вопросам взыскания материального ущерба в связи с предоставлением коммунальной услуги (отопление) ненадлежащего качества, неправомерного начисления оплаты за коммунальную услугу (электроэнергия на общедомовые нужды), неустойки, штрафа за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке, компенсации морального вреда.

По решению суда исковые требования Б* удовлетворены на общую сумму 22 124,0 рублей, в том числе компенсация морального вреда составила 6 000,0 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилась гражданка М* по вопросу нарушения Акционерным обществом «Управляющая компания Коминтерновского района» (далее – АО УК «Коминтерновского района», Общество) срока удовлетворения её требования о возмещении понесенного материального ущерба в связи с предоставлением жилищной услуги (содержание и техническая эксплуатация общедомового имущества - кровля) ненадлежащего качества.

Ознакомившись с материалами дела, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было установлено, что 07.02.2022 по адресу: г. Воронеж, ул. Владимира Невского, д. 40, кв. *** произошло затопление жилого помещения по причине течи кровли, что подтверждалось актом комиссионного обследования от 07.02.2022.

Обслуживание общедомового имущества многоквартирного жилого дома № 40 по ул. Владимира Невского г. Воронежа квартиры осуществляет АО УК «Коминтерновского района».

То есть, М* был причинен материальный ущерб в результате предоставления жилищной услуги по содержанию и технической эксплуатации общедомового имущества ненадлежащего качества.

12.05.2022 между М* и АО «УК Коминтерновского района» было подписано соглашение о компенсации ущерба в размере 14 173 (четырнадцать тысяч сто семьдесят три) рубля 00 копеек, по которому Общество обязалось удовлетворить требование М* в течение 90 дней с момента подписания данного соглашения.

Однако, Обществом данное соглашение не было удовлетворено в установленный срок.

Кроме того, отказ Общества возместить М* материальный ущерб в установленный Соглашением срок причинил ей массу неудобств, нравственных переживаний и лишило её того, на что она рассчитывала при его подписании.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было подготовлено мировому судье судебного участка № 6 в Коминтерновском судебном районе Воронежской области исковое заявление в защиту нарушенных прав М* к АО УК «Коминтерновского района» по вопросам взыскания ущерба в связи с предоставлением жилищной услуги ненадлежащего качества, неустойки, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, компенсации морального вреда.

По решению суда иски М* были удовлетворены частично на общую сумму 22 173,0 рублей, в том числе, компенсация морального вреда составила 2 000 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилась гражданка Т* по вопросу нарушения Обществом с ограниченной ответственностью «Воплощай мечты» (далее – ООО «Воплощай мечты», Общество) услуги по перевозке пассажиров, неудовлетворении Обществом в добровольном порядке требования о возврате уплаченных денежных средств за некачественно оказанную услугу по перевозке пассажиров.

Ознакомившись с материалами дела, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области установлено, что Т* через агрегатор «Туту.ру» приобрела электронный билет на автобусный рейс по маршруту Воронеж – Адлер на сумму 2 500, 0 рублей. Организатор поездки (перевозчик) – ООО «Воплощай мечты».

Согласно приобретённому билету дата отправления – 20.06.2023 г. (в 17:00). Дата прибытия на конечный пункт (г. Адлер, ул. Ленина, д. 129А, гостиница «У Ирины») – 21.06.2023 г. (в 07:10). Однако, фактически автобус отправился 20.06.2023 г. (в 19:30), т.е., с опозданием на два с половиной часа. Кроме того, 21.06.2023 г. в 14:13 автобус «сломался» в районе пос. Лазаревское. Водитель и перевозчик отказались предоставить информацию о причинах поломки и времени отправления. В связи с чем, Т* вынуждена была доехать до места назначения самостоятельно, воспользовавшись сервисом «Яндекс. Такси» (ООО «Яндекс. Такси», ИНН: 7704340310). Стоимость поездки составила 4 616,0 рублей.

Т* направила в адрес ООО «Воплощай мечты» письменную претензию с требованием возмещения материального ущерба в размере стоимости приобретенного билета и дополнительных транспортных расходов, а так же компенсации морального вреда. Однако, ответ на претензию Т* не получила, денежные средства ей не были возвращены.

Кроме того, отказ Общества вернуть Т* денежные средства причинил ей массу неудобств, нравственных переживаний и лишило её того, на что она рассчитывала при заключении договора.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено мировому судье судебного участка № 1 в Коминтерновском судебном районе Воронежской области исковое заявление в защиту нарушенных прав Т* к ООО «Воплощай мечты» по вопросам взыскания понесённого материального ущерба, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда.

По решению суда иски Т* удовлетворены частично на общую сумму 7112,0 рублей, в том числе, компенсация морального вреда составила 2 000 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратился потребитель К* по вопросам оказания Обществом с ограниченной ответственностью «Клиника семейной медицины» (далее - Общество, ООО «Клиника семейной медицины») платной медицинской услуги ненадлежащего качества, отказе в добровольном удовлетворении его требования о возмещении материального ущерба.

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области установлено, что К* по результатам медицинского освидетельствования рекомендовано проведение биопсии предстательной железы.

Для проведения трансректальной биопсии предстательной железы под УЗ- контролем К* заключил с ООО «Клиника семейной медицины» договор на общую сумму 14 300 рублей. Однако, ООО «Клиника семейной медицины» не представило К* результат гистологического заключения 2 категории сложности с однозначно понимаемым характером процесса: доброкачественный или злокачественный. То есть, Обществом была оказана К* платная медицинская услуга с недостатком.

С целью повторного патолого-анатомического исследования биопсийного (операционного) материала предстательной железы с применением иммуногистохимических методов К* заключил дополнительный Договор оказания услуг на сумму 10 500 (десять тысяч пятьсот) рублей с БУЗ ВО «Воронежское областное патологоанатомическое бюро». Согласно полученному заключению у К* – доброкачественная гиперплазия ткани предстательной железы с очагом уротеральной метаплазии.

На основании полученного заключения К* обратился с письменным заявлением в ООО «Клиника семейной медицины» с требованием компенсации понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной платной медицинской услуги третьим лицом. Однако, Общество отказалось в добровольном порядке удовлетворить заявляемое им требование.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено исковое заявление в защиту нарушенных прав К* к ООО «Клиника семейной медицины» в мировой суд Коминтерновского района г. Воронежа (участок № 5) по вопросам взыскания суммы материального ущерба за услугу ненадлежащего качества, неустойки за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, компенсации морального вреда, штрафа.

По решению суда искивые требования К* удовлетворены частично на общую сумму 24 450,0 рублей, в том числе компенсация морального вреда составила 3 000,0 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратился потребитель К* по вопросу отказа Общества с ограниченной ответственностью «Скилбокс» (далее – ООО «Скилбокс», Общество) расторгнуть договор оказания услуг удалённого доступа (далее – Договор) и возратить неиспользованные денежные средства.

Ознакомившись с материалами дела, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области установлено, что К* через ПАО «Сбербанк» оплатил денежную сумму в размере 67 940,12 рублей в счёт исполнения обязательства по Договору оказания услуг удалённого доступа с любым заинтересованным физическим лицом с ООО «Скилбокс» (ОГРН: 1177746566140, ИНН: 9701078611, юридический адрес: 121596 г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 3, помещение II, комната 39а).

Согласно п. 2.1 Договора исполнитель обязуется предоставить Заказчику через информационно – коммуникационную сеть «Интернет» удалённый доступ к Платформе (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю вознаграждение за предоставленный доступ в соответствии с п. 4.8 Договора. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ только к той части Платформы (данным и командам, необходимым для доступа к Курсу), которая соответствует Курсу, выбранному Заказчиком, а именно: «Профессия графический дизайнер 2.0». В соответствии с и. 4.3.1. Договора, Заказчик обязан своевременно и в полном объёме оплатить стоимость Услуг Исполнителя. Данное условие было выполнено К* в полном объёме.

Согласно п. 3.4. Договора курс состоит из модулей. В зависимости от Курса доступ Заказчика к модулям Курса может предоставляться по выбору Исполнителя: а) одномоментно в отношении всех модулей курса; б) в зависимости от прогресса Заказчика: доступ к каждому следующему модулю предоставляется после прохождения Заказчиком предыдущего модуля; или в) по мере готовности модуля к размещению на Платформе согласно графику, размещённому на странице соответствующего Курса на Сайте.

Согласно п. 9.4. Договора, Договор может быть в любое время расторгнут в одностороннем порядке по инициативе Заказчика путём направления Исполнителю уведомления по электронной почте Исполнителя zarena@skillbox.ru с указанием в ней причин отказа от Договора, а также своих данных позволяющих Исполнителю однозначно верифицировать владельца Личного кабинета на Платформе, реквизитов и иной информации необходимой для возврата денежных средств. Согласно п. 9.5. Договора, в случае досрочного расторжения Договора Исполнитель возвращает Заказчику часть стоимости Услуг на условиях, предусмотренных Правилами возврата денежных средств (Приложение №1 к Договору). Согласно п. 2 Приложения №1 к Договору, в случае отказа Заказчика от Договора и наличии у него права на возврат денежных средств, Исполнитель направляет Заказчику форму заявления о возврате денежных средств.

После подключения к Платформе в связи с утерей интереса к продолжению обучения К* принял решение, отказаться от исполнения Договора (прохождения курса) и оформить возврат денежных средств.

С этой целью К* направил на электронный адрес Общества письменное заявление о расторжении Договора и возврата уплаченной денежной суммы.

Аналогичное обращение было направлено в адрес Общества посредством заказного почтового отправления.

В своем ответе ООО «Скилбокс» отказал К* в возврате уплаченных по Договору денежных средств.

Отказ Общества от добровольного удовлетворения заявляемых требований нанес К* моральный вред. Также, он был вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав, а также самостоятельно был вынужден обратиться Управление Роспотребнадзора по Воронежской области, что причинило ему массу неудобств, нравственных переживаний и лишило его того, на что он рассчитывал при заключении договора.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подготовлено Мировому судье судебного участка № 5 в Железнодорожном судебном районе Воронежской области исковое заявление в защиту нарушенных прав К* к ООО «Скилбокс» по возврату уплаченной по договору оказания услуг удалённого доступа денежной суммы в связи с его досрочным расторжением, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение требования потребителя в добровольном порядке.

По решению суда иски требования К* удовлетворены частично на сумму 67 940,12 рублей за отказ от исполнения договора (прохождения курса) оказания услуг удаленного доступа, почтовые расходы в размере 118,0 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 34 970,06 рублей, компенсацию морального вреда составила 2 000 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратился гражданин Ж*, имеющий 3 – ю группу инвалидности, по вопросу нарушения его прав, как потребителя, Обществом с ограниченной ответственностью «ВУШ» (далее – ООО «ВУШ», Общество) при оказании услуг кикшеринга и взыскании морального вреда.

В ходе рассмотрения материалов дела установлено, 18.07.2023 между Ж* и ООО «ВУШ» заключён договор краткосрочной аренды самоката (кикшеринг) на общую сумму 192,0 рубля за 32 мин поездки по тарифу 6,0 рублей/ мин (1,8 руб. + 4,2 руб.).

Кроме того, с карты Ж* ООО «ВУШ» была списана денежная сумма в размере 300,0 рублей в виде «залога», без которой оказание услуги по передвижению на самокате Общество фактически не оказывает.

При заключении договора Общество не предоставило Ж* предусмотренную действующим законодательством полную и достоверную информацию об организации – исполнителе и оказываемых ею услугах, в том числе об услугах аренды самоката и правилах его безопасного использования; без объяснения причин заблокировало его аккаунт.

Так же, Ж* оказана услуга ненадлежащего качества: самокат GJ85 был разряжен и были технические ограничения по причине невозможности завершить поездку.

Через официальный сайт Общества в социальной сети «ВКонтакте» Ж* обращался с требованиями возврата залога и компенсации морального вреда, а так же с разъяснениями причин блокировки аккаунта.

По результатам переписки деньги за поездку в размере 192,0 рублей и денежная сумма в размере 300 рублей были возвращены Ж* в добровольном порядке.

В разблокировке аккаунта по причине нарушения правила сервиса и выплате компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей ему было отказано.

Вследствие этого Ж*, который является инвалидом 3 группы по общему заболеванию бессрочно, испытал сильные душевные волнения. Также, из-за затянутого принятия решения об удовлетворения его законных требований он был вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав, а также самостоятельно был вынужден обратиться Управление Роспотребнадзора по Воронежской области, что причинило ему массу неудобств, нравственных переживаний и лишило его того, на что он рассчитывал при заключении договора об оказании услуг связи. Отказ ответчика от добровольного удовлетворения законных требований также нанес Ж* моральный вред.

Данный факт послужил причиной обращения Ж* в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области с целью защиты его нарушенных прав в судебном порядке.

На основании вышеизложенного Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было подготовлено и направлено в Коминтерновский районный суд г. Воронежа исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя Ж* к ООО «ВУШ» по вопросу компенсации морального вреда.

Исковые требования потребителя Ж* были удовлетворены частично. В пользу потребителя Ж* взыскана компенсация морального вреда в размере 5 000 рублей и штраф в размере 2500,0 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило обращение потребителя на действия ООО «АЛЬФА ВЛАДИМИР». Из обращения следовало, что потребитель, являясь инвалидом 3 группы, с целью совершения покупки посетил магазин «Красное и Белое» (ООО «АЛЬФА ВЛАДИМИР»); в котором получил отказ в продаже товаров.

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области подготовило исковое заявление в защиту прав потребителя с требованиями о взыскании компенсации морального вреда.

Изучив доводы Управления, исследовав представленные по делу письменные доказательства, с учётом характера нравственных страданий, выразившихся в переживаниях потребителя по поводу отказа в обслуживании, а также отсутствие в деле доказательств наступления конкретных негативных для истца последствий, судом было принято решение о частичном удовлетворении исковых требований: взыскать с ООО «АЛЬФА ВЛАДИМИР» в пользу потребителя денежную компенсацию морального вреда в размере 300 руб., штраф в размере 450 руб.

Решение вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило исковое заявление потребителя о расторжении договора с ООО «Гарант Контракт» и взыскании денежных средств.

Ознакомившись с материалами дела, было установлено, что 04.01.2023г. между потребителем приобретена у ООО «ИнтерМоторс» автомобиль 1 200 000 руб. С целью частичной оплаты автомобиля между потребителем и ООО «Драйв Клик Банк» был заключен кредитный договор, по условиям которого был предоставлен кредит на сумму 1 145 636 руб. 00 коп. При заключении договора купли-продажи потребитель приобрел дополнительную услугу партнера автосалона ООО «Гарант Контракт», а именно карту сервисный пакет помощи для автомобиля «ВЭР Ассистанс». Был выдан сертификат, который дает право воспользоваться услугами технической помощи автомобиля.

Позднее потребитель обратился к ООО «Гарант Контракт» с заявлением об отказе исполнения договора и потребовал вернуть оплаченную сумму. Требования потребителя удовлетворены не были.

На основании вышеизложенного Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было подготовлено и направлено в Советский районный суд г. Воронежа заключение по делу в защиту нарушенных прав потребителя.

Решением Советского районного суда г. Воронежа иски потребителя были удовлетворены. Суд признал, что условие договора, согласно которому у потребителя при отказе от исполнения договора отсутствует или ограничивается право на возврат уплаченных денежных средств, является недействительным, как ущемляющее права потребителя.

Договор признан расторгнутым. С ООО «Гарант Контракт» в пользу потребителя взысканы денежные средства, оплаченные по договору в размере 67 222,98 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 23.12.2023г. по 17.05.2024г. в размере 4 320,63 руб., компенсацию морального вреда в размере 3 000 руб., штраф в размере 30 000 руб., судебные расходы в размере 30 000 руб., а всего 134 543,6 руб.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило письменное заявление потребителя с просьбой обратиться в суд в защиту прав и законных интересов по факту нарушения обществом с ограниченной ответственностью «Ареал» (далее – ООО «Ареал») законодательства о защите прав потребителей.

Между потребителем и ООО «Ареал» был заключен договор купли-продажи (далее – Договор) мебели на сумму 159 375 руб. По вышеуказанному Договору потребитель внёс оплату в полном объёме. Во время доставки, при принятии и осмотре товаров потребителем было обнаружено, что один из товаров ненадлежащего качества, стоимость которого составляет 49 495 руб., потребитель от данного товара отказался.

Воспользовавшись своим правом на возврат товара ненадлежащего качества, потребителем направлена претензия посредством почтовой связи заказным письмом на юридический адрес ООО «Ареал», с требованием расторгнуть Договор и вернуть оплаченные денежные средства за товар, в размере 49 495 руб., но претензионные требования потребителя ООО «Ареал» не были удовлетворены.

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилось в Судебный участок № 3 Ленинского района г. Воронежа с иском в защиту прав потребителя к ООО «Ареал» о расторжении договора, взыскании денежных средств по данному договору, взыскании неустойки, почтовых расходов, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке и компенсации морального вреда.

Судом по результатам рассмотрения гражданского дела вынесено решение о частичном удовлетворении исковых требований. В пользу потребителя присуждено 95103 руб., в том числе денежные средства уплаченные по договору, неустойка, компенсация морального вреда, штрафа, а также почтовые расходы, понесенные потребителем.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило письменное заявление потребителя с просьбой обратиться в суд в защиту прав и законных интересов по факту нарушения ООО «ИТЦ-Гарант» законодательства о защите прав потребителей.

В ходе рассмотрения приложенных документов установлено, что между потребителем и ООО «ИТЦ-Гарант» (далее – Общество) был заключен опционный договор (далее – Договор) включающий в себя общие и индивидуальные условия. Согласно п.4.1 индивидуальных условий опционного договора при прекращении действия договора уплаченная Обществу цена опциона не возвращается. Данный пункт опционного договора противоречит порядку взаимодействия юридического лица с потребителем – физическим лицом при оказании последнему услуг на платной основе, который установлен рядом законодательных актов, в том числе, ГК РФ и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

По смыслу приведенных норм права заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до его фактического исполнения, в этом случае возмещению подлежат только понесённые исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Кроме того, в пункте 4.3 Договора в части предусматривающей, что «Все споры и/или разногласия, по опционному договору или в связи с ним, в т. ч. с его заключением, исполнением, прекращением, подлежат рассмотрению в Московском районном суде города Санкт-Петербурга», что противоречит ч. 7 ст. 29 ГПК РФ: иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора, за исключением случаев, предусмотренных частью четвертой статьи 30 настоящего Кодекса.

Исходя из содержания статьи 16 Закона, следует признать, что условия договора, одной из сторон которого является потребитель, могут быть признаны недействительными и в том случае, если такие условия хотя и установлены законом или иными правовыми актами, однако в силу статьи 1 (пункты 3, 4) ГК РФ могут быть квалифицированы как ущемляющие права потребителя (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 16.05.2017 N 24-КГ17-7).

Учитывая обстоятельства дела, а также оценив все имеющиеся доказательства, суд удовлетворил требования потребителя и признал недействительным опционный договор, заключённый между потребителем и ООО «ИТЦ-Гарант» в части, в которой он устанавливает не подлежащей возврату опционную плату при прекращении действия договора, и взыскал с ООО «ИТЦ-Гарант» сумму, оплаченную по договору, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф, всего 121000 рублей.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило обращение по вопросу нарушения прав потребителя обществом с ограниченной ответственностью «Грамота» (магазин «Читай-город») в части отказа от удовлетворения в добровольном порядке его требования о возврате денежных средств за подарочную карту (сертификат).

Потребителю принадлежали два подарочных сертификата в магазин «Читай-город» номиналом 500 рублей каждый, в общей сумме 1000 рублей.

Потребитель обратился в магазин «Читай-город» по адресу: г. Воронеж, ул. Кольцовская, д. 35, 4 этаж (ТРЦ «Галерея Чижова») с письменным требованием вернуть ему денежные средства за неиспользованные сертификаты. Однако, в своем письменном ответе продавец отказал в удовлетворении требований потребителя, ссылаясь на недопустимость одностороннего отказа от договора.

Суд, изучив представленные Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области доводы, пришёл к выводу, что подарочная карта (сертификат) не является товаром, а лишь подтверждает внесение денежных средств за товар, который может быть приобретен как самим плательщиком, так и другим лицом в сроки определённые в сертификате. Сертификат предоставляет право потребителю приобрести товар на сумму, указанную в нём. Следовательно, оплата покупателем подарочной карты - это аванс, таким образом, данный аванс не может быть удержан продавцом.

Требования потребителя были удовлетворены. Суд решил взыскать с ООО «ГРАМОТА» (магазин «Читай-город») стоимость подарочных сертификатов в размере 1000 руб., неустойку за нарушение срока возврата денежных средств в размере 830 руб., компенсацию морального вреда 2000 руб., штраф 1915 руб., а всего 5745 руб.

Решение вступило в законную силу.

Справочно

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило письменное обращение потребителя о нарушении ООО «Максима Групп» действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, в части указания на ценнике товара недостоверной информации о его цене.

Ознакомившись с информацией, изложенной в обращении, а так же в представленных заявителем дополнительных фотоматериалах, установлено: 15.03.2023 г. в 13 часов 44 минуты, потребитель М* совершила покупку в магазине «Фамилия» по адресу: г. Воронеж, ул. Бульвар Победы, д. 23Б (ТРЦ «Арена»). После оплаты покупки, она обнаружила, что по одной из позиций (подставка) цена, указанная на самом товаре, и цена в чеке не совпадают: цена на самой подставке указана 3 499 рублей, а цена в чеке – 3 999 рублей, то есть, на 500 рублей больше. На устную просьбу покупателя пояснить сложившуюся ситуацию и вернуть разницу в цене, она получила отказ.

Согласно п. 1 ст. 486 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) покупатель обязан оплатить товар по цене объявленной продавцом в момент заключения договора непосредственно до или после передачи товара.

Согласно ч. 1 ст. 494 ГК РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращённых к неопределённому кругу лиц, признается публичной офертой (пункт 2 статьи 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

Выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи или в сети «Интернет» признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи (ч. 2 ст. 494 ГК РФ).

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре, в том числе, о его цене.

Ценник на товаре в магазине является именно публичной офертой, и продавец в магазине обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Согласно ч. 1 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии п. 2 ст. 10 Закона информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в том числе, цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Аналогичная норма содержится в п. 3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12. 2020 № 2463: продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

Таким образом, информация о товаре и его составляющих должна быть доведена до потребителя в наглядной и доступной форме. При этом, речь в обязательном порядке идет именно о ценниках.

На основании вышеизложенного, Управление Роспотребнадзора по Воронежской области подготовило и направило в Пресненский районный суд г. Москвы исковое заявление в интересах неопределённого круга потребителей о признании действий ООО «Максима групп» о возложении обязанности обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые в магазине «Фамилия» ООО «Максима Групп», расположенного по адресу: г. Воронеж, бульвар Победы, д. 23Б, и доведении через средства массовой информации до потребителей решения суда.

По решению Пресненского районного суда г. Москвы действия ООО «Максима групп» по оформлению ценников на реализуемый товар с недостоверной информацией о цене реализуемого товара признаны противоправными.

Так же, на Общество возложены обязанности по обеспечению наличия единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары в магазине familia ООО «Максима групп» по адресу: г. Воронеж, бульвар Победы, д. 23Б с указанием фактической цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.) и доведения через средства массовой информации до потребителей решения суда в полном объёме в течение 10 дней со дня вступления в законную силу путем его размещения через любое средство массовой информации или иным доступным способом.

Не согласившись с Решением суда, ООО «Максима Групп» была подана апелляционная жалоба в Московский городской суд. По результатам её рассмотрения Московский городской суд оставил без изменения решение Пресненского районного суда г. Москвы, а апелляционную жалобу ООО «Максима Групп» – без удовлетворения.

Решение суда вступило в законную силу.

Справочно

В результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий без взаимодействия - наблюдения за соблюдением обязательных требований установлено, что у ООО «Торгсервис 36» в Государственной информационной системе мониторинга оборота товаров (далее - ГИС МТ «Честный знак») зарегистрировано множество отклонений (повторное формирование кода маркировки), связанных с продажей обувной продукции с кодами идентификации, ранее выведенными из оборота.

Система ГИС МТ «Честный знак» подразумевает генерацию уникального кода маркировки, то есть один код не может использоваться для нескольких единиц товаров, и поэтому продажа второй единицы товара с одинаковым кодом фиксируется в системе как отклонение, называемое «Повторная продажа». Повторные продажи могут возникать, в частности, в случае, если один и тот же код маркировки нанесён на разные единицы товаров (продажа второй единицы такого товара фиксируется как отклонение в ГИС МТ); если один и тот же код считается два и более раза.

Повторное сканирование кода идентификации, который является уникальным для каждого экземпляра, и повторная передача данных о «выводе из оборота» экземпляра товара возможна при нанесении одного и того же кода идентификации на два и более экземпляра товара, что недопустимо, такой товар считается немаркированным и не может находиться в обороте.

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области в рамках реализации судебной защиты прав потребителей обратилось в суд с исковым заявлением в защиту неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий, выразившихся в несоблюдении обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в государственной информационной системе мониторинга товаров «Честный знак», а именно по повторной продаже маркированной средствами идентификации обувной продукции и обязательстве прекратить не допускать повторную продажу маркированной средствами идентификации обувной продукции.

Борисоглебским городским судом Воронежской области установлено, что ООО «Торгсервис 36» осуществлял реализацию обувной продукции без предусмотренной законодательством маркировки. Вынесено решение о признании незаконными действий ООО «Торгсервис 36» в отношении неопределенного круга потребителей. Суд обязал юридическое лицо прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в повторных продажах обувной продукции у одного продавца.

Решение вступило в законную силу.

Справочно

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области, действующее в защиту прав неопределенного круга лиц, обратилось в суд с заявлением о признании незаконными действия Россошанского районного потребительского кооператива в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в реализации обувной продукции в части нанесения одного и того же кода идентификации на два и более экземпляра товара.

В результате контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (наблюдение за соблюдением) установлено, что у Россошанского районного потребительского кооператива в ГИС МТ зарегистрировано множество отклонений (повторное формирование кода маркировки), связанных с продажей обувной продукции с кодами идентификации, ранее выведенными из оборота:

Изучив материалы дела, Россошанский районный суд Воронежской области решил: заявление Управления Роспотребнадзора по Воронежской области в защиту неопределенного круга лиц о признании незаконными действия Россошанского районного потребительского кооператива в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в реализации обувной продукции в части нанесения одного и того же кода идентификации на два и более экземпляра товара — удовлетворить.

Решение суда вступило в законную силу.

5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРОСВЕЩЕНИЕ

Отсутствие должной информированности и просвещённости российских потребителей приводит к неосознанному выбору ими товаров и услуг ненадлежащего качества.

На решение данной задачи ориентирована статья 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», закрепляющая право граждан на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные и профессиональные программы, а также организацией системного информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Особое место в работе по повышению уровня потребительской грамотности, формированию у населения устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке занимает обеспечение доступа потребителей к квалифицированной помощи со стороны Управления Роспотребнадзора по Воронежской области через телефонные «горячие линии» (табл. 2).

Таблица 2

Результаты информирования населения по вопросам защиты прав потребителей в 2024 году

Наименование показателя	Годы	
	2023	2024
Количество выступлений в СМИ, в которых принято участие Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области:		
Всего, из них	1113	898
по телевидению	9	-
по радио	18	7
публикаций, из них	1086	891
в прессе:	-	-
в многотиражных изданиях	1113	92
в сети Интернет	9	799
из них на сайтах органов Роспотребнадзора	18	346
Количество печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной продукции		
Информации по пропаганде и формированию здорового образа жизни, в том числе:	242	197
газеты, журналы	-	-
плакаты, буклеты	101	81
другая наглядная информация	141	116
Количество консультаций, проведённых в рамках работы Общественной приёмной	349	317
Количество консультаций, проведенных в рамках работы «горячей линии»	1311	806
Участие и/или проведение «круглых столов»	8	8
Участие и/или проведение пресс-конференций	-	-
Участие и/или проведение «горячих линий»	-	-
Участие в деятельности общественных приемных	2	1
из них:		
федеральных органов исполнительной власти	-	-

В течение 2024 года на информационном стенде Управления Роспотребнадзора по Воронежской области размещалась актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей.

В соответствии с приказом Роспотребнадзора от 06.04.2009 №318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» совершенствуется система регулярного правового образования потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области»; созданы Консультационный центр и 10 консультационных пунктов.

В настоящее время функционирует Консультационный центр и 8 консультационных пунктов.

В 2024 году проведено 4094 устных консультаций (консультирование по телефону и на личном приеме, проведение семинаров, лекций и выездных консультаций, круглых столов, соцопросов, викторин, деловых игр, конференций) (2022 г. – 3110; 2023 г. - 3379).

Наиболее актуальными для потребителей остаются следующие сегменты потребительского рынка: общие вопросы применения законодательства о защите прав потребителей, технически сложные товары, мобильные телефоны, коммунальные услуги, дистанционная торговля.

Практический опыт информационно-консультационной работы с потребителями показал, что действенной формой в работе с потребителями наряду с консультированием является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий к продавцу либо исполнителю разного рода услуг.

С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан в 2024 году в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь в составлении досудебных претензий. В ходе консультирования граждан составлен 161 проект документов: 123 претензионных заявления, 19 исковых заявлений, 19 обращений в надзорные органы (2023 г. – 126).

Наибольшее количество подготовленных проектов документов (исковые заявления, претензии, жалобы) составлено в части нарушения прав потребителей при продаже технически – сложных товаров и мобильных телефонов. Актуальными остаются вопросы о нарушениях при изготовлении и продаже мебели, по вопросам оказания разного рода услуг (медицинских, бытовых, финансовых, транспортных, туристских).

Информирование граждан о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей осуществлялось при помощи издания и распространения памяток, брошюр с информацией для потребителей, в том числе по подготовке и проведению Всемирного дня потребителей; проведения «круглых столов», семинаров, совещаний, пресс-конференций; организации выездных консультаций на территории хозяйствующих субъектов; проведения факультативных занятий и конференций с учащимися общеобразовательных школ.

В местных СМИ (телевидении, радио, газетах, официальных сайтах органов местного самоуправления, информационно-аналитических порталах) размещена следующая информация:

- нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей;
- актуальная информация об изменениях в законодательстве, о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав;
- ответы консультационного характера на часто встречающиеся вопросы по жилищно-коммунальным, финансовым, транспортным, образовательным, бытовым услугам, торговли, общественного питания и другим, в том числе посвященные Всемирному Дню прав потребителей.

Разработано 173 информационных материала по различным актуальным темам и распространено среди потребителей около 3050 экземпляров.

Опубликовано в СМИ 85 статей, оформлено 27 стендов по различным темам.

Проведено 235 консультаций потребителей посредством использования электронных средств связи.

Принято участие в проведении 12 «горячих линий», в ходе которых проконсультировано более 950 потребителей.

Проведено 172 мероприятия по информированию в организациях торговли, филиалах министерства социальной защиты Воронежской области и образовательных учреждениях.

Консультационным центром проведено 2 мероприятия по дистанционному консультированию жителей в 6 муниципальных образованиях субъекта (Борисоглебского ГО Бобровского, Кантемировского, Каменского, Лискинского, Острогожского муниципальных районов), в ходе которых проконсультировано около 150 граждан.

Организовано 2 заседания Круглого стола на темы: «Искусственный интеллект для потребителей», «Честный знак - национальная система маркировки товаров средствами идентификации».

В 2024 году продолжилась работа по информированию представителей хозяйствующих субъектов о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, о соблюдении обязательных требований к маркировке товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, о практическом применении законодательства о защите прав потребителей.

Для проведения профилактических визитов по вопросам защиты прав потребителей разработаны и утверждены памятки:

- для организаций розничной торговли продовольственными товарами;
- для организаций, оказывающих услуги общественного питания;
- для организаций, предоставляющих бытовые услуги населению;
- для организаций, осуществляющих розничную торговлю табачной продукцией или никотинсодержащей продукцией, кальянами и устройствами для потребления никотинсодержащей продукции;
- для организаций розничной торговли непродовольственными товарами;
- для организаций розничной торговли технически сложными товарами;
- для организаций розничной торговли строительными материалами и изделиями;
- для организаций, осуществляющих розничную торговлю мебелью.

Мероприятие является одним из важнейших направлений информационной работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП)

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области в соответствии с п. 8 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) (далее - ГИР ЗПП) в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 16.02.2013 №129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей».

С момента создания (2016 год) ГИР ЗПП способствует росту потребительской грамотности в отношении прав и обязанностей граждан, осведомленности о недобросовестных практиках производителей, поставщиков, импортеров некачественных товаров, а также о субъектах, осуществляющих защиту прав потребителей на региональном уровне.

В ГИР ЗПП представлены 9 модулей, в которых в открытом доступе размещены федеральные и региональные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере

защиты прав потребителей, представлена полная информация о региональных межведомственных органах по защите прав потребителей, судебные решения, применительно к которым Управление Роспотребнадзора по Воронежской области выступало в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц, группы лиц и конкретных потребителей, результаты проведения контрольно-надзорных мероприятий, сведения о продовольственных и непродовольственных товарах, не соответствующих обязательным требованиям нормативных документов.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Данная информация может использоваться гражданами при выборе пищевой и непищевой продукции, конкретного производителя, поставщика, продавца, а также использоваться физическими и юридическими лицами при организации государственных закупок.

С целью организации оперативного реагирования в Роспотребнадзоре в рамках ГИР ЗПП создана система быстрого оповещения «О сведениях и принимаемых мерах в отношении не соответствующей нормативным требованиям продукции», в которую в онлайн-режиме поступают сведения о выявлении в обороте на территории РФ продукции, не соответствующей установленным требованиям, что позволяет принимать меры одновременно во всех субъектах РФ, в которые поступила или в которых произведена недоброкачественная продукция.

При получении информации о продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов, в ГИР ЗПП вносится уведомление, к которому прикрепляются копии документов, явившихся основанием для признания контролируемой продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов.

Целям повышения уровня потребительской грамотности служат модули ГИР ЗПП:

- «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» - внесено 132 уведомления, из них по продовольственным товарам – 111; по непродовольственным – 21;
- «Судебная практика» - внесено 130 судебных решений, в том числе, судебных решений, вынесенных в пользу конкретных потребителей и в пользу неопределенного круга лиц;
- «Новости» - размещено 17 новостных материалов о наиболее значимых мероприятиях о результатах деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области: о проведении «горячих линий», мероприятий, в том числе, о результатах проведения конкурсов листовок и поделок и социального опроса в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей;
- «Виртуальная приёмная» - получили разъяснения 92 гражданина.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Основным результатом реализации ГИР ЗПП является оперативное выявление производителей, поставщиков и продавцов продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза и принятие мер реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территорию которых поступала опасная и недоброкачественная продукция и на территории которых она производится.

В целях укрепления и координации межведомственного взаимодействия органы исполнительной власти Воронежской области используют в работе информацию ГИР ЗПП для оперативного реагирования, в том числе на факты выявления в обороте нестандартной, фальсифицированной продукции при заключении контрактов на поставку продуктов питания для организованных групп населения.

6. РЕГИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Деятельность органов исполнительной власти Воронежской области по реализации региональных программ по защите прав потребителей

На территории Воронежской области принята и действует государственная программа «Развитие предпринимательства и торговли» (далее – Программа), утверждённая постановлением Правительства Воронежской области от 30.10.2015 №839 (<https://www.govvrn.ru/dokumenty/-/~id/1158944>). Ответственным исполнителем является министерство предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области.

Для достижения заявленной цели и решения поставленных задач в рамках настоящей государственной программы предусмотрена реализация трёх подпрограмм:

1. Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства
2. Развитие торговли
3. Обеспечение реализации государственной программы

Одной из основных задач региональной программы является совершенствование системы защиты прав потребителей в Воронежской области, заложенной в подпрограмме «Развитие торговли» в мероприятиях: «Повышение качества и безопасности пищевых продуктов» и «Защита прав потребителей».

В целях реализации комплекса процессуальных мероприятий реализованы следующие события:

- организовано и проведено с участием организаций Роспотребнадзора по Воронежской области 6 публичных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли (семинар с ООО «Оператор – ЦРПТ» и участниками оборота пива и слабоалкогольных напитков, а так же представителями организаций HORECA; конференция по вопросам защиты прав потребителей с приглашением студентов ВУЗов; участие в смотрах качества (круглых столах) кисломолочных и молочных продуктов, проводимых общественной организацией «Качество нашей жизни»);

- в средствах массовой информации и на информационных ресурсах в сети Интернет размещены 32 справочно-информационных материала по вопросам защиты прав потребителей в количестве 32, из них:

- 3 сообщения в рубрике «Осторожно – контрафакт!»;
- 27 информационных сообщений по вопросам защиты прав и интересов потребителей;

- 2 информационных буклета по вопросам защиты прав потребителей, разработанных в рамках конференции по защите прав потребителей, которые опубликованы в социальных сетях и телеграмм-канале министерства предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области.

Материалы направлены в муниципальные образования субъекта в целях размещения на официальных сайтах администраций муниципальных районов и городских округов Воронежской области.

В 2024 году в министерство предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области поступило 41 обращение по вопросам защиты прав потребителей, из них 34 через платформу обратной связи.

В рамках просветительской работы в сфере предпринимательства проведены следующие мероприятия:

- региональный форум «Бизнес для села – село для Бизнеса»;
- предпринимательский форум имени Вильгельма Столля;

- межрегиональный форум бизнеса и власти «Дни ритейла в Черноземье» в развитие международного форума «Воронеж торговый»;
- Воронежский форум предпринимателей.

Во исполнение перечня поручений Президента Российской Федерации (подпунктов «а» и «б» пункта 7 перечня от 25.05.2017 № Пр-1004ГС), утвержденного по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации (18.04.2017 г.), на территории Воронежской области создана межведомственная комиссия по вопросам регулирования торговой деятельности и защиты прав потребителей при Губернаторе Воронежской области (<https://dsm.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home;rnd=0.08083042693890463>) (далее – межведомственная комиссия).

В состав комиссии включены представители региональных управлений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору, Федеральной налоговой службы, Федеральной антимонопольной службы, Главного управления МЧС России по Воронежской области, Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу, Межрегиональной общественной организации по защите прав потребителей «Лига потребителей», Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области» и другие.

Одной из основных задач межведомственной комиссии является создание благоприятных условий для обеспечения соблюдения прав потребителей, в том числе:

- содействие повышению эффективности мер по защите прав и интересов потребителей на рынке товаров и услуг Воронежской области;
- просвещение населения в области прав потребителей;
- реализация региональной торговой политики с учётом прав потребителей;
- реализация мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам торговли на территории Воронежской области.

В 2024 на заседании комиссии рассмотрены вопросы «О возобновлении проведения мониторинга ярмарочных площадок, расположенных на территории Воронежской области» и проведена акция «Честные весы» на розничных рынках и ярмарках городского округа город Воронеж», по которому принято положительное решение.

В 2024 году в целях реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.10.2023 №2958-р) утверждена региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Воронежской области на 2024-2030 гг.» (далее - Программа) (постановление Правительства Воронежской области от 22.04.2024 №268); координатором программы является министерство финансов Воронежской области (соисполнитель Региональный центр финансовой грамотности автономного учреждения Воронежской области «Корпоративный университет Правительства Воронежской области»). Мониторинг реализации Программы, а также свод информации об итогах и достижении результатов осуществляется министерство финансов Воронежской области.

Программой определены основные задачи и направления деятельности федеральных и региональных органов государственной власти Воронежской области и других заинтересованных организаций, способствующих повышению финансовой грамотности населения и, как следствие, повышения его качества жизни.

В рамках реализации Программы разработаны и внедрены в учебный процесс образовательные программы повышения финансовой грамотности, направленные на развитие базовых знаний и умений в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг. Доля общеобразовательных организаций региона, внедривших в основной процесс программу финансовой грамотности населения, составляет 100%.

В 2024 году Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области на регулярной основе проводилась работа по организации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения региона, в целях формирования у людей положительного отношения к финансовой системе и доверия к ней, в формате выездных консультаций, анкетирования, консультаций граждан по Skype, тематических «горячих линиях», тестирования на сайте (в целях формирования у граждан положительного отношения к финансовой системе и доверия к ней).

Особое внимание уделялось детям и подросткам. Основными формами мероприятий среди детей стали: презентации, уроки-лекции, деловые игры, открытые уроки, занятия по внеурочной деятельности, онлайн-уроки, практические работы, факультативные занятия, практические часы, конкурсы.

Среди студентов учебных заведений проведены факультативные уроки, лекции, вебинары, беседы, направленные на повышение осведомленности и стимулированию к принятию более взвешенных и обдуманных решений в сфере финансовых услуг.

Для повышения правовой грамотности социально-уязвимых слоев населения, в том числе и в рамках социального проекта «Школа безопасности для пожилых людей и инвалидов» проведены семинары, просветительские часы, онлайн-коучинги. Мероприятия оказали помощь в преодолении непонимания современных финансовых технологий, в формировании основных правил принятия решений по использованию финансовых продуктов и услуг. Участники были проинформированы, как эффективно пользоваться банковскими услугами, выбирать финансовые инструменты, использовать современные онлайн-технологии. Кроме этого, постояльцы домов-интернатов узнали об основных видах мошенничества и способах, с помощью которых злоумышленники пытаются похищать конфиденциальную информацию для получения доступа к деньгам, о правилах безопасного обращения с банковскими картами и о том, как распознать финансового мошенника и защитить себя.

Отдельное внимание уделялось работе со средствами массовой информации. Актуальные вопросы по защите прав потребителей в сфере оказания цифровых финансовых услуг освещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, в социальных сетях.

Организована работа по распространению правовых знаний среди населения путём распространения печатных материалов (буклетов) с целью содействия повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

В 2024 году с целью содействия повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования проведены следующие мероприятия:

- вебинар по финансовой грамотности для студентов 6-го курса ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России;
- семинар по повышению финансовой грамотности учащихся и студентов совместно с Воронежской областной научной библиотекой им. И.С. Никитина;
- дистанционное консультирование для жителей 9 муниципальных образований Воронежской области при содействии Воронежской областной научной библиотеки им. И.С. Никитина;
- семинар во время летних каникул в спортивно-оздоровительных лагерях региона при содействии министерства образования Воронежской области;
- вебинар по финансовой грамотности в Международном институте компьютерных технологий;
- семинар по финансовой грамотности со студентами среднетехнического факультета «Воронежского государственного университета инженерных технологий»;
- семинар по финансовой грамотности со студентами Воронежского филиала Ростовского института путей сообщения;

- тематические беседы для посетителей Центра дневного пребывания КУ ВО «УСЗН Советского района г. Воронежа» по вопросам повышения финансовой культуры при поддержке министерства соцзащиты Воронежской области.

В Воронежской областной универсальной научной библиотеке имени И.С. Никитина состоялось заседание Круглого стола на тему «Честный знак — национальная система маркировки товаров средствами идентификации». В заседании Круглого стола приняли участие: региональный представитель в Воронежской области ООО «Оператор ЦРПТ»; специалисты Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, министерства предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области, сотрудники ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», преподаватели и студенты ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России, ФГБОУ ВО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I».

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области реализуется пропаганда ответственного финансового поведения для потребителей финансовых услуг посредством оформления информационных стендов и баннеров в государственных и муниципальных организациях.

Координация деятельности по защите прав потребителей

Указом Губернатора Воронежской области от 29.03.2018 № 177-у создана комиссия по вопросам регулирования торговой деятельности и защиты прав потребителей при Губернаторе Воронежской области. Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности комиссии осуществляет департамент предпринимательства и торговли Воронежской области. Официальный текст Указа размещён в сети Интернет в справочно-правовой системе «Консультант плюс» и на официальном интернет-портале правовой информации (<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3600201804020002?rangeSize=%D0%92%D1%81%D0%B5>). В 2024 году проведено 1 заседание комиссии.

Указом Губернатора Воронежской области от 10.04.2015 № 145-у создана комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Воронежской области. Ответственным за организацию работы является министерство промышленности и транспорта Воронежской области. В 2024 году проведены 2 заседания комиссии на платформе TrueCohf, на которых в рамках компетенции Роспотребнадзора рассмотрены вопросы:

- «О результатах работы по снижению уровня фальсифицированной и небезопасной продукции животного происхождения на территории Воронежской области»;
- «О мерах по выявлению и пресечению правонарушений при реализации табачной, никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции, маркированной средствами идентификации».

Реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей

Во исполнение поручения по протоколу заседания президиума Правительства Воронежской области от 08.07.2019 №9 муниципальными образованиями Воронежской области приняты меры по формированию единого подхода к защите прав потребителей в части реализации полномочий по защите прав потребителей и принятия финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей.

Администрациями 7-ми муниципальных образований утверждены муниципальные программы по защите прав потребителей (табл. 3).

Таблица 3

**Перечень муниципальных программ Воронежской области
по защите прав потребителей**

№ п/п	Наименование муниципального образования	Нормативный документ администрации муниципального образования	Активная ссылка в сети Интернет
1	Воробьевский муниципальный район	постановление от 14.05.2020 №299	https://vorob-rn.ru/dokumenty/post-admin/admin_2020.php
2	Грибановский муниципальный район	постановление от 29.11.2019 №607	https://gribmsu.ru/2-uncategorised/87-prorammy
3	Лискинский муниципальный район	постановление от 15.11.2019 №1315	https://liski-adm.ru/post/munitsipalnie-programmi
4	Острогожский муниципальный район	постановление от 25.12.2019 №839	https://ostrogadm.ru/f_2113_html
5	Панинский муниципальный район	постановление от 15.10.2019 №402	https://paninj_adm.ru
6	Поворинский муниципальный район	постановление от 03.12.2019 №697	https://povoradm.e-gov36.ru/its/predprinimatelstvo-i-predprinimatelskaya-deyatelnost
7	Эртильский муниципальный район	постановление от 06.11.2019 №999	https://www.govertil.ru/city/economies/consumer-protection

Администрациями 20-ти муниципальных районов и 3-х городских округов разработаны и утверждены муниципальные программы, включающие подпрограммы по защите прав потребителей. В подпрограммах предусмотрены мероприятия, направленные на повышение уровня потребительской грамотности, в том числе просвещение, консультирование, информирование потребителей (табл. 4).

Таблица 4

**Перечень муниципальных программ Воронежской области,
включающих подпрограммы по защите прав потребителей**

№ п/п	Наименование муниципального образования	Нормативный документ администрации муниципального образования	Активная ссылка в сети Интернет
1	Аннинский муниципальный район	постановление от 29.09.2020 №550	Annaraionadm.ru
2	Бобровский муниципальный район	постановление от 30.12.2020 №660	https://adm-bobrov.ru/?q=node/325
3	Богучарский муниципальный район	постановление от 18.09.2019 №483	https://www.boguchar.ru/program/dokuments/2016/DOCAMBR/munprog/index.ph
4	Бутурлиновский муниципальный район	постановление от 28.12.2018 №983	https://www.butur-rn.ru/mun-prog/
5	Верхнехавский муниципальный район	постановление от 27.12.2019 №687	www.vhava.ru/econom/mun-progr/mp-econom-razh.php
6	Калачеевский муниципальный район	постановление от 31.01.2019 №23	https://www.adminkalach.ru/its/munitsipalnie-programmi
7	Каменский муниципальный район	постановление от 31.01.2019 №2	www.kamenka-vrn.ru
8	Каширский муниципальный район	постановление от 24.09.2019 № 614	https://kashir-rn.ru/economy/munitsipalnyie_programmyi.html

продолжение табл. 4

9	Нижнедевицкий муниципальный район	постановление от 13.11.2013 №921	https://www.nizhnedevick.ru/economca/munitsipalnie-programmi.html
10	Новоусманский муниципальный район	постановление от 15.10.2019 №1339	https://nusmanadm.ru/administratsiya/struktura/podderzhka-malogo-i-srednego-predprinimatelstva
11	Новохоперский муниципальный район	постановление от 29.08.2014 №517	www.novohopersk-vrn.ru
12	Ольховатский муниципальный район	постановление от 18.11.2019 №441	www.olhovatka-vrn.ru
13	Павловский муниципальный район	постановление от 26.12.2013 №984	ww.pavlovsk-vrn.ru
14	Подгоренский муниципальный район	постановление от 30.12.2020 №474	https://adminpodgorensky.e-gov36.ru/its/rayonnie-programmi
15	Рамонский муниципальный район	постановление от 11.10.2019 №284	www.ramonadm-vrn.ru
16	Репьевский муниципальный район	постановление от 18.09.2019 №292	tie-i-innovatsionnaya-ekonomika-2020-2028-gg.html
17	Россошанский муниципальный район	постановление от 31.12.2013 №2947	https://www.rossadm.ru/napravleniya-deyatelnosti/programmy.html
18	Таловский муниципальный район	постановление от 28.11.2019 № 933	https://taladm.ru/?page_id=7625
19	Терновский муниципальный район	постановление от 21.11.2019 №334	https://ternov/admin.ru/kcfinder/upload/29/files/NPA2020komplaens.zip
20	Хохольский муниципальный район	постановление от 11.09.2019 №664	https://hoholadm.e-gov36.ru/its/zashchita-prav-potrebiteley
21	Борисоглебский городской округ	постановление от 07.11.2013 №2973	https://adminborisoglebsk.e-gov36.ru/post/zashchita-prav-potrebiteley-1
22	Городской округ город Воронеж	постановление от 24.12.2013 №1279	https://admciti/voronezh.ru
23	Городской округ город Нововоронеж	постановление 30.12.2013 № 873	https://admciti/novovoronezh.ru

В 4-х муниципальных районах (Верхнемамонском, Кантемировском, Петропавловском, Семилукском) утверждены планы мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, основными задачами которых являются:

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- обеспечение доступности правовой и экспертной помощи;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией, включая информирование о качестве предлагаемых товаров, работ, услуг.

В 4-х муниципальных районах (Лискинском, Поворинском, Грибановском, Каширском) мероприятия, включённые в программу (подпрограмму) по защите прав потребителей финансируются из бюджета муниципальных образований.

С целью реализации мероприятий программ (подпрограмм) в 4-х муниципальных образованиях региона созданы постоянно действующие комиссии:

- постановлением администрации Борисоглебского городского округа от 09.07.2018 №1869 в городском округе город Борисоглебск создана межведомственная комиссия по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей (<http://adminborisoglebsk.ru/index.php?page=administratsiya>);

- распоряжением администрации Россошанского муниципального района от 10.07.2018 №210-р создана рабочая группа по пресечению фальсифицированных и

некачественных товаров на потребительском рынке, осуществляющая функции по защите потребительских прав граждан (<http://www.rossosh.info/fz8.php>);

- распоряжением администрации Аннинского муниципального района от 11.11.1998 №320 создан Совет по защите прав потребителей при отделе по развитию предпринимательства и потребительского рынка (www.annaraionadm.ru).

- распоряжением администрации Новоусманского муниципального района от 14.12.2021 №690 создана муниципальная комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции. В состав комиссии входят контрольные (надзорные) органы, сотрудники отдела МВД России по Новоусманскому району.

В соответствии с муниципальными подпрограммами «Защиты прав потребителей» реализуются следующие мероприятия, направленные на создание условий для эффективной и доступной защиты, установленной законодательством Российской Федерации прав потребителей:

- консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- рассмотрение обращений граждан;
- обращение в судебные органы в защиту прав потребителей, а также неопределённого круга лиц;
- проведение мероприятий, направленных на повышение уровня правовой грамотности населения;
- организация и проведение мероприятий в целях содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

На постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами, в том числе осуществляющими свою деятельность в сфере реализации товаров, подлежащих обязательной маркировки. В целях повышения правовой грамотности и информированности граждан на сайтах администраций муниципальных образований, а также районных СМИ, размещается информация об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка.

Осуществляется информационная поддержка потребителей путём размещения на информационных стендах администраций муниципальных образований образцов заявлений, претензий, исковых заявлений в судебные органы, методические рекомендации.

Особое значение имеет взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Воронежской области с органами местного самоуправления. В настоящее время в целях выполнения поручения губернатора Воронежской области от 26.04.2021 г. органами местного самоуправления проводится работа по мониторингу хозяйствующих субъектов, реализующих товары, подлежащие обязательной маркировке идентификационными знаками, в том числе разъяснительные мероприятия по информированию участников оборота маркированных товаров. Информация о результатах мониторинга направляется в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области для дальнейшего принятия мер.

Реализуются Соглашения о взаимодействии с администрациями муниципальных образований в целях координации деятельности по защите потребительских прав граждан. Предметом Соглашений является:

- обеспечение взаимодействия Сторон в целях защиты прав потребителей в порядке и пределах полномочий Сторон в соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей (далее – Стратегия), Законом РФ «О защите прав потребителей», иными законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- взаимодействие по актуальным вопросам обеспечения и защиты потребительских прав граждан;
- совместное консультирование граждан участниками Соглашения;

- участие в соответствующих образовательных и просветительных программах по актуальным вопросам, касающимся обеспечения равных прав и возможностей граждан, в том числе защиты их потребительских прав и законных интересов при приобретении ими различных товаров и услуг;

- проведение совместных рабочих встреч, совещаний, конференций по вопросам, относящимся к предмету Соглашения, обучение специалистов муниципальных образований, тематических семинаров для потребителей и субъектов предпринимательской деятельности.

По состоянию на 01.01.2023 г. 33-мя администрациями муниципальных образований Воронежской области в порядке ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.2012 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определены отдельные структурные подразделения, в Положения о которых включены полномочия (обязанности) по защите прав потребителей, в том числе:

- консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- рассмотрение обращений граждан, права которых нарушены;
- обращение в суды в защиту прав потребителей, а также неопределенного круга потребителей;

- незамедлительное извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) при выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- проведение мероприятий, направленных на повышение уровня потребительской грамотности населения (Круглых столов, тематических «Горячих линий» и т.д.).

Реализуют полномочия по защите прав потребителей в порядке ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.2012 № 2300-1 «О защите прав потребителей» структурные подразделения муниципальных образований в:

- администрации городского округа город Воронеж (19 специалистов);
- администрации городского округа город Нововоронеж (4 специалиста);
- администрации в Лискинском муниципальном районе (5 специалистов).

В 31 муниципальном образовании Воронежской области полномочия по защите прав потребителей осуществляют специалисты, входящие в состав отделов по экономике инвестициям, развитию предпринимательства и потребительского рынка, юридического отдела администрации (по 1 специалисту).

В 2024 году в адрес муниципальных образований поступило 753 обращения потребителей (2022 г. – 838; 2023 г. – 862), 37,2% из которых составили письменные обращения (2022 г. – 68%; 2023 г. – 72%).

Наибольшее количество обращений, поступивших в органы местного самоуправления, приходится на нарушения в сфере торговли – 498 обращений (66,1% от общего количества обращений), на сферу оказания услуг – 255 обращений или 33,9%.

В результате рассмотрения поступивших обращений проведено 473 консультации потребителей.

Для обеспечения широкой пропаганды соблюдения законодательства о защите прав потребителей муниципальными образованиями проведено 347 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении; размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления; тематические «горячие линии»), связанных с информированием населения по вопросам защиты прав потребителей.

В 2024 году иски в защиту прав потребителей и о прекращении противоправных действий в судебные органы не направлялись.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ С ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОБЪЕДИНЕНИЯМИ, В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей

На территории Воронежской области зарегистрировано 6 общественных объединений, с которыми заключены Соглашения о взаимодействии:

- Воронежское региональное общественное движение в защиту прав потребителей «Качество нашей жизни»;
- Воронежская областная общественная организация по защите прав потребителей «Воронежский союз потребителей»;
- Воронежская региональная общественная организация «Центр защиты прав потребителей»;
- Воронежская областная общественная организация защиты прав потребителей «Лига потребителей»;
- Воронежская областная общественная организация защиты прав потребителей;
- Воронежская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Правосудие».

Формами взаимодействия являются:

- проведение консультативных и рабочих встреч по вопросам защиты прав потребителей;
- подготовка и проведение совместных семинаров, совещаний, «круглых столов», «горячих линий» и иных публичных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей;
- обмен нормативно-методическими и информационными материалами в сфере защиты прав потребителей;
- информирование населения через средства массовой информации по текущим проблемным вопросам в сфере защиты прав потребителей;
- проведение совместных приемов граждан по вопросам защиты прав потребителей в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Воронежской области.

В 2024 году проведены мероприятия, которые были направлены на защиту прав потребителей, в том числе в рамках реализации плана мероприятий к Всемирному дню прав потребителей, проходившему под девизом «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции». Мероприятия предусматривали информирование и консультирование граждан, разъяснение актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, а также вопросов, направленных на повышение правовой грамотности населения.

Кроме того, для жителей региона проведён дистанционный день путём организации удаленных консультаций на базе Публичного центра правовой информации (ПЦПИ) Воронежской областной универсальной научной библиотеки им. И.С. Никитина. Используя возможности информационно-коммуникационных технологий, жители могли задать свой вопрос и получить индивидуальную консультацию по Skype от специалистов Управления Роспотребнадзора по Воронежской области и представителей общественных объединений. Проконсультировано 70 человек.

В рамках реализации плана мероприятий к Всемирному дню прав потребителей подготовлена информация о девизе и тематике «Справедливый и ответственный искусственный

интеллект для потребителей», которая размещена на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области; в социальных сетях «В контакте», «Телеграм»; на сайтах 11 муниципальных образований субъекта; в СМИ Калачеевского, Павловского, Аннинского муниципальных районов.

В рамках телефонной «горячей линии» к Всемирному дню прав потребителей проконсультировано 69 граждан.

Проведено 31 мероприятие в образовательных учреждениях, в том числе:

- 21 лекция на темы: «Искусственный интеллект для потребителей», «Искусственный интеллект – друг или враг?», «Можно ли доверять чат-ботам», «Перспективы развития искусственного интеллекта»;

- 2 семинара на темы: «Искусственный интеллект для потребителей», «Можно ли доверять чат-ботам?».

Разработано 3 вида буклетов и памяток: «Искусственный интеллект для потребителей»; «Всемирный день прав потребителей в 2024 году»; «О правовом регулировании сферы искусственного интеллекта»; «Что такое искусственный интеллект?»; «Можно ли доверять чат-ботам?»; «Искусственный интеллект – друг или враг?».

Печатная продукция распространена в предприятиях торговли, на производственных предприятиях, в образовательных и медицинских учреждениях, образовательных дошкольных учреждениях, учреждениях соцзащиты населения, библиотеках (757 буклетов и памяток).

Опубликовано 4 статьи в газетах: «Родное Придонье» (г. Павловск) на тему «Правовое регулирование сферы искусственного интеллекта»; «Жители города», «Наш Калач» (г. Калач) - на темы: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей» и «Всемирный день прав потребителей в 2024 году»; «Известия», (пгт. Анна) - на тему: «Всемирный день прав потребителей в 2024 году».

В филиалах АУ МФЦ (СМАРТ- МФЦ г. Воронежа №1 и г. Калача) проведены мероприятия по тематическому консультированию потребителей. Количество обратившихся - 11 граждан.

Оформлены 12 информационных стендов «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей в ФБУЗ (и его филиалах) «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области»; в справочно-библиографическом отделе Воронежской областной универсальной научной библиотеки им. И.С. Никитина; в филиалах АУ МФЦ.

Разработаны анкеты для проведения социологического опроса по темам: «Что такое искусственный интеллект для потребителя?» и «Искусственный интеллект – друг или враг?». Среди 350 респондентов проведен социологический опрос с целью определения уровня осознанности современных потребителей.

Специалистами Консультационного центра проведено 250 консультаций по телефону и на личном приёме; организовано 2 дистанционных дня информационной поддержки жителей региона, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей. Население 4-х муниципальных районов (Бобровского, Кантемировского, Лискинского, Острогожского) получило помощь удалённо с использованием технических средств связи. Проконсультировано 82 потребителя.

20 марта 2024 года состоялось заседание круглого стола «Искусственный интеллект для потребителей». Организаторы мероприятия – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области» совместно с Публичным центром правовой информации Воронежской областной универсальной научной библиотеки имени И. С. Никитина. В заседании круглого стола приняли участие специалисты Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, министерства предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области, преподаватели ФГБОУ ВО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I», ФГБОУ ВО «ВГПУ». В ходе мероприятия обсуждались важные вопросы использования искусственного интеллекта в потребительских правоотношениях и комплексного подхода к

обеспечению эффективной защите прав российских потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом.

На базе КУ ВО «Управление социальной защиты населения Лискинского района», КУ ВО «Управление социальной защиты населения Калачеевского района», Управления социальной защиты населения Советского района г. Воронежа проведён просветительский час на тему: «Искусственный интеллект для потребителей».

Организован блиц-опрос устами младенца на тему «Что такое искусственный интеллект?» для детей МКУ «Детский сад №9» (г. Лиски), МБДОУ «Аннинский детский сад общеразвивающего вида «Росток» (п.г.т. Анна).

Проведен конкурс рисунков на тему искусственного интеллекта.

О деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по организации взаимодействия с иными федеральными органами исполнительной власти

В 2024 году совместно с Управлением Роскомнадзора по Воронежской области продолжена работа по выявлению противоправной информации, распространяемой посредством сети Интернет по реализации табачной, никотинсодержащей и алкогольной продукции. Подано 76 административных исковых заявлений в защиту неопределённого круга лиц о признании информации, распространяемой посредством сети Интернет запрещённой. Исковые заявления рассмотрены, в 100% случаев приняты решения об удовлетворении требований, о блокировке Интернет-ресурса.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по организации взаимодействия с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг

Суммарно в 33-х муниципальных образованиях Воронежской области 814 окон обслуживания, 41 филиал АУ «МФЦ» и 223 территориально-обособленных структурных подразделения в сельских поселениях.

В соответствии с Соглашением о взаимодействии между АУ «МФЦ» и Управлением Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области (от 01.02.2021 г.) в филиалах АУ «МФЦ» осуществляется оказание государственной услуги «Приём и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг согласно перечню, предусмотренному постановлением Правительства Российской Федерации от 16.07.2009 №584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности».

Согласно Соглашению о сотрудничестве между АУ «МФЦ» и Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области (от 10.10.2022 г.) в филиалах АУ «МФЦ» осуществляется консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

На основании Соглашения о сотрудничестве между АУ «МФЦ» и Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в сфере оказания гражданам бесплатной юридической помощи (от 24.11.2020 г.) территориальными подразделениями Управления Роспотребнадзора по Воронежской области осуществляется оказание бесплатной юридической помощи гражданам в виде правового консультирования граждан в дистанционном режиме по вопросам защиты прав потребителей. В 2024 году оказано 414 консультаций по защите прав потребителей и помощь в составлении 135 претензий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Приоритетные задачи в сфере защиты прав потребителей на 2025 год:

1. Выполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года в соответствии с планом мероприятий по её реализации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23.03.2018 № 481-р.
2. Выполнение задач, связанных с полномочиями по осуществлению контроля и надзора за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.
3. Участие в реализации федеральных проектов и государственных программ Российской Федерации, реализация документов стратегического планирования, формирование современной, эффективной системы регулирования в области защиты прав потребителей, основанной на выявлении наиболее значимых общественных рисков и их снижении до приемлемого уровня.
4. Обеспечение информационной открытости деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, доведение информации о результатах деятельности до заинтересованных сторон будет способствовать осведомленности целевых аудиторий.
5. Проведение мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (табак; меховые изделия; обувь; молочные продукты; шины и автопокрышки; фотоаппараты и лампы-вспышки; духи и туалетная вода; товары легкой промышленности; биологически – активные добавки; антисептические средства; корм для животных; детские игрушки; бытовая химия; бакалея и кондитерские изделия; печатная продукция (общеобразовательные учебники); стройматериалы; растительные масла; консервы; радиоэлектроника; моторные масла и расширение по авто (смазочные средства, антифризы и гидравлические жидкости).
6. Проведение профилактических мероприятий, направленных на недопущение нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей.
7. Применение в судебной практике процедуры рассмотрения в судах групповых исков, для эффективной работы в отношении производителей, продавцов и исполнителей.
8. Продолжение работы по судебной защите прав потребителей в форме подачи исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц, в защиту прав конкретных потребителей, о ликвидации юридического лица либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное нарушение прав потребителей, участия в судебных заседаниях с целью дачи заключений по гражданским делам.
9. Применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения.
10. Совершенствование деятельности Консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», в том числе при реализации государственных заданий ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области»
11. Повышение уровня межведомственного взаимодействия с органам исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей.
12. Обеспечение защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции и в отношении наиболее уязвимых категорий потребителей;
13. Осуществление консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и его филиалах.
14. Обеспечение ведения государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (ГИР ЗПП).
15. Обеспечение защиты прав потребителей, как одного из условий повышения уровня и качества жизни граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Сведения о качестве потребительских товаров

(по результатам мероприятий по надзору Управления Роспотребнадзора по Воронежской области)

Наименование товара (товарной группы)	Единица измерения	Проинспектирован о товаров (в натуральном выражении), всего	Изъято товаров из оборота (в натуральном выражении), всего	Доля изъятой продукции, %
Мясо и мясо птицы, кроме субпродуктов	т	47,287	0,396	0,83
Мясо и субпродукты пищевые домашней птицы	т	5,42	0,168	2,02
Изделия колбасные, включая изделия колбасные для детского питания	т	30,094	0,021	0,01
Консервы мясные	усл. банк	3828	204	5,3
Консервы мясосодержащие	усл. банк	946	0	0
Консервы мясные для детского питания	усл. банк	1446	0	0
Консервы мясосодержащие для детского питания	усл. банк	0	0	0
Рыба и продукты рыбные переработанные (без рыбных консервов)	т	27,867	0,253	0,9
Консервы рыбные	усл. банк	9557	165	1,7
Пресервы рыбные	усл. банк	2415	6	0,25
Масло сливочное, пасты масляные, масло топленое	т	25,587	0,231	0,9
Маргарин	т	20,92	0,006	0,03
Майонез	т	10,737		
Масла растительные	т	56,593	0,03	0,05
Молоко, кроме сырого	т	61,122	0,027	0,04
Сыры	т	23,212	0,021	0,09
Консервы молочные сгущенные	усл. банк	2015	6	0,3
Продукты молочные для детского питания	т	2,483	0	0
Яйца в скорлупе свежие	шт	26492	530	2,0
Сахар белый свекловичный или тростниковый	т	43,255	0,13	0,3
Кондитерские изделия	т	36,7	0,138	0,4
Приправы и пряности	кг	275,2	0	0
Чай зеленый и чай черный	кг	85,6	0	0
Кофе без кофеина и кофе жареный	кг	295,3	2	0,7
Мука из зерновых культур, овощных и других растительных культур; смеси из них	т	12,803	0,096	0,75
Крупа	т	14,92	0,285	1,9
Изделия макаронные	т	11,197	0,058	0,51
Изделия хлебобулочные недлительного хранения	т	8,871	0,077	0,9

продолжение табл. приложения 1

Безалкогольные напитки	дкл	11043,8	0,077	0,001
Минеральные воды	тыс. пол.л	226,4	154,1	68,1
Флодоовощные консервы	усл. банк	7455	0	0
Продукция переработки фруктов и овощей для детского питания	усл. банк	411	279	67,9
Добавки пищевые активные к пище	кг	0	0	0
Овощи и культуры бахчевые, корнеплоды и клубнеплоды	кг	44774	3240	7,2
Фрукты, ягоды и орехи свежие или предварительно подвергнутые тепловой обработке, замороженные	кг	50334	807	1,6
Водка	дкл	7000,6	0	0
Коньяки, коньячные напитки и спирты коньячные	дкл	9976,3	0	0
Вина виноградные из свежего винограда	дкл	8003,8	0	0
Пиво	дкл	2529,21	1	0,04
Изделия табачные	тыс. шт	23472,8	4353,15	18,5
Одежда, кроме одежды из меха	шт	14044	602	4,3
Обувь	пар	149	99	66,4