

ВЫДЕРЖКИ ИЗ ГОСУДАРСТВЕННОГО ДОКЛАДА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2025 ГОДУ»

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

Деятельность региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, включающей различные органы и учреждения, осуществляла деятельность в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р.

Основными целями Стратегии являются:

- обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;
- защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

- повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых - защита потребительских прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, людей пожилого возраста, несовершеннолетних граждан), предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

Кроме того, в числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей – рынок продуктов питания, рынок непродовольственных товаров, отдельные сектора рынка услуг (финансовые, образовательные, медицинские, туристские, транспортные услуги, услуги связи, услуги жилищно-коммунального хозяйства и долевого строительства).

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

Доклад «О защите прав потребителей» направлен на оценку ситуации по защите прав потребителей в регионе, рассказывает об актуальных проблемах в анализируемом периоде, а также о деятельности органов по обеспечению прав граждан в указанной сфере.

Большинство обращений в 2025 году связаны с нарушением прав потребителей в сфере торговли непродовольственными товарами (24,6 % в структуре всех поступивших обращений), услуги связи – 22,4% , торговли продовольственными товарами (17,4 % в структуре всех поступивших обращений). Увеличилось число обращений граждан в сфере финансовых услуг (в 1,7 раз), медицинских услуг (в 1,2 раза), иных бытовых услуг (в 1,3 раза), услуг общественного питания (в 7 раз), культурно-развлекательных услуг (в 2 раза). Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере услуг связи.

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Традиционно наибольшее внимание Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, рыбной продукции, иных продуктов питания.

При этом оценка продукции производится:

- по показателям безопасности (соответствие санитарно-химическим, микробиологическим показателям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных сопроводительных документов;
- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

увеличился удельный вес забракованной молочной продукции, масложировой продукции, хлебобулочной продукции, кондитерской продукции.

Снизился удельный вес забракованной мясной продукции, рыбной продукции, алкогольной продукции.

Основные нарушения, выявляемые при проверках продовольственных товаров: неудовлетворительное санитарное состояние помещений, продукция с истекшим сроком годности, нарушение полноты и кратности прохождения медицинских осмотров, гигиенического обучения, нарушение условий и сроков хранения продукции, нарушение требований, предъявляемых к маркировке

НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

В 2025 году, в ходе проведения надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, оказания работ и услуг осуществлялось инспектирование товаров на соответствие норм действующего законодательства.

Непродовольственные товары занимают значительный удельный вес в общем объеме оборота товаров, что определяется, с одной стороны, их широким ассортиментом, а с другой - необходимостью их использования в быту.

В структуре всех поступивших в 2025 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют 24 %.

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей по-прежнему являются технически сложные товары, также большое число обращений поступает в отношении одежды, обуви, продукция детского ассортимента, приобретаемых через маркетплейсы (Озон, Вайлдберриз, Яндекс Маркет).

Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот непродовольственных товаров:

- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;
- ненадлежащее качество товара;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения обязательства;
- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;
- низкое качество приобретенных товаров.

- отказ продавца расторгнуть договор - куплю продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму
- отказ продавца в обмене товара надлежащего качества;
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества.
- реализации товаров без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям;
- отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.

Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, ламповая продукция, мебель специалисты уделяют их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих непродовольственную продукцию.

АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА УСЛУГ

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора - обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ. Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги жилищно-коммунального хозяйства, финансовые услуги, услуги связи и транспортные услуги.

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы:

- отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр).
- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;

По результатам рассмотрения обращений адрес хозяйствующих субъектов объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований. даны заключения по гражданским делам, вынесены постановления об административном правонарушении.

По вопросам гражданско-правового характера специалистами Управления и территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

ИНФОРМИРОВАНИЕ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Консультирование граждан осуществляется в следующих формах: консультации на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте, на официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области <https://kc66.pф/>.

Основными направлениями деятельности консультационного пункта для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки;

- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;
- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;
- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;
- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;
- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области;
- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей по поручению ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области;

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

Специалистами консультационного пункта в 2025 году подготовлено 71 претензия. Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи непродовольственных товаров (35 шт.), бытовые услуги (8 шт.), связь (4 шт.), услуги ЖКХ (6 шт.), финансовые услуги (4 шт.), медицинские услуги (2 шт.), прочие виды деятельности (7 шт.), транспортные услуги (2 шт.), юридические услуги (1 шт.).

В 2025 году специалистами консультационного пункта подготовлено 23 исковых заявления.

Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 3193,12 тыс. рублей, сумма возмещенных денежных средств потребителям составила 6534,00 тыс. рублей.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационного пункта большое внимание уделяется работе, направленной на информирование и просвещение потребителей об их правах и способах их защиты.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика/

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

За период 2025 г. Отделом было подготовлено 8 исков в защиту прав потребителей, из которых 7 решения вынесено в пользу граждан, по 1 иску утверждено мировое соглашение. Сумма возмещенных денежных средств составила 992,753 тыс.рублей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2025 году Южным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

Органами местного самоуправления в 2025 г. реализовывались программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей.

Специалистами консультационного пункта в 2025 году дано порядка 0,920 тыс. консультаций, составлено 23 иска и 71 претензия.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, такие мероприятия могут проводиться с согласия контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2025 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административных правонарушениях без проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

Так, в течение 2025 года проведено 920 консультаций хозяйствующих субъектов, проводится информирование путем размещения статей в средствах массовой информации, рассылок памяток и т.д.

Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Консультирование граждан осуществляется в следующих формах:
- консультации на личном приеме (**г.Екатеринбург, ул.8 Марта, 177а, кабинет 108, по телефону 210-94-94 вн. 5108**)
- письменном виде, по электронной почте (**mail_15@66.rosпотребнадzor.ru**) ,
-на официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области **<https://kcu66.pф/>**.