



# ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

МОСКВА  
2023

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



# ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

## «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году»

МОСКВА  
2023

ББК 67.404(2Рос)1

340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году:  
Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия человека, 2023.— 400 с.

ISBN 978–5–7508–2013–9

Подписано в печать 00.00.2023

Формат 60×84/8

Печ. л. 50,0

Заказ

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека, 2023

## Содержание

Введение.....	4
1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года .....	6
1.1. Об основных итогах развития национальной системы защиты прав потребителей за пять лет (2018–2022 гг.).....	6
1.2. О реализации в 2022 году Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года .....	12
1.2.1. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей... ..	12
1.2.2. Мероприятия, связанные с мониторингом, анализом и измерением удовлетворенности россиян состоянием уровня защиты их потребительских прав.....	15
1.2.3. Защита прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей .....	18
1.3. Иные ежегодные мероприятия, направленные на развитие национальной системы защиты прав потребителей .....	23
2. Общие результаты осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.....	25
3. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.....	47
3.1. Розничная торговля.....	47
3.2. Финансовые услуги.....	101
3.3. Жилищно-коммунальные услуги .....	121
3.4. Долевое строительство жилья.....	142
3.5. Услуги связи.....	153
3.6. Туристские услуги .....	165
3.7. Транспортные услуги .....	181
3.8. Медицинские услуги .....	197
3.9. Образовательные услуги .....	209
3.10. Культурно-зрелищные услуги .....	222
3.11. Юридические услуги .....	232
4. Судебная защита прав потребителей .....	246
5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей.....	262
5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации .....	262
5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.....	283
5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей .....	291
6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей .....	309
6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей.....	309
6.2. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей.....	323
6.3. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей в 2022 году .....	329
7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей .....	332
<i>Приложение 1.</i> Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей.....	339
<i>Приложение 2.</i> Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по финансовой грамотности .....	360
<i>Приложение 3.</i> Координационно-совещательные органы, созданные при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации по вопросам обеспечения прав потребителей.....	381
<i>Приложение 4.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2019–2022 годы).....	396
<i>Приложение 5.</i> Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2022 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии .....	399

## Введение

---

Настоящий государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году» (далее – Доклад) подготовлен Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

Согласно названному Положению Доклад является официальным документом, подготавливаемым в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, дальнейшего совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

Доклад служит важным источником информации о ходе исполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, за пять лет практической реализации которой в соответствии с планом мероприятий, утвержденным распоряжением Правительством Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р, Закон «О защите прав потребителей» был наполнен целым рядом новых актуальных положений, что позволяет говорить о динамичном совершенствовании правового регулирования отношений с участием потребителей в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ.

В этой связи одним из важнейших итогов отчетного года стало принятие и вступление в силу с 1 сентября 2022 г. Федерального закона от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в части определения перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные и др.).

В 2022 году вступил в силу Федеральный закон от 5 декабря 2022 г. № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым были внесены соответствующие изменения в том числе в Закон «О защите прав потребителей», что позволило закрепить возможность противодействовать распространению на потребительском рынке товаров, прежде всего сознательно ориентированных на детскую аудиторию, не относящихся к информационной продукции, но при этом являющихся воплощением в материально-вещественной форме той информации, которая визуализируется как причиняющая вред здоровью и (или) развитию детей и запрещена для распространения среди детей положениями статьи 5 Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Доклад содержит результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, осуществление которого территориальными органами Роспотребнадзора в 2022 году основывалось не только на нормах Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле

(надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», но и было сопряжено с необходимостью учета особенностей осуществления государственного контроля (надзора), установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336, результатом чего стало акцентированное внимание к проведению профилактических мероприятий, а в структуре контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) объективное превалирование КНМ без взаимодействия с контролируруемыми лицами.

Доклад содержит обширную информацию о правоприменительной практике в области защиты прав потребителей в различных сегментах потребительского рынка, формирование которой со стороны Роспотребнадзора (его территориальных органов) осуществляется на основе целеполаганий, отвечающих ключевым направлениям государственной политики в этой сфере общественных отношений.

Поскольку значимая и весомая роль в деле непосредственной защиты прав потребителей отводится органам судебной власти, а состояние судебной защиты потребительских прав граждан и степень удовлетворения соответствующих требований потребителей может рассматриваться в качестве показателя, характеризующего достигнутый уровень правопорядка в данной области, одним из важнейших является раздел Доклада, посвященный судебной практике в области защиты прав потребителей.

В 2022 году общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам (их доля составила 85,4 %), значительно возросла, достигнув 67,6 млрд руб. (включая возмещение морального вреда).

Доклад содержит обобщенную информацию о результатах деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) о проводимых ими мероприятиях, формах и направлениях взаимодействия в данной сфере в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

В целом можно констатировать, что в 2022 году была успешно продолжена системная и последовательная работа по формированию новых базовых основ правового регулирования отношений с участием потребителей как важнейшей области общественных отношений, что позволило развивать и совершенствовать существующие механизмы защиты потребительских прав граждан, а совокупность практических действий Роспотребнадзора (его территориальных органов), направленных на реализацию контрольных (надзорных) и профилактических функций, а также компетенций по участию в судебной защите прав потребителей, во взаимосвязи с соответствующей деятельностью других участников национальной системы защиты прав потребителей продолжали обеспечивать высокий уровень правовой защищенности граждан на потребительском рынке.

Руководитель Федеральной службы  
по надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека



А.Ю. Попова

## **1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года**

В 2022 году кардинально изменились условия, в которых функционирует российская экономика. После введения санкций ряда недружественных стран, многие деловые, научные связи и бизнес-процессы потребовали оперативного пересмотра и обновления, а потребителям в срочном порядке пришлось адаптироваться к новой реальности.

Внешние вызовы и угрозы подтвердили исключительную важность непрерывного развития национальной системы защиты прав потребителей.

В 2022 году осуществление Роспотребнадзором функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в этой области происходило на основании документов стратегического планирования, разработанных и принятых по итогам проведения Президентом Российской Федерации заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. в г. Великом Новгороде по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей<sup>1</sup>.

К указанным документам стратегического планирования относятся утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия), а также План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – План мероприятий), утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р.

В данном разделе представлено описание результатов первых пяти лет реализации указанных выше Стратегии и Плана мероприятий, а также основных факторов, оказавших значительное влияние на эволюционное изменение национальной системы защиты прав потребителей с 2018 по 2022 год.

### **1.1. Об основных итогах развития национальной системы защиты прав потребителей за пять лет (2018–2022 гг.)**

Ход выполнения Плана мероприятий за предыдущие годы наиболее подробно отражен в ежегодных государственных докладах «Защита прав потребителей в Российской Федерации» начиная с 2018 года<sup>2</sup>.

Результатом исполнения поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС, принятых по итогам заседания президиума Государственного Совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. в г. Великом Новгороде по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей, стало:

I. На федеральном уровне:

– принятие (впервые) долгосрочного документа стратегического планирования в области защиты прав потребителей и утверждение плана по его реализации;

<sup>1</sup> По итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. был принят перечень поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС (далее – Перечень поручений).

<sup>2</sup> 2021 год – [https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=21797](https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=21797)

2020 год – [https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=18267](https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=18267)

2019 год – [https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=14932](https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=14932)

2018 год – [https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=12054](https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=12054)

– внесение в базовый закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»<sup>3</sup> целого комплекса системных новаций, касающихся расширения сферы его применения и субъектного состава участников соответствующих правоотношений, закрепления перечня недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителей;

– установление процессуальных правил, позволяющих применять в судебной практике защиты потребителей возможности института коллективных (групповых) исков;

– расширение видов административной ответственности за нарушение (несоблюдение) прав потребителей;

– создание предпосылок для формирования правовых основ создания и внедрения в практику досудебного урегулирования потребительских споров соответствующей цифровой платформы на портале «Госуслуги».

II. На региональном и местном уровне:

– принятие и реализация во всех субъектах Российской Федерации региональных программ (подпрограмм) по обеспечению прав потребителей;

– образование при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации соответствующих координационно-совещательных органов (межведомственных координационных советов);

– синхронизация соответствующих положений Закона «О защите прав потребителей» и Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», касающихся возможностей осуществления на муниципальном уровне мероприятий по защите прав потребителей, в частности по использованию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для приема обращений потребителей и консультирования потребителей по вопросам защиты их прав.

В рамках исполнения поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р, были выполнены следующие задачи.

1) Принят Федеральный закон от 18 апреля 2018 г. № 81-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». В надзорную практику возвращен механизм контрольной закупки (с 1 июля 2017 года), направленный на выявление таких нарушений, как реализация просроченного и небезопасного товара, завышение цен, обсчет, навязывание товаров и услуг. Уже в 2018 году практика применения Роспотребнадзором контрольной закупки показала, что в 88 % случаев подтверждается наличие нарушений. Практика «контрольных закупок» прочно вошла в инструментарий самих торговых сетей (под названием «тайный покупатель»), помогла сформировать атмосферу нетерпимости ко многим нарушениям в сфере торговли (например, неправильно оформленным ценникам).

2) Принят Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

С 2018 года органы местного самоуправления (ОМС) наделены дополнительными полномочиями в области защиты прав потребителей, что позволило увеличить охват

<sup>3</sup> Далее – Закон «О защите прав потребителей».



населения правовой и консультационной помощью. Если в 2014 году ОМС проконсультировали 163 тыс. потребителей, то в 2022 году этот показатель вырос на 53 % (254 тыс. консультаций). Также на фоне расширения прав органов местного самоуправления возросла их активность по рассмотрению обращений потребителей (с 2017 к 2021 году прирост количества рассмотренных обращений составил 16 % – с 363 тыс. до 431 тыс. обращений).

3) Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» установлены особые меры защиты прав инвалидов, лиц пожилого возраста, детей. Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями. За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в значительно более высоких размерах. Уже в 2020 году начала формироваться правоприменительная практика, в 2021 году по 10 резонансным эпизодам нарушители были привлечены к ответственности, в 2022 году количество случаев привлечения к ответственности увеличилось до 23. Кроме того, 71 % региональных программ по защите прав потребителей содержит указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, широко применяются профилактические мероприятия по информированию представителей торговли, туризма, фитнес-индустрии, перевозчиков об особой защите интересов потребителей из социально уязвимых категорий.

4) Принят Федеральный закон от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»<sup>4</sup>.

5) В целях расширения доступа граждан к правосудию Федеральным законом от 28 ноября 2018 г. № 451-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» было установлено, что мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции дела по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей (ранее этот порог составлял 50 тыс. рублей).

Также принят Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в соответствии с которым в 2019 году произошла одна из самых серьезных новаций в законодательстве, значительно упрощающая доступ потребителей к правосудию: в гражданском процессе был закреплен новый институт группового потребительского иска. В 2020 территориальными органами Роспотребнадзора было подано 33 групповых иска, 83 % из рассмотренных исков было удовлетворено; в 2021 году подано 29 групповых исков, в 2022 – 41 иск указанной категории, по всем рассмотренным делам требования потребителей удовлетворены. Зачастую указанный инструмент выступает в качестве эффективной профилактической меры (требования потребителей удовлетворяются добровольно уже при объявлении процедуры поиска пострадавших лиц для формирования соответствующей группы).

В целях формирования единообразной правоприменительной практики с 2018 года Верховный Суд Российской Федерации в целях усиления защиты прав потребителей регулярно обобщает судебную практику в этой сфере, в том числе по делам, связанным с защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по

---

<sup>4</sup> Подробнее см. раздел 1.2 настоящего Доклада.

спорам, вытекающим из договоров потребительского займа. В этой связи Роспотребнадзором также подготавливается обзор правовых позиций, сформированных в судебной практике по вопросам защиты прав потребителей, и представляется в рамках ежегодных государственных докладов «Защита прав потребителей в Российской Федерации».

6) Принятым Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусмотрен также запрет принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Предусматривается, что продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

Такая мера стала адекватным ответом на увеличивающиеся риски для потребителей в условиях роста электронной торговли и все большего распространения цифровых сервисов.

7) В рамках совершенствования государственного контроля (надзора) за безопасностью находящейся в обороте продукции и в целях снижения риска причинения вреда жизни и здоровью потребителей в соответствии с Федеральным законом от 31 декабря 2017 г. № 487-ФЗ «О внесении изменений в статью 4.7 Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и статьи 5 и 8 Федерального закона «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» распоряжениями Правительства Российской Федерации утверждены модель функционирования системы маркировки товаров средствами идентификации и перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

Федеральным законом от 3 августа 2018 г. № 281-ФЗ ратифицировано Соглашение о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе, определяющее порядок маркировки товаров унифицированными средствами идентификации в целях обеспечения законного оборота товаров, защиты прав потребителей и предупреждения действий, вводящих их в заблуждение.

Принят Федеральный закон от 1 марта 2020 г. № 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и статью 37 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», который предусматривает:

– уточнение основных понятий (кроме корректировки присутствующих определений, закон дополнен понятиями «здоровое питание», «горячее питание», «сортность»);

– дополнение закона статьей, определяющей принципы здорового питания;

– изложение правил обращения продукции в новой редакции (в обращении могут находиться только те пищевые продукты, изделия и материалы, которые соответствуют законодательным требованиям и прошли процедуру подтверждения соответствия).

8) С 1 января 2019 года вступил в силу Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Закон ввел понятие «владелец агрегатора информации о товарах (услугах)», а также установил обязанность владельцев подобных сервисов предоставлять на своих

сайтах потребителям информацию о себе и продавце (исполнителе), а также обо всех произошедших в такой информации изменениях. Продавцы, в свою очередь, теперь обязаны сообщать потребителю и агрегатору достоверную информацию о себе и также размещать ее на своих сайтах.

Таким образом, указанными поправками уточнен минимальный объем идентифицирующей информации, которую хозяйствующие субъекты должны доводить о себе, более четко разграничена ответственность за недоведение достоверной информации о продавце (исполнителе), а также о товарах и услугах. Принятие указанного законопроекта позволит повысить уровень доверия потребителей к сделкам, совершаемым в сети Интернет.

9) В целях реализации дополнительных мер, направленных на просвещение потребителей (информирование о правах и способах их защиты), разработана концепция поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг и мобильного приложения для потребителей. Концепция утверждена приказом Роспотребнадзора от 24 апреля 2019 г. № 227.

С 2017 года продолжают развиваться информационные ресурсы и сервисы для потребителей в целях повышения потребительской грамотности. К страницам и разделам основного государственного информационного ресурса для потребителей ([zpp.rosпотребнадzor.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru)), где публикуются памятки, образцы документов, ответы на вопросы, зафиксировано до 5 млн обращений пользователей в год. В настоящее время осуществляются мероприятия по расширению его функционала.

На регулярной основе материалы о наиболее значимых случаях защиты интересов потребителей размещаются в социальных медиа (Телеграм-канал Роспотребнадзора – 37 тыс. подписчиков, страница в VK – 137 тыс. подписчиков), каждые две недели на интернет ресурсе IZ.RU («Известия», месячная аудитория – 32 млн человек) публикуются статьи и размещаются материалы по тематике защиты прав потребителей с использованием официальных комментариев Роспотребнадзора.

10) Для организации в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей принят Федеральный закон от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей».

Законодательно закреплена возможность для потребителей обращаться в органы власти любым удобным способом: в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме через их официальные сайты, по почте, через МФЦ, единый портал Госуслуг, посредством личного приема заявителя.

11) На решение задач по выявлению в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сайтов, используемых для совершения мошеннических действий (фишинговых сайтов), в том числе в сфере персональных данных, и по ограничению доступа граждан к таким сайтам направлены положения Федерального закона от 1 июля 2021 г. № 250-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В соответствии с указанным законом ЦБ РФ сможет инициировать ограничение доступа к мошенническим сайтам, которые вводят пользователей в заблуждение из-за сходства доменных имен, оформления или содержания с сайтами настоящих финансовых организаций, с предоставлением на российской территории финансовых

услуг лицами, не имеющими права их оказывать, а также к сайтам, связанным с финансовыми пирамидами.

Центробанк также может обращаться в суд с заявлением об ограничении доступа к сайтам, распространяющим информацию о неправомерном доступе к информационным системам кредитных организаций или некредитных финансовых организаций. Рассмотрение дел о блокировке сайтов мошенников будет проходить в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях.

Устанавливается, что решение о блокировке принимает Генеральный прокурор или его заместитель на основании обращения главы регулятора или его заместителя.

12) С 2017 года Роспотребнадзором начата проработка вопроса о возможности кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и его актуализации с учётом норм международного права. Приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2018 г. № 1197 утверждена Концепция кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Проведен анализ международного опыта, состоялось широкое общественное обсуждение подходов к кодификации и систематизации законодательства (отдельная сессия на IX Петербургском международном юридическом форуме 2019 года).

Дальнейшая работа в указанном направлении (в условиях новых подходов к разработке обязательных требований в соответствии с принципами реализации «регуляторной гильотины») будет осуществляться с учетом ближайшей перспективы формирования единых правил по защите прав потребителей в рамках Союзного государства Российской Федерации и Республики Беларусь.

13) В целях формирования системы досудебного урегулирования споров по вопросам защиты прав потребителей и развития института независимой экспертизы качества товаров и услуг (с участием в этой работе общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей) разработан соответствующий законопроект (подготовлен Минюстом России, согласован со всеми заинтересованными ведомствами и в настоящее время внесен в Государственную Думу, готовится ко второму чтению). Законопроект призван создать благоприятные условия для обеспечения эффективной защиты прав потребителей с использованием информационных технологий и механизмов альтернативного урегулирования споров, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

14) В целях улучшения правового положения заемщиков принято несколько важных изменений. Для решения задачи снижения предельного размера обязательств заемщика перед микрофинансовой или кредитной организацией по договору потребительского займа принят Федеральный закон от 27 декабря 2018 г. № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Ограничен максимальный размер задолженности клиентов микрофинансовых организаций (проценты не должны превышать сумму займа более чем в 1,5 раза), снижена (до 1 %) ежедневная процентная ставка по краткосрочным потребительским займам.

Также принят Федеральный закон от 2 августа 2019 г. № 271-ФЗ, которым введен запрет для микрофинансовых организаций выдавать потребителям займы, обязательства по которым обеспечены залогом, например, жилого помещения заемщика.

В результате принятия Федерального закона «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации» от 11 июня 2021 г. № 215-ФЗ введен новый состав преступления (статья 171.5 УК РФ «Незаконное осуществление деятельности по предоставлению потребительских кредитов (займов)»).

Также принят Федеральный закон от 11 июня 2021 г. № 203-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», усиливающий административные наказания за незаконное осуществление деятельности по предоставлению потребительских кредитов (займов).

15) В 2017 году по результатам анализа материалов, поступивших в Роспотребнадзор из 76 субъектов Российской Федерации, были подготовлены Методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, которые направлены письмом Роспотребнадзора от 20 октября 2017 г. № 01/14363-17-15 в адрес руководителей высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации для непосредственного использования.

Таким образом, с 2017 года национальная система защиты прав потребителей получила дополнительный импульс развития, а результаты системно значимых изменений еще будут влиять на формирование правоприменительной практики в ближайшие годы.

## **1.2. О реализации в 2022 году Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года**

В 2022 году, несмотря на существенные изменения в социально-экономических процессах, значительно повлиявших на рынки потребительских товаров и услуг, исполнение Плана мероприятий было продолжено в полном объеме.

### **1.2.1. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей**

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий в 2022 году был принят Федеральный закон от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Закон содержит перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей. В случае если включение в договор таких условий причинило потребителю убытки, продавец обязан возместить их в полном объеме.

К недопустимым, например, относится условие о праве на одностороннее изменение условий договора или на отказ от его исполнения, который часто встречается в договорах с кредитными организациями или в договорах об оказании услуг связи. Недопустимым также объявлено положение об обусловливании приобретения одних товаров или услуг обязательным приобретением других услуг.

Недопустимо ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

Недопустимой практикой также признано оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя. Также введена презумпцией по доказыванию хозяйствующим субъектом наличия письменного согласия на оказание дополнительных услуг.

Всего в законе в качестве недопустимых названы 13 условий, ущемляющих права потребителей.

В 2022 году территориальные органы незамедлительно приступили к оценке условий договоров, заключаемых с потребителями, на предмет соответствия новым требованиям.

Например, с 1 сентября 2022 года Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу в результате рассмотрения обращений граждан о нарушении прав потребителей проанализировано более 300 договоров с хозяйствующими субъектами в различных сферах деятельности на предмет включения в них недопустимых условий, ущемляющих права потребителей.

Как показал анализ поступивших обращений, актуальными проблемами являются недобросовестные практики, ущемляющие следующие права потребителей:

– односторонний отказ продавца (владельца агрегатора) от исполнения обязательства при дистанционном способе продажи товара;

– изменение условий обязательства продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) при продаже товара (оказании услуг): одностороннее изменение автодилером условий договора купли-продажи транспортного средства, в частности, условия о цене);

– включение исполнителем услуг в договор условий, которые обуславливают приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг (обусловливание выдачи кредита включением договора личного страхования);

– включение исполнителем в договор условий, которые ограничивают установленное статьей 16.1 Закона «О защите прав потребителей» право потребителя на выбор способа и формы оплаты услуг (в развлекательном центре потребителям не предоставлена возможность оплатить услуги банковской картой российской платежной системы «Мир»);

– включение продавцом (исполнителем) в договор условий, которые уменьшают размер законной неустойки: договоры об изготовлении мебели, заключённые между потребителями и исполнителями, содержат условие о выплате покупателю в случае нарушения установленных сроков выполнения работы неустойки (пени) в меньшем размере, чем установлено частью 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

– включение продавцами (исполнителями) в договор условий, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав: включение продавцами в условия пользования подарочными картами пункта о том, что «подарочные карты возврату не подлежат»;

– выполнение продавцом (исполнителем) дополнительных работ (услуг) за плату без получения согласия потребителя: управляющими организациями в сфере ЖКХ в договор управления многоквартирным домом включены условия о взимании денежных средств, затраченных за оказанные по усмотрению исполнителя работы, без получения согласия потребителей.

Довольно часто в договорах купли-продажи с потребителями также встречаются следующие условия, которые квалифицируются как нарушение и незаконно предусматривают:

– право продавца на отказ от исполнения договора в любое время при условии возмещения всех понесенных продавцом расходов и суммы упущенной выгоды;

– право продавца на одностороннее изменение условий договора или односторонний отказ от исполнения договора при реализации товара дистанционным способом;

– право продавца на отказ в возврате аванса, внесенного по договору до начала его исполнения;

– отказ потребителю в принятии на возврат товара надлежащего качества в 14-дневный срок;

– отказ в обслуживании покупателя без объяснения причин.

Также Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вводится запрет<sup>5</sup> принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Принятые изменения позволят заметно снизить количество злоупотреблений со стороны недобросовестных хозяйствующих субъектов и станут действенной мерой борьбы с распространенными несправедливыми практиками в правоотношениях с участием потребителей.

Предусмотренные законом изменения особо значимы в текущих условиях, когда потребитель становится более уязвимым в цифровую эпоху и в связи с этим нуждается в дополнительной защите.

Также в 2022 году принят Федеральный закон от 28 мая 2022 г. № 145-ФЗ «О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях», которым предусмотрена ответственность (часть 7 статьи 14.8 КоАП РФ) за отказ в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если предоставление персональных данных является обязательным в соответствии с федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами или непосредственно связано с исполнением договора с потребителем.

Так, за отказ заключить, исполнить, изменить или расторгнуть договор с потребителем в связи с его отказом предоставить персональные данные должностное лицо может быть оштрафовано на сумму от 5000 до 10 000 руб., а организация – от 30 000 до 50 000 руб.

В соответствии с пунктом 1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

С момента установленного (с 1.09.2022) запрета требования хозяйствующими субъектами при заключении (исполнении, изменении или расторжении) договора предоставления потребителем персональных данных, не предусмотренных законодательством, все поступающие в Роспотребнадзор жалобы на подобные недобросовестные действия стали квалифицироваться как нарушение права потребителя на свободу договора.

Так, в 2022 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступило 3 обращения в отношении операторов связи ПАО «В\*\*\*», ПАО «Р\*\*\*», содержащие указание на отказ потребителям в заключении, расторжении договоров оказания услуг связи ввиду непредоставления персональных данных.

При заключении договора оказания услуг связи с ПАО «В\*\*\*» у потребителя потребовали предоставить сведения<sup>6</sup> о месте рождения. Поскольку потребитель

---

<sup>5</sup> Так, пунктом 4 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что исполнитель не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

<sup>6</sup> К информации, содержащейся в документе, удостоверяющей личность и относящейся к персональной информации об абоненте, отражение которой обязательно в договоре, заключаемом в письменной форме, относятся: фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего

отказался представить указанные сведения, оператором было отказано в заключении договора.

При расторжении договоров оказания услуг связи с ПАО «Р\*\*\*» через онлайн-чат оператора у потребителей потребовали предоставления сканкопии паспорта. Непредоставление сканкопии паспорта послужило отказом в расторжении договоров.

Поскольку предоставление запрашиваемых операторами связи сведений не предусмотрено законодательством о связи, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований – пункта 4 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в отношении указанных компаний.

Аналогичные по содержанию обращения поступали на рассмотрение и в других регионах страны, что еще раз свидетельствует о том, что изменения законодательства актуальны и направлены на устранение с рынка таких практик, которые причиняют потребителям дополнительные неудобства при приобретении услуг связи.

### **1.2.2. Мероприятия, связанные с мониторингом, анализом и измерением удовлетворенности россиян состоянием уровня защиты их потребительских прав**

Пунктом 17 Плана мероприятий предусмотрено проведение социологических опросов граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей. Идея проведения такого рода социологических замеров в 2022 году была реализована по инициативе Роспотребнадзора на международном уровне. В Программу совместных действий государств-членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей, утвержденную распоряжением Евразийского межправительственного совета от 21 июня 2022 г. № 12, с учетом положений пунктов 5 и 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.)<sup>7</sup> был включен пункт о необходимости разработки и принятия рекомендации Комиссии (ЕЭК) о проведении социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей, а также эффективности мер, принимаемых в государствах-членах для защиты прав потребителей, в том числе рекомендуемые методы, объект, предмет, сроки проведения и основные показатели исследования, базовые требования к социологическим опросам, рекомендуемый порядок обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченные органы) и Комиссией информацией о результатах проведенных социологических исследований

В 2022 году на площадке Евразийской экономической комиссии при активном участии Роспотребнадзора шла работа по подготовке рекомендаций, которые были приняты<sup>8</sup> 10 января 2023 года.

Данный документ является первым этапом на пути к проведению совместного социологического исследования, посвященного изучению общественного мнения о правовой защищенности граждан союзных стран в этой сфере.

Что касается общего фона для определения удовлетворенности потребителей уровнем защиты своих экономических интересов, то он традиционно определяется рядом социально-экономических показателей.

---

документ, или коде подразделения). Следовательно, предоставление такой персональной информации, как место рождения абонента, для заключения договора об оказании услуг связи законом не предусмотрено.

<sup>7</sup> [https://docs.eaeunion.org/docs/ru-ru/01434129/icd\\_22062022\\_12](https://docs.eaeunion.org/docs/ru-ru/01434129/icd_22062022_12)

<sup>8</sup> <https://eec.eaeunion.org/upload/files/depsanmer/Podkhody.pdf>



По результатам исследования ВЦИОМа в 2022 году, индекс потребительского доверия россиян, отражающий их уверенность в завтрашнем дне и готовность тратить крупные суммы, уже в октябре 2022 года вернулся к февральским значениям в 36 пунктов<sup>9</sup>. В декабре 2022 года исследования показали, что пик негативных ожиданий позади и экономические ожидания россиян вернулись к уровню значений до марта 2022 года.

Уверенность граждан в экономике влияет на готовность брать кредиты и планировать траты на долгий период. Как и индекс потребительского доверия, снижение индекса кредитного доверия было зафиксировано в начале пандемии в апреле 2020 г., тогда 81 % россиян считали, что время для кредитов плохое (индекс составлял 21 пункт). В январе и феврале 2022 г. аналогичный показатель был на уровне 76 % и 77 % соответственно (индекс – 24 и 22 пункта), в марте-апреле он достиг максимальных для этого года 84 % (индекс опустился до 18 пунктов). С мая по август индекс вырос с 20 до 26 пунктов, в октябре он вернулся к домартовским значениям и составил 24 пункта; оценивали время как хорошее для кредитов 10 % россиян, как плохое – 76 %. Уровень закредитованности населения в феврале 2022 года составлял 51 %, то есть в семье у каждого второго россиянина был один кредит и более. Примерно столько же сообщили об отсутствии кредитов (47 %).

По данным ВЦИОМ, в общей сложности планируют свою жизнь на несколько лет или месяцев вперед половина наших сограждан (53 %), за 10 лет показатель снизился на 8 п.п. Долгосрочного планирования – на несколько лет вперед – придерживаются четверть россиян (24 %), за десять лет их доля выросла на 6 п.п. (18 % в 2012 году), живут сегодняшним днем также четверть граждан (25 %, +8 п.п. к 2012 г.).

В 2022 году в Хабаровском крае проведено большое исследование удовлетворенности граждан уровнем защиты их прав как потребителей. Указанное анкетирование было проведено независимо, в рамках действия региональной программы Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 годы.

Анкетированием в 2022 году охвачено 7013 респондентов. Качественный состав участников анкетирования в 2022 году перераспределился в сторону увеличения доли респондентов с возрастом от 45 до 65 лет – 40,2 % (в 2021 году – 35,2 %) и более 65 лет – 4,5 % (в 2021 г. – 3,9 %), что может свидетельствовать о расширении интереса более возрастной категории населения к вопросам защиты прав потребителей. При этом доля основного работающего населения категории от 25 до 65 лет продолжает быть подавляющей – 86,1 % (в 2021 г. – 83,0 %) и увеличилась на 3,1 %.

Из общего числа респондентов 77,3 % имеют высшее образование (в 2021 г. – 68,6 %), 17,7 % – среднее специальное образование (в 2021 г. – 26,1 %). Имеют иное образование 5,0 % респондентов (в 2021 г. – 5,1 %). Рост доли населения, прошедшего анкетирование и имеющего высшее образование, на 8,7 % говорит о том, что с повышением образованности населения растет и интерес отстаивать свои права.

Вследствие большей доступности интернет-ресурсов подавляющее большинство респондентов, принявших участие в анкетировании, составили городские жители – 88,8 % (в 2021 г. – 85,9 %), что сопоставимо с долей общей численности городского и сельского населения края.

Из данных анкетирования следует, что в 2022 году 17,4 % респондентов не приобретали некачественные товары (услуги), что на 2,9 % больше, чем в 2021 году (14,5 %). Увеличение доли населения, приобретающего только качественные товары и услуги, может служить подтверждением улучшения обстановки в сфере защиты прав потребителей в стране.

<sup>9</sup> <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/potrebitelskie-strategii-rossijan-1>

Чаще всего несоответствие качеству выявлялось у продовольственных товаров – 34,7 %, обувной продукции – 17,0 %, бытовой техники – 13,9 %.

Некачественно оказанными услугами, по мнению респондентов, в 2022 году являлись услуги общественного питания – в 20,1 % (в 2021 г. – 17,8 %) случаев, коммунальные услуги – в 17,5 % (в 2021 году – 17,0 %) случаев, медицинские услуги – в 17,4 % (в 2021 г. – 19,0 %) случаев. Основным фактором, повлиявшим на перераспределение рейтинга услуг, является отмена в 2022 году коронавирусных ограничений.

Сложившаяся в 2022 году геополитическая ситуация изменила приоритеты жизни населения. О своем незнании Закона «О защите прав потребителей» заявили 11,2 % респондентов, что на 0,5 % больше данных 2021 года (10,7 %).

Кроме того, в 2022 году на 1,6 % увеличилась доля респондентов, не отстаивающих свои права, – 29,2 % (в 2021 г. – 27,6 %). Тем не менее 70,8 % респондентов в 2022 году продолжили отстаивать свои права как самостоятельно (58,5 %), так и с привлечением Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, судов, юристов и обществ по защите прав потребителей – 12,3 % (в 2021 г. – 9,6 %).

В 2022 году в 43,8 % случаев требования потребителей были удовлетворены полностью (в 2021 г. – 41,7 %), в 33,5 % случаев – удовлетворены частично (в 2021 г. – 36,4 %). При этом на 0,8 % возросла доля отказов – 22,7 %.

Тем не менее при рассмотрении претензий в 2022 году респонденты в большинстве случаев признали действия продавцов, менеджеров профессиональными – 69,7 % (2021 г. – 65,5 %), что в свою очередь подтверждает вывод об участии в вопросах защиты прав потребителей более подготовленных и грамотных оппонентов.

В 2022 году более половины опрошенных (55,3 %) ответили, что знают о национальной системе «Честный ЗНАК», из них 91,3 % подтвердили, что пользуются ее возможностями для проверки легальности и качества товаров, что соответствует данным 2021 года.

Кроме того, респондентам были предложены варианты способов получения информации по вопросам защиты прав потребителей.

Большинство респондентов (72,4 %, что на 1,3 % меньше, чем в 2021 году) отметили, что для них наиболее удобен способ получения информации посредством сети Интернет. Выбрали способ получения через прессу – 12,3 % (в 2021 г. – 11,8 %) респондентов, со стендов и баннеров – 10,2 % (2021 г. – 8,0 %) и только 5,1 % – из методических и информационных материалов. Из результатов опроса можно сделать вывод, что «безбумажные» способы информирования продолжают быть наиболее распространенными.

В завершение анкетирования респондентам предлагалось оценить ситуацию с регулированием в сфере защиты прав потребителей. Рост доли положительных отзывов респондентов о работе в сфере защиты прав потребителей на 8,4 % в 2022 году – 88,8 % (в 2021 г. – 80,4 %) – позволяет сделать вывод о позитивной динамике и эффективности функционирования системы защиты прав потребителей.

Что касается иных источников, характеризующих уровень доверия потребителей различным рынкам, то они также фиксируют положительную динамику.

По данным Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ) российские потребители стали меньше жаловаться на работу магазинов: число претензий покупателей торговых сетей снизилось в 2022 году в среднем на 25 %, показал мониторинг торговых сетей-членов АКОРТ перед Всемирным днем защиты прав потребителей. Хвалить ритейлеров покупатели стали чаще: число положительных отзывов и благодарностей выросло за год почти на 70 %. Российский ритейл с каждым годом становится лучше, опережая по уровню сервиса мировых конкурентов. Средний

уровень удовлетворенности покупателей качеством работы крупных торговых сетей в России составляет 95 % по сравнению с 85 % в европейском регионе<sup>10</sup>. При этом в Роспотребнадзор в 2022 году поступило 177 273 обращения на торговлю (в 2021 г. – 167 712), прирост составил 5,7 %<sup>11</sup>.

Коммуникационное агентство PBN и исследовательское агентство Magram MR провели исследование<sup>12</sup> «Культура отмены-2022», в рамках которого выяснилось, что каждый четвертый россиянин чувствует себя «отмененным» из-за ухода зарубежных брендов. Около 30 % готовы отказаться, а 10 % уже отказались от услуг или продуктов зарубежных компаний, которые ушли. В потенциал отечественных брендов россияне верят: 65 % считают, что это новые возможности для российских компаний, особенно в категориях «одежда и обувь», «продукты питания и напитки», «косметика и средства гигиены». От брендов, которые остались на российском рынке, людям нужна прежде всего стабильность и надежность. Так говорят почти 80 % россиян. При этом 61 % считает, что бренды в России должны помогать в решении сложных социальных вопросов.

По данным Аналитического центра НАФИ совместно с коммуникационным агентством LikePR<sup>13</sup>, каждый третий житель России (32 %) считает, что российские компании придерживаются принципов экологичности в процессе производства товаров и услуг скорее для создания своего позитивного имиджа, а не из-за реальной заботы об окружающей среде. Если говорить о потребительском поведении, то скептиков в отношении маркировок «эко» примерно столько же – 35 %. Каждый третий считает, что подобные маркировки представляют собой не что иное, как рекламный ход для повышения стоимости товара. Чаще всего такого мнения придерживаются россияне старше 45 лет (40 % против 24 % молодежи) и мужчины (39 % против 32 % женщин).

### **1.2.3. Защита прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей**

Пунктом 18 Плана мероприятий предусмотрено проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей.

Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями.

За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в следующих размерах:

- от 30 тыс. до 50 тыс. руб. для должностных лиц;
- от 300 тыс. до 500 тыс. руб. для юридических лиц.

В примечании к части 5 статьи 14.8 КоАП РФ уточняется, что административная ответственность наступит за отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) или в доступе

<sup>10</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/Chislo-zhalob-na-magaziny-snizilos.html>

<sup>11</sup> Подробный анализ потребительского поведения в сфере розничной торговли содержится в разделе 3.1 Доклада.

<sup>12</sup> <https://www.retail.ru/news/kazhdyy-tretiy-rossiyanin-poteryal-doverie-k-brendam-18-noyabrya-2022-222703/>

<sup>13</sup> <https://nafi.ru/analytics/tret-rossiyan-skeptichno-otnosyatsya-k-markirovкам-eko-i-soblyudeniyu-biznesom-printsipov-ekologichn/>

к ним по указанным причинам каждому потребителю в отдельности, а также за каждый случай такого отказа, если он выражался неоднократно.

Необходимость принятия такого закона была обусловлена участвовавшими случаями отказа инвалидам, пожилым гражданам и другим социально уязвимым категориям лиц в доступе к объектам и услугам транспортной инфраструктуры, в сфере отдыха, в иных потребительских сферах по признакам наличия расстройства здоровья, ограничения жизнедеятельности, преклонного возраста и иным подобным основаниям.

Принятый закон направлен прежде всего на стимулирование продавцов, исполнителей к соблюдению прав такой категории потребителей, а также на предоставление им дополнительных гарантий защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей».

В 2022 году Роспотребнадзор продолжил уделять особое внимание защите прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, и в качестве одного из примеров может быть приведена работа Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл по подаче искового заявления в защиту прав и законных интересов несовершеннолетнего ребенка-инвалида в возрасте 5 лет, которому отказали в продаже билета и предоставлении услуг игровой зоны «Лабиринт» ООО «С\*\*\*» по причинам, связанным с состоянием его здоровья.

Принимая во внимание причинение несовершеннолетнему нравственных страданий, его индивидуальные особенности, в том числе возраст, состояние здоровья, суд взыскал с ООО «С\*\*\*» в пользу несовершеннолетнего компенсацию морального вреда в размере 30 тыс. рублей.

Также в качестве профилактической меры территориальным органом Роспотребнадзора по фактам, изложенным в обращении законного представителя ребенка Ц., в адрес ООО «С\*\*\*» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и отказа в предоставлении услуг ребенку-инвалиду по причинам, связанным с состоянием его здоровья или ограничением жизнедеятельности.

В случае неоказания инвалиду услуг по авиаперевозке ООО «Авиакомпания «П\*\*\*» (компания отказалась принять в качестве багажа коляску с электроприводом и каким-либо образом помочь пассажиру с ограниченными возможностями разрешить данный вопрос) Управление Роспотребнадзора по г. Москве направило в Луховицкий районный суд Московской области исковое заявление в защиту его интересов. В решении суда было отмечено, что неоказание инвалиду 1 группы услуг, касающихся сопровождения истца от места регистрации его в качестве пассажира до места посадки на борту воздушного судна, явилось посягательством на права истца, установленные Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», вследствие чего имели место негативные последствия – неполучение потребителем медицинской помощи по реабилитации.

В результате суд вынес решение о взыскании с ООО «Авиакомпания «П\*\*\*» в пользу потребителя компенсации морального вреда в сумме 150 000 рублей, штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме 75 000 рублей, а всего – 225 000 рублей.

Во многих субъектах Российской Федерации во исполнение принятых региональных программ, направленных на обеспечение прав потребителей, проводятся специальные мероприятия, ориентированные на защиту прав социально уязвимых групп потребителей. Так, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в 2022 году

проведено<sup>14</sup> 5069 мероприятий в образовательных организациях и общественных организациях инвалидов (открытые уроки, лекции, факультативные занятия по основам защиты прав потребителей), при плановом значении 450 ед.

Мероприятия указанной направленности проводятся также на местном уровне. Например, по данным органов местного самоуправления Московской области за 2022 год проведено 284 мероприятия, направленного на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей, в том числе, социально-уязвимых категорий населения.

В рамках «Региональной программы повышения финансовой грамотности в Ленинградской области» совместно с Отделением по Ленинградской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации проведено более 10 мероприятий. Организована работа по теме финансового просвещения – цифровой финансовой грамотности и киберграмотности граждан – потребителей финансовых услуг, в т. ч. путём реализации просветительских мероприятий в отношении социально уязвимых категорий граждан – пенсионеров, людей с инвалидностью и детей-сирот, совместное участие в мероприятиях в рамках «Месячника киберграмотности»; внедрение финансовой грамотности среди учащихся школ, колледжей, студентов высших учебных заведений Ленинградской области. В целях повышения финансовой грамотности населения обеспечено издание и распространение печатной продукции (памятки, брошюры, плакаты и пр.) в общем количестве 4800 штук.

В 2022 году произошли также изменения подходов к защите детей от информации и продукции, которые могут причинять вред их здоровью и (или) развитию.

С 5 декабря 2022 года вступил в силу Федеральный закон от 5 декабря 2022 г. № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>15</sup>, которым были среди прочего внесены соответствующие изменения в Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее – Закон № 436-ФЗ) и Закон «О защите прав потребителей».

Так, часть 2 статьи 5 Закона № 436-ФЗ, определяющая перечень видов информации, запрещенной для распространения среди детей, была дополнена конкретизирующими положениями, в соответствии с которыми к такой информации в том числе относится:

- пропагандирующая либо демонстрирующая нетрадиционные сексуальные отношения и (или) предпочтения;
- пропагандирующая педофилию;
- способная вызвать у детей желание сменить пол.

С учетом того, что одновременно статья 14 Закона № 436-ФЗ была дополнена новой частью 4, информационная продукция с содержанием такой информации попала в число запрещенной к распространению на аудиовизуальном сервисе информационной продукции «в случае, если владельцем аудиовизуального сервиса не обеспечено ограничение доступа несовершеннолетних к данной информационной продукции».

При этом в связи с вышеназванными новеллами не претерпели изменений общие правила, согласно которым:

- оборот информационной продукции, содержащей информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с частью 2 статьи 5 Закона № 436-ФЗ,

---

<sup>14</sup> На основании участия в реализации Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107.

<sup>15</sup> Далее – Закон № 478-ФЗ.

в местах, доступных для детей, не допускается без применения административных и организационных мер, технических и программно-аппаратных средств защиты детей от указанной информации» (часть 2 статьи 11 Закона № 436-ФЗ);

– применительно к информационной продукции, запрещенной для детей, производителем и (или) распространителем такой продукции осуществляется обозначение её категории знаком информационной продукции в виде цифры «18» и знака «плюс» и (или) посредством текстового предупреждения в виде словосочетания «Запрещено для детей» (пункт 5 части 1 статьи 12 Закона № 436-ФЗ).

В этой связи, говоря о сфере отношений, регулируемых Законом № 436-ФЗ, в контексте надзорных функций Роспотребнадзора следует иметь в виду, что согласно пункту 3 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1019 (далее – Положение № 1019) в соответствии со статьей 20 Закона № 436-ФЗ и Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»<sup>16</sup> Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы осуществляют государственный контроль (надзор) за соответствием информационной продукции, реализуемой потребителям, обязательным требованиям в части указания в сопроводительных документах на информационную продукцию сведений, полученных в результате классификации информационной продукции, а также в части размещения на такой продукции в соответствии с указанными сведениями знака информационной продукции, предусмотренного частью 6 статьи 6 Закона № 436-ФЗ, согласно которой «сведения, полученные в результате классификации информационной продукции, указываются ее производителем или распространителем в сопроводительных документах на информационную продукцию и являются основанием для размещения на ней знака информационной продукции и для ее оборота на территории Российской Федерации». При этом общее правило, согласно которому «классификация информационной продукции осуществляется ее производителями и (или) распространителями самостоятельно (в том числе с участием эксперта, экспертов и (или) экспертных организаций, отвечающих требованиям статьи 17 настоящего Федерального закона) до начала ее оборота на территории Российской Федерации», закреплено в части 1 статьи 6 Закона № 436-ФЗ.

Понятие «информационная продукция», содержащееся в пункте 5 статьи 2 Закона № 436-ФЗ, является вполне определенным и не допускает его расширительного толкования, что не позволяет отождествлять его с продукцией (товарами), которые объективно не вправе называться «информационной продукцией» (такими товарами, например, являются игрушки, по отношению к которым применяется не классификация по категориям информационной продукции, а правила о возрастной адресности, установленные техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011)).

Однако в связи с принятием и вступлением в силу Закона № 478-ФЗ появились правовые основы для противодействия распространению на потребительском рынке товаров, прежде всего сознательно ориентированных на детскую аудиторию их приобретателей и пользователей, не относящихся к информационной продукции, но при этом являющихся воплощением в материально-вещественной форме той информации, которая визуализируется как причиняющая вред здоровью и (или) развитию детей и

<sup>16</sup> Далее – Закон № 248-ФЗ.

запрещена для распространения среди детей положениями статьи 5 Закона № 436-ФЗ. То же самое относится и к товарам, не являющимся информационной продукцией, но в которых в материально-вещественной форме может быть воплощена и та информация, распространение которой в Российской Федерации запрещено в силу соответствующих требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Такой правовой основой стала являться норма пункта 4.1, которой в соответствии со статьей 3 Закона № 478-ФЗ была дополнена статья 7 Закон «О защите прав потребителей», установившая, что «не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, содержащего информацию, за распространение которой предусмотрена административная или уголовная ответственность».

В этой связи, принимая во внимание, что в настоящее время установлена административная ответственность, в частности, за пропаганду (выражающуюся в распространении соответствующей информации) нетрадиционных сексуальных отношений и (или) предпочтений, смены пола (статья 6.21 КоАП РФ), педофилии (статья 6.21.1 КоАП РФ), а также за распространение среди несовершеннолетних информации, демонстрирующей нетрадиционные сексуальные отношения и (или) предпочтения либо способной вызвать у несовершеннолетних желание сменить пол (статья 6.21.2 КоАП РФ), продажа товаров, содержащих подобную информацию, будет определять состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена статьей 14.2 КоАП РФ и объективная сторона которого заключается в незаконной продаже товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством (т. е. в данном случае запрещена в силу требований пункта 4.1 статьи 7 Закона «О защите прав потребителей»).

Правом рассматривать дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 14.2 КоАП РФ, наделен Роспотребнадзор как орган, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей.

С учетом вышеизложенного:

1. Контроль (надзор) за информационной продукцией и товарами, содержащими информацию, распространение которой запрещено (ограничено) в силу соответствующих требований Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», – компетенция Роспотребнадзора в рамках предмета соответствующих осуществляемых видов государственного контроля (надзора), т. е. федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, и федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей соответственно.

2. Контроль (надзор) за информацией, распространение которой запрещено (ограничено) в силу соответствующих требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», – компетенция Роскомнадзора в рамках предмета соответствующих видов осуществляемого им государственного контроля (надзора), т. е. федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации, за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, за

соблюдением требований в связи с распространением информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе в сети Интернет.

### **1.3. Иные ежегодные мероприятия, направленные на развитие национальной системы защиты прав потребителей**

В соответствии с пунктом 28 Плана мероприятий обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в разделе 5.3 настоящего Доклада.

Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке, предусмотренные пунктом 29 Плана мероприятий, представлен в Разделе 5.1 настоящего Доклада.

Выполнение пункта 36 и 37 Плана мероприятий (Развитие международного сотрудничества) подробно изложено в Разделе 7 настоящего Доклада.

При этом особо отмечая важность продвижения Роспотребнадзором национального опыта и обмена лучшими практиками в области защиты прав потребителей в рамках международных организаций и объединений, следует подчеркнуть, что международное сотрудничество по указанным вопросам продолжается.

В части сотрудничества в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС) в рамках реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 г. (далее – Стратегия), утвержденной Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12, в 2022 г. разработаны и приняты следующие акты, направленные на сближение законодательств государств – членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей и координацию действий их уполномоченных органов:

– Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии (далее – ЕЭК) от 14 июня 2022 г. № 25 «О добросовестной деловой практике в отношении потребителя»;

– Рекомендация Коллегии ЕЭК от 8 ноября 2022 г. № 42 «О перечне приоритетных мер, направленных на защиту прав потребителей»;

– На заседании Евразийского межправительственного совета 21 июня 2022 г. распоряжением № 12 утверждена «Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей» (далее – Программа). Программа представляет собой совокупность подходов государств – членов ЕАЭС к основным принципам и направлениям развития согласованной политики Союза в сфере защиты прав потребителей и нацелена на реализацию принципа равной правовой защиты потребителей.

Также в 2022 году шла работа над проектом рекомендаций, касающихся вопросов защиты прав потребителей в электронной торговле. Коллегией Евразийской экономической комиссии были приняты Рекомендации от 11 мая 2023 г. № 10 «Об общих подходах к защите прав потребителей в электронной торговле».

Данный документ направлен на сближение законодательств государств – членов ЕАЭС в части защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг), предназначенных для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством электронной торговли.

В части сотрудничества с Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). Руководством ОЭСР в марте 2022 г. приняты решения, направленные на приостановку взаимодействия с Россией. В частности, наложен запрет на участие российских делегаций в деятельности рабочих органов ОЭСР, включая Комитет по



потребительской политике. Кроме того, ОЭСР не поддерживает реализацию новых платных проектов с Россией.

Тем не менее, продолжается работа по анализу стандартов ОЭСР, включая принятую в 2020 г. Советом ОЭСР Рекомендацию по безопасности потребительских товаров, с целью имплементации лучших международных практик в российское законодательство.

В контексте взаимодействия с Конференцией ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) Роспотребнадзор продолжает участвовать в работе Межправительственной группы экспертов ЮНКТАД по законодательству и политике (далее – МГЭ ЮНКТАД). Очередное заседание МГЭ ЮНКТАД состоится 3–4 июля 2023 г. в гибридном режиме.

Также в рамках настоящего доклада впервые сделан обзор состояния рынка юридических услуг и подробно описаны проблемы защиты прав потребителей в указанной сфере (раздел 3.11 настоящего Доклада).

## 2. Общие результаты осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

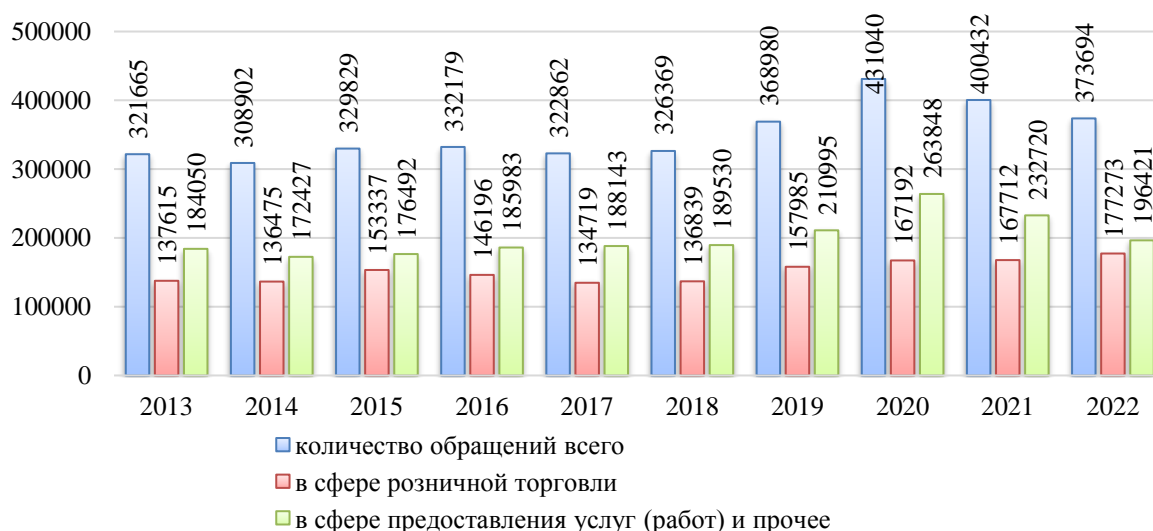
Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2022 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была продолжена, как и в предыдущие отчетные периоды, в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 24 ноября 2021 г. № 701 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2022–2024 годы», в числе которых совершенствование надзора (контроля) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, в том числе в соответствии с правовым регулированием, установленным Законом № 248-ФЗ, Законом № 247-ФЗ и КоАП РФ.

В 2022 году продолжилась тенденция последних 3 лет по снижению количества поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 373 694 обращения, что на 6,7 % меньше, чем в 2021 году (400 432 обращения).

Однако в целом за десятилетний период количество обращений по указанным вопросам, поступившим в Роспотребнадзор и его территориальные органы в течение 2022 года, увеличилось на 16,2 % (рис. 2.1).

Количество обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг, сохраняя тенденцию последних 10 лет, превалирует над количеством потребительских жалоб в сегменте торговли.

Снижение общего количества обращений за 2022 год произошло за счёт снижения количества жалоб потребителей в сфере предоставления услуг, которых в 2022 году поступило меньше на 36 299, чем в 2021 году (или на 15,6 %). При этом количество обращений в сфере розничной торговли возросло на 9561 (6,0 %).



**Рис. 2.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор и его территориальные органы обращений по вопросам защиты прав потребителей (2013–2022 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (373 694), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (290 741) составила 77,8 %, что продолжило тенденцию снижения данного

показателя относительно прошлых лет (2020 год – 81,9 %, 2017 год – 84,2 %, 2010 год – 91,8 %), но по сравнению с предыдущим годом отмечается незначительное увеличение на 1,7 %.

При этом 27 404 обращения поступили в формате устных и 263 337 письменных обращений (в 2021 году – 32 303 и 272 319 соответственно).

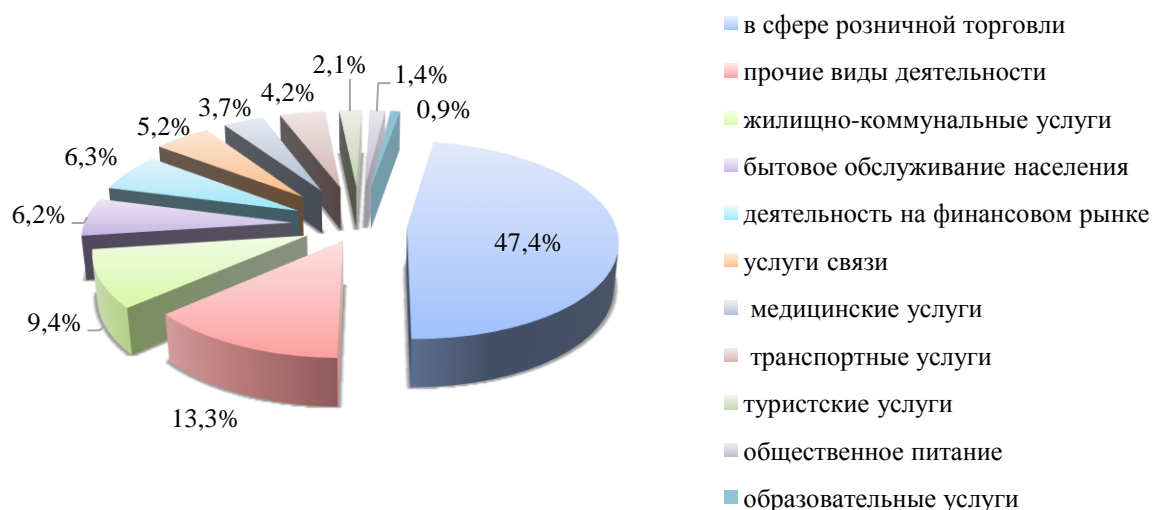
Число обращений со стороны органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2022 году 80 449 единиц, что на 12,5 % меньше по сравнению с 2021 годом (91 904 единицы).

В структуре обращений по видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности в сфере услуг (196 421 обращение) наибольшую долю, как и в предыдущие годы, занимают обращения по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 17,8 % (35 007).

Несмотря на практически равную 2021 году долю обращений по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, в многолетней динамике с 2013 года прослеживается устойчивая тенденция к уменьшению показателя (в 2021 г. на долю таких обращений приходилось 17,6 % от общего числа поступивших обращений в сфере услуг, в 2017 г. – 27,2 %, в 2013 г. – 40,7 %), что является результатом действенного осуществления государственного жилищного надзора уполномоченными органами и соответствующей разъяснительной работы должностных лиц Роспотребнадзора.

Доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке, бытовым обслуживанием населения в 2022 году изменилась незначительно: в 2022 году 23 515 (11,8 %), в 2021 году – 25 459 (10,9 %) и в 2022 году – 23 238 (11,8 %), в 2021 году – 25 465 (10,9 %) соответственно.

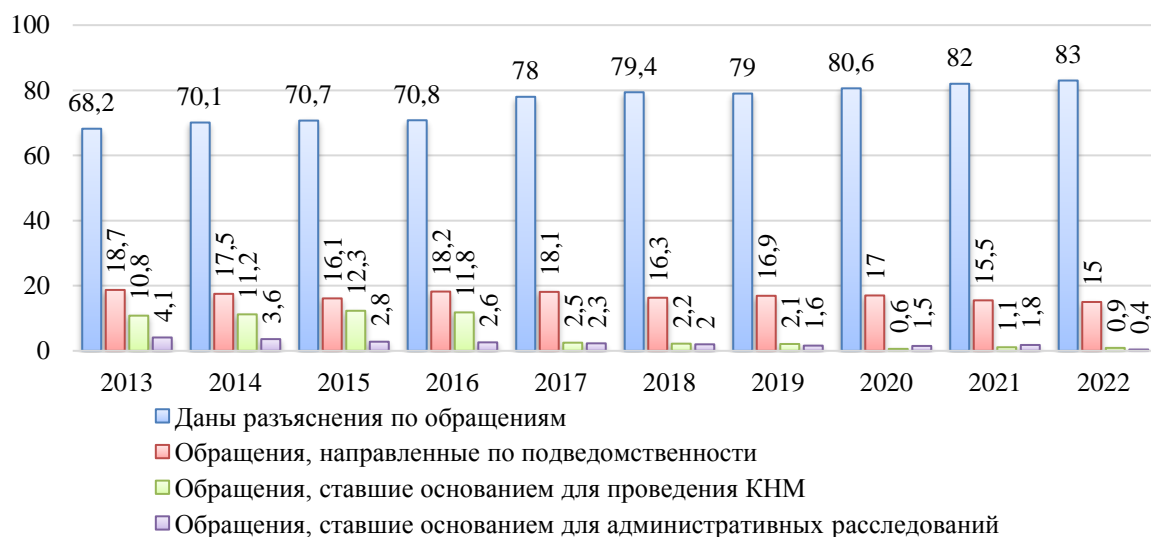
Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2022 году по различным видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности, представлена на рис. 2.2.



**Рис. 2.2.** Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2022 году

В 2022 году было рассмотрено 362 176 обращений, из которых в 83 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (300 717); 15 % (54 378) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Лишь 0,4 % (1313) обращений стали основанием для проведения административных расследований и 0,9 % (3032) стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Представленная на рис. 2.3 диаграмма наглядно демонстрирует резкое снижение количества контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных по фактам, указанным в обращениях потребителей, начиная с 2017 года (в 12 раз меньше в отчетном периоде по сравнению с 2013 годом), связанное с законодательно закрепленным обязательным претензионным порядком урегулирования спора до обращения потребителя в Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки, и новеллами, установленными статьями 59 и 60 Закона № 248-ФЗ, а также особенностями организации и осуществления государственного контроля (надзора), которые и привели к снижению числа таких контрольных (надзорных) мероприятий.



**Рис. 2.3.** Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей (2013–2022 гг.)

По результатам рассмотрения обращений и проведения в 2022 году в этой связи контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований (общее количество которых составило 4345) по фактам выявленных нарушений составлено 3530 протоколов об административных правонарушениях, что свидетельствует об обоснованности принятия процессуальных решений при рассмотрении обращений потребителей сотрудниками территориальных органов Роспотребнадзора; подано 3437 исков (заявлений) в судебные органы, что на треть больше, чем в 2021 году – 2651 иск; 17 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2021 году – 104 материала).

В соответствии с п. 21 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005, федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в 2022 году осуществлялся без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, а возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий была поставлена в четкую зависимость от непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан и от фактов причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан при условии обязательного согласования проведения соответствующего контрольного (надзорного) мероприятия с органами прокуратуры.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей в 2022 году составило 22 257, что в 2 раза больше, чем количество мероприятий по контролю, проведенных в 2021 году – 11 387.

В соответствии с положениями главы 10 Закона № 248-ФЗ в 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора проведены следующие контрольные (надзорные) мероприятия:

- 796 (3,6 %) проверок, из них: 217 (27,3 %) выездных проверок, 579 (72,7 %) документарных проверок;
- 181 (0,8 %) контрольная закупка;
- 11 198 (50,3 %) выездных обследований (мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 9869 (44,3 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 152 (0,7 %) инспекционных визита;
- 25 (0,1 %) мероприятий по выборочному контролю;
- 21 (0,1 %) мониторинговая закупка;
- 15 (0,1 %) рейдовых осмотров.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за период 2013–2022 гг. представлены в табл. 2.1.

Таблица 2.1

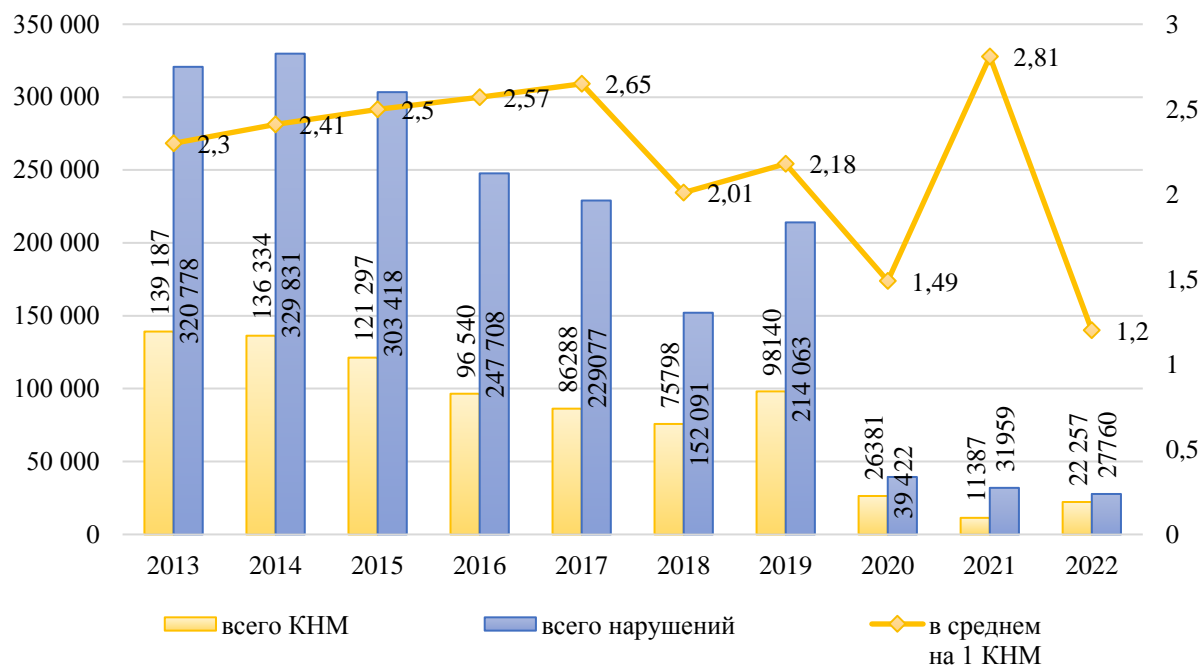
**Структура контрольных (надзорных) мероприятий  
и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального  
государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей  
в 2013–2021 гг.**

Годы	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ)				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе:			всего	в среднем на 1 КНМ
		плановые проверки	внеплановые проверки	иные КНМ*		
2013	139 187	65 272	73 915	–	320 778	2,30
2014	136 334	60 490	75 844	–	329 831	2,41
2015	121 297	43 021	78 276	–	303 418	2,50
2016	96 540	18 968	77 572	–	247 708	2,57
2017	86 288	19 477	64 189	2622	229 077	2,65
2018	75 798	3179	46 753	25 866	152 091	2,0
2019	98 140	–	85 213	12 927	214 063	2,2
2020	26 381	–	13 904	12 477	39 422	1,49
2021	11 387	–	7217	4170	31 959	2,81
2022	22 257	–	796	21 461	27 760	1,2

\* Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и Закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))

Всего в 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей проведено 796 проверок (документарных и выездных), что в 9,1 раза меньше, чем в 2021 году – 7217.

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к количеству контрольных (надзорных) мероприятий уменьшился в 2022 г. в 2,3 раза и составил 1,2 (в 2021 году – 2,81).



**Рис. 2.4.** Количество контрольных (надзорных) мероприятий и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2013–2021 гг.

Данная статистика обусловлена тем, что в целях реализации мер экономического характера по обеспечению финансовой стабильности Российской Федерации был принят Федеральный закон от 8 марта 2022 г. № 46-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в рамках которого было подготовлено и вступило в законную силу постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»<sup>17</sup>.

Вышеуказанным постановлением Правительства Российской Федерации установлены ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий в рамках видов государственного контроля (надзора), муниципального контроля, порядок организации и осуществления которых регулируется Законом № 248-ФЗ, в том числе федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а именно: возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий поставлена в четкую зависимость от непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан и от фактов причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан при условии обязательного согласования проведения соответствующего контрольного (надзорного) мероприятия с органами прокуратуры.

<sup>17</sup> Далее – Постановление № 336.

Помимо этого с 25 июля 2022 г. действует новое системное правило,<sup>18</sup> согласно которому дело об административном правонарушении, выражающемся в несоблюдении обязательных требований, оценка соблюдения которых является предметом государственного контроля (надзора), не может быть возбуждено без проведения контрольного (надзорного) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом, возможность проведения которого диктуется Постановлением № 336.

Поэтому в общем количестве проведенных в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий доля мероприятий, проведенных без взаимодействия с контролируемым лицом (выездных обследований и наблюдений за соблюдением обязательных требований), проведение которых не было ограничено положениями Постановления № 336, составила 94,6 %.

Однако в силу особенностей проведения данных видов контрольных (надзорных) мероприятий должностные лица Роспотребнадзора при этом не смогли оценить весь спектр возможных правонарушений в области защиты прав потребителей (например, установить факт обмана потребителя и др.).

Как и в предыдущие годы, в субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии существенно варьируется. В табл. 2.2 представлены данные о проведенных контрольных (надзорных) мероприятиях и выявленных нарушениях обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2022 году в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 2.2

**Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ), выявленных нарушений обязательных требований и число нарушений в расчете на 1 проверку и КНМ (превышающее среднестатистическое по РФ) при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2022 г. в отдельных субъектах Российской Федерации**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок и КНМ	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку и КНМ, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	22 257	27 760	1,2
Алтайский край	172	958	5,6
Свердловская область	1325	6527	4,9
Липецкая область	248	1173	4,7
Оренбургская область	175	799	4,6
Саратовская область	105	465	4,4
Республика Марий Эл	62	243	3,9
Тюменская область	63	224	3,6
Курская область	122	443	3,6
Тульская область	159	540	3,4

<sup>18</sup> См. часть 3.1 статьи 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, примечание к статье 28.1 КоАП РФ, а также решение Судебной коллегии по административным делам Верховного Суда Российской Федерации от 30 августа 2022 г. № АКПИ22-494.

Продолжение табл. 2.2

1	2	3	4
Красноярский край	229	716	3,1
Новосибирская область	92	283	3,1
г. Санкт-Петербург	47	136	2,9
Новгородская область	564	1660	2,9
Ивановская область	464	1 184	2,6
Амурская область	46	111	2,4
Иркутская область	333	793	2,4
Владимирская область	74	163	2,2
Томская область	114	255	2,2
Республика Дагестан	29	65	2,2
Кемеровская область – Кузбасс	249	517	2,1
Брянская область	32	67	2,1
Воронежская область	69	136	2
Самарская область	334	670	2

Нарушения выявлены по результатам 784 (65,9 %) контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых при взаимодействии с контролируемым лицом, и 9137 (43,4 %) мероприятий, проводимых без взаимодействия с контролируемым лицом.

Наибольшее количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) проведено в сфере розничной торговли – 19 467 ед. или 92,4 %.

В сфере услуг число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями составило 1600 ед. или 7,6 %, из которых по 266 мероприятий (16,6 %) проведено в сферах бытового обслуживания населения и оказания гостиничных услуг, 153 мероприятия (9,6 %) – в сфере медицинских услуг, 60 мероприятий (3,8 %) – долевого строительства жилья.

Законодательством Российской Федерации предусмотрен достаточно серьезный арсенал правовых норм, обеспечивающих право потребителей на информацию, однако среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», сохраняется высокая доля нарушений именно этого права (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 63,8 % (2021 г. – 53 %).

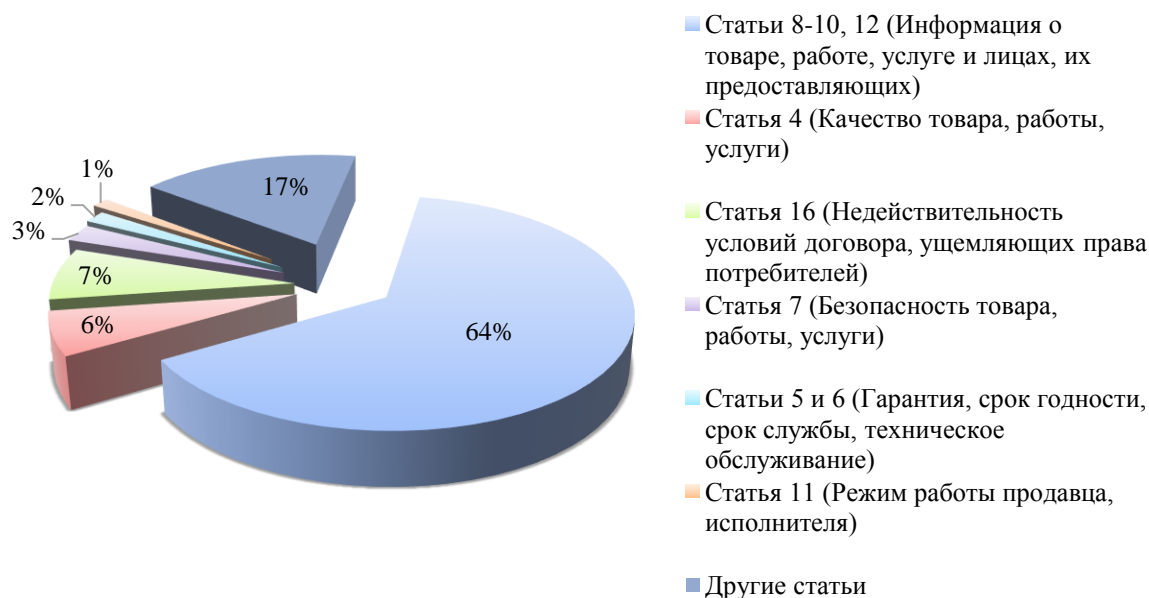
Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2022 гг. представлена в табл. 2.3.



**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2013–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	320 778	329 831	303 418	247 795	229 077	152 091	214 063	39 422	31 959	27 760
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	187 882	190 111	171 978	136 838	121 066	75 430	115 234	18 556	14 440	10 635
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	17 779	18 580	15 584	14 783	10 262	6750	9393	1399	1412	658
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6684	5062	6216	4974	3717	2151	3572	397	345	182
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9734	9851	8953	7711	7312	5169	5864	1187	816	262
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	114 938	116 884	102 731	80 074	72 271	44 394	73 666	11 369	7722	6782
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	7293	5995	5828	3666	2539	1922	3134	316	406	141
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	10 766	10 640	9203	8016	7333	3738	3561	1109	1084	782
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	20 688	23 099	23 463	17 614	17 632	11 306	16 044	2779	2655	1828

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2022 году представлена на рис. 2.5.



**Рис. 2.5.** Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2022 г.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 12 222 протокола об административном правонарушении (в 2021 г. – 39 989).

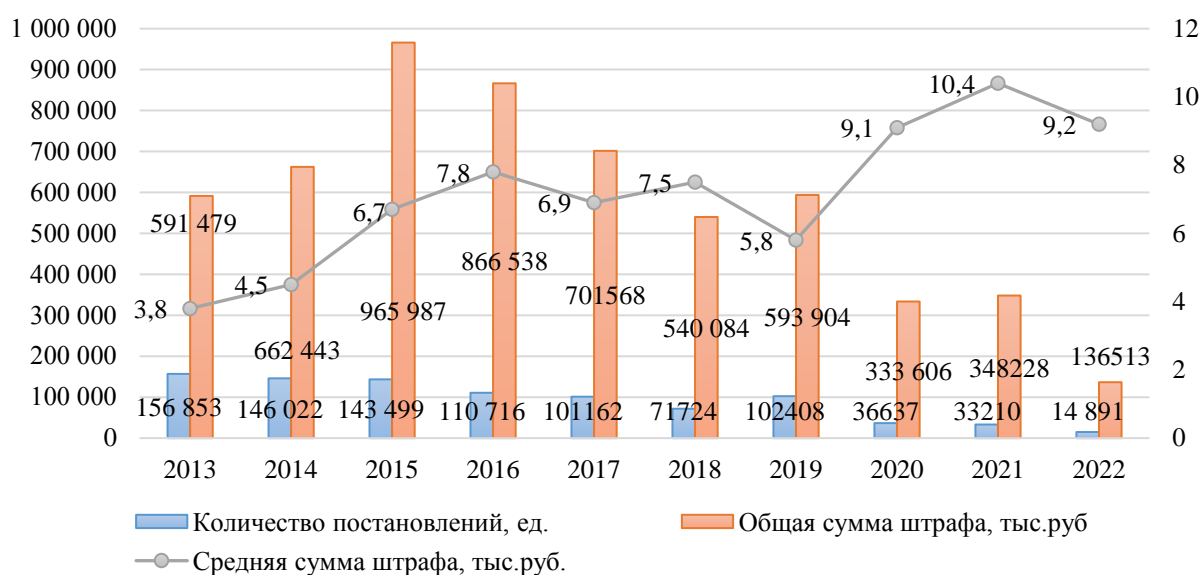
Всего в 2022 году вынесено 14 891 постановление по делам об административных правонарушениях (в 2021 г. – 33 210) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа (что на 55,2 % меньше, чем в предыдущем отчетном периоде) на общую сумму 136 513,4 тыс. руб. (в 2021 г. – 348 228,9 тыс. руб.).

Наибольшее количество протоколов об административных правонарушениях составлено и постановлений по делам об административных правонарушениях вынесено должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора по Республике Татарстан (752 и 657 соответственно), городу Москве (732 и 787), Ростовской области (668 и 312), Свердловской области (483 и 781), Пермскому краю (384 и 436 соответственно).

В 2022 году количество наложенных административных штрафов (9148) уменьшилось по сравнению с показателем предшествующего года (в 2021 г. – 20 995) на 56,4 %.

Средняя сумма административного штрафа в 2022 году уменьшилась и составила 9,2 тыс. руб. (в 2021 г. – 10,4 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2021 гг. представлена на рис. 2.6.



**Рис. 2.6.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2013–2022 гг.

Наиболее значительной в 2022 году, как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям КоАП РФ (статьи 14.4 и 14.15), в 2022 году пришлось 11,7 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2021 году – 23,6 %).

Доля административных постановлений в 2022 году, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге), существенно снизилась. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям КоАП РФ (часть 1 статьи 14.5 и часть 1 статьи 14.8), в 2022 году пришлось 4,7 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2021 году – 10,4 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания в 2022 году так же, как и в 2021 году, выделяются:

- нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по части 1 статьи 14.3.1 и статья 14.53 КоАП РФ составила 8,2 % (в 2021 г. – 7,7 %);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ составила 7,1 % (в 2021 г. – 7,8 %);

- незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по статье 14.2 КоАП РФ составила 13,1 % (в 2021 г. – 6,6 %);

- обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по статье 14.7 КоАП РФ составила 5,0 % (в 2021 г. – 3,3 %);

– нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по части 2.1 и части 3 статьи 14.16 КоАП РФ составила 3,1 % (в 2021 г. – 1,7 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2022 году направлено 5909 дел об административных правонарушениях (в 2021 г. – 14 572). Из 4818 (или в 81,5 % от общего числа направленных, в 2021 г. – 10 788) административных дел, по которым судами принято решение о назначении административного наказания, по 1759 делам (в 2021 г. – 3338) приняты решения о назначении административного штрафа, по 2679 делам (в 2021 г. – 6079) – административного штрафа и конфискации / изъятия и уничтожения предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными пунктом 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», в 2022 году было подано 7 заявлений (в 2021 году подано 28 заявлений) в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное и грубое нарушение прав потребителей, в т. ч. – 6 заявлений (в 2021 г. 26 заявлений) за неоднократное нарушение прав потребителей и 1 – за грубое нарушение их прав (в 2021 г. – 2).

Рассмотрено судами 7 заявлений о ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей (в 2021 г. – 18 заявлений), удовлетворено – 5, или 71,4 % от поданных (в 2021 г. – 14, или 50 %).

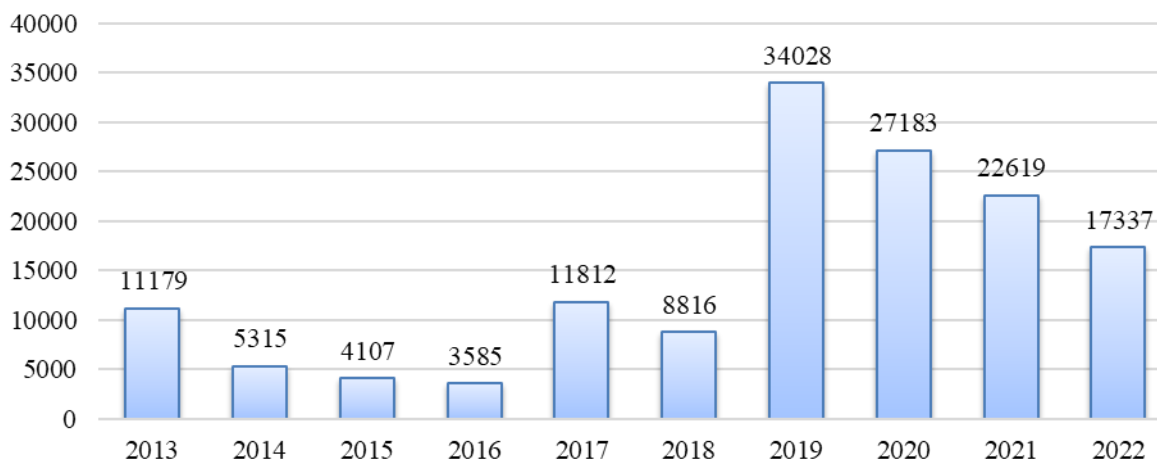
Количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде в сфере розничной торговли составило 3 заявления, из них удовлетворено – 3, в сфере услуг подано 4 заявления, удовлетворено – 2 (в 2021 году: в сфере торговли подано 9 заявлений, удовлетворено – 6; в сфере услуг подано – 19 заявлений, удовлетворено – 8).

В 2022 году 25 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2021 г. – 17 материалов).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, с 2014 года организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанных с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Анализ поступивших в 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей показал, что в 17 337 обращениях из 373 694 поступивших (4,6 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них 8721 обращение (50,3 %) касалось сферы услуг.

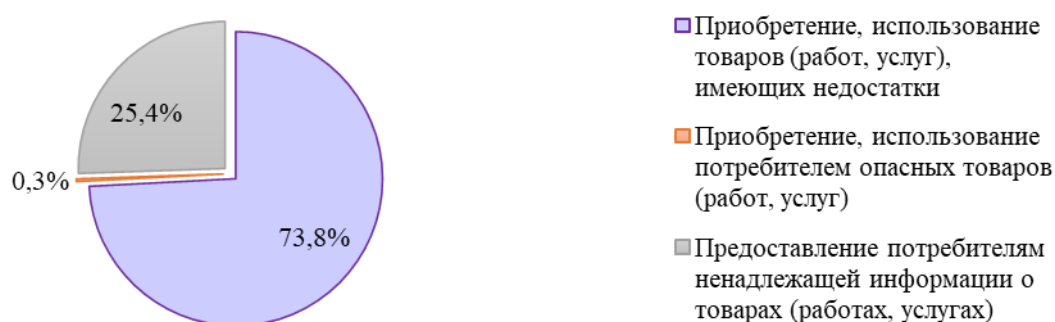
Динамика количества поступивших обращений о причинении вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2013–2022 гг. представлена на рис. 2.7.



**Рис. 2.7.** Динамика числа обращений о причинении вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2013–2022 гг.

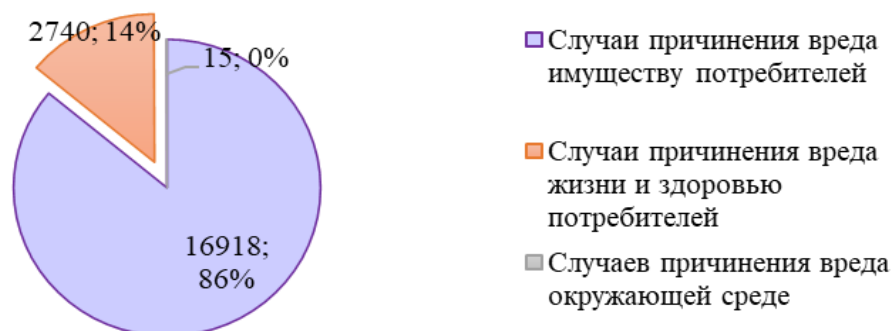
При осуществлении специалистами территориальных органов Роспотребнадзора функции по контролю (надзору) в сфере защиты прав потребителей в 2022 году зарегистрировано 19 673 случаев причинения вреда (в 2021 г. – 10 889), большинство из которых связаны с:

- приобретением, использованием потребителями товаров (работ, услуг), имеющих недостатки (14 522 случаев) – 73,8 % (в 2021 г. – 47,7 %);
- предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) (5004 случая) – 25,4 % (в 2021 г. – 47,5 %);
- приобретением, использованием потребителями опасных товаров (работ, услуг) (51 случай) – 0,3 % (в 2021 г. – 3,0 %) (рис. 2.8).



**Рис. 2.8.** Структура случаев причинения вреда в 2022 г. по основным причинам

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда наибольшую долю (86,0 %) занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей – 16 918 случаев (в 2021 г. – 10 825). Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 2740 или 13,9 % (в 2021 г. – 59 или менее 1 %). Число случаев причинения вреда окружающей среде составило 15 или 0,08 % (в 2021 г. – 5 или менее 0,05 %) (рис. 2.9).



**Рис. 2.9.** Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей в 2022 году по объекту причинения вреда

Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2022 году по результатам 13 контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (в 2021 г. – 23); случаи причинения вреда имуществу потребителей – по результатам 275 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2021 г. – 584).

Из выявленных 16 918 случаев причинения вреда имуществу потребителей:

- вызваны приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 12 099 случаев (в 2021 г. – 5192);
- вызваны приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 34 случая (в 2021 г. – 317);
- вызваны предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 4701 случай (в 2021 г. – 5132).

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде, имуществу потребителей за 2018–2022 гг. представлены в табл. 2.4.

Таблица 2.4

**Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде, имуществу потребителей за 2018–2022 гг.**

	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, в т. ч. вызванных:	148	342	47	59	2740
– использованием товаров, имеющих недостатки	44	26	7	6	2423
– приобретением, использованием опасных товаров	2	201	19	7	4
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	101	92	15	37	301
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, в т. ч. вызванных:	0	17	2	5	15
– использованием товаров, имеющих недостатки	0	0	0	1	0

Продолжение табл. 2.4

1	2	3	4	5	6
– приобретением, использованием опасных товаров	0	17	0	0	13
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	0	0	2	4	2
Выявлено случаев причинения вреда имуществу потребителей, в т. ч. вызванных:	6067	14 461	6036	10 825	16 918
– использованием товаров, имеющих недостатки	1809	5065	1885	5 192	12 099
– приобретением, использованием опасных товаров	521	1033	263	317	34
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	3510	8072	3787	5132	4701
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	143 670,8	1 402 412,6	440 375,1	616 719,8	1 045 793,2
Итого случаев причинения вреда	6215	14 820	6085	10 889	19 673

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основная доля случаев причинения вреда в 2022 году выявлена в сфере розничной торговли – 10 608 случаев (53,9 %), из них продовольственными товарами – 1660 (8,4 %).

В 27,3 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (2891 случай); в 0,4 % – использованием опасных товаров (41 случай); в 72,4 % – использованием товаров, имеющих недостатки (7676 случаев).

Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, лежало в основе большинства выявленных фактов причинения вреда имуществу потребителей (6567 случаев). Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах, выявлено в 2811 случаях, использование опасных товаров – в 28 случаях.

Остальные выявленные случаи причинения вреда имуществу потребителей распределяются по сегментам потребительского рынка (видам деятельности) следующим образом:

- бытовое обслуживание населения – 1147 случаев, 6,8 % (в 2021 г. – 1072);
- деятельность на финансовом рынке – 905 случаев, 5,3 % (в 2021 г. – 738);
- жилищно-коммунальные услуги – 759 случаев, 4,5 % (в 2021 г. – 473);
- медицинские услуги – 400 случаев, 2,4 % (в 2021 г. – 396);
- гостиничные услуги – 88 случаев, 0,5 % (в 2021 г. – 99);
- услуги связи – 687 случаев, 4,1 % (в 2021 г. – 225);
- туристские услуги – 472 случая, 2,8 % (в 2021 г. – 123);
- общественное питание – 198 случаев, 1,2 % (в 2021 г. – 195);
- транспортные услуги – 970 случаев, 5,7 % (в 2021 г. – 103);
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 119 случаев, 0,7 % (в 2021 г. – 66),
- риэлтерская деятельность – 155 случаев 0,9 % (в 2021 г. – 51);

- образовательные услуги – 89 случаев, 0,5 % (в 2021 г. – 83);
- услуги автостоянок – 12 случаев 0,07 % (в 2021 г. – 6);
- прочие виды деятельности – 871 случай, 5,1 % (в 2021 г. – 259).

Показатель уровня минимизации вреда (ущерба) охраняемых законом ценностей в области защиты прав потребителей в 2022 году составил 57 % (при плановом 34 %), КПЭ в 2021 составил 35 %, что обеспечило ему рост на 62 %. При этом данный показатель в 36 территориальных органах Роспотребнадзора достиг уровня более 70 %.

*Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей*

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» и руководствуясь статьей 44 Закона № 248-ФЗ была разработана и приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 17 декабря 2021 г. № 787 утверждена Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2022 г.

Всего в 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, было проведено 142 652 профилактических мероприятия.

*1. Информирование по вопросам соблюдения обязательных требований.*

Территориальными органами Роспотребнадзора были проведены 32 112 мероприятий, в т. ч. выступления и публикации в СМИ и на сайтах территориальных органов Роспотребнадзора, с целью информирования предпринимательского сообщества по вопросам соблюдения обязательных требований, а также распространение печатных изданий, плакатов, буклетов.

Структура информирования по вопросам соблюдения обязательных требований по наибольшим сегментам потребительского рынка представлена на рис. 2.10.



**Рис. 2.10.** Структура информирования по сегментам потребительского рынка



## *2. Консультирование.*

Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям территориальными органами Роспотребнадзора было предоставлено 57 167 консультаций с разъяснениями обязательных требований в области защиты прав потребителей в рамках проведения обучающих мероприятий, профилактических визитов, Дней открытых дверей для предпринимателей, посредством личного обращения, по телефонной связи, электронной почте либо видео-конференц-связи.

Консультирование контролируемых лиц при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей осуществлялось в соответствии со статьей 50 Закона № 248-ФЗ, пунктами 13, 18 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005.

Консультирование проводилось в устном или письменном виде по следующим установленным обязательным требованиям и вопросам, связанным с порядком осуществления государственного контроля (надзора):

- порядок и периодичность проведения контрольных (надзорных) мероприятий;
- порядок принятия решений по итогам контрольных (надзорных) мероприятий;
- порядок обжалования решений контрольного (надзорного) органа;
- положения обязательных требований, ограничений, порядков и правил, установленных законодательством Российской Федерации, регулирующих отношения с участием потребителя;
- маркировки товаров средствами идентификации.

Наибольшее число консультаций было проведено в сегменте розничной торговли 33 499 (59 %). В сфере услуг было проведено 23 668 (41 %) консультаций, из них:

- общественное питание – 5453;
- бытовое обслуживание – 2823;
- гостиничные – 1051;
- туристические – 1874;
- транспортные – 1195;
- деятельность на финансовом рынке – 1688;
- банковская деятельность – 1023;
- ЖКХ – 1746;
- образовательные – 1079;
- медицинские – 1698.

## *3. Объявление предостережения.*

В целях недопустимости нарушения обязательных требований территориальными органами Роспотребнадзора было объявлено 34 573 предостережений юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

Структура выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований по наибольшим сегментам потребительского рынка представлена на рис. 2.11.



**Рис. 2.11.** Структура выданных предостережений по сегментам потребительского рынка

В табл. 2.5 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу объявленных предостережений.

Таблица 2.5

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу объявленных предостережений**

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	34 576
Московская область	2580
Республика Татарстан	2213
Ростовская область	1701
г. Москва	1663
Красноярский край	1446
г. Санкт-Петербург	1338
Республика Башкортостан	1281
Ленинградская область	1095
Свердловская область	1035
Самарская область	976

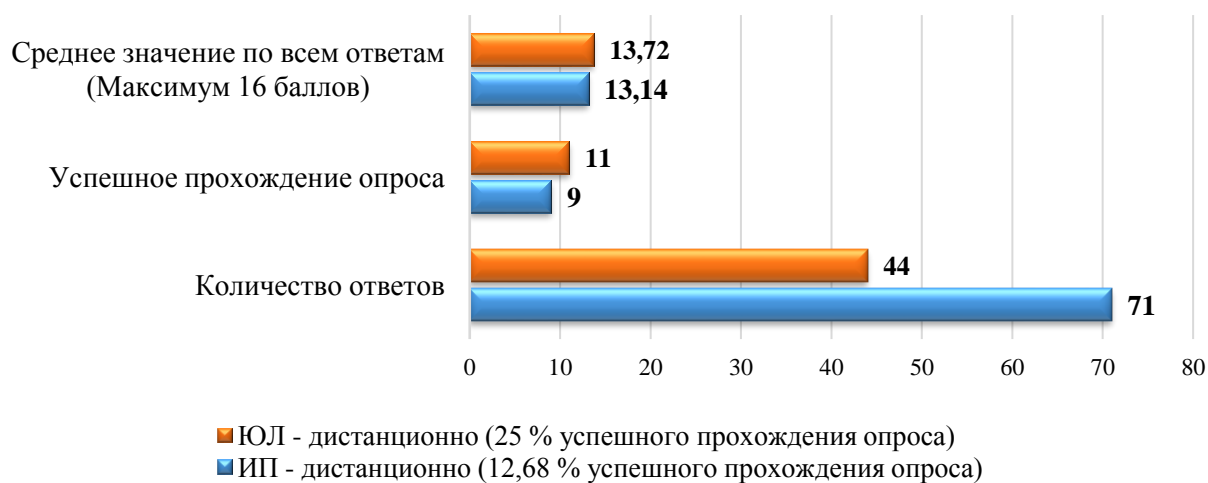
*4. Самообследование.*

В целях добровольного определения уровня соблюдения обязательных требований, относящихся к предмету федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в 2022 году в соответствии со статьей 51 Закона № 248-ФЗ и методическими рекомендациями, утвержденными приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787, была реализована возможность прохождения контролируемыми лицами процедуры самообследования без принятия декларации о соблюдении обязательных требований посредством анонимного тестирования на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет.

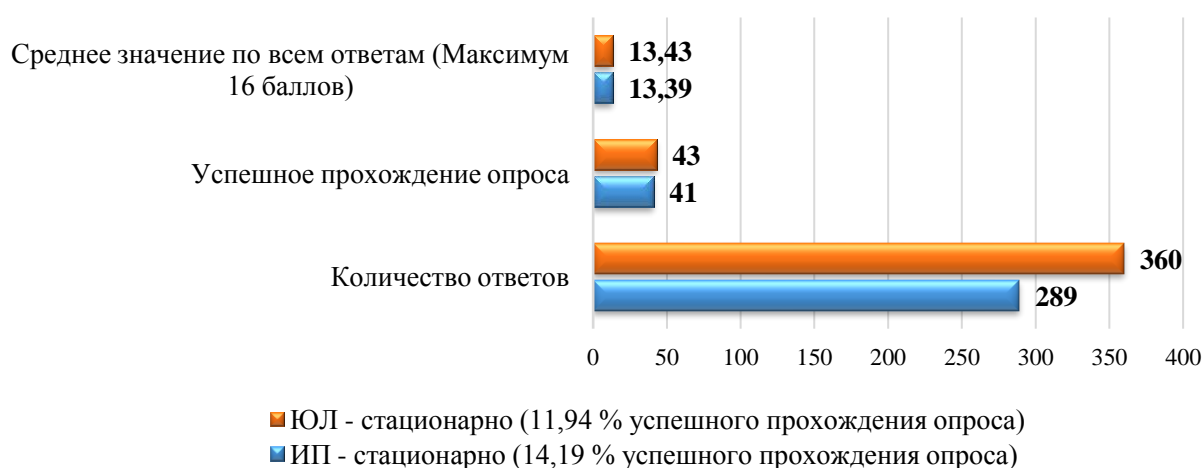
Тестирование разработано для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность дистанционно и стационарно.

Всего в 2022 год было проведено 733 тестирования в рамках процедуры самообследования.

Результаты прохождения контролируруемыми лицами анонимной процедуры самообследования представлены на рис. 2.12, 2.13.



**Рис. 2.12.** Результаты прохождения самообследования контролируруемыми лицами (дистанционная форма продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг))



**Рис. 2.13.** Результаты прохождения самообследования контролируруемыми лицами (стационарная форма продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг))

В соответствии с положениями статей 14 Закона № 247-ФЗ и пункта 5 части 3 статьи 46 Закона № 248-ФЗ Роспотребнадзором утверждены рекомендации по соблюдению обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее – Руководство по соблюдению обязательных требований), которые размещены на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет<sup>19</sup>.

Руководство по соблюдению обязательных требований подготовлено в целях предупреждения нарушений контролируруемыми лицами соответствующих обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей, а также в целях информирования контролируемых лиц о содержании и возможности своевременного устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований.

<sup>19</sup> [https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen\\_na.php](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php)

Руководство содержит рекомендации по соблюдению тех обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей, нарушение которых является наиболее типовым или массовым, содержит способы и примеры соблюдения обязательных требований, рекомендации по принятию контролируруемыми лицами конкретных мер для обеспечения соблюдения обязательных требований.

#### 5. Профилактические визиты

В соответствии с требованиями Закона № 248-ФЗ территориальными органами было проведено 18 796 профилактических визитов, в ходе которых контролируемые лица проинформированы и проконсультированы:

- об обязательных требованиях, предъявляемых к их деятельности и принадлежащим им объектам контроля;
- о соответствии объекта контроля (его деятельности) критериям риска;
- об основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска;
- о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля исходя из его отнесения к соответствующей категории риска;
- о вопросах, связанных с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора).

В табл. 2.6. представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора, с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов.

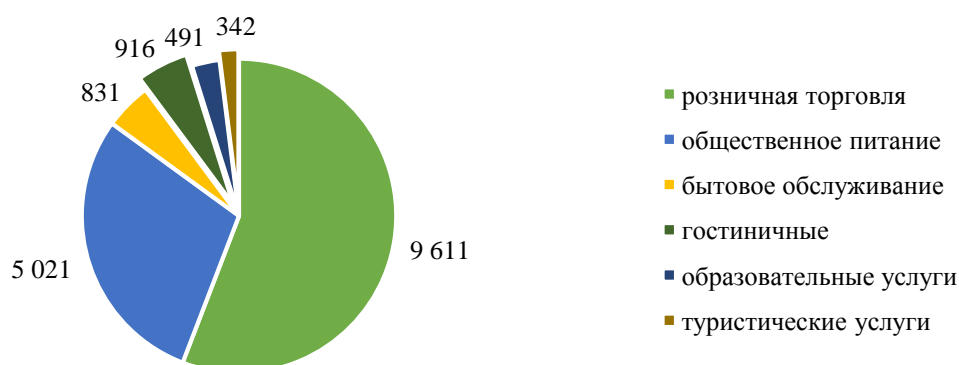
Таблица 2.6

#### Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	18 796
г. Москва	2828
Республика Татарстан	947
г. Санкт-Петербург	864
Московская область	679
Ленинградская область	598
Пермский край	575
Республика Башкортостан	458
Иркутская область	413
Удмуртская Республика	407
Свердловская область	405

Наибольшее число профилактических визитов также было проведено в сегменте розничной торговли, что составило 9611 (51 %). В сфере услуг территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 9187 (49 %) профилактических визитов.

Структура проведенных профилактических визитов по наибольшим сегментам потребительского рынка представлена на рис. 2.14.



**Рис. 2.14.** Структура проведенных профилактических визитов по сегментам потребительского рынка

### *Реестр обязательных требований*

Правовой основой разработки, принятия и основных принципов закрепления в законодательстве обязательных требований является Закон № 247-ФЗ, который определяет само понятие обязательного требования и определяет сферы общественных отношений, в рамках которых должны группироваться обязательные требования и соответствующие им виды государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

В соответствии с частью 5 статьи 8 Закона № 247-ФЗ Роспотребнадзором утвержден и размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (ссылка в сети Интернет – [https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen\\_na.php](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php)).



**Рис. 2.15.** Перечни нормативных правовых актов

С целью систематизации обязательных требований, проверка которых происходит при осуществлении государственного контроля (надзора), и последующего информирования об обязательных требованиях граждан, предпринимателей и представителей органов исполнительной власти Законом № 247-ФЗ предусмотрено создание реестра обязательных требований (далее – Реестр).

В настоящее время в сети Интернет в тестовом режиме реализована работа публичной части портала реестра (перейти на сайт можно по ссылке в сети Интернет – <https://ot.gov.ru/>). Доступ к указанному portalу имеют все граждане, которые, перейдя на данный сайт, смогут ознакомиться с актуальной информацией о нормативных правовых актах, содержащих обязательные требования по разным сферам деятельности.

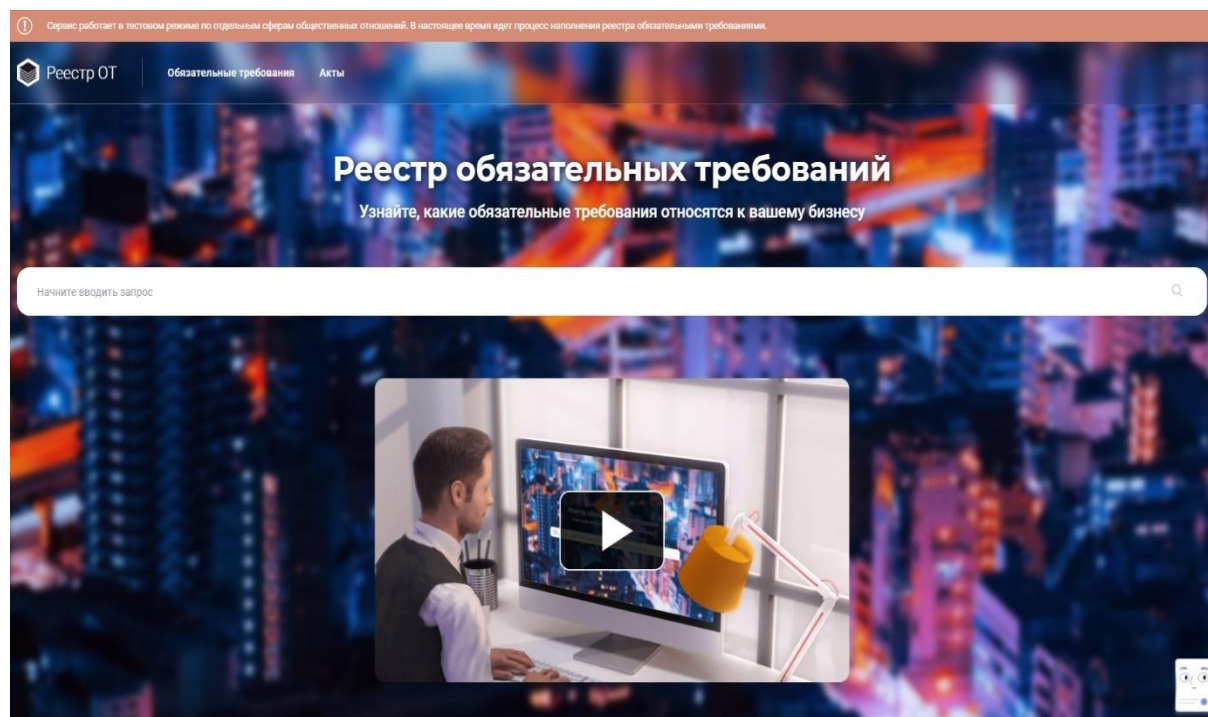


Рис. 2.16. Реестр обязательных требований

В соответствии с Планом-графиком формирования реестра обязательных требований, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2021 г. № 128 «Об утверждении Правил формирования, ведения и актуализации реестра обязательных требований», в 2022 году Роспотребнадзором была завершена масштабная работа по наполнению реестра. В результате проведенной систематизации обязательных требований в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в реестр было внесено 87 нормативных правовых актов и 5096 обязательных требований.

Одновременно с вышеуказанным согласно требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22 октября 2020 г. № 1722 «О размещении и актуализации на официальных сайтах органов государственной власти, осуществляющих государственный контроль (надзор), предоставление лицензий и иных разрешений, аккредитацию, перечней нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования», которыми утверждаются правила размещения и актуализации перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, а также определяются органы исполнительной власти, на которые возлагается обязанность размещать сведения относительно нормативных

правовых актов из перечней в реестре, Роспотребнадзором ведется постоянная работа по актуализации сведений, содержащихся в перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Актуализация сведений прежде всего осуществляется в связи со вступлением в силу новых нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, и (или) в соответствии с которыми вносятся изменения в действующие нормативные правовые акты, содержащие обязательные требования, либо в связи с признанием нормативного правового акта, содержащего обязательные требования, утратившим силу.

### 3. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

#### 3.1. Розничная торговля

Оборот розничной торговли в 2022 году составил 42 512,5 млрд руб., или 93,3 % (в сопоставимых ценах) к 2021 году, в декабре 2022 года – 4201,1 млрд руб., или 89,5 % к уровню соответствующего периода предыдущего года (см. рис. 3.1.1) (применительно к федеральным округам оборот розничной торговли в 2022 году в % к 2021 году представлен в табл. 3.1.1). При этом, как и в 2021 году, на 95,4 % он формировался торговыми организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими свою деятельность вне рынка. Доля розничных рынков и ярмарок составила 4,6 % (в 2021 году – 95,4 % и 4,6 % соответственно), в декабре 2022 года – 95,3 % и 4,7 % (в декабре 2021 года – 95,5 % и 4,5 % соответственно).

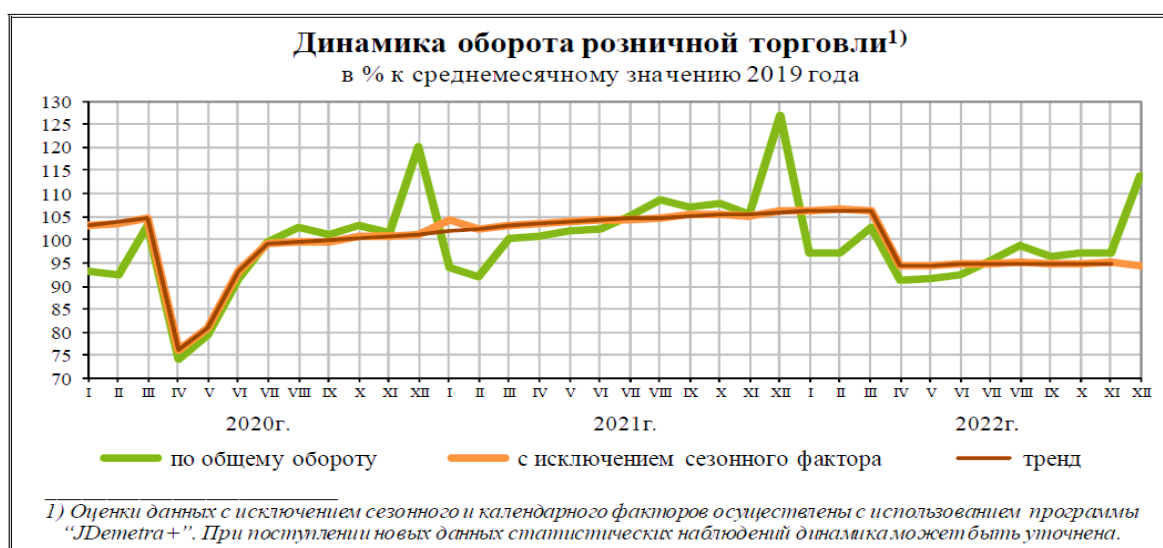


Рис. 3.1.1. Динамика оборота розничной торговли (по данным Росстата<sup>20</sup>)

Таблица 3.1.1

#### Оборот розничной торговли (млн руб.) в 2022 году в % к 2021 году по федеральным округам

1	Оборот розничной торговли	
	2022 год	
	млн руб.	в % к 2021 г. <sup>1)</sup>
2	3	
Российская Федерация, млрд руб.	42 512,5	93,3
Центральный ФО	14 434 186,5	90,5
Северо-Западный ФО	4 302 410,2	91,8
Южный ФО	4 785 740	96,5
Северо-Кавказский ФО	2 104 691,9	98,5

<sup>20</sup> Письмо Росстата от 08.02.2023 № СГ-17-02/7-СД.



Продолжение табл. 3.1.1

1	2	3
Приволжский ФО	7 304 440,2	95,4
Уральский ФО	3 335 302,2	93,9
Сибирский ФО	3 843 306,5	97,3
Дальневосточный ФО	2 402 466,4	98,1
<sup>1)</sup> в сопоставимых ценах		

В структуре оборота розничной торговли в 2022 году удельный вес пищевых продуктов (включая напитки) и табачных изделий составил 49,5 %, непродовольственных товаров – 50,5 % (в 2021 г. – 47,0 % и 53,0 % соответственно), в декабре 2022 года – 50,7 % и 49,3 % (в декабре 2021 года – 47,5 % и 52,5 % соответственно) (см. рис. 3.1.2).



**Рис. 3.1.2.** Динамика оборота розничной торговли пищевыми продуктами (включая напитки) и табачными изделиями, непродовольственными товарами (по данным Росстата<sup>21</sup>)

Оборот общественного питания составил 2282,9 млрд руб., или 104,7 % (в сопоставимых ценах) к 2021 году, в декабре 2022 года – 229,1 млрд руб., или 107,4 % к уровню соответствующего периода предыдущего года.

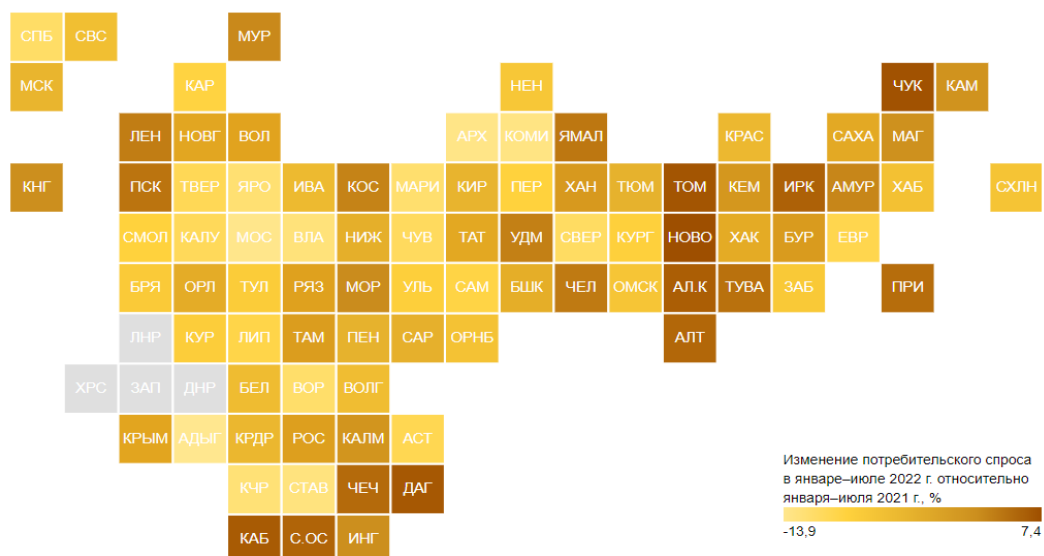
На основе соответствующих данных РИА Рейтинг<sup>22</sup> проследило динамику потребительского спроса в первой половине 2022 года в разных регионах (рис. 3.1.3). Она оценивалась по изменению объема трат, скорректированных на инфляцию (в основе методики расчета положены объединенные данные по обороту розничной торговли, объему платных услуг и расходам людей на кафе и рестораны).

Реальные денежные доходы в 2022 году (по оценке Росстата<sup>23</sup>) по сравнению с 2021 годом снизились на 1,4 % (в IV квартале 2022 года увеличились по сравнению с соответствующим периодом предыдущего года на 0,4 %).

<sup>21</sup> Письмо Росстата от 08.02.2023 № СГ-17-02/7-СД.

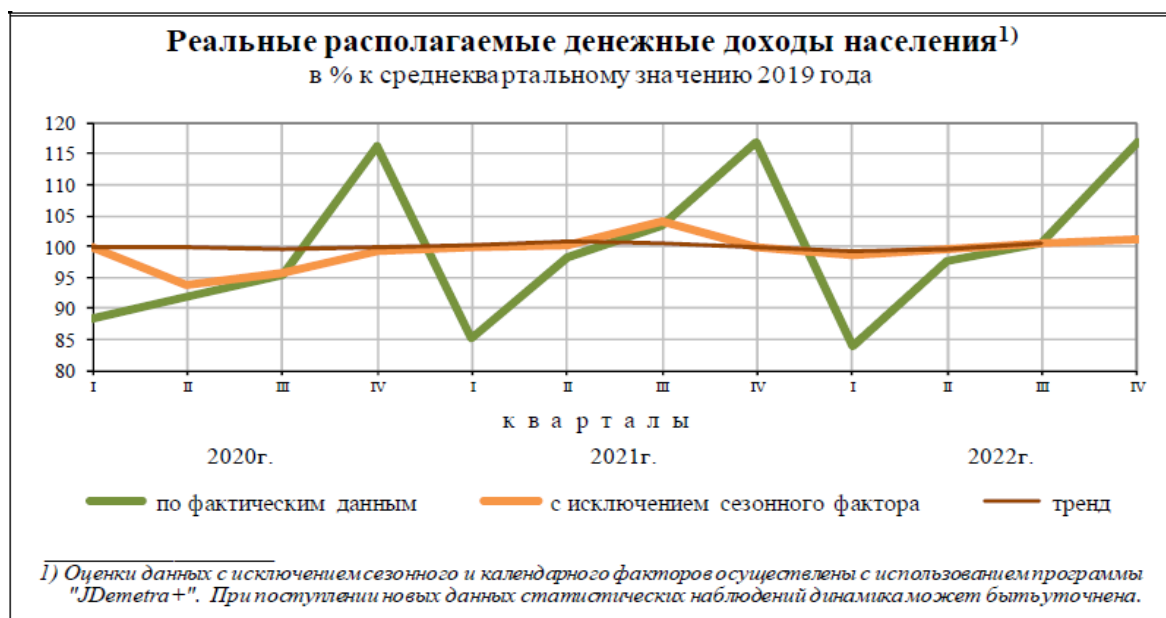
<sup>22</sup> [https://ria.ru/20220912/rejting\\_spros-1816016734.html](https://ria.ru/20220912/rejting_spros-1816016734.html).

<sup>23</sup> Письмо Росстата от 08.02.2023 № СГ-17-02/7-СД.



**Рис. 3.1.3.** Инфографика RIA.ru. Динамика потребительского спроса в январе–июле 2022 года (относительно января–июля 2021 года, %)

Реальные располагаемые денежные доходы (доходы за вычетом обязательных платежей, скорректированные на индекс потребительских цен) в 2022 году по сравнению с 2021 годом снизились на 1,0 % (в IV квартале 2022 года увеличились по сравнению с соответствующим периодом предыдущего года на 0,9 %) (динамика реальных располагаемых денежных доходов населения в % к среднеквартальному значению 2019 года представлена на рис. 3.1.4). При этом в структуре денежных доходов населения в IV квартале 2022 года (по сравнению с соответствующим периодом 2021 года) возросли доли доходов от предпринимательской деятельности, социальных выплат и прочих денежных поступлений при снижении доли оплаты труда и доходов от собственности.



**Рис. 3.1.4.** Динамика реальных располагаемых денежных доходов населения в % к среднеквартальному значению 2019 года

МРОТ с 1 июня 2022 года был увеличен на 10 % до 15,28 тыс. руб. (постановление Правительства Российской Федерации от 28 мая 2022 г. № 973 «Об особенностях исчисления и установления в 2022 году минимального размера оплаты труда, величины

прожиточного минимума, социальной доплаты к пенсии, а также об утверждении коэффициента индексации (дополнительного увеличения) размера фиксированной выплаты к страховой пенсии, коэффициента дополнительного увеличения стоимости одного пенсионного коэффициента и коэффициента дополнительной индексации пенсий, предусмотренных абзацами четвертым – шестым пункта 1 статьи 25 Федерального закона «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»).

По сравнению<sup>24</sup> с 2021 годом доля малоимущего населения страны сократилась на 0,7 млн человек – с 16,0 млн до 15,3 млн человек или на 0,5 п.п. (с 11,0 % в 2021 году до 10,5 % в 2022 году).

Среднемесячная начисленная заработная плата в номинальном выражении в 2022 году составила 64 тыс. 191 руб., увеличившись по сравнению с 2021 годом на 12,6 %. Доля социальных выплат в структуре доходов в 2022 году составила 20,7 %.

Стабильная ситуация на рынке труда наряду с реализованными во 2 квартале 2022 года мерами социальной политики (индексация пенсий, прожиточного минимума и минимального размера оплаты труда на 10 % с 1 июня, начало выплат на детей от 8 до 17 лет из малообеспеченных семей) ограничили снижение реальных располагаемых денежных доходов населения (–0,8 % г/г в апреле–июне после –1,2 % г/г в 1 квартале 2022 года)<sup>25</sup>. Кроме того, в 2022 году снизилась дифференциация населения по доходам и расходам (см. рис. 3.1.5 INFOLine<sup>26</sup>).



**Рис. 3.1.5.** Дифференциация населения по доходам и расходам (подготовлено информационным агентством INFOLine в сентябре 2022 года)

Вместе с тем в структуре использования денежных доходов населения (в % к денежным доходам) траты на покупку товаров и оплату услуг в 2022 году (по сравнению с предыдущим годом) сократились (78,2 % против 80,2 % в 2021 году) (рис. 3.1.6).

<sup>24</sup> <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/200416>.

<sup>25</sup> Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов (<https://www.economy.gov.ru/>).

<sup>26</sup> <https://www.youtube.com/live/lgaK1BLhgpI?feature=share>.

<b>Структура использования денежных доходов населения Российской Федерации<sup>1)</sup></b> (в соответствии с Методологическими положениями по расчету показателей денежных доходов и расходов населения, утвержденными приказом Росстата от 02.07.2014 № 465 с изменениями от 20.11.2018 №680) изменениями от 20.11.2018 №680					
	Всего использовано доходов, %	в том числе в процентах			
		Покупка товаров и оплата услуг	Оплата обязательных платежей, взносов и прочие расходы	Прирост (+), уменьшение (-) сбережений населения	Прирост (+), уменьшение (-) наличных денег на руках в рублях и иностранной валюте в рублевом эквиваленте
<b>2013 год</b>					
Год	100	75,7	15,2	4,6	4,5
<b>2021 год</b>					
1 квартал	100	87,6	15,4	-5,2	2,2
2 квартал	100	80,5	15,5	3,6	0,4
3 квартал	100	81,7	15,1	2,3	0,9
4 квартал	100	73,8	15,9	9,9	0,4
Год	100	80,2	15,5	3,4	0,9
<b>2022 год<sup>2)</sup></b>					
1 квартал	100	93,2	15,0	-11,5	3,3
2 квартал	100	76,0	13,6	13,7	-3,3
3 квартал	100	79,0	15,7	0,4	4,9
4 квартал <sup>3)</sup>	100	69,1	15,4	12,1	3,4
Год <sup>3)</sup>	100	78,2	15,0	4,7	2,1
<b>2023 год<sup>2)</sup></b>					
1 квартал <sup>3)</sup>	100	89,4	15,0	-2,4	-2,0

<sup>1)</sup> с 2015 г. – включая данные по Республике Крым и г. Севастополь  
<sup>2)</sup> за периоды 2022 г. - предварительные данные, за периоды 2023 г. - оценка  
<sup>3)</sup> без учета статистической информации по Донецкой Народной Республике (ДНР), Луганской Народной Республике (ЛНР), Запорожской и Херсонской областям

**Рис. 3.1.6.** Структура использования денежных доходов населения Российской Федерации (по данным Росстата)

Покупательная способность среднедушевых денежных доходов населения по основным продуктам питания (килограммов в месяц) (по данным Росстата) выглядит следующим образом (см. табл. 3.1.2):

Таблица 3.1.2

**Покупательская способность среднедушевых денежных доходов населения по основным продуктам питания (по данным Росстата)**

Основные продукты питания	2022 год	2021 год справочно
Говядина (кроме бескостного мяса)	97,0	102,8
Свинина (кроме бескостного мяса)	145,2	136,5
Баранина (кроме бескостного мяса)	84,8	83,9
Куры охлажденные и мороженые (кроме куриных окорочков)	246,5	236,4
Рыба мороженая (кроме лососевых пород и рыбного филе)	194,5	186,6
Яйцо куриное, штук	5709	5147
Молоко питьевое, литров	546,2	564,4
Сахар-песок	624,6	775,7

Продолжение табл. 3.1.2

Соль поваренная пищевая	<b>2517,9</b>	<b>2824,5</b>
Чай черный байховый (включая пакетированный)	30,9	32,5
Масло подсолнечное, литров	331,3	327,6
Маргарин	198,7	244,0
Вермишель	427,6	466,8
Картофель	1002,3	940,0
Капуста свежая белокочанная	942,2	1117,6
Лук репчатый	1127,9	1232,0
Морковь	894,0	762,3
Яблоки	386,2	366,3
Хлеб ржаной, ржано-пшеничный	662,0	676,6
Хлеб и булочные изделия из пшеничной муки	545,3	557,4
Мука пшеничная	859,2	908,9
Рис	417,7	474,5
Крупы	619,7	645,3
Масло сливочное	55,3	59,9

Согласно проведенному при помощи опроса по заказу ЦБ РФ специальному мониторингу<sup>27</sup>, в 2022 году количество респондентов, отметивших существенный для них рост цен на продукты питания, а также товары и услуги, доходило до 70 %. Анализ<sup>28</sup> от оператора фискальных данных СКБ Контур показал, что с января по ноябрь 2022 года средняя цена продуктов выросла, по разным категориям к концу года рост составил: сахар + 41 %; кофе и чай +28 %; алкоголь +15 %; масло сливочное +14 %; разные виды сыров +13 %; молоко +12 %; разные виды мяса +7 %; крупы +6 %. Цены на продовольственные товары в декабре 2022 года увеличились на 0,6 % (в декабре 2021 г. – на 1,4 %); на непродовольственные товары в декабре 2022 года цены выросли на 0,1 % (в декабре 2021 г. – на 0,6 %)<sup>29</sup>.

Базовый индекс потребительских цен (БИПЦ), исключая изменения цен, вызванные сезонными и административными факторами, в декабре 2022 года составил 100,0 %, с начала года – 114,3 % (в декабре 2021 года – 100,6 %, с начала года – 108,9 %).

Стоимость фиксированного набора потребительских товаров и услуг для межрегиональных сопоставлений покупательной способности населения в расчете на месяц в среднем по России в конце декабря 2022 года составила 20 224,9 руб. За месяц его стоимость выросла на 1,6 % (с начала года – на 9,4 %). Стоимость фиксированного набора в Москве в конце декабря 2022 года составила 28 583,2 руб. и за месяц выросла на 2,2 % (с начала года – на 9,7 %), в Санкт-Петербурге – 22 417,8 руб. и за месяц увеличилась на 2,1 % (с начала года – на 10,7 %). Соответствующие данные по федеральным округам приведены в табл. 3.3.

<sup>27</sup> <https://newsland.com/post/7653599-dohody-rastut-tak-azh-kushat-ne-hochetsya>.

<sup>28</sup> [https://kontur.ru/market/spravka/37560-menyalsya\\_spros\\_na\\_xodovye\\_tovary](https://kontur.ru/market/spravka/37560-menyalsya_spros_na_xodovye_tovary).

<sup>29</sup> Письмо Росстата от 08.02.2023 № СГ-17-02/7-СД.

**Стоимость фиксированного набора потребительских товаров и услуг  
в декабре 2022 года (данные по федеральным округам)**

		СТОИМОСТЬ ФИКСИРОВАННОГО НАБОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ (В ДЕКАБРЕ 2022 ГОДА)			
		Стоимость набора		Изменение стоимости набора в %	
		рублей	в % к среднероссийской стоимости	к предыдущему месяцу	к декабрю 2021 года
1	Российская Федерация	20224,9	100	101,6	109,4
2	Центральный ФО	22487,1	111	101,7	109,4
3	Северо-Западный ФО	21416,5	106	101,8	110
4	Южный ФО	19395,1	96	101,6	109,5
5	Северо-Кавказский ФО	18730,9	93	101,5	108,9
6	Приволжский ФО	18209,4	90	101,6	109,3
7	Уральский ФО	19759,9	98	101,1	107,9
8	Сибирский ФО	19035,3	94	101,4	109,6
9	Дальневосточный ФО	22687,8	112	101,4	109,5

В декабре 2022 года Росстат традиционно рассчитал<sup>30</sup> (рис. 3.1.7, 3.1.8) индекс оливье и стоимость «сельди под шубой» (для этого берут информацию о средних потребительских ценах в каждом из регионов России и сравнивают с прошлым годом).

Для расчёта стоимости оливье использован классический рецепт:

- варёная колбаса – 300 г;
- картошка – 500 г;
- консервированный горошек – 380 г;
- маринованные огурцы – 500 г;
- яйца – 4 шт.;
- майонез – 200 г;
- морковь – 200 г;
- лук – 100 г.

Из этого количества ингредиентов должно получиться около 2,5 кг салата, что достаточно для семьи из 4 человек.

В расчёте блюда «сельдь под шубой» использовали рецепт:

- сельдь солёная – 350 г;
- яйца куриные – 2 шт.;
- майонез – 300 г;
- картофель – 400 г;
- лук репчатый – 100 г;
- свёкла столовая – 300 г;
- морковь – 200 г.

<sup>30</sup> <https://rosstat.gov.ru/folder/70843/document/191480>.



**Рис. 3.1.7.** Индекс оливье (цена в ноябре 2022 года, процент к ноябрю 2021 года)



**Рис. 3.1.8.** Индекс «сельди под шубой» (цена в ноябре 2022 года, процент к ноябрю 2021 года)

Расчеты показали: средняя стоимость оливье по России составила около 480 руб., что означает, что по сравнению с ноябрем 2021 года цена оливье выросла на 8,53 %. Дороже всего традиционное блюдо обошлось для жителей Чукотки – 792 руб. Самая же низкая стоимость ингредиентов салата в Белгородской области – 360 руб. Что касается «сельди под шубой», то цена набора выросла несущественно: с 212 до 224 руб. (это на 5 % выше, чем в ноябре 2021 года), при этом в наборе подорожали сельдь и майонез; цены на овощи и яйцо снизились<sup>31</sup>.

Отдельные опросы свидетельствуют о том, что для потребителя цена на товар по-прежнему является определяющей при его выборе (в частности, 70 % респондентов Сбера назвали<sup>32</sup> цену на нужный товар ключевым фактором при выборе ими магазина).

Опрос Nielsen<sup>33</sup> приводит статистику, согласно которой 61 % покупателей стараются выбирать магазин с более низкими ценами, а для 73 % потребителей низкие цены – главный критерий выбора магазина.

Напомним, что в 2021 году ФАС России предложила ритейлерам проработать механизмы ответственного ценообразования, которые предполагали бы обязательства по снижению цен на социально значимые продовольственные товары (в частности, на совещаниях с крупнейшими торговыми сетями речь шла о том, чтобы ограничить наценки на отдельные позиции внутри каждой из категорий таких товаров и обеспечить их наличие в магазинах).

Ритейлеры АО «Тандер» («Магнит» и «Дикси»), X5 Retail Group («Пятерочка», «Перекресток», «Чижик») и «Бристоль» добровольно обязались ограничить наценки на ряд товаров (мясо, подсолнечное и сливочное мало, яйцо, сахар, соль, чай, крупы, а также овощи «борщевое набора»). Аналогичные обязательства взяли на себя и региональные ритейлеры. Благодаря этому были впервые снижены цены на ряд продовольственных товаров в Калужской, Московской, Курской, Липецкой, Саратовской, Новосибирской и Челябинской областях, в Ставропольском крае, а также в Республиках Калмыкия и Хакасия<sup>34</sup>.

Антимонопольное ведомство поручило<sup>35</sup> своим территориальным управлениям усилить постоянный мониторинг ценообразования на социально значимые товары в

<sup>31</sup> [https://объясняем.пф/articles/questions/prodovolstvennye\\_tovary/tseny\\_na\\_produkty/kak\\_izmenilsya\\_indeks\\_olive\\_v\\_2022\\_godu/?sphrase\\_id=1125156](https://объясняем.пф/articles/questions/prodovolstvennye_tovary/tseny_na_produkty/kak_izmenilsya_indeks_olive_v_2022_godu/?sphrase_id=1125156).

<sup>32</sup> <https://sber.pro/publication/indeks-ivanova-rossiyane-adaptirovalis-k-izmeneniyam-v-czenah-i-assortimente>.

<sup>33</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

<sup>34</sup> <https://fas.gov.ru/publications/23528>.

<sup>35</sup> <https://fas.gov.ru/publications/23551>.

отношении всей товаропроводящей цепочки – от производителя до торговых сетей, одновременно обеспечив эффективное взаимодействие по вопросам функционирования социально значимых товарных рынков с федеральными и региональными органами исполнительной власти.

Уже к концу мая 2022 года ФАС зафиксировала снижение розничных наценок на продукты питания на 13 %, причем наценки на базовые товары упали до рекордного минимума за год<sup>36</sup>. Вместе с тем заинтересованный спрос на товары со стороны потребителя в 2022 году оказался ниже уровня 2014 года (данный вывод сделан, в частности, компанией NielsenIQ, проводящей (в том числе в России) независимые маркетинговые измерения в индустрии товаров повседневного спроса).

В своем отчете<sup>37</sup> по итогам 2022 года исследователи отмечают, что номинальный рост рынка FMCG-товаров (Fast-Moving Consumer Good – товаров повседневного спроса) год к году составил 13,6 % (абсолютные данные оборота рынка не приводятся). Но продажи росли преимущественно за счет инфляционного увеличения цен – вклад инфляции составил 17 %. Вклад же реального потребления был отрицательным и составил 3,4 %. По мнению исследователей (компанией учитываются данные аудита FMCG-розницы по всей России, включающем более 200 торговых сетей, а также каналы традиционной торговли (рынки, павильоны), составляющие совокупно более 120 тыс. точек), за прошедшие восемь лет только в 2018 году (в год проведения чемпионата мира по футболу в России) вклад реального спроса в рост оборота рынка был выше, чем влияние инфляции.

Снижение продаж специалисты поясняют в первую очередь снижением реальных располагаемых доходов, которые напрямую зависят от темпов роста цен и влияния беспрецедентной трансформации логистических цепочек для компаний и смены ассортимента. По их мнению, «тренд на снижение объемов продаж наблюдается на протяжении 11 месяцев 2022 года – за исключением марта, во время которого произошел ажиотажный всплеск на фоне новостей об уходе ряда зарубежных брендов FMCG»<sup>38</sup>.

Одновременно статистика торговых сетей и онлайн-ритейлеров фиксирует в 2022 году всплеск популярности скидок и промоакций, причем соответствующая практика характерна для торговых сетей всех ценовых сегментов и форматов. Акционные товары в 2022 году присутствуют практически в каждой покупке, внутри же ассортиментных предложений выделяются линейки товаров «первой цены» (стратегия «Спортмастера» в категории спортивной одежды и обуви). Так, по данным<sup>39</sup> на начало августа 2022 года, офлайн-ритейлеры продают до 52 % продукции со скидками; в онлайн-этом показатель и вовсе приблизился к 80 %.

Спрос покупателя на низший ценовой сегмент сохраняется, что позволяет производителям соответствующих товарных позиций наращивать свои объемы, в том числе посредством реализации так называемых сделок по поглощению. Отметился 2022 год и объемами ввода новых торговых площадей (см. приведенные на рис. 3.1.9 расчеты INFOLine).

<sup>36</sup> <https://fas.gov.ru/publications/23674>.

<sup>37</sup> <https://www.rbc.ru/business/26/01/2023/63d12d289a7947589f083053>.

<sup>38</sup> <https://www.rbc.ru/business/26/01/2023/63d12d289a7947589f083053>.

<sup>39</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.



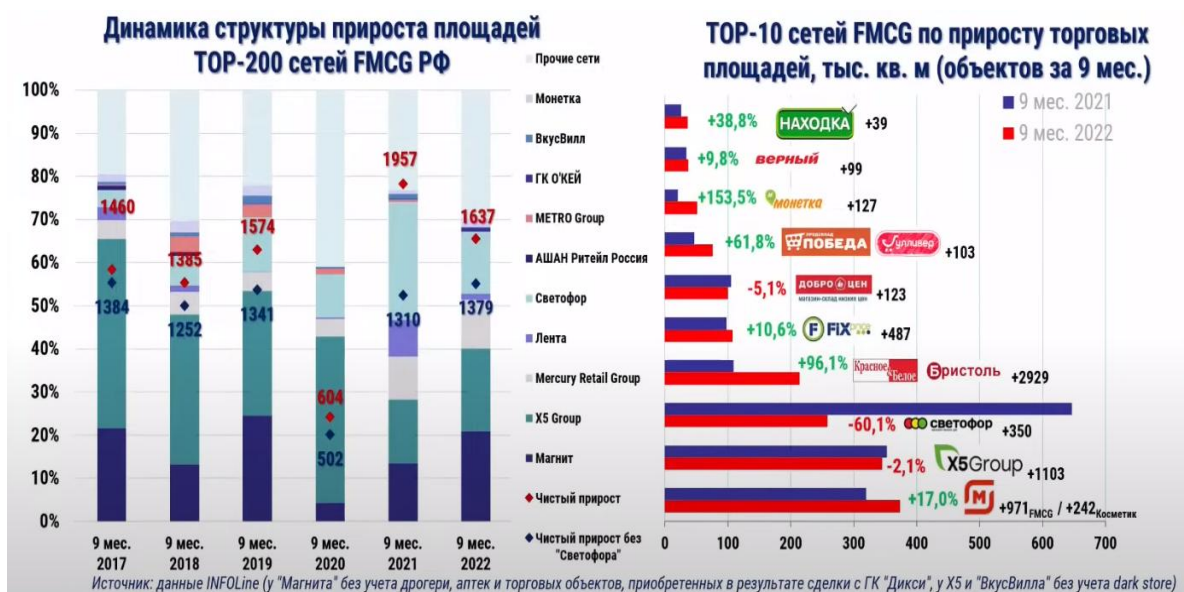


Рис. 3.1.9. Динамика структуры прироста площадей торговых сетей FMCG, TOP-10 сетей FMCG по приросту (тыс. м<sup>2</sup>) торговых площадей

Это подтверждает и АКОРТ в итогах<sup>40</sup> 2022 года.

По данным Ассоциации, в 2022 году открыто более 5500 новых магазинов торговых сетей – членов АКОРТ. При этом на полки магазинов выведено более 14 000 новых товаров, причем доля товаров отечественного производства в торговых сетях Российской Федерации занимает 83 % (в торговых сетях – членах АКОРТ – 90 %).

В условиях конкуренции за покупателя, выбирающего в 2022 году (наряду с рациональным потреблением и соответствующей, связанной исключительно с человеческим потреблением, культурой) сознательное стремление к бережливости, оформляются новые стратегии адаптации, которые выражаются, прежде всего, в развитии форматов дискаунтеров (от англ. discount – скидка, делать скидку, по-русски магазин сниженных цен) – магазин с широким ассортиментом товаров по ценам ниже средних рыночных.

Бизнес активно осваивает данное направление. Так, «X5» корректирует процессы ускорения темпов запуска жестких дискаунтеров «Чижик» (400 торговых точек вместо планировавшихся 300), «Магнит» реализует соответствующую экспансию выходом на рынок Санкт-Петербурга дискаунтеров «Моя цена», сеть дискаунтеров «365+» развивает и «Лента»<sup>41</sup>.

Как полагают в АКОРТ<sup>42</sup>, о востребованности формата жестких дискаунтеров можно судить по динамике продаж, например сети «Чижик», выручка которой в первом полугодии 2022 года увеличилась в 28 раз. Дискаунтеры и мини-маркеты – в числе торговых форматов, сохранивших стабильную динамику роста как денежных, так и натуральных продаж, и эти форматы продолжают развиваться быстрее других на розничном рынке.

Кроме того, в 2022 году ритейлеры демонстрируют активности, связанные с предложением СТМ (собственных торговых марок), доля в продажах торговых сетей в 2022 году которых обозначилась в 12 %, продемонстрировав двузначный рост в продовольственной рознице<sup>43</sup>. Применительно к непродовольственному сектору это спровоцировано в том числе ситуацией ухода с рынка некоторых брендов, и в нишах, где

<sup>40</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/Itogi-2022-goda-v-rozничnoj-torgovle.html>.

<sup>41</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

<sup>42</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

<sup>43</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/Itogi-2022-goda-v-rozничnoj-torgovle.html>.

сократился ассортимент (товары для детей, одежда, бытовая химия, средства по уходу и др.), доля СТМ постепенно приближается к 40 % (например, в «Спортмастере» на собственные марки сети приходится 40 % продаж спортивной экипировки, обуви, тренажеров и товаров для туризма)<sup>44</sup>.

Профессионалам видно<sup>45</sup>, что СТМ выигрывают за счет сопоставимого с брендами качества, но более привлекательных цен и стабильного присутствия на полках. В этой логике объясняется и проявленный к сектору СТМ в потребительских товарах интерес со стороны непрофильных игроков: свои марки для товаров бытовой техники и электроники начали регистрировать оператор связи «Мегафон» и маркетплейс «Яндекс.Маркет». К слову, с развитием маркетплейсов (тренд обозначился последовательно к предшествующему – омниканальность) розничные точки и интернет-магазины стали терять значительную долю своего трафика, причем данная тенденция, вызванная (наряду с иным) потерей в том числе прежних каналов коммуникации (через отдельные социальные сети, например), коснулась самых разнообразных категорий товаров.

Так или иначе, в борьбе за покупателя в 2022 году обозначилось третье активное направление – работа с покупательской лояльностью. «Потребители стали более восприимчивы к программам лояльности: число их пользователей за последние полгода заметно выросло. Например, в сети «Магнит» их число выросло на 13 млн, составив 63,1 млн человек. В «X5» насчитывается 60 млн активных пользователей карт лояльности. В мягких дискаунтерах и магазинах у дома доля продаж с использованием программ лояльности выросла до 65 %, в гипермаркетах – до 90 %, а в сети «Лента» превысила 96 %. Тенденция еще более показательна в непродовольственном сегменте, где покупки совершаются реже, но с более высоким средним чеком. Так, в июне 2022 года количество участников программ лояльности у сети «М.видео-Эльдорадо» превысило 100 млн человек. В программах лояльности потребители больше всего ценят скидки, кэшбэк и бонусы на следующие покупки»<sup>46</sup>.

Примечательно в этой связи, что и в числе оставленных (в том числе и на платформах геосервисов) положительных отзывов покупателей (а количество таких отзывов, по статистике АКОРТ<sup>47</sup>, выросло в 2022 году в среднем на 70 %) чаще упоминаются доступные цены и скидки, ассортимент, а также вежливость и профессионализм сотрудников. Опять же, на СТМ-товары (в данном случае реализуемые крупными торговыми сетями – членами АКОРТ) число позитивных откликов покупателей (по сравнению с 2021 годом) выросло более чем на 20 %, что объясняют усиленным контролем качества продукции под собственной торговой маркой, выразившимся в увеличении на треть количества соответствующих лабораторных исследований.

В целом, как считают<sup>48</sup> в АКОРТ, в 2022 году число жалоб потребителей на магазины снизилось на 25 %. Потребители стали реже жаловаться на неисправность торгового оборудования, срок годности товаров, несоответствие или отсутствие ценников, наличие на полке испорченного товара, состояние торгового зала (количество претензий по указанным поводам снизилось за 2022 года на 5–30 %).

Вместе с тем из общего количества (373 694) поступивших в Роспотребнадзор обращений на нарушения прав потребителей удельный вес обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства в сфере розничной торговли, по сравнению с 2021 годом, увеличился, составив 47,44 % против 41,88 % в

<sup>44</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

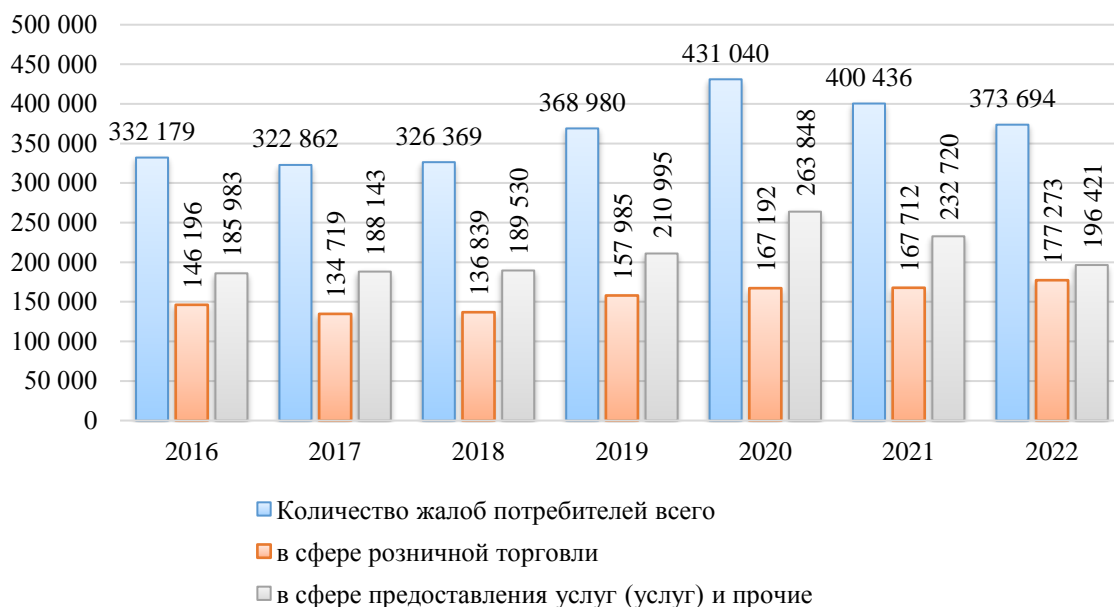
<sup>45</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

<sup>46</sup> <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2022/09/14/940695-riteilu-predstoit-adaptirovatsya>.

<sup>47</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/Chislo-zhalob-na-magaziny-snizilos.html>.

<sup>48</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/Chislo-zhalob-na-magaziny-snizilos.html>.

2021 году. Так, в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2022 году поступило 177 273 обращения на розничную торговлю (в 2021 году – 167 712), прирост составил 5,7 % (показатели динамики числа соответствующих обращений, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2022 год, приведены на рис. 3.1.10).



**Рис. 3.1.10.** Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступившими в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2022 год

Несмотря на то, что в 2022 году, как и в прошлом, недовольственные товары чаще упоминаются в обращениях граждан (70 % обращений связано с обстоятельствами приобретения недовольственных товаров), показатель прироста этих обращений (по сравнению с 2021 годом) (2 %) меньше, чем обращений, связанных с покупкой продовольственных товаров (15 %) (соответствующие данные за период с 2016 по 2022 г. приведены на рис. 3.1.11).



**Рис. 3.1.11.** Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары

Рост числа обращений на сферу розничной торговли произошел в том числе за счет большего числа обращений по тематике «дистанционная торговля» (из общего числа обращений (177 273), поступивших применительно к сфере розничной торговли, с дистанционным способом продажи товаров были связаны 48 135 или 27,2 % (в 2021 году – 22,3 %); причем соответствующая доля в 2020 году, применение ограничительных мер в течение которого обусловило выбор покупателя в пользу дистанционных каналов приобретения товаров, составляла 22,4 %, что также меньше) (отдельная структура и динамика поступающих обращений, связанных с нарушением потребительских прав граждан в розничной торговле за период 2016–2022 гг., представлена в табл. 3.1.4).

Таблица 3.1.4

**Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения  
потребительских прав граждан, поступивших в территориальные органы  
Роспотребнадзора за период 2016–2022 гг.**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	332 179	322 862	326 369	368 980	431 040	400 432	373 694
В том числе по вопросам розничной торговли	146 196	134 719	136 839	157 985	167 192	167 712	177 273
Из них:							
– продовольственными товарами	37 413	30 677	31 420	39 017	43 725	46 288	53 250
– непродовольственными товарами	108 783	104 042	105 419	118 968	123 467	121 424	124 023
Из них:							
– на продажу товаров дистанционным способом	8774	11 649	16 174	24 624	37 534	37 424	48 135
– на продажу товаров по образцам	11 058	9349	8783	12 881	13 488	13 486	10 374

В числе основных мотивов, послуживших принятию потребителями решений о направлении своего обращения (жалобы) в контролирующий орган, обозначились: ненадлежащее исполнение продавцом (изготовителем) обязательств по договору, касающихся соответствия товара условиям заключенного договора (соглашения) или нормативно установленным требованиям в отношении такого товара (статья 4); нарушения, выявленные в части установления/соблюдения гарантийного срока на товар, а также в части выполнения (в рамках гарантийного срока) обязательств в отношении недостатков товара (статьи 5, 6); вопросы безопасности товара (статья 7); претензии в части полноты и достоверности информации о продавце и (или) изготовителе товара, о товаре (его потребительских свойствах), условиях его приобретения (статьи 8–10); вопросы, сопряженные с ответственностью хозяйствующего субъекта перед потребителем (12–14); недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя (статья 16); требования об обеспечении реализации законных потребительских прав (статья 16.1) и другие.

Из 171 708 рассмотренных территориальными органами Роспотребнадзора обращений, связанных с вопросами защиты прав потребителей в сфере розничной торговли, каждое 76-е стало основанием для проведения контрольного (надзорного) мероприятия (всего – 2239), каждое 213-е (всего 806 обращений) – для проведения административного расследования (рис. 3.1.12). При этом 151 обращение (14,4 % из

числа тех, что стали основанием для проведения соответствующих мероприятий (3045)) потребовало проведения в отношении предприятий розничной торговли контрольных закупок (в 2021 году данный инструмент был применен при рассмотрении 857 обращений (12,9 %)).

В качестве мер административного реагирования в практической деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в 2022 году широко использовалась такая форма пресечения правонарушений со стороны хозяйствующих субъектов как объявление предостережения. Это обусловило и соответствующую динамику данного показателя в розничной торговле (в 2022 году по результатам рассмотрения обращений выдано в 5 раз больше предостережений (15 130 или 61,8 % от общего числа соответствующих предостережений), чем в 2021 году. При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю, как количество обращений, ставших основанием для выдачи предостережений в 2022 году, достигнуто в субъектах Российской Федерации: г. Москва – 1192 (7,9 %), Московская область – 1020 (6,7 %), Республика Татарстан – 989 (6,5 %), Красноярский край – 919 (6,1 %), г. Санкт-Петербург – 727 (4,8 %).

Результатом принятия мер по рассмотренным (по признакам нарушения прав потребителей) обращениям в сфере розничной торговли явились в том числе 1987 возбужденных дел об административных правонарушениях (56,3 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей), в 2021 году – 8072 (58,6 %).

Следует отметить, что количество данных в 2022 году потребителям разъяснений законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей применительно к затронутым в обращениях вопросам, касающимся сферы торговли, по сравнению с 2021 годом выросло, составив 88,2 % против 87,4 %.



**Рис. 3.1.12.** Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Эффективным способом защиты потребителей выступает их судебная защита.

В 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора подано 1658 исков по фактам выявленных в результате рассмотрения обращений граждан нарушений в сфере розничной торговли. От общего количества поданных в 2022 году исков (по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей) они составляют 48,2 % исков (в 2021 году – 51,9 %).

9 марта 2022 года в Верховном Суде Российской Федерации состоялось рассмотрение кассационной жалобы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (далее – Управление), связанной с оспариванием постановления по делу об административном правонарушении в отношении юридического лица ООО «АромаЛюкс» (сеть магазинов парфюмерии и косметики РИВ ГОШ) (далее – Продавец, Общество), привлеченного Управлением к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ за включение в заключаемые договоры с потребителями условий, ущемляющих их право на возврат денежных средств за неиспользованные подарочные карты (дело № А56-101207/2020).

Хронология событий: в апреле 2020 года в Территориальный отдел Управления в городе Новокузнецке и Новокузнецком районе поступило обращение потребителя Г., в котором она сообщала о том, что 27 марта 2020 года получила в дар подарочную карту РИВ ГОШ, 30 марта при посещении магазина в г. Новокузнецке, оказалось, что необходимый ей товар отсутствовал. Тогда она обратилась с Продавцу с претензией и попросила вернуть уплаченные за подарочную карту денежные средства. Продавец ответил отказом, сославшись на внутренние Правила продажи и обращения карт предварительной оплаты (подарочных карт РИВ ГОШ).

В ходе рассмотрения обращения было установлено, что ООО «АромаЛюкс» включило в договор условия, ущемляющие права потребителя. Из пункта 13 Правил, размещенных на Интернет-сайте Продавца, следовало, что «Предоплата, зачисленная на Подарочную карту, используется только для оплаты покупок в сети магазинов РИВ ГОШ, возврату не подлежит; предъявитель подарочной карты вправе потребовать возврат предоплаты, зачисленной на подарочную карту, в случаях, предусмотренных п. 3 ст. 487 ГК РФ, ст. 23.1 Закона № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

Поскольку данным условием Правил Продавец нарушил статью 16 Закона «О защите прав потребителей» и ухудшил положение потребителя, Управление возбудило административное производство и привлекло ООО «АромаЛюкс» к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере 10 000 руб.

Не согласившись с постановлением Управления, ООО «АромаЛюкс» обратилось в Арбитражный суд г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области с жалобой. По результатам рассмотрения дела 19 декабря 2020 года суд удовлетворил требования ООО «АромаЛюкс», признал постановление Управления незаконным и отменил его.

Постановлением тринадцатого арбитражного апелляционного суда г. Санкт-Петербурга от 11 марта 2021 г. данное решение было оставлено без изменения, а апелляционная жалоба Управления – без удовлетворения.

Арбитражный суд Северо-Западного округа также поддержал позицию ООО «АромаЛюкс», оставив кассационную жалобу Управления без удовлетворения.

Не согласившись с выводами данных судебных инстанций, посчитав, что указанные судебные акты являются незаконными, принятыми с существенными нарушениями норм материального права, которые повлияли на исход судебного разбирательства и без устранения которых невозможны восстановление и защита охраняемых законом публичных интересов, Управление обратилось с жалобой в Верховный Суд Российской Федерации.

22 декабря 2021 года жалоба Управления была передана для рассмотрения в Судебную коллегия по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации.

Высшая судебная инстанция, изучив материалы дела, проверив законность обжалуемых судебных актов, поддержала позицию Управления и пришла к следующим выводам.

Пункт 3 статьи 487 ГК РФ предусматривает, что в случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанность по передаче товара в установленный срок, покупатель вправе потребовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.

В соответствии с пунктами 1, 2 статьи 23.1 Закона «О защите прав потребителей» договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом, карты предварительной оплаты, применяемые Продавцом, не конкретизируют товар, который может быть приобретен с их использованием, и, соответственно, не определяют срок передачи товара потребителю. Таким образом, ссылки на нормы права, содержащиеся в пункте 13 Правил продажи и обращения карт предварительной оплаты (подарочных карт РИВ ГОШ), касаются ситуации, когда покупатель уже выбрал товар и оплатил его картой предварительной оплаты, а не ситуации, когда владелец карты требует уплаченные за нее средства.

С учетом правовой позиции, изложенной в том числе в определении Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2014 г. № 305-КГ14-1498, денежные средства, полученные обществом при реализации подарочных карт, фактически являются предварительной оплатой товаров, которые будут приобретаться физическими лицами в будущем. Обмен подарочной карты (сертификата) на товары признается реализацией товара.

В соответствии с пунктом 2 статьи 421 ГК РФ стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами.

Пункт 1 статьи 1 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Исходя из пункта 3 Постановления Пленума Высшего арбитражного суда Российской Федерации от 14 марта 2014 г. № 16 «О свободе договора и ее пределах», особо значимыми охраняемыми законом интересами являются интересы слабой стороны договора, третьих лиц, публичные интересы и т. д. Как следует из правовой позиции, изложенной в определении Конституционного Суда Российской Федерации от 26 октября 2021 г. № 2284-О, граждане (потребители) признаются слабой стороной договора розничной купли-продажи.

Несмотря на то, что в обоснование своей позиции ООО «АромаЛюкс» ссылалось на бессрочность подарочной карты, говоря о том, что потребитель не утрачивает свое право требования передачи товара, Верховным Судом Российской Федерации указано:

«Закон «О защите прав потребителей» , как и иные нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей, не предусматривает право продавца, получившего денежные средства за карту предварительной оплаты, удерживать данные средства при предъявлении к нему владельцем карты требования об их возврате, такое право у продавца отсутствует, денежные средства должны быть возвращены».

Данный подход подтверждается, в том числе, правовыми позициями, изложенными в Определениях Верховного Суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. № 57-КГ15-7, от 19 мая 2020 г. № 78-КГ20-3.

В результате рассмотрения дела определением Верховного суда Российской Федерации от 16 марта 2022 г. № 307-ЭС21-16004 решение Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 19 декабря 2020 г. по делу № А56-101207/2020, постановление Тринадцатого Арбитражного апелляционного суда от 11 марта 2020 г. и постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 29 июня 2021 г. по указанному делу были отменены. Обществу с ограниченной ответственностью «АромаЛюкс» в удовлетворении заявленных требований отказано.

В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю (далее – Управление) поступило несколько обращений потребителей в отношении ИП Хохлов. В своих обращениях заявители сообщали, что, желая реализовать предусмотренное статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» право, они обращались к ИП Хохлов с просьбой обменять товар либо вернуть его стоимость. Всем обратившимся потребителям предприниматель (по телефону) сообщал о своем решении удовлетворить соответствующее требование потребителя в добровольном порядке, в связи с чем предлагал обратиться в магазин по месту приобретения товара. Однако в назначенную дату деятельность ИП Хохлов по месту (адресу) нахождения магазина уже не осуществлялась.

Административным органом было установлено, что ИП Хохлов организовал свою деятельность по продаже товаров (верхней одежды) по типу «передвижной ярмарки», заключая краткосрочные договоры аренды различных помещений в Перми. При этом относительно своих решений об удовлетворении законных требований потребителей об обмене или возврате товара, не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру и т. д., предприниматель фактически вводил потребителей в заблуждение, так как в назначаемый им (для добровольного удовлетворения требования потребителя) день «магазин» не работал.

С целью защиты прав пострадавших потребителей Управлением было подготовлено и направлено в суд 3 исковых заявления, содержащих требования потребителей о возврате денежных средств. Все иски были удовлетворены, в пользу потребителей (в общей сложности) были взысканы 117,2 тыс. руб.

В целом применительно к сфере розничной торговли в 2022 году Роспотребнадзором было подано больше исков в защиту прав потребителей (4109), чем в 2021 году (3292). При этом в защиту конкретных потребителей подано 1404 иска (в 2021 году – 1143), в защиту неопределенного круга потребителей – 2699 исков (в 2021 году – 2246), в защиту группы потребителей – 6 против 3 в 2021 году (показатели по отдельным субъектам Российской Федерации приведены в табл. 3.1.5).



**Количество исков, поданных в суды отдельными территориальными органами  
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Подано исков в суды	Доля от общего показателя по России, %
1	2	3	4
<b>Всего по Российской Федерации</b>		<b>4109</b>	<b>100</b>
Средний показатель по РФ – 48 исков			
1	г. Москва	611	14,9
2	Самарская область	281	6,8
3	Московская область	280	6,8
4	Тульская область	279	6,8
5	Краснодарский край	223	5,4
6	Курганская область	192	4,7
7	Республика Башкортостан	151	3,7
8	Ростовская область	132	3,2
9	Республика Татарстан	110	2,7
10	Ленинградская область	105	2,6
11	Челябинская область	101	2,5
12	Омская область	85	2,1
13	Белгородская область	74	1,8
14	Алтайский край	74	1,8
15	Ивановская область	72	1,8

Подача исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2022 году доля таких исков к розничной торговле в общем количестве соответствующих исков Роспотребнадзора составляет 75,1 %) наряду с высоким процентом их удовлетворения (96,5 % рассмотренных, касающихся розничной торговли, исков Роспотребнадзора в защиту неопределенного круга потребителей в 2022 году удовлетворены) позволяет пресекать наиболее массовые нарушения и, соответственно, отстаивать права широкого круга потребителей.

К примеру, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области (Управление) обратилось с иском в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей в связи с многочисленными фактами нарушений при обороте табачной продукции со стороны ИП Кухнов. Основанием для обращения в суд послужили административные материалы Управления, согласно которым предприниматель неоднократно привлекался к административной ответственности за реализацию табачных изделий без маркировки потребительской упаковки единым знаком обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, специальными акцизными марками Российской Федерации, а также за реализацию табачной продукции при отсутствии средств идентификации (QR-кодов). Было установлено, что при реализации табачных изделий ИП Кухнов нарушает требования технического регламента Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию» (ТР ТС 035/2014), Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Правил маркировки табачной и никотинсодержащей продукции средствами идентификации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации

от 28 февраля 2019 г. № 224, а также требования статей 4 и 7 Закона «О защите прав потребителей». Кроме того, материалами проверок было подтверждено, что предприниматель не зарегистрирован в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, что препятствует достижению целей создания информационной системы, в частности – сбору и обработке информации об обороте табачной продукции, и препятствует доведению до потребителя полной и достоверной информации о происхождении товара, размещаемой оператором информационной системы мониторинга в сети Интернет.

Решением Златоустовского городского суда Челябинской области действия ИП Кухнов в отношении неопределенного круга потребителей, связанные с оборотом табачных изделий, признаны противоправными, в связи с чем суд обязал предпринимателя прекратить их.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю в интересах 24 относящихся к социально уязвимой категории потребителей (старше 70 лет) обратилось в суд с требованием о расторжении заключенных ими с ООО «ГАЗ ИНЖИНИРИНГ» договоров купли-продажи газового оборудования и возврате уплаченных потребителями за оборудование денежных средств в связи с предоставлением недостоверной информации о товаре и введением потребителей в заблуждение относительно необходимости приобретения товара. По результатам рассмотрения исковых заявлений требования потребителей удовлетворены, в их пользу им присуждено выплатить денежные средства в размере 1024,384 тыс. руб., из которых 56 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области обратилось в Центральный районный суд города Тюмени с иском о признании недействительными договоров купли-продажи, заключенных между сторонами, в связи с тем, что между сторонами были заключены договоры спецзаказа, по условиям которых ответчик обязался передать товар (двери) в конкретный (предусмотренный в договоре) срок. Потребители свои обязательства (в части оплаты стоимости товара) выполнили в полном объеме. Ответчик обязательства нарушил (не выполнил).

Попытки досудебного урегулирования споров успехом не увенчались, тогда как по итогам судебного рассмотрения дела было вынесено решение о частичном удовлетворении требований группы потребителей, в пользу которых были взысканы денежные средства в размере 4324,105 тыс. руб. (из них компенсация морального вреда составила 35 тыс. руб.).

Всего в ходе осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2022 году рассмотрено 3247 исков Роспотребнадзора, касающихся соблюдения прав потребителей в розничной торговле, из которых 3116 или 95,7 % удовлетворены, в том числе в отношении неопределенного круга потребителей (2058 или 96,5 % удовлетворенных исков) и в отношении конкретных потребителей (1054 или 95,0 % удовлетворенных исков). В пользу потребителей присуждено 143 499,2 тыс. руб., из которых 11 910,2 тыс. руб. – компенсация морального вреда (в 2021 году – 125 124,2 тыс. руб. и 7924,1 тыс. руб. соответственно).

В рамках полномочий, определенных в пункте 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», территориальные управления Роспотребнадзора принимали участие в судах в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в целях защиты прав потребителей. Анализ участия территориальных органов Роспотребнадзора в судах

посредством дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей показывает, что значительная часть заключений (в течение последних лет) востребована в сфере розничной торговли. В общем количестве заключений (11 935), данных территориальными органами Роспотребнадзора в 2022 году, торговли касались 4606 (38,6 %) (показатель 2021 года – 42,1 % заключений; в 2020 году – 38,7 %; в 2019 – 44,8 %; в 2018 – 44,5 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров, таких как автомобили, технически сложные товары и т. п., что в свою очередь, стимулирует потребителей на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области (Управление) приняло участие (посредством дачи заключения по делу) в разбирательстве в отношении ООО «МВМ». Как следует из материалов дела, потребителем был заключен договор купли-продажи квадрокоптера стоимостью 86 992 руб., в процессе эксплуатации которого (в период гарантийного срока) был обнаружен недостаток. Продавец принял товар для проведения проверки качества и установил, что имеющийся в товаре недостаток является существенным, выдано заключение о невозможности проведения ремонта. Потребитель обратился к ООО «МВМ» с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за товар, а также возмещении разницы в его стоимости на момент удовлетворения требований. Продавец сообщил о готовности произвести обмен товара либо осуществить возврат денежных средств, однако в возмещении разницы в стоимости товара неправомерно отказал. Потребитель обратился с иском в суд, в котором просил взыскать с ответчика: денежные средства, уплаченные за товар; разницу в его стоимости между изначальной ценой и ценой на момент удовлетворения требования потребителя; компенсацию морального вреда; неустойку по дате исполнения обязательства; штраф за отказ удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке. Решением Свердловского районного суда г. Белгорода исковые требования потребителя были удовлетворены частично, в пользу истца подлежали взысканию денежные средства в размере 541 492 руб. Не согласившись с вынесенным решением, ответчик обратился в суд апелляционной инстанции с жалобой об отмене приведенного судебного постановления и вынесении нового решения об отказе в удовлетворении требований о взыскании неустойки и штрафа. Разрешая спор, суд апелляционной инстанции посчитал выводы суда первой инстанции в части отсутствия оснований для применения статьи 333 ГК РФ и снижения размера неустойки и штрафа необоснованными. Рассматривая спор, суд апелляционной инстанции указал на то обстоятельство, что неустойка служит средством, обеспечивающим исполнение обязательства, мерой, направленной на стимулирование исполнения обязательства, а не способом обогащения. Учитывая изложенное, посчитав взысканную сумму убытков, превышающую стоимость товара, а также незначительный (по мнению суда апелляционной инстанции) срок просрочки исполнения обязательства, судебная коллегия пришла к выводу о снижении суммы неустойки и штрафа. Решением суда апелляционной инстанции в пользу потребителя взыскано 363 999 руб.

Также Управление приняло участие в судебном разбирательстве в отношении ИП Гончаров, на протяжении нескольких лет осуществляющего деятельность по продаже дверей и оконных конструкций и не выполняющего своевременно принятые на себя обязательства перед потребителями. Потребитель обратился в Октябрьский районный суд г. Белгорода с иском о взыскании к ИП Гончаров, указав в обоснование заявленных требований, что заключил с ответчиком договор купли-продажи, по условиям которого последний обязался доставить истцу окна ВЕКА, но в установленный срок обязательства не выполнил, при этом неоднократные обращения о возврате денежных средств оставлены ответчиком без удовлетворения. Решением Октябрьского районного

суда г. Белгорода договор купли-продажи расторгнут, с ИП Гончаров в пользу потребителя взысканы: сумма предоплаты товара в размере 150 000 руб., неустойка в размере 150 000 руб., компенсация морального вреда в размере 3000 руб., почтовые расходы в размере 239 руб., штраф в размере 151 500 руб. Не согласившись с вынесенным решением, ИП Гончаров обратился с апелляционной жалобой, в которой просил вынесенное решение отменить, принять новое решение об отказе в удовлетворении иска. В случае если суд посчитает законным принятый судебный акт, снизить размер неустойки и штрафа до разумных пределов. В апелляционной жалобе ответчик сослался на то, что часть окон поставлены, в связи с чем расчет должен определяться от стоимости оставшегося товара. Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Белгородского областного суда от 7 июня 2022 г. решение Октябрьского районного суда г. Белгорода от 15 октября 2021 г. отменено, принято новое решение, которым с ИП Гончаров в пользу потребителя взысканы излишне оплаченные по договору денежные средства в размере 12 000 руб., расходы на почтовые услуги в размере 9 руб. 58 коп. В удовлетворении остальной части иска отказано. Не согласившись с апелляционным определением, истец обратился в Первый кассационный суд с жалобой. Определением судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 12 октября 2022 г. вышеуказанное апелляционное определение от 7 июня 2022 г. отменено, дело направлено на новое апелляционное рассмотрение в Белгородский областной суд. Проверив материалы дела в пределах доводов апелляционной жалобы, судебная коллегия Белгородского областного суда решение Октябрьского районного суда г. Белгорода от 15 октября 2021 г. оставила без изменения.

Таким образом, участие представителей Роспотребнадзора в судебном процессе повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что служит убедительным доказательством эффективности данной меры защиты (сведения о количестве заключений, данных в судах (применительно к сфере розничной торговли) отдельными территориальными органами Роспотребнадзора, показаны в табл. 3.1.6).

Таблица 3.1.6

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами  
Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
1	2	3	4
<b>Всего по Российской Федерации</b>		<b>4606</b>	<b>100</b>
Средний показатель по РФ – 54 заключения			
1	Республика Татарстан	422	9,2
2	Саратовская область	265	5,8
3	г. Москва	250	5,4
4	Нижегородская область	191	4,1
5	Волгоградская область	168	3,6
6	Самарская область	167	3,6
7	Краснодарский край	163	3,5
8	Пензенская область	136	3,0
9	Омская область	123	2,7
10	Московская область	120	2,6
11	Белгородская область	116	2,5

Продолжение табл. 3.1.6

1	2	3	4
12	Брянская область	111	2,4
13	Тюменская область	106	2,3
14	г. Севастополь	103	2,2
15	Алтайский край	99	2,1

Реализация в 2022 году (с учетом особенностей, привнесенных Законом № 248-ФЗ) административных полномочий территориальных органов Роспотребнадзора, связанных с проведением контрольных (надзорных), а также профилактических мероприятий в сфере розничной торговли, характеризуется следующими данными.

Количество проведенных в сфере розничной торговли (в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей) в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий составило 20 200, из которых только 733 или 2,6 % потребовали взаимодействия с контролируемым лицом. Большая часть (96,4 %) мероприятий (19 467) проведены в розничной торговле без взаимодействия с контролируемыми лицами, что позволило в том числе снять излишнюю административную нагрузку с субъектов малого и среднего предпринимательства. Структурно (в абсолютных и относительных показателях) мероприятия без взаимодействия выглядят следующим образом:

– наблюдение за соблюдением обязательных требований – 9131 (45,2 % от общего количества проверок);

– выездное обследование – 10 336 (51,2 % от общего количества проверок).

Из общего числа выявленных в 2022 году нарушений в розничной торговле (22 087) нарушения положений Закона «О защите прав потребителей» составили 33,7 % (в 2021 году – 42,9 %), большая часть которых (как в абсолютных, так и в относительных показателях) была связана с несоблюдением права потребителя на информацию (табл. 3.1.7).

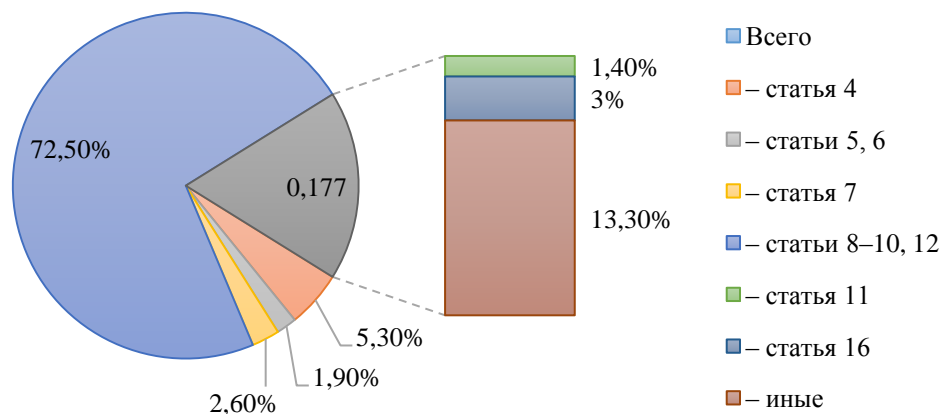
Таблица 3.1.7

**Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли  
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей» всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171	7 436
статья 4 (качество товара)	10 443	6874	4682	8102	970	877	391
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4115	3067	1873	3381	356	328	140
статья 7 (безопасность товара)	5991	5716	4179	5248	1076	648	197
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722	66 242	9082	5953	5390
статья 11 (режим работы продавца)	2752	1768	1445	2941	250	324	107
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1809	1279	1339	1679	336	402	224
другие нарушения Закона	10 819	10 590	7228	13 361	1830	1639	987

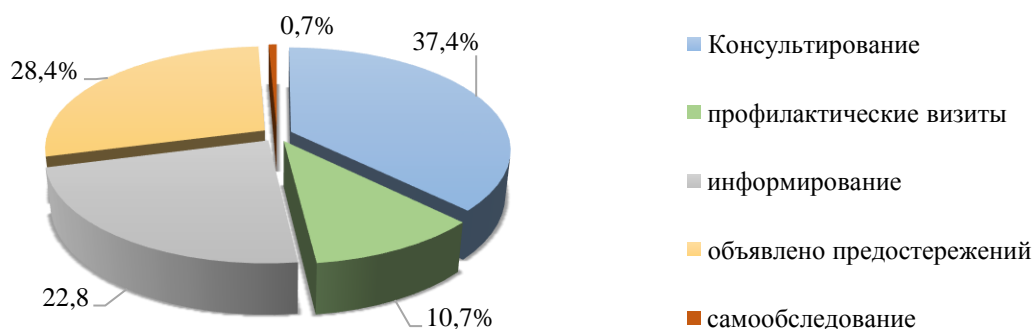
Нарушения в розничной торговле требований статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 72,5 % (в 2021 году – 58,5 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к безопасности товаров – 2,6 % (в 2021 году – 6,4 %) (рис. 3.1.13).

Нарушения требований технических регламентов Таможенного союза, выявленные в розничной торговле в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, составили 2012, при этом существенно снизилась по сравнению с 2021 годом доля нарушений, допущенных при реализации продовольственных товаров (с 46,3% в 2021 году до 36,4 % в 2022 году).



**Рис. 3.1.13.** Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в 2022 году

С целью обеспечения благополучия населения профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в 2022 году Роспотребнадзором было проведено 89 620 профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что составило 62,5 % от общего количества мероприятий профилактического характера (143 384). Профилактические мероприятия проводились в виде информирования (их доля 22,8 %), консультирования (37,4 %), объявления предостережения (28,4 %), организации профилактических визитов (10,7 %), самообследования (0,7 %) (рис. 3.1.14).



**Рис. 3.1.14.** Структура профилактических мероприятий в сфере розничной торговли в 2022 году

При этом консультирование осуществлялось как по поводу установленных в законодательстве Российской Федерации обязательных требований в области защиты прав потребителей, так и по вопросам, связанным с порядком осуществления соответствующего вида государственного контроля (надзора), в том числе относительно периодичности проведения контрольных (надзорных) мероприятий, оснований для

принятия решений контрольного (надзорного) органа по итогам контрольных (надзорных) мероприятий, а также порядка их обжалования.

В общей сложности в 2022 году по вопросам, касающимся сферы розничных продаж, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора проведено более 33 тысяч консультаций (в устном и письменном виде), 40 % из которых касались продажи продовольственных товаров. Данный вид профилактики применялся не только в рамках организованных профилактических визитов, но и в ходе проведения разного рода обучающих мероприятий, при проведении тематических совещаний, семинаров, круглых столов «Дней открытых дверей для предпринимателей», при личном общении и посредством организации видео-конференц-связи, в МФЦ и торговых центрах. Осуществлялась консультационная и правовая помощь потребителям и в рамках «горячих линий» Роспотребнадзора (в том числе тематических), через виртуальную приемную ГИР ЗПП, а также общественные приемные Роспотребнадзора.

Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли, составило 9611, 660 из которых – в торговые организации по реализации продовольственных товаров, а 3551 – непродовольственных товаров. В ходе таких профилактических визитов контролируемые лица проинформированы об обязательных требованиях в области защиты прав потребителей, предъявляемых к их деятельности.

Таблица 3.1.8

**Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Количество профилактических визитов	Доля от общего показателя по России, %
<b>Всего по Российской Федерации</b>		<b>9611</b>	<b>100</b>
Средний показатель по РФ – 113 профилактических визитов			
1	г. Москва	1514	15,8
2	Республика Татарстан	652	6,8
3	Московская область	312	3,2
4	Пермский край	285	3,0
5	Астраханская область	270	2,8
6	г. Санкт-Петербург	253	2,6
7	Свердловская область	223	2,3
8	Чувашская Республика	221	2,3
9	Республика Башкортостан	218	2,3
10	Алтайский край	217	2,3

В целях снижения количества отказов со стороны контролируемых лиц от проведения профилактических визитов специалистами Роспотребнадзора (в СМИ, на сайтах, в мессенджерах, в том числе посредством видеороликов) были даны подробные разъяснения алгоритма проведения профилактического визита и соответствующих полномочий должностных лиц Роспотребнадзора.

Кроме того, территориальными органами Роспотребнадзора в 2022 году контролируемым лицам, занятым в сфере розничной торговли, объявлено 25 421 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, 44,4 % (11 283) из которых приходится на торговлю продовольственными товарами. Почти

60 % от общего числа выданных розничной торговле предостережений (данная форма административного реагирования надзорного органа на неправомерные действия контролируемого лица в условиях действующего моратория на проведение проверок является наиболее широко используемой) объявлено Роспотребнадзором по результатам рассмотрения обращений потребителей. При этом следует отметить, что количество поданных в адрес административного органа возражений контролируемого лица на предостережение составило всего 1,2 % (316 возражений от общего количества предостережений), 16,1 % из которых удовлетворено.

В свою очередь, в целях добровольного определения уровня соблюдения обязательных требований в сфере розничной торговли контролируруемыми лицами пройдено 594 самообследования.

### *Дистанционная торговля*

По информации Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ)<sup>49</sup>, объединяющей крупнейшие маркетплейсы, интернет-магазины и омниканальные компании, формирующие более 70 % объема интернет-торговли в России, оборот интернет-торговли в России за 2022 год увеличился почти на 30 % по сравнению с показателями 2021 года, составив 4,98 трлн руб. Доля интернет-торговли в общем объеме розничных продаж возросла за год на 2,4 п.п. и составила 11,6 %, при этом в непродовольственной рознице доля онлайн-продаж значительно выше, чем в продовольственной (19,9 % против 3,1 % соответственно). Доля трансграничной торговли за 2022 год сократилась на 9,4 п. п. до 3,6 %.

Большая часть всех покупок в Интернете (более 75 %) по-прежнему приходится на топ-5 товаров (распределение мест в этом рейтинге остается практически неизменным третий год):

- электроника и бытовая техника – 22 % в общем объеме продаж;
- мебель и товары для дома – 18,3 %;
- одежда и обувь – 14,5 %;
- продукты питания – 13,2 %;
- товары для красоты и здоровья – 7,7 %.

По мнению АКИТ, заметным изменением по итогам 2022 года стало появление в топ-10 регионов<sup>50</sup> Воронежа, который вытеснил Татарстан и опередил Самару и Красноярск, тогда как в предыдущие годы он был на 15-м месте. В общем объеме покупок на Москву приходится 19,4 % (доля уменьшилась за год на 1 %), далее идет Московская область (10,7 %), Санкт-Петербург (7 %), Краснодарский край (4,7 %), Ростовская область (2,6 %), Свердловская область (2,6 %), Нижегородская область (2,1 %), Воронежская область (2 %), Самарская область (2 %), Красноярский край (1,8 %).

Объективно это соотносится с ростом в 2022 году числа обращений, поступивших на сферу дистанционной торговли в соответствующие территориальные управления Роспотребнадзора (исключение составил лишь Краснодарский край, где по сравнению с 2021 годом произошло снижение на 20,4 %) (рис. 3.1.15). Лидирующие в 2022 году по объемам онлайн-покупок регионы являлись лидерами по числу соответствующих обращений потребителей (рис. 3.1.16).

<sup>49</sup> <https://tass.ru/ekonomika/17051499>.

<sup>50</sup> На сайте АКИТ можно ознакомиться с оборотами и средними чеками интернет-торговли по категориям товаров в регионах с 2018 года (<https://akit.ru/analytics/trade>).



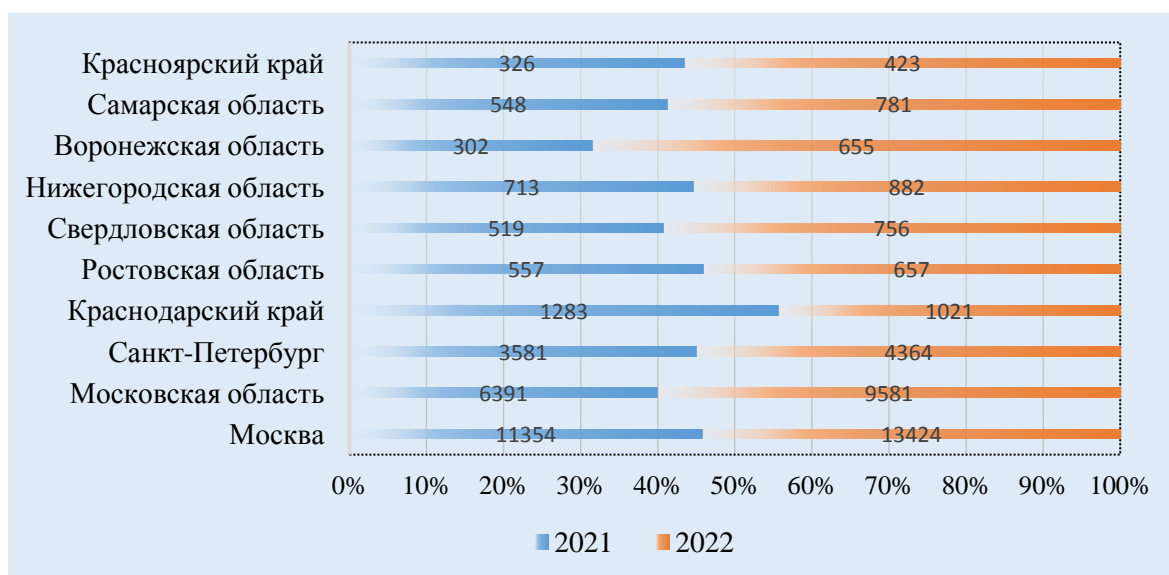


Рис. 3.1.15. Динамика числа обращений на дистанционную торговлю в топ-10 регионах

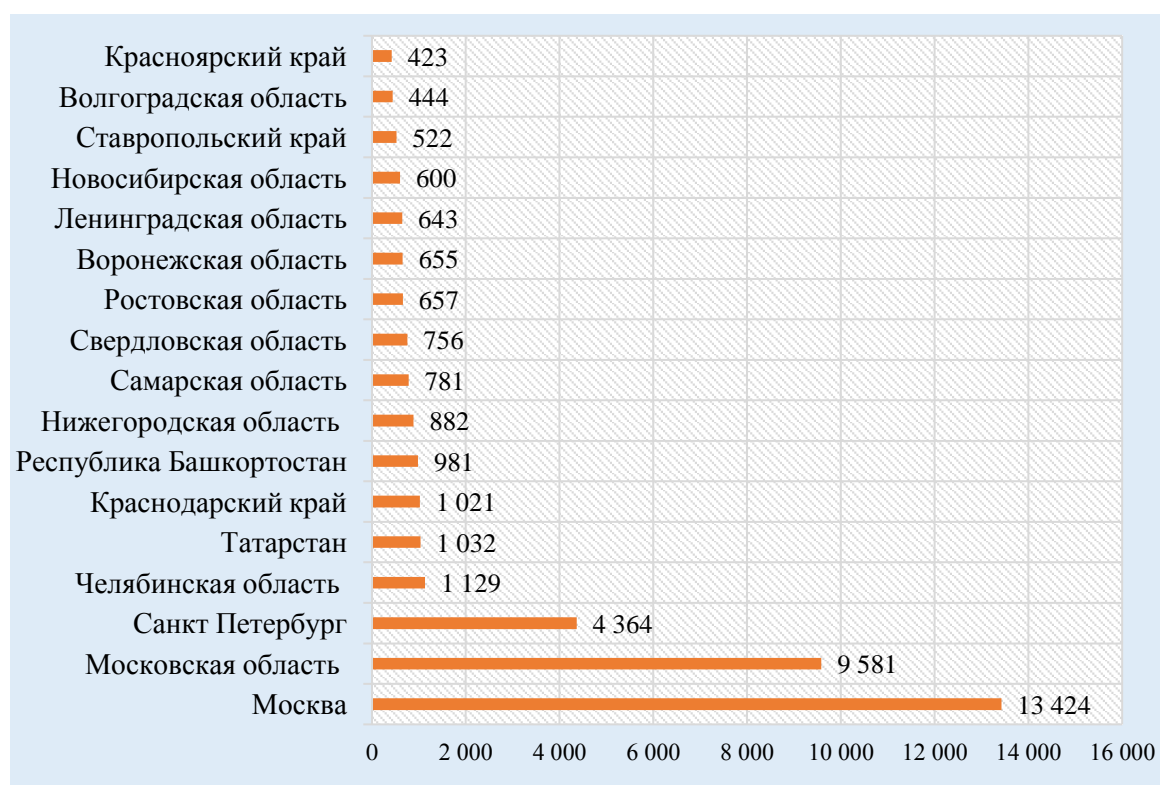
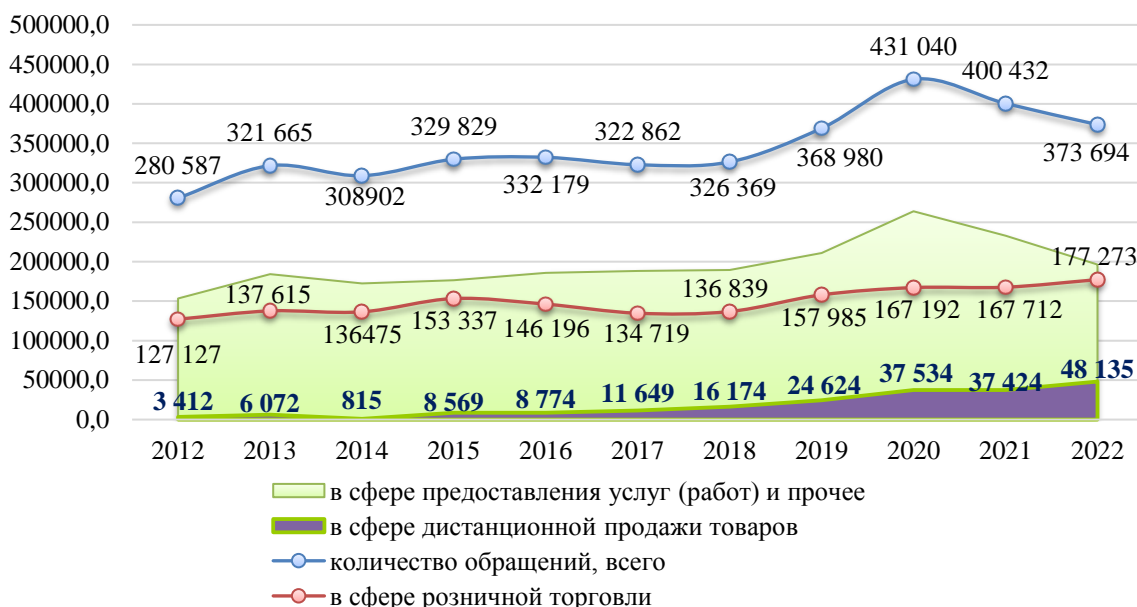


Рис. 3.1.16. Лидеры по числу обращений на дистанционную торговлю, 2022

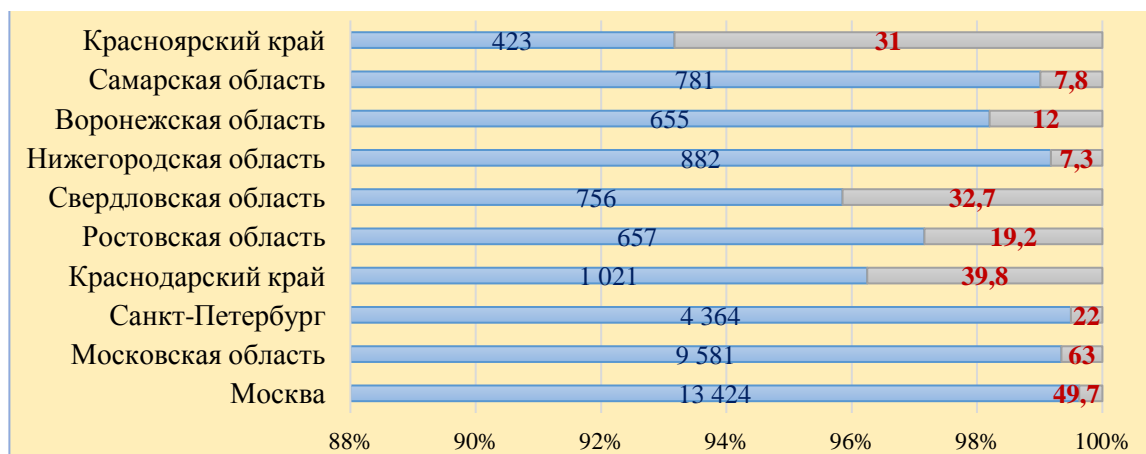
Всего в 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 48 135 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров, и по сравнению с 2021 годом их прирост составил 28,62 %. Следует отметить, что на 30 % (как было отмечено выше) увеличился по сравнению с 2021 годом и оборот интернет-торговли в 2022 году. Динамику числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров с 2012 по 2022 год см. на рис. 3.1.17.



**Рис. 3.1.17.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров за 2012–2022 гг.

В общем объеме всех поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2022 году обращений на дистанционную торговлю большую часть – 55,5 % (26 705 обращений) – составили те, что связаны с деятельностью маркетплейсов (50 % – в отношении Wildberries, 18 % – Ozon).

Наибольшее число обращений потребителей, связанных с покупками товаров на указанных маркетплейсах, было зафиксировано: в Центральном федеральном округе – в Москве (6677) и Московской области (6038); в Северо-Западном федеральном округе – в г. Санкт-Петербурге (958); в Южном федеральном округе – в Краснодарском крае (406); в Северо-Кавказском федеральном округе – в Ставропольском крае (417); в Приволжском федеральном округе – в Пермском крае (103); в Уральском федеральном округе – в Свердловской области (247); в Сибирском федеральном округе – в Красноярском крае (132); в Дальневосточном федеральном округе – в Приморском (34) и Хабаровском (33) краях. Из лидеров (топ-10 регионов по объемам интернет-покупок) превалирование обращений на Wildberries и Ozon (в общем количестве поступивших в 2022 году в отношении интернет-торговли обращений потребителей) отметили г. Москва и Московская область (рис. 3.1.18).



**Рис. 3.1.18.** Доля обращений в отношении маркетплейсов (Wildberries, Ozon) у регионов – лидеров по объемам покупок онлайн, 2022, %

В этой связи нельзя не отметить, что россияне в 2022 году стали в 1,5 раза больше тратить на покупки на маркетплейсах (о популярности маркетплейсов свидетельствуют, например, данные исследования Tinkoff eCommerce<sup>51</sup>) (на рис. 3.1.19 и 3.1.20 приведены показатели среднесуточного охвата маркетплейсов и классифайдов по месяцам, % населения (данные Mediascope<sup>52</sup>), а также долей покупок на маркетплейсах и среднего чека в период с 1 января 2021 года по 30 ноября 2022 года (данные Tinkoff Data, Tinkoff business).

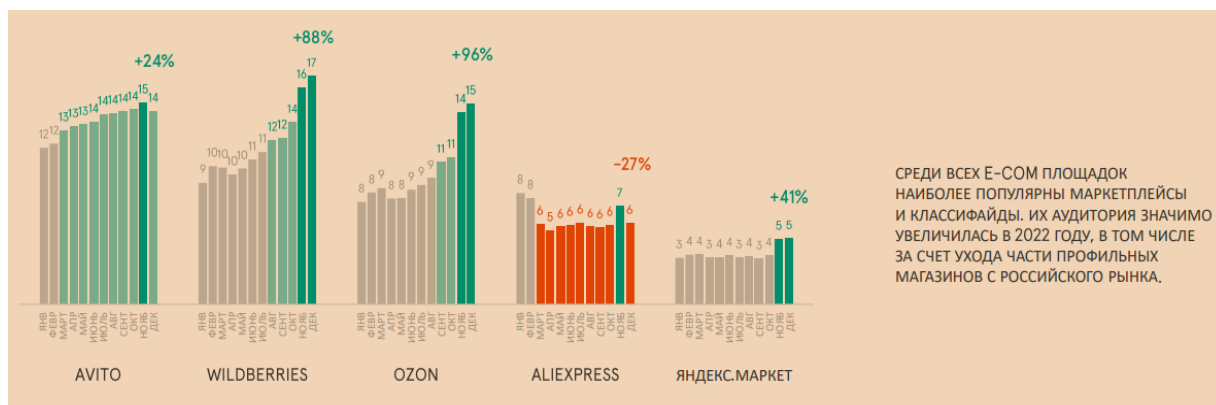


Рис. 3.1.19. Среднесуточный охват маркетплейсов и классифайдов по месяцам, % населения (по данным Mediascope)

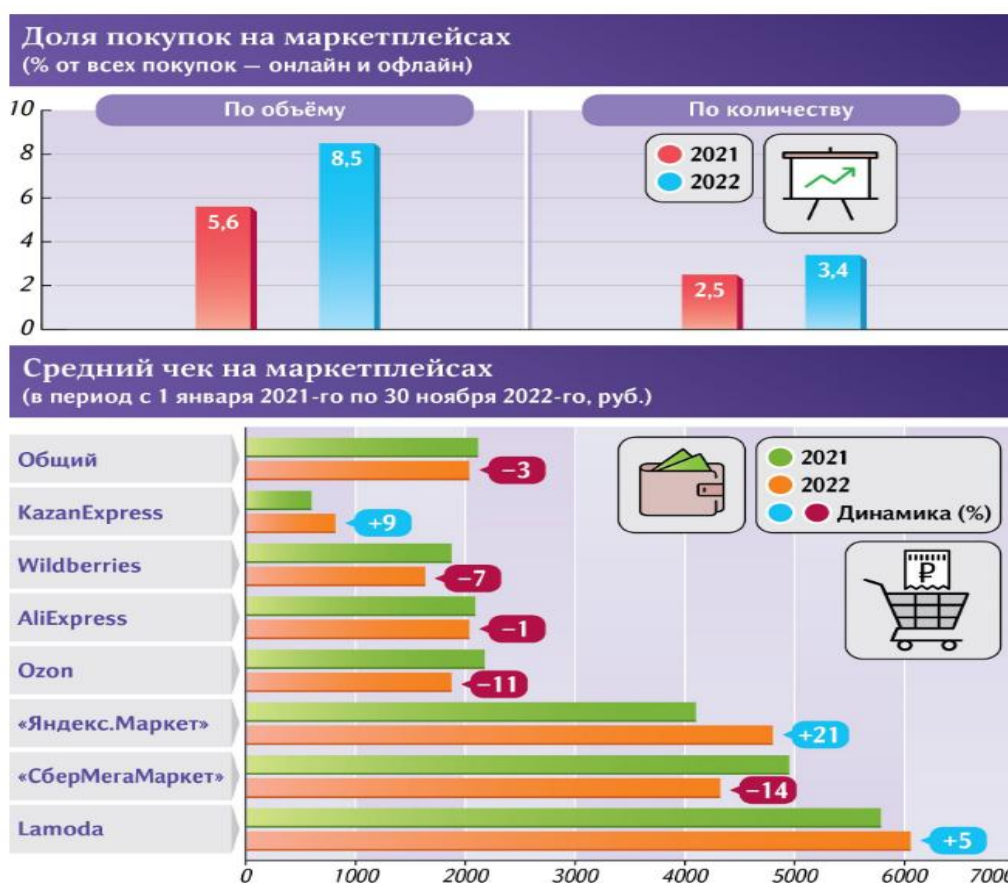


Рис. 3.1.20. Доля покупок на маркетплейсах. Средний чек на маркетплейсах (в период с 1 января 2021 года по 30 ноября 2022 года)

<sup>51</sup> <https://iz.ru/1459010/iuliia-romanova/shopping-udalsia-rossiiane-uvelichili-traty-na-marketpleisakh-v-15-raza>.

<sup>52</sup> [https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrlhud7t7dxzyw1rhtzxc3rwx8deg7uk/2022\\_ИНТЕРНЕТ.pdf](https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrlhud7t7dxzyw1rhtzxc3rwx8deg7uk/2022_ИНТЕРНЕТ.pdf).

Тематика поступивших в 2022 году на дистанционную торговлю обращений потребителей была в основном связана с:

- нарушением сроков доставки товаров;
- неисполнением обязательства по передаче заказа;
- несоответствием полученного потребителем товара заказанному;
- отказом в урегулировании спора о возврате некачественного товара;
- отказом в возврате денежных средств за товар надлежащего качества (в данном контексте часто упоминаются технически сложные товары);
- непредоставлением информации о продавце товара;
- предъявлением необоснованного требования об оплате услуг доставки;
- установлением минимальной суммы заказа (покупки);
- отменой заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
- увеличением цены товара в одностороннем порядке после оформления заказа;
- навязыванием дополнительных услуг;
- нарушением сроков перечисления денег за возвращаемый товар и т. д.

Отдельную для потребителей проблематику формируют трансформирующиеся (с точки зрения овладения целевой аудиторией) социальные сети, маркетинг в которых (Social Media Marketing или SMM) стал уже привычен (для справки: Ассоциация электронных коммуникаций (РАЭК) совместно с Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ) провели исследование использования и восприятия социальных сетей российскими интернет-пользователями<sup>53</sup> (опрос проводился среди респондентов 16+, проживающих в различных федеральных округах России; всего было проведено 1552 интервью), которое показало, что для 54,7 % россиян, принявших участие в опросе, социальные сети являются неотъемлемой частью жизни (всего социальными сетями пользуются 97,6 % опрошенных россиян).

Mediascope<sup>54</sup> также приводит данные за 2022 год, согласно которым две трети времени, которое россияне провели в Интернете, пришлось на 5 крупнейших видов активности: 21 % – социальные сети; 18 % – видео; 15 % – мессенджеры; 10 % – игры; 3 % – e-com.

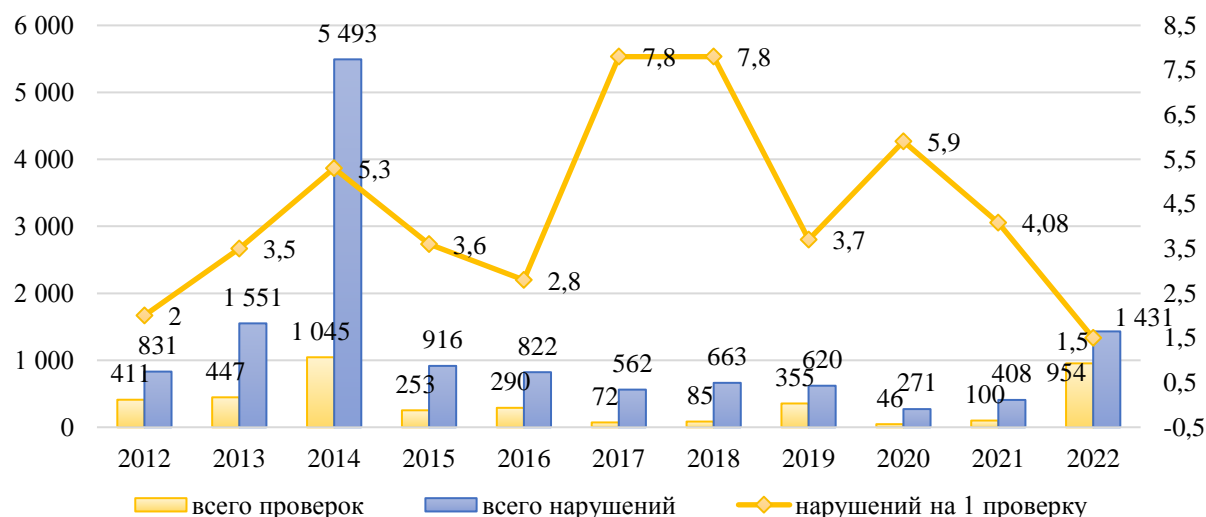
Как видим, социальные сети привлекательны для активно обращенной к Интернету аудитории. Вместе с тем SMM не всегда про коммуникацию «продавец – потребитель» с точки зрения определения «продавец», приведенного в Законе «О защите прав потребителей», что также требовало соответствующих (со стороны Роспотребнадзора) разъяснений по обращениям.

Всего в 2022 году потребителям было дано 41 851 необходимое разъяснение действующего (применительно к дистанционной торговле) законодательства; на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией направлено 2222 или 5,3 % обращений из числа рассмотренных (46 778). Основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий явились 283 (0,6 %) обращения, в то же время их доля в общем количестве обращений, послуживших основанием для проведения КНМ в розничной торговле, составила 12,6 % (данные о количестве проверок, контрольных (надзорных) мероприятий и количестве выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг по Российской Федерации за 11 лет с 2012 по 2022 г. представлены на рис. 3.1.21).

---

<sup>53</sup> <https://raec.ru/live/branch/13621/>.

<sup>54</sup> [https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrlhud7t7dxyzw1rhtzxcg3rwk8deg7uk/2022\\_ИНТЕРНЕТ.pdf](https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrlhud7t7dxyzw1rhtzxcg3rwk8deg7uk/2022_ИНТЕРНЕТ.pdf).



**Рис. 3.1.21.** Количество проверок, КНМ и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг по Российской Федерации за 11 лет с 2012 по 2022 г.

В рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 844 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия в отношении субъектов, деятельность которых связана с дистанционными способами продажи товаров (в 2021 году – 133), причем только 6 % (51) из них проведены при взаимодействии с контролируруемыми лицами; 94 % (793) мероприятия проведены без взаимодействия. С учетом того, что специфика организации деятельности по продаже товаров дистанционным способом затрудняет, а в отдельных случаях исключает применение такого инструмента контроля как выездное обследование (и в этой связи существенную долю (88,9 %) от проведенных в 2022 году без взаимодействия с контролируемыми лицами мероприятий (в составе соответствующей надзорной функции) занимают мероприятия, квалифицируемые как наблюдение за соблюдением обязательных требований), показатель 1086 выявленных нарушений позволяет говорить о целесообразности наращивания и в дальнейшем опыта соответствующих наблюдений в условиях моратория на проведение проверок.

Показателен практический пример использования инструмента наблюдения за соблюдением обязательных требований со стороны Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (далее – Управление).

При проведении в соответствии с письмом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 24 мая 2022 г. № 77-00-15/Ис-01-2353-2022 наблюдения за соблюдением обязательных требований в области законодательства о защите прав потребителей в сети Интернет (на торговой площадке «ОЗОН») было установлено, что ООО «ЦарьСейф» (далее также – продавец) реализует дистанционным способом индивидуальные рационы питания, которые предназначены исключительно для продовольственного обеспечения военнослужащих Вооруженных сил Российской Федерации и в свободной продаже находиться не могут.

При проведении (также в сети) наблюдения за интернет-площадкой «Яндекс.Маркет» установлено, что ООО «ВОЕНТЕКА» (далее – продавец) реализует дистанционным способом элементы военной формы и экипировки военнослужащих, которые предназначены исключительно для обеспечения военнослужащих вооруженных сил Российской Федерации и в свободной продаже находиться не могут.

По результатам организованных наблюдений на основании мотивированных представлений специалистов Управления вынесены решения о проведении мониторинговых дистанционных закупок (в частности, на сайте «ОЗОН» (у ООО «ЦарьСейф») закуплен сухой паек «Четверг» Армейские будни боевой суточный усиленный Меню № 4; а на сайте «Яндекс.Маркет» (у ООО «ВОЕНТЕКА») закуплены бушлаты (зимние куртки) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, цвет Зеленая «Цифра») размер 54 рост 3, размер 60 рост 6). Заказанные товары (после их получения) в целях проведения лабораторных исследований и испытаний на соответствие обязательным требованиям переданы Управлением в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве».

Согласно полученным из ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» экспертным заключениям (№ 15-00902-12 и № 15-00903-04), сухой паек «Четверг» Армейский будни боевой суточный усиленный Меню №4 не соответствует требованиям, предъявляемым Законом «О защите прав потребителей», а также требованиям технических регламентов Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011) и «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011); бушлат (зимняя куртка) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, цвет Зеленая «Цифра») размер 60 рост 6 не соответствует требованиям, предъявляемым Законом «О защите прав потребителей». Кроме того, в отношении товара «Бушлат (зимняя куртка) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, размер 54 рост 3, цвет Зеленая «Цифра»), маркированного знаком единого обращения продукции на рынке, не предъявлена декларация о соответствии.

Следует отметить, что принадлежность ИРП к собственности АО «Военторг» и Министерства обороны Российской Федерации была подтверждена представителем правообладателя товарного знака «Армия России» АО «Военторг» и Министерства обороны Российской Федерации.

За выявленные в результате проведенных специалистами Управления мероприятия нарушения юридические лица привлечены к административной ответственности: ООО «ЦарьСейф» – по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ; ООО «ВОЕНТЕКА» – по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ, части 1 статьи 14.46 КоАП РФ. Владельцам агрегаторов надзорным органом предложено ужесточить процедуру регистрации хозяйствующих субъектов на своих площадках в целях исключения возможности реализации потребителям контрафактных или имеющих признаки контрафакта товаров; в случае поступления соответствующей информации принимать решение о прекращении договорных отношений с недобросовестным продавцом.

Эффективным инструментом пресечения нарушений со стороны практикующих дистанционные способы продажи продавцов является также документарная проверка. Их проведение позволяет пресекать нарушения, которые выражаются во включении в публичные договоры с потребителями ущемляющие их права условий.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области (Управление) провело документарную проверку в отношении ООО «Вайлдберриз». Основанием для организации контрольного (надзорного) мероприятия послужили обращения потребителей, содержащие сведения о причинении вреда охраняемым законом ценностям, о нарушении прав и законных интересов потребителя владельцем агрегатора.

В ходе проведения проверки было установлено, что Правила пользования торговой площадкой Wildberries содержат недопустимые условия, ущемляющие права потребителя (в частности, пункт Правил, в соответствии с которым «технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки и размещены на Торговой площадке, не предназначены для продажи дистанционным способом...»), ущемляет право потребителя, делая невозможным применение к реализуемым на Wildberries технически сложным товарам положений пункта 4 статьи

26.1 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающих право потребителя отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней).

Управление привлекло ООО «Вайлдберриз» к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ (вынесен административный штраф на сумму 11,0 тыс. руб.). Общество, посчитав такое решение незаконным и необоснованным, направило в Управление жалобу на постановление. Руководством Управления постановление оставлено без изменения, жалоба – без удовлетворения. Владелец агрегатора обратился с заявлением в Арбитражный суд Московской области, просил признать решение Управления незаконным и отменить постановление по делу об административном правонарушении. Арбитражный суд Московской области решением по делу от 30 сентября 2022 г. № А41-58704/22 в удовлетворении заявленных ООО «Вайлдберриз» требований отказал.

Владелец агрегатора устранил нарушения, исключив противоречащие нормам законодательства в области защиты прав потребителей условия.

В результате потребители, приобретающие технически сложные товары на торговой площадке Wildberries, могут (при условии сохранения товарного вида и потребительских свойств таких товаров), вернуть надлежащего качества технически сложные товары в течение семи дней после их передачи, как это предусмотрено в Законе «О защите прав потребителей».

По итогам проведенных в 2022 году в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей проверок по фактам выявленных в дистанционной торговле нарушений обязательных требований вынесено 204 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2021 году – 266 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа, общая сумма которых составила 4092 тыс. руб. (в 2021 году – 3259 тыс. руб.). При этом средняя сумма административного штрафа в 2022 году возросла и составила 20,1 тыс. руб., тогда как в 2021 году – 12,3 тыс. руб. (динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.1.22).



**Рис. 3.1.22.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 5783 профилактических мероприятия, касающихся дистанционной продажи товаров. При этом активно применялись консультирование субъектов предпринимательской деятельности по вопросам соблюдения обязательных требований (проведено 2435 мероприятий) и информирование (Роспотребнадзором используются возможности информирования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей посредством размещения информации (требований нормативных правовых актов, результатов соответствующей правоприменительной и судебной практики) на сайтах территориальных управлений (1435 информирований). Ввиду специфики осуществления предпринимательской деятельности в сфере дистанционных продаж количество проведенных профилактических визитов (по сравнению с иными профилактическими мероприятиями) существенно меньше – 42). Вместе с тем надлежащим инструментом профилактики нарушений при организации продажи товаров дистанционным способом выступает объявление хозяйствующему субъекту предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В 2022 году объявлено 1835 соответствующих предостережений, при этом в адрес территориальных органов Роспотребнадзора поступило только 59 возражений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (3,2 % от числа всех объявленных применительно к дистанционным продажам предостережений), что позволяет сделать вывод о том, что надлежащее применение данного инструмента позволяет предупреждать нарушения прав потребителей в условиях ограничения проведения контроля.

Эффективны мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований и в отношении крупных агрегаторов. Так, проведенные Управлением Роспотребнадзора по городу Москве и Управлением Роспотребнадзора по Московской области профилактические мероприятия в отношении ООО «Интернет Решения» (OZON) и ООО «Вайлдберриз» (Wildberries), затронувшие наиболее острые (служачие поводами для обращения потребителей в Роспотребнадзор) аспекты соответствующих правоотношений (проблематика в рамках проведения «круглых столов» обсуждена с руководителями маркетплейсов), позволили выстроить модель оперативного обмена информацией об обращениях (жалобах) потребителей в целях принятия, прежде всего, надлежащих превентивных мер со стороны самих агрегаторов, что позволит существенно снизить напряженность коммуникации «агрегатор – потребитель» и одновременно увеличить размер предотвращенного (в отношении потребителей) материального вреда.

Наряду с профилактическими мероприятиями в 2022 году территориальные органы Роспотребнадзора дали больше заключений по делам о защите прав потребителей в сфере дистанционной розничной торговли – 550 (в 2021 году было 391), при этом отмечен высокий (94,2 %) процент удовлетворения требований потребителей в результате рассмотренных (с участием Роспотребнадзора) судебных дел. Общая сумма присужденных в пользу потребителей денежных средств составила 25 297,4 тыс. руб., из которых 1045,4 тыс. руб. – компенсации морального вреда).

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управление) дано заключение в защиту прав потребителя, который обратился в суд с иском к ООО «АЛИБАБА.КОМ (РУ)» (дело № 2-4682/2022). 25 февраля 2022 года К. (потребитель) на сайте интернет-магазина <https://aliexpress.ru/> (ООО «Алибаба.ком (РУ)») приобрел по договору купли-продажи дистанционным способом ноутбук стоимостью 50 674,79 руб. (товар был потребителем оплачен). Так как товар потребителю доставлен не был, К. отказался от него и потребовал вернуть уплаченные за недоставленный товар денежные средства. В ответ на претензию потребителя ООО «Алибаба.ком (РУ)»



сообщило, что продавцом товара не является. К. обратился с иском в суд. Управление, в свою очередь, представило в суд заключение в защиту права потребителя. Суд требования потребителя удовлетворил, взыскал стоимость недоставленного товара, неустойку, штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, компенсацию морального вреда (решение мирового судьи судебного участка № 2 судебного района, в котором создан Чкаловский районный суд г. Екатеринбург, от 6 декабря 2022 года, дело № 2-4682/2022).

Больше в 2022 году подано территориальными органами Роспотребнадзора и исков – 1447 (в 2021 году было 1155), из них: 1189 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2021 году – 1036); 257 – в защиту конкретных потребителей (в 2021 г. – 119); 1 – в защиту группы потребителей (в 2021 году – 0). Процент удовлетворенных исков Роспотребнадзора в 2022 году высокий – 98,6 %, причем как в отношении неопределенного круга потребителей (из 970 рассмотренных удовлетворено 960 или 98,9 %), так и в отношении конкретных потребителей (из 210 рассмотренных исков удовлетворено 205 или 97,6 %). В пользу потребителей (с учетом суммы компенсации морального вреда 5604,8 тыс. руб.) присуждено 26 213,8 тыс. руб. (в 2021 г. – 4633,4 тыс. руб. и 148,0 тыс. руб. компенсации соответственно).

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Управление) подан иск в защиту группы потребителей: с февраля по апрель 2022 года в адрес Управления обратилось 112 граждан с жалобами на действия ИП Муллашаехов, реализующего через интернет-сайт детскую мебель. Продавец, заключая дистанционным способом договоры купли-продажи, не спешил исполнять взятые на себя обязательства, причем среди пострадавших были не только жители республики, но потребители из Московской области, Краснодарского края, городов Санкт-Петербург, Челябинск и др. Выявленные в действиях ИП Муллашаехов нарушения явились основанием для привлечения предпринимателя к административной ответственности, объявления ему предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Обращения, содержащие признаки мошеннических действий, направлены в органы внутренних дел для возбуждения уголовного дела. В защиту прав и законных интересов потребителей Управлением подано 49 исковых заявлений в мировой суд г. Набережные Челны. Управлению удалось отстоять интересы 47 потребителей (по решениям суда ИП Муллашаехов должен выплатить пострадавшим более 2,4 млн руб., 30 тыс. руб. из которых в качестве компенсации морального вреда). После размещения Управлением на своем сайте информации о подготовке коллективного иска к ИП Муллашаехов в Управление обратилось еще 50 пострадавших потребителей, в результате сумма заявленных требований составила 3 млн руб. Иск Управления был удовлетворен, в пользу потребителей взыскано 2,3 млн руб.

Механизм судебной защиты прав потребителей позволяет пресекать правонарушения и на площадках крупных агрегаторов (соответствующая практика со стороны территориальных органов Роспотребнадзора формируется успешно).

В рамках мероприятий, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей на безопасность приобретаемой продукции, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве на основании полученной информации и по результатам проведенного КНМ без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований были установлены факты (реализации на площадке Wildberries) БАД без свидетельства о государственной регистрации. Управлением было подано исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей. В результате ООО «Вайлдберриз» нарушение устранило (соглашение о примирении сторон рассмотрено Останкинским судом города

Москвы (дело № 02а-0925/2022 от 7 декабря 2022 г.)). Аналогичное исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей было подано Управлением и в отношении ООО «Яндекс», на сайте <https://market.yandex.ru> которого имела место реализация БАД без свидетельства о государственной регистрации. Соответствующее исковое заявление удовлетворено Останкинским судом города Москвы (дело № 02а-0513/2022 от 15 июня 2022 г.), 15 ноября 2022 года в Мосгорсуд подана апелляционная жалоба, которая обжалуется).

Решением Подольского городского суда Московской области от 25 октября 2022 г. (дело № 2/7429/2022М-7000/2022) удовлетворен иск Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области (Управление) в защиту неопределенного круга потребителей в отношении ООО «Вайлдберриз» с требованием прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга лиц в части не доведения информации на сайте интернет-площадки <https://www.wildberries.ru/> о продавцах товаров, включающей сведения о фирменном наименовании, месте нахождения (адресе), режиме работы, фамилии, имени, отчестве (если имеется) – для индивидуальных предпринимателей.

Основанием для подачи искового заявления в суд явились многочисленные обращения заявителей в адрес Управления, согласно которым потребители при попытке совершить возврат товаров (как надлежащего, так и ненадлежащего качества), приобретенных у различных юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по договорам розничной купли-продажи, заключенным на маркетплейсе (интернет-платформе) <https://wildberries.ru>, владельцем которой является ООО «Вайлдберриз», лишены возможности обратиться непосредственно к продавцам товаров (надлежащей стороне договора). Наличие на страницах продавцов только сведений ОГРН, ИНН или ОГРНИП не свидетельствует об исполнении владельцем агрегатора обязанности по размещению необходимых сведений о продавце, предусмотренных пунктами 1-2 статьи 8, подпунктом 1.2 пункта 1 статьи 9 Закона «О защите прав потребителей».

Размещение на интернет-странице вкладки «Отзывы и вопросы» не обеспечивает прямую должную коммуникацию потребителя с продавцом, а также надлежащее уведомление ИП (ЮЛ), поскольку:

– во-первых, владелец агрегатора вправе удалять оставляемые потребителями сообщения (по условиям пользования площадкой);

– во-вторых, данный способ коммуникации не соответствует положениям статей 54, 165.1 ГК РФ, пункта 63 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» о надлежащем уведомлении контрагентов.

Таким образом, ООО «Вайлдберриз», не обеспечивая размещение информации об индивидуальных предпринимателях или юридических лицах на своей интернет-площадке, нарушает положения пунктов 1–2 статьи 8, подпункта 1.2 пункта 1 статьи 9 Закона «О защите прав потребителей». Отсутствие таких сведений препятствует потребителям обратиться непосредственно к продавцу товара (надлежащему ответчику, стороне договора купли-продажи), как того требуют положения абзаца 2 пункта 2.1 статьи 12 Закона «О защите прав потребителей» для удовлетворения законных требований при приобретении товара ненадлежащего качества (статья 18 Закона «О защите прав потребителей»), а также с заявлением о возврате (обмене) товара надлежащего качества (пункт 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»). Отсутствие указанной информации нарушает права потребителей на получение полной и достоверной информации о продавце товара (статьи 8 и 10 Закона «О защите прав потребителей»).

Подача исков в защиту неопределенного круга потребителей позволяет не только пресечь нарушения обязательных требований, но и создать наиболее значимые судебные прецеденты по вопросам применения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу поступили жалобы от потребителей на противоправные действия ООО «Вайлдберриз». Из документов, представленных заявителями, усматривалось, что ООО «Вайлдберриз» отказывает в возврате денежных средств за приобретенные дистанционным способом технически сложные товары, а в случае возникновения спора о качестве товара возлагает на потребителя обязательство по проведению экспертизы такого товара. Проанализировав соответствующие (регламентирующие правоотношения между ООО «Вайлдберриз» и потребителями) документы, Управление выявило в них наличие ущемляющих права потребителя условий и подало иск о прекращении ООО «Вайлдберриз» противоправных действий в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся во включении в Правила пользования торговой площадкой Wildberries, раздел «Возврат товара» пунктов, ущемляющих законные права потребителей. Решением Подольского городского суда Московской области заявленные Управлением требования в защиту в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей удовлетворены.

#### *Технические регламенты*

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2022 году проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 24-х технических регламентов Таможенного союза и Евразийского экономического союза (далее – ТР ТС и ТР ЕАЭС). Государственный контроль (надзор) был направлен на предупреждение, обнаружение и пресечение нарушений обязательных требований посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений.

Контрольные (надзорные) мероприятия (КНМ) проведены в отношении 57 894 субъектов надзора. В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования 76 509 объектов надзора, что менее чем в 1,2 раза меньше абсолютных значений аналогичных показателей 2021 года, когда (соответственно) были проведены проверки 66 958 субъектов и объектов 92 315 надзора. При этом большее число мероприятий (как и в 2021 году) касались соблюдения требований:

- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 51 306 субъектов надзора (в 2021 г. – 55 630);
- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 38 274 субъекта надзора (в 2021 г. – 42 660);
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» – 33 898 субъектов надзора (в 2021 г. – 34 189);
- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» – 29 065 субъектов надзора (в 2021 г. – 30 189);

▸ ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» – 24 240 субъектов надзора (в 2021 г. – 25 783);

▸ ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» – 23 639 субъектов надзора (в 2021 г. – 25 003).

▸ ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» – 22 433 субъекта надзора (в 2021 году – 22 518).

Контрольные (надзорные) мероприятия в 2022 году осуществлялись посредством организации и проведения выездных проверок (51 242) (в структуре всех КНМ за 2022 год (57 041) они составили наибольшую долю – 89,8 %), выездных обследований, документарных проверок, выборочного контроля, наблюдения за соблюдением обязательных требований, инспекционных визитов, контрольных закупок, мониторинговых закупок, рейдовых осмотров (суммарная доля соответствующих (за исключением выездных проверок) видов КНМ составила 10,2%).

Результаты государственного надзора за продукцией приведены в табл. 3.1.9

Таблица 3.1.9

### Результаты государственного надзора за продукцией (ТР ТС, ТР ЕАЭС), 2022

Наименование товара	Единицы измерения	Проверено товаров всего (в натуральном выражении)	из них находится в обороте с нарушением обязательных требований – всего (в натуральном выражении)
1	2	3	4
Мясо и мясные полуфабрикаты (сырье)	т	10575,949	27,689
Мясные продукты, готовые к употреблению	т	985,148	30,363
Птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты из птицы (сырье)	т	9257,503	11,948
Продукция из мяса птицы, готовая к употреблению	т	697,315	1,501
Яйцо	тыс. шт.	71716,343	74,444
Молоко сырое	т	178,759	0,002
Молоко и молочные продукты	т	11334,697	53,710
Масложировые продукты	т	6425,874	105,395
Рыба, полуфабрикаты из рыбы и другие гидробионты (сырье)	т	10486,484	25,969
Рыбные продукты и другие гидробионты, готовые к употреблению	т	200,747	3,281
Кулинарные изделия	т	1210,812	17,833
Хлебобулочные изделия	т	12093,644	2,655
Мукомольно-крупяные изделия	т	8654,837	31,633
из них зерно и зернопродукты	т	392,557	9,649
Сахар	т	6921,752	2,437
Кондитерские изделия	т	554,420	38,520

Продолжение табл. 3.1.9

1	2	3	4
Плодоовощная продукция – всего	т	15288,301	1992,484
из них (из строки 17): корнеплоды	т	4303,873	190,315
зелень	т	15,088	0,308
бахчевые культуры	т	21,487	1,337
плоды и ягоды	т	2260,045	148,943
Чай, кофе	т	410,855	16,888
Грибы	т	21,418	0,192
Дикорастущие пищевые продукты	т	39,112	
Масленичное сырье	т	5,848	0,022
Соки, морсы, нектары и прочая сокосодержащая продукция	дкл	49552,637	77,714
Минеральные воды	дкл	7132,363	60,049
Бутилированная питьевая вода	дкл	190176,983	3684,991
Безалкогольные напитки	дкл	16643,804	22,238
Алкогольные напитки – всего	дкл	49448,049	478,484
из них (из строки 30): пиво	дкл	8796,907	347,531
Мед и продукты пчеловодства	т	4,495	0,013
Продукты детского питания	т	707,809	0,172
из них (из строки 33): молочные смеси	т	15,898	0,006
консервы	тыс. усл. банок	671,393	0,152
Консервы	тыс. усл. банок	10808,449	149,312
из них (из строки 36): молочные	тыс. усл. банок	3058,779	31,598
мясные	тыс. усл. банок	1192,300	1,924
рыбные	тыс. усл. банок	1600,695	12,206
плодоовощные	тыс. усл. банок	4913,341	87,607
Пищеконцентратная продукция	т	23,503	1,208
Специи	т	25,814	0,633
Табак, табачные изделия	тыс. пачек	4111,466	1869,013
Биологически активные добавки к пище	тыс. упаковок	33,721	25,136
Прочая пищевая продукция	т	136,420	35,026
Велосипеды, мопеды, мотоциклы	шт.	26	0
Технически сложные товары бытового назначения – всего	шт.	751	174
из них (из строки 47): холодильники бытовые компрессионные, абсорбционно-диффузионные	шт.	21	1
морозильники бытовые	шт.	14	0
машины стиральные с ручным отжимным устройством; полуавтоматические; автоматические; без отжимного устройства	шт.	12	0
кондиционеры бытовые, электровоздухоохладители	шт.	0	0

Продолжение табл. 3.1.9

1	2	3	4
машины посудомоечные бытовые	шт.	12	0
жарочные электрошкафы (электродуховки бытовые)	шт.	24	0
Лампы электрические бытовые – всего	тыс. шт.	1624,152	0,231
из них (из строки 54): лампы накаливания до 100 Вт	тыс. шт.	3,052	0,068
лампы накаливания свыше 100 Вт	тыс. шт.	0,083	0,033
лампы люминесцентные низкого давления	тыс. шт.	0,173	0,002
светодиодные источники света	тыс. шт.	3,244	0,088
Парфюмерно-косметические товары	тыс. шт.	6675,049	38,363
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	тыс. шт.	0,256	0,009
Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения	тыс. шт.	17,981	0,001
Товары бытовой химии	тыс. шт.	28,657	15,625
Пестициды и агрохимикаты	тыс. шт.	0,520	0,000
Строительные материалы и изделия	тыс. шт.	6,968	0,131
Мебель	шт.	15076	308
из них (из строки 65): мебель из полимерсодержащих материалов (ДСП, ДВП)	шт.	4551	179
Непериодические издания	тыс. шт.	2,788	0,000
Детские игрушки	тыс. шт.	353,377	4,559
Продукция легкой промышленности – всего	тыс. шт.	17868,409	1156,118
из них (из строки 69): обувь	тыс. шт.	7909,853	560,146
Средства индивидуальной защиты и спецодежда	тыс. шт.	4755,479	4,080

Осуществляемые территориальными органами Роспотребнадзора контрольные (надзорные) мероприятия сопровождались проведением лабораторных и инструментальных исследований (их доля увеличилась с 71,4 % в 2014 году до 83,3 % в 2022 г.), а также привлечением экспертов и экспертных организаций (доля соответствующих мероприятий также увеличилась с 71,4 % в 2014 г. до 87,3 % в 2022 году), что позволило повысить объективность проверок.

Из 1 577 918 проведенных в 2022 году исследований продукции 14 779 выявили несоответствие нормативам, в том числе по физико-механическим, биологическим, органолептическим, санитарно-гигиеническим, токсикологическим и токсико-гигиеническим, микробиологическим, паразитологическим, энтомологическим, радиологическим показателям; ГМО; физическим факторам.

Применительно к исследованиям проб пищевой продукции анализ показал, что доля проб, не соответствующих требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, увеличивалась с 3,4 % в 2014 году до 3,7 % в 2016 году с дальнейшим снижением до 1,9 % в 2022 году.

Общее количество отобранных и исследованных проб пищевой продукции (за анализируемый период) увеличилось в 1,1 раза: с 304 880 проб в 2014 году до 336 774

пробы в 2022 году (сведения о доле проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям, за период 2014–2022 годы приведены в табл. 3.1.10).

Таблица 3.1.10

**Доля проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям  
ТР ТС и ТР ЕАЭС, в Российской Федерации, %**

Год	Количество исследованных проб продукции всего	из них не отвечают установленным требованиям	
		абс.	%
2014	304 880	10 383	3,4
2015	372 061	12 712	3,4
2016	422 360	15 795	3,7
2017	449 575	14 322	3,2
2018	487 769	15 891	3,3
2019	567 500	18 826	3,3
2020	235 528	7793	3,3
2021	427 566	9256	2,2
2022	336 774	6425	1,9

В 2022 году в 11 субъектах Российской Федерации доля проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям, превысила общероссийский показатель (1,9 %) более чем в 2 раза (свыше 4,0 %): Магаданская область (7,17 %), Новгородская область (7,03 %), республики Саха (Якутия) (5,67 %), Тыва (4,5 %), Дагестан (4,1 %), Ямало-Ненецкий автономный округ (5,0 %), Хабаровский край (5,37 %), Московская (4,83 %), Тамбовская (4,45 %), Костромская (4,03 %), Владимирская (4,0 %) области.

С целью организации оперативного принятия мер реагирования по изъятию из оборота не соответствующей обязательным требованиям технических регламентов пищевой продукции информация о ней (данные о производителе, поставщике, продавце, причинах несоответствия и принятых мерах) вносилась в специализированный модуль ГИР ЗПП. В 2022 году в программном модуле ГИР ЗПП органами и учреждениями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации было размещено 7022 таких уведомления (в 2021 году – 12 474), в том числе:

- в части отсутствия или несоответствия маркировки – 2143 (30,5 %);
- о несоответствии по микробиологическим показателям – 2724 (38,8 %);
- о несоответствии по физико-химическим показателям – 1172 (16,7 %);
- о несоответствии по санитарно-химическим показателям – 404 (5,7 %);
- о несоответствии по органолептическим показателям – 77 (1,1 %);
- по прочим показателям – 502 (7,1 %).

Отмечено, то больше всего уведомлений (4621 или 66,1 %) в программный модуль внесено о несоответствии пищевой продукции обязательным требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011); 1623 или 23,1 % уведомлений – в части нарушений требований технического регламента «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (ТР ТС 023/2011).

В рамках проведения соответствующего контроля (надзора) за качеством и безопасностью пищевой продукции, находящейся в обороте на потребительском рынке Российской Федерации, в 2022 году органами Роспотребнадзора забракована 15 961 партия объемом 907,9 т (в том числе продукции импортного производства 1104 партии

объемом 543,3 т), что меньше, чем в 2021 году в 2,2 раза по количеству партий и в 2,6 раза по объему забракованной пищевой продукции.

Общее число выявленных в ходе контроля нарушений требований технических регламентов составило 38 319, из которых 18 260 или 47,65 % – в отношении требований к процессам, а 20 059 или 52,35 % – в отношении требований к продукции. При этом нарушения требований к маркировке продукции (в части порядка и объема сведений о продукции, достоверности сведений, в части наличия знака ЕАЭС без проведения обязательной оценки соответствия) составили 28 % (5620).

По результатам проведенных территориальными органами Роспотребнадзора контрольных (надзорных) мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов применены предусмотренные законодательством Российской Федерации меры административного воздействия. Выдано 9842 предписания, в том числе: об устранении нарушений требований технического регламента, о приостановлении реализации продукции, о приостановлении действия декларации, о прекращении действия декларации, о приостановлении действия сертификата, о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, а также 3471 предупреждение.

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях за 2022 год вынесено 10 708 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на общую сумму 321 109 тыс. руб. (за 2021 год вынесено 24 545 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на общую сумму 673 371 тыс. руб.), а также 1573 постановления о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 20 716 тыс. руб. с конфискацией продукции на сумму 350 469 тыс. руб. (за 2021 год – 4096 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 55 835 тыс. руб. с конфискацией продукции на сумму 183 499 тыс. руб.). При этом наибольший объем не соответствующей требованиям ТР ТС конфискованной продукции пришелся на ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (962 штрафа с конфискацией); ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (223 штрафа с конфискацией); ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (186 штрафов с конфискацией); ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (130 штрафов с конфискацией).

Судами вынесено 28 решений о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности, 11 из которых – с конфискацией продукции (сумма конфискованной продукции составила 19 914,0 тыс. руб. (в 2021 году 21 решение об административном приостановлении деятельности с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции 10 722,0 тыс. руб.).

В правоохранительные органы направлено 95 материалов, по 9 из них возбуждены уголовные дела (в 2021 году – 96 и 13 соответственно), в том числе:

- 37 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (в 2021 году – 23);
- 29 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2021 году – 26);
- 11 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2021 году – 26);
- 7 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2021 году – 1);
- 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (в 2021 году – также 3 материала);



- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (в 2021 году – 6);
  - 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (в 2021 году – 5);
  - 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» (в 2021 году – не направлялись);
  - 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ЕАЭС 044/2017 «О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную воду» (в 2021 году – не направлялись);
  - 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (в 2021 году – не направлялись).
- С целью профилактики нарушений требований ТР ЕАЭС (ТР ТС) проведено 95 864 мероприятия, в том числе 37 385 консультирования, 31 809 профилактических визитов, 13 690 объявлений предостережений, 12 892 информирования, 88 самообследований.

#### *Маркировка товаров средствами идентификации*

В целях, установленных Соглашением о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе, заключенного в г. Алматы 2 февраля 2018 г., желая обеспечить законный оборот товаров в рамках Евразийского экономического союза, защиту прав потребителей и предупреждение действий, вводящих их в заблуждение, в Российской Федерации распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р был утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, куда на сегодняшний день включены 11 товарных групп, в том числе:

- изделия из натурального меха;
- табачная продукция;
- духи и туалетная вода;
- шины и покрышки пневматические,
- предметы одежды, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное;
- обувные товары;
- фотокамеры (кроме кинокамер), фотовспышки и лампы-вспышки;
- молочная продукция;
- велосипеды;
- упакованная вода;
- пиво солодовое и напитки, изготавливаемые на основе пива.

Указанным распоряжением утверждены также сроки введения обязательной маркировки.

На сегодняшний день территориальными органами Роспотребнадзора осуществляется контроль за маркировкой 10 товарных групп: меховых изделий, обувных товаров, табачной продукции, духов и туалетной воды, фототоваров, шин, товаров легкой промышленности, молочной продукции, упакованной воды, пива и напитков изготовленные на основе пива.

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, зарегистрировано около 725 000 участников<sup>55</sup>.

С даты введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора проведено около 46 500 мероприятий по контролю за соблюдением требований маркировки средствами идентификации, из которых в каждом четвертом (в 11 130 мероприятиях) случае выявлены нарушения требований маркирования.

Кроме того, специалисты территориальных органов Роспотребнадзора привлекаются органами МВД России и ФТС России в субъекте в их проводимые мероприятия по выявлению на потребительском рынке товаров с нарушениями требований соответствующих Правил маркирования.

Всего в ходе мероприятий по контролю было проверено около 17 млн единиц товаров, из которых 6,5 млн единиц товаров (или 38 %) находилось в обороте с нарушениями требований, установленных соответствующими правилами маркирования.

В соответствии со статьей 20.1 Федерального закона от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» создана и функционирует государственная информационная система мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ).

Маркировка продукции средствами идентификации обеспечивает прослеживаемость и фиксацию в информационной системе маркировки этапов оборота каждой единицы продукции от производства (ввоза на территорию Российской Федерации) до реализации конечному потребителю. Факт вывода продукции из оборота путем розничной продажи фиксируется посредством контрольно-кассовой техники.

Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак». Через приложение пользователи могут считывать Data Matrix коды, узнавать всю информацию о товаре и сообщать надзорным органам об обнаруженных нарушениях.

В 2022 году в силу вступил ряд требований об обязательной маркировке отдельных товаров средствами идентификации, а также об обязательной передаче сведений в информационную систему маркировки.

Так, 15 марта 2022 г. вступили в силу требования об обязательной маркировке табачных изделий, предназначенных для потребления путем нагревания, и курительных смесей для кальяна, не содержащих табак, а также о передаче в информационную систему маркировки сведений о вводе в оборот, обороте и выводе из оборота указанной продукции производителями и импортерами.

25 декабря 2022 г. аналогичные требования введены в отношении никотинсодержащих жидкостей и одноразовых электронных средств доставки никотина (постановление Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 224).

1 сентября 2022 г. вступили в силу требования о передаче в информационную систему маркировки сведений об обороте молочной продукции (объемно-артикульный учет), а также о выводе молочной продукции из оборота (постановление Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 2099).

1 марта 2022 г. вступили в силу требования об обязательной маркировке упакованной питьевой воды (за исключением минеральной, в отношении которой

---

<sup>55</sup> По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://честныйзнак.рф>.

соответствующие требования вступили в силу 1 декабря 2021 г.), а 1 ноября 2022 г. – требования о передаче в информационную систему маркировки сведений об обороте упакованной воды и выводе ее из оборота путем, не являющимся продажей в розницу (постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 841).

Также по результатам соответствующего добровольного эксперимента в 2022 г. были утверждены Правила маркировки пива, напитков, изготавливаемых на основе пива, и отдельных видов слабоалкогольных напитков средствами идентификации, в отношении которых обязательная маркировка средствами идентификации будет вводиться поэтапно, начиная с 2023 г. (постановление Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2022 г. № 2173).

В 2022 году завершены эксперименты по маркировке следующих видов продукции:

– отдельных видов никотинсодержащей продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2020 г. № 2273);

– отдельных видов никотинсодержащих жидкостей и электронных систем доставки никотина (постановление Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2022 г. № 86);

В 2022 году продолжались эксперименты по маркировке средствами идентификации следующих видов продукции:

– гигиенических средств и антисептиков (постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 2021 г. № 1240);

– биологических добавок к пище (постановление Правительства Российской Федерации от 29 апреля 2021 г. № 673).

Также в 2022 году в «личных кабинетах» сотрудников Роспотребнадзора стала отражаться информация об отклонениях (признаках нарушений), выявленных ГИС МТ в отношении товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, таких как:

– оборот товара участником оборота товаров без государственной регистрации или регистрации в информационной системе маркировке;

– оборот немаркированной продукции;

– оборот товара с несоответствующим статусом кода идентификации.

В связи с особенностями осуществления государственного контроля (надзора), установленными постановлением Правительства № 336, контрольные (надзорные) мероприятия за соблюдением требований маркирования отдельных видов товаров средствами идентификации с взаимодействием с контролируемым лицом с 10 марта 2022 года не проводились.

В 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора широко применялась практика проведения контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом.

В то же время в рамках профилактической работы в сфере контроля за оборотом товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации с использованием данных, предоставленных в ГИС МТ начиная с даты введения обязательной маркировки отдельных видов товаров средствами идентификации, должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в соответствии со статьей 49 Закона № 248-ФЗ было объявлено свыше 19 100 предостережений о недопустимости нарушения соответствующих обязательных требований.

В табл. 3.1.11 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора, с наибольшим показателем по числу выданных предостережений.

Таблица 3.1.11

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем  
по числу выданных предостережений**

Российская Федерация	19100
Ростовская область	1851
Московская область	1607
Вологодская область	1135
Саратовская область	869
Ленинградская область	862
Республика Башкортостан	601
Нижегородская область	578
Пермский край	574
Хабаровский край	541
Калужская область	537

Также территориальными органами Роспотребнадзора на основании анализа информации, полученной из ГИС МТ о неоднократных нарушениях хозяйствующими субъектами правил маркирования товаров средствами идентификации, подано 160 исков в суд о признании действий контролируемых лиц, выразившихся в несоблюдении обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, а также об обязаны прекратить противоправные действия

В настоящее время судами приняты решения о прекращение противоправных действий в отношении 33 хозяйствующих субъектов, остальные иски находятся на стадии рассмотрения.

В табл. 3.1.12 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора, с наибольшим показателем по числу поданных исковых заявлений в суд.

Таблица 3.1.12

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем  
по числу поданных исковых заявлений в суд**

Российская Федерация	160
Московская область	33
Ленинградская область	22
Тульская область	13
Магаданская область	12
Пермский край	12
Свердловская область	10
Ростовская область	9
Самарская область	7
Санкт-Петербург	6
Республика Башкортостан	5
Пензенская область	4
Тверская область	4

В 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора на систематической основе проводились консультирования и информирования контролируемых лиц, реализующих товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации.

#### *Обувная продукция*

С 1 июля 2020 г. во исполнение Правил № 860 территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 7360 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров, из которых в 3062 (42 %) или почти в каждом втором случае выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 5 051 225 единиц обувных товаров российского и иностранного производства, из которых 889 117 (18 %) единиц обувных товаров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами № 860 (27 723 отечественного производства, 377 194 импортного производства и 484 200 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 255 178 единиц (или 28,7 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 633 939 единиц (или 71,3 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость обувных товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 746 280,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных обувных товаров материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 14 985,5 тыс. руб.

В ходе административных расследований 386 образцов обувных товаров были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие обувных товаров обязательным требованиям, из которых 174 образца не отвечал обязательным требованиям, предусмотренным ТР ТС 017/2011.

В табл. 3.1.13 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации обувных товаров и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.1.13

#### **Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров**

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
1	2	3	4
г. Москва	556	356	63 634
Республика Татарстан	284	186	3238
Московская область	352	158	8080

Продолжение табл. 3.1.13

1	2	3	4
Белгородская область	230	156	2519
Кемеровская область	128	114	4102
Ленинградская область	687	105	8514
Алтайский край	115	98	10 178
Вологодская область	135	88	9641
Тульская область	136	84	10 841
Свердловская область	124	69	17 035
Тверская область	466	62	10 631
Ямало-Ненецкий АО	261	59	1326
Ханты-Мансийский АО	388	56	10 767
Республика Башкортостан	58	56	2078
Ивановская область	63	55	1879

*Духи и туалетная вода*

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 2116 мероприятий, входе которых осуществлялся контроль за маркировкой духов и туалетной воды, из которых в 429 (20 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 259 288 единиц духов и туалетной воды российского и иностранного производства, из которых 125 675 единиц находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением<sup>56</sup> (540 отечественного производства, 107 793 импортного производства и 17 342 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 125 200 единиц (или 99 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 475 единиц (или 1 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость духов и туалетной воды, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 47 751 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных духов и туалетной воды материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 2337,0 тыс. руб.

В табл. 3.1.14. представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации духов и туалетной воды и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального

<sup>56</sup> Далее – Правила № 1957.

государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.1.14

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой духов и туалетной воды**

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
г. Москва	189	182	7804
Московская область	76	37	905
Ростовская область	15	15	11 259
Ивановская область	27	12	50
Омская область	39	10	5542
Самарская область	9	9	17 792
Курганская область	19	9	54 301
Кемеровская область	22	9	56
Республика Крым	9	8	70
Свердловская область	28	8	240
Тульская область	34	8	63
Липецкая область	36	8	59

*Фототовары*

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 901 мероприятие, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой фототоваров, из которых в 29 выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 6203 единиц фототоваров российского и иностранного производства, из которых 156 (2 %) единиц фототоваров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением<sup>57</sup> (16 отечественного производства, 120 импортного производства и 20 без информации о стране происхождения).

При этом:

- 104 единицы (или 64 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;
- 52 единицы (или 36 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость фототоваров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 1235,0 тыс. руб.

<sup>57</sup> Далее – Правила № 1953.

Для решения вопроса о конфискации арестованных фототоваров материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

Положительные результаты контроля за маркировкой фототоваров средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по городу Москве, Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, Управление Роспотребнадзора по Вологодской области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому АО, Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Управление Роспотребнадзора по Архангельской области, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Адыгея, Управление Роспотребнадзора по Пензенской области, Управление Роспотребнадзора по Курганской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия, Управление Роспотребнадзора по Омской области, Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю.

### *Шины*

С 15 декабря 2020 г. по 1 марта 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 1106 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой шин, из которых в 155 (14 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 63 430 единицы шин российского и иностранного производства, из которых 4048 (6 %) единиц шин находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки шин средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением<sup>58</sup> (402 отечественного производства, 2964 импортного производства и 682 без информации о стране происхождения). При этом:

- 3436 единиц (или 85 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;
- 609 единиц (или 15 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость шин, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 12 988,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных шин материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 849,0 тыс. руб.

Положительные результаты контроля за маркировкой шин средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по городу Москве, Управление Роспотребнадзора по Омской области, Управление Роспотребнадзора по Московской области, Управление Роспотребнадзора по Тульской области, Управление Роспотребнадзора по Пермскому

---

<sup>58</sup> Далее – Правила № 1958.



краю, Управление Роспотребнадзора по Белгородской области, Управление Роспотребнадзора по Курской области, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому АО.

#### *Товары легкой промышленности*

С 1 января 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 5148 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности, из которых в 1682 (32 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 1 023 468 единиц товаров легкой промышленности российского и иностранного производства, из которых 474 497 (46 %) единиц товаров легкой промышленности находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением<sup>59</sup> (10 716 отечественного производства, 175 015 импортного производства и 288 766 без информации о стране происхождения). При этом:

– 468 777 единиц (или 99 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 5720 единиц (или 1 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость товаров легкой промышленности, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 392 044,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров легкой промышленности материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 6259,0 тыс. руб.

В ходе административных расследований 177 образцов обувных товаров были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие обувных товаров обязательным требованиям, из которых 51 образец не отвечал обязательным требованиям, предусмотренным ТР ТС 017/2011.

В табл. 3.1.15 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации товаров легкой промышленности и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

---

<sup>59</sup> Далее – Правила № 1956.

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности**

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товара с нарушениями маркирования
г. Москва	208	187	10 793
Московская область	390	176	26 179
Вологодская область	134	76	1209
Кемеровская область	71	62	662
Белгородская область	367	51	405
Ивановская область	57	51	719
Липецкая область	107	47	1766
Пермский край	63	48	1241
Республика Башкортостан	46	46	1128
Пензенская область	83	45	133
Омская область	100	40	12 989
Тульская область	92	40	644
Тверская область	386	39	1391
Забайкальский край	44	37	1800
Ленинградская область	398	37	190

*Меховые изделия*

С 24 сентября 2016 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 11 августа 2016 г. № 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», территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 3561 мероприятие.

Всего в ходе мероприятий по контролю проверено 228 133 единицы меховых изделий российского и иностранного производства (Китай, Турция, Греция, Корея, Италия, Франция, Германия, Польша, ОАЭ, Тайвань, Гонконг, Швейцария, Беларусь, Узбекистан), отнесенных к товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха», из которых 29 698 единиц изделий находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», утвержденными вышеуказанным постановлением<sup>60</sup>.

При этом:

- 11 807 единиц (или 45 % от общего числа изделий) с нарушениями, реализовывались без контрольно-идентификационных знаков (КИЗ);
- 17 990 единиц (или 55 %) с нарушением требований к обязательной информации, содержащейся в ГИС МТ.

<sup>60</sup> Далее – Правила № 787.

Общая стоимость товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 2210,0 млн руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных меховых изделий территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке материалы административных дел направлены в суд.

По итогам рассмотрения административных дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде

#### *Табачная продукция*

С 1 июля 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 12 791 мероприятие по контролю, из них выявлены нарушения в 3226 (25,1 %). Всего проверено товаров – 7 549 335 пачек. Сведения о товарах несоответствующих обязательным требованиям в части маркирования продукции средствами идентификации представлены в табл. 3.1.16.

Таблица 3.1.16

#### **Сведения о товарах, не соответствующих обязательным требованиям в части маркирования продукции средствами идентификации**

Без маркировки средствами идентификации (ед.)		
Отечественные	Импортные	Всего
1 034 674 (46 %)	1 224 356 (54 %)	2 259 030
С нарушением требований к маркировке средствами идентификации и внесения сведений о маркировке в ГИС МТ (ед.)		
Отечественные	Импортные	Всего
210 179 (36 %)	366 300 (64 %)	576 479

Должностными лицами составлено 2998 протоколов об административных правонарушениях по части 3 и части 4 статьи 15.12 КоАП РФ, из них на юридические лица – 188 и индивидуальных предпринимателей – 2804.

#### *Молочная продукция*

В связи со вступлением в силу постановления Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора 7370 мероприятий по контролю (надзору), из них 60 (0,8 %) мероприятий, по итогам которых выявлены нарушения. Всего проверено 10 336 объектов, осуществляющих реализацию молочной продукции, включая молочную продукцию, подлежащую маркировке средствами идентификации. Проверено молочной продукции – 2 170 753 ед. из них 2 021 440 (93 %) подлежащих маркировке. Территориальными органами Роспотребнадзора в отношении нарушителей приняты необходимые меры административного воздействия.

Сведения о товарах несоответствующих обязательным требованиям в части маркирования продукции средствами идентификации представлены в табл. 3.1.17.

Таблица 3.1.17

**Сведения о товарах, не соответствующих обязательным требованиям  
в части маркирования продукции средствами идентификации**

Товарная категория «Сыры» (ед.)	Товарная категория «Мороженное» (за исключением мороженого и десертов без содержания молочных жиров и (или) молочного белка в составе) (ед.)	Товарная категория «Мороженное» (за исключением мороженого и десертов без содержания молочных жиров и (или) молочного белка в составе) (ед.)	Отдельные виды молочной продукции со сроком хранения 40 суток и менее (ед.)
1 276 661 (1551 ед. без СИ)	102 872 (250 ед. без СИ)	349 638 (8918 ед. без СИ)	124 995 (210 ед. без СИ)

*Упакованная питьевая вода*

С 1 декабря 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 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» территориальными органами Роспотребнадзора проведено более 6 тыс. контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов, осуществляющих реализацию упакованной питьевой воды, подлежащей маркировке средствами идентификации, из которых в 1,9 % были выявлены нарушения. Проверено более 417 тыс. единиц товаров, из которых около 367 тыс. (88 %) подлежат маркировке.

По результатам установлено, что более 6000 ед. (воды минеральные природные упакованные) и 223 ед. (воды природные питьевые упакованные, в том числе газированные...) указанной продукции находились в обороте без маркировки средствами идентификации. Количество арестованной продукции – 6223 ед.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров категории «упакованная вода (воды минеральные)» материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

Сведения о товарах несоответствующих обязательным требованиям в части маркирования продукции средствами идентификации представлены в табл. 3.1.18.

Таблица 3.1.18

**Сведения о товарах, не соответствующих обязательным требованиям в части  
маркирования продукции средствами идентификации**

Упакованная вода (воды минеральные природные упакованные) ед.	Упакованная вода (воды природные питьевые упакованные, в том числе газированные, воды купажируемые питьевые упакованные, в том числе газированные...) ед.		Всего
78 734 (6 102 ед. без СИ)	157 613 (223 ед. без СИ)		236 347 (6 233 ед. без СИ)
<b>С нарушениями:</b>			
Отечественное производство		Импортное производство	
Упакованная вода (минеральная)	Упакованная вода (газированная)	Упакованная вода (минеральная)	Упакованная вода (газированная)
102 ед. без СИ	62 ед. без СИ	6000 ед. без СИ	161 ед. без СИ

### *Судебная практика территориальных органов Роспотребнадзора*

В 2022 году в связи с обращением потребителя, содержащее информацию о нахождении в обороте масла сливочного «Крестьянского» сладко-сливочного несоленого с м. д. ж. 72,5 % торговой марки «Фрау Му» без маркировки средствами идентификации, Управление Роспотребнадзора по Астраханской области проведено административное расследование в отношении юридического лица, осуществляющего деятельность по продаже молочной продукции в г. Астрахань.

В ходе проведения административного расследования был осуществлен осмотр молочной продукции, в том числе масла сливочного «Крестьянского» сладко-сливочного несоленого с м. д. ж. 72,5 % торговой марки «Фрау Му», расфасованного в потребительскую упаковку из кашированной фольги, массой нетто 180 г, изготовителем которого является юридическое лицо, зарегистрированное в г. Москве с производством в Московской области, при котором было установлено, что на потребительской упаковке отсутствуют сведения об обязательной маркировке средствами идентификации.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированную и маркированную ненадлежащим образом молочную продукцию была применена обеспечительная мера в виде ареста. Указанное правонарушение было квалифицировано по части 1 статьи 15.12 КоАП РФ.

Постановлением Советского районного суда г. Астрахани юридическое лицо было признано виновным и ему было назначено наказание в виде штрафа в размере 50,0 тыс. руб.

В 2022 году в ходе осуществления должностными лицами Управления Роспотребнадзора по г. Москве контроля (надзора) за маркировкой средствами идентификации товаров, при проведении осмотра торгового зала, принадлежащего индивидуальному предпринимателю, осуществлялся оборот табачной продукции без маркировки средствами идентификации (с выкладкой на стеллажах, кассовой зоне) в количестве 4970 единиц (пачек) импортного производства различных наименований.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированную и маркированную ненадлежащим табачную продукцию в количестве 4970 товарных единиц на общую сумму 99,4 тыс. руб. был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по части 4 статьи 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 368 Тверского района г. Москвы хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 30,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

В ходе осуществления должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан контроля (надзора) за маркировкой товаров средствами идентификации был проведен инспекционный визит индивидуального предпринимателя, реализующего товары легкой промышленности в г. Уфа.

В ходе проведения инспекционного визита был установлен факт нахождения в торговом зале продукция легкой промышленности (куртки мужские, а именно: куртка мужская Jin Duif с воротником из меха, куртка мужская Flansden, куртка мужская EAGER, куртка мужская Bearloga,) без маркировки средствами идентификации.

Кроме того, в торговом зале реализовывались товары легкой промышленности (пуловеры, джемперы) в количестве 8 товарных единиц на общую сумму 11,4 тыс. руб. на маркировке которых отсутствовала необходимая информация о наименовании продукции, наименовании страны-изготовителя; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; едином знаке обращения

продукции на рынке государств – членов Таможенного союза; дате изготовления; модели.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные и маркированные ненадлежащим образом товары легкой промышленности в количестве 7 товарных единиц на общую сумму 16,7 тыс. руб. был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 9 по октябрьскому району г. Уфы индивидуальный предприниматель был признан виновным и ему было назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. и конфискацией предметов правонарушения.

В 2022 году в ходе осуществления должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан контроля (надзора) за маркировкой средствами идентификации товаров, при проведении осмотра торгового зала, принадлежащего индивидуальному предпринимателю, реализующего товары легкой промышленности в г. Октябрьский допущены к обороту 28 товаров легкой промышленности на сумму 3,5 млн руб. без маркировки средствами идентификации.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные и маркированные ненадлежащим образом товары легкой промышленности в количестве был наложен арест. Составлен протокол об административном правонарушении по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 1 по г. Октябрьскому индивидуальный предприниматель был признан виновным и ему было назначено наказание в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. и конфискацией предметов правонарушения.

Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан в ноябре 2022 г. принимало участие в X Международном научно-практическом форуме «Эффективные системы менеджмента: стабильное качество в нестабильных условиях», который прошел на базе Казанского инновационного университета имени В.Г. Тимирязева.

В мероприятии участвовали представители из 40 регионов России, в том числе Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, и стран Ближнего Зарубежья: Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Армении, Узбекистана, Азербайджана.

Специалисты Управления на дискуссионной площадке «Качество в новых реалиях. Взгляд на Восток» выступили с докладом на тему: «Контроль за маркировкой товаров как одна из форм защиты прав потребителей», в котором была озвучена работа в ГИС МТ, принятых мерах в отношении хозяйствующих субъектов, допустивших реализацию товаров с нарушением требований правил маркировки.

Также продолжается тесное взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора со структурными подразделениями администраций городов и районов, в том числе в форме проведения рабочих совещаний, заседаний комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационных Советов при территориальных органах Роспотребнадзора по вопросу исключения нахождения в обороте нелегальных товаров, защиты потребительского рынка от мошеннических схем в субъектах Российской Федерации.

### **3.2. Финансовые услуги**

Прошедший 2022 год был переломным для российской финансовой системы. Беспрецедентные санкции, наложенные на российский финансовый сектор, разрыв связей с глобальными финансовыми институтами – от международных платежных

систем до поставщиков рыночной информации – принципиально изменили внешние условия для развития отечественного финансового сектора<sup>61</sup>.

Первая половина года прошла под знаком борьбы с последствиями введения санкций. Для российских финансовых институтов были введены регуляторные послабления, приняты меры по защите фондового рынка, установлены ограничения на трансграничное движение капитала. Это позволило защитить средства граждан, российскую финансовую систему и экономику от разрушительного воздействия санкций, поддержать финансовую стабильность в условиях заморозки части международных резервов, сохранить устойчивость банков и других компаний финансового сектора, чтобы они продолжали бесперебойно функционировать, обеспечивать работу предприятий.

Одной из главных задач в 2022 году стала поддержка заемщиков, граждан и бизнеса, пострадавших в результате введения санкционных ограничений.

В частности, был принят федеральный закон, в соответствии с которым заемщикам – физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и субъектам малого и среднего предпринимательства предоставлялось право воспользоваться кредитными каникулами.<sup>62</sup> Закон действовал в марте – сентябре 2022 года (возобновлен в январе – марте 2023 года)<sup>63</sup>. Ипотечные заемщики также могли получить поддержку по постоянно действующему Закону № 353-ФЗ<sup>64</sup>.

Также был принят Закон № 377-ФЗ<sup>65</sup>, предусматривающий механизм кредитных каникул для заемщиков из числа военнослужащих, принимающих участие в специальной военной операции, а также членов их семей. Заемщики – военнослужащие получили право на отсрочку выплат по кредитам и займам, а в ряде случаев – на полное списание долга. С 21 сентября 2022 по 31 декабря 2022 банки реструктурировали 167,6 тыс. кредитных договоров военнослужащих и членов их семей на общую сумму 63,6 млрд руб.

В этих непростых условиях Роспотребнадзором отмечено некоторое снижение числа жалоб граждан на действия финансовых организаций. В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 23 515 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 7,6 % меньше, чем в 2021 году (25 459 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 11 лет с 2012 по 2022 г. приведена на рис. 3.2.1.

---

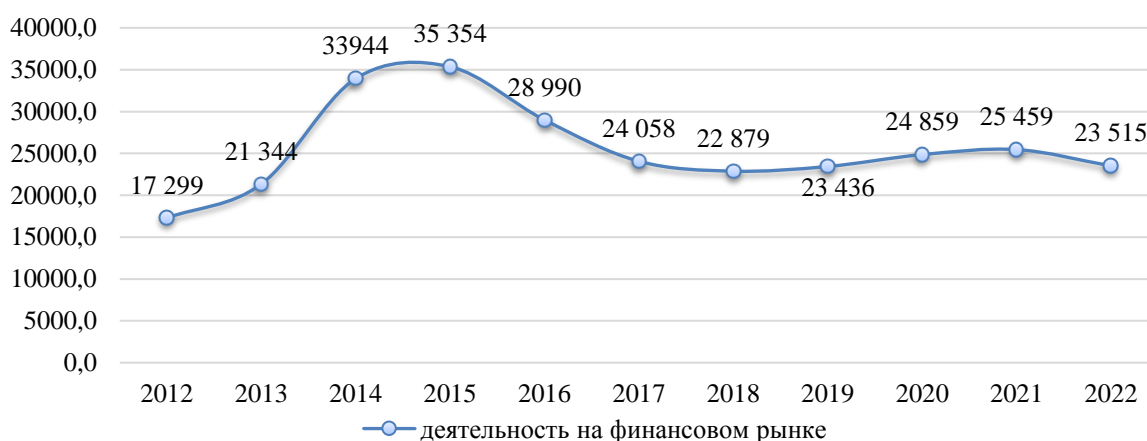
<sup>61</sup> [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43872/ar\\_2022.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43872/ar_2022.pdf).

<sup>62</sup> Статья 13 Федерального закона от 08 марта 2022 г. № 46-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>63</sup> Федеральный закон от 19 декабря 2022 г. № 519-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и приостановлении действия отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

<sup>64</sup> Статья 6.1-1 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

<sup>65</sup> Федеральный закон от 7 октября 2022 г. № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».



**Рис. 3.2.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 2012–2022 гг.

Как показал анализ поступивших в 2022 году в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности, необеспечение защиты персональных данных и т. п.);

- на необходимую и достоверную информацию (не предоставление сведений и документов потребителю, введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, реализация сложных инвестиционных продуктов и т. п.);

- на качество (ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат и т. п.).

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке (23 515), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (16 278), составила 69,2 %, что выше уровня данных обращений за предыдущий год (в 2021 году – 68,2 %). При этом 1038 обращений поступило устно, а 15 140 – письменно.

За 2022 год доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг повысилась до 6,4 % по сравнению с 2021 годом (5,7 %).

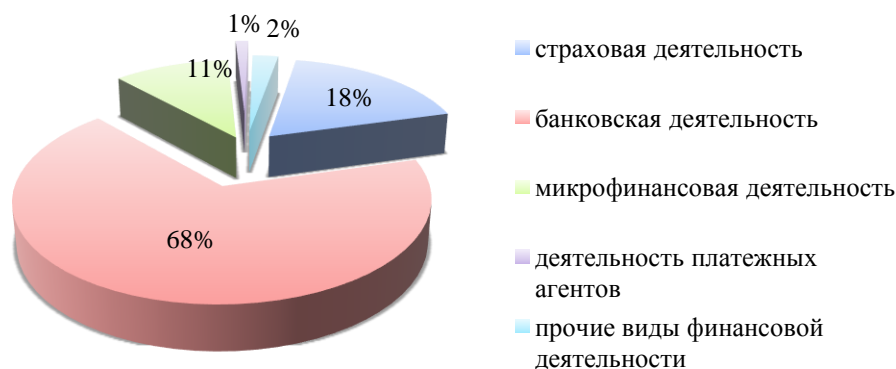
Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в Роспотребнадзор, в 2022 году составила 6,3 % (в 2021 году она составляла 6,4 %, в 2020 году – 5,7 %, в 2019 году – 3,5 %, в 2018 году – 3,9 %).

Снизилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 г. 6950 единиц, что на 12,0 % меньше по сравнению с 2021 годом (7901 обращение).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей в банковской сфере – 67,6 % обращений (15 893). По вопросам страховой деятельности в 2022 году рассмотрено 17,9 % обращений, МФО – 10,9 %, платежных агентов – 1,2 %. Структура обращений по

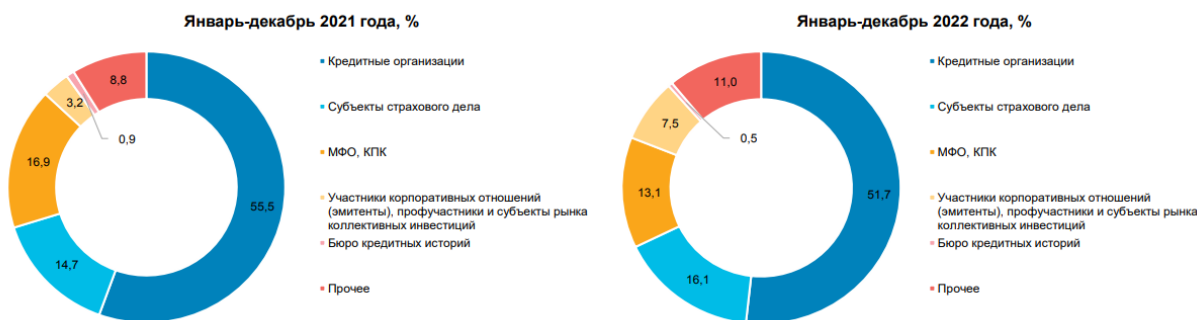


видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2022 году, представлена на рис. 3.2.2.



**Рис. 3.2.2.** Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2022 году, в %

В 2022 году в Банк России поступило 368,1 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на 18,4 % больше, чем в 2021 году<sup>66</sup> (рис. 3.2.3).



**Рис. 3.2.3.** Распределение общего числа жалоб, поступивших в Банк России в 2022 году, %

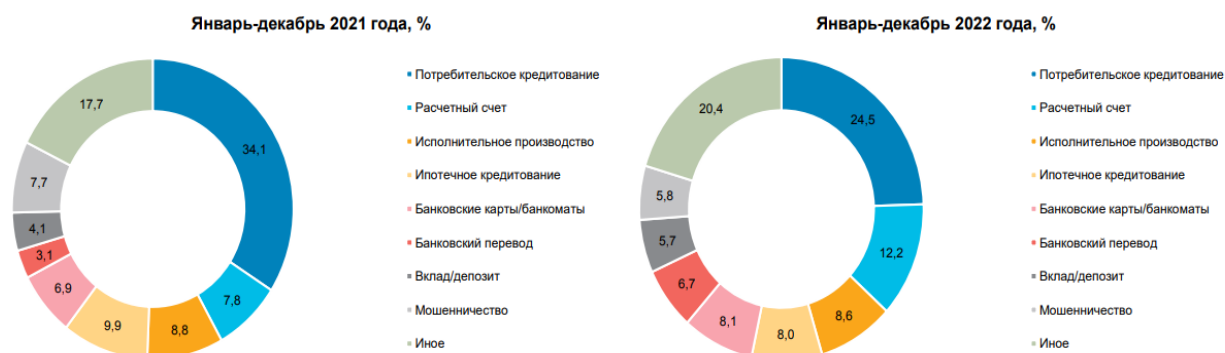
Основной прирост пришелся на первую половину года, главный фактор роста – введение санкций в отношении Российской Федерации. На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось 12,5 % от общего количества. Всего за год получено 46 тыс. «санкционных» жалоб, из которых 72 % – в феврале-июне. Основная часть «санкционных» жалоб пришлась на банки и была связана с валютными вкладами и счетами, а также кредитными каникулами и реструктуризациями.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет 51,7 %.

За 2022 год количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на 10,4 % по сравнению с 2021 годом и составило 190,5 тыс., из них свыше 14,5 % – жалобы, связанные с санкциями (в основном по категориям «Банковский перевод» и «Расчетный счет»). Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 24,5 %. По сравнению с 2021 годом удельный вес таких жалоб снизился на 9,6 процентного пункта (рис. 3.2.4)<sup>67</sup>.

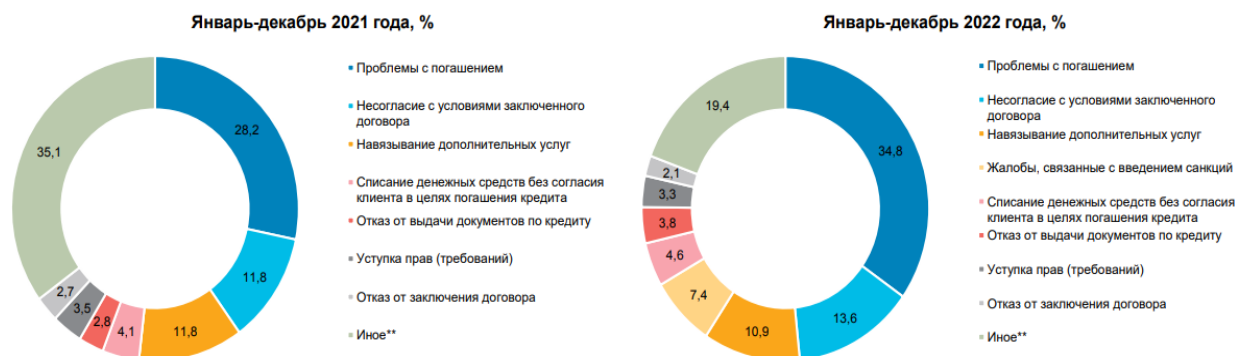
<sup>66</sup> [https://cbr.ru/statistics/protection/#a\\_11955](https://cbr.ru/statistics/protection/#a_11955)

<sup>67</sup> <https://cbr.ru>



**Рис. 3.2.4.** Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, поступивших в Банк России в 2022 году, %

По социально значимым категориям число жалоб за год сократилось: по ипотечному кредитованию – на 10,7 %, по категории «Мошенничество» – на 17,3 %, по тематике «Потребительское кредитование» – на 20,6 % по сравнению с 2021 годом и составило 46,7 тыс. (рис. 3.2.5)<sup>68</sup>.



\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 2022 год составило 36,2 тыс., что на 19,4% меньше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).

\*\* Категория «Иное» включает жалобы, связанные с положениями Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». После февраля 2022 года основной объем жалоб по вопросам взаимности просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей. Жалобы, не перенаправленные в ФССП, отражаются в категории прочих жалоб, полученных в отношении кредитных организаций.

**Рис. 3.2.5.** Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», поступивших в Банк России в 2022 году, %

Количество жалоб на некредитные финансовые организации (далее – НФО) и участников корпоративных отношений в 2022 году составило 135,4 тыс., что на 25,1 % выше показателя января-декабря 2021 года. Рост произошел главным образом за счет субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, а также субъектов страхового дела.

В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится примерно 44 % всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило 59,3 тыс. жалоб. Рост по сравнению с 2021 годом – на 30,2 %. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – 79,3 % (рис. 3.2.6)<sup>69</sup>.

<sup>68</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic/](https://cbr.ru/protection_rights/statistic/)

<sup>69</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic/](https://cbr.ru/protection_rights/statistic/)



Рис. 3.2.6. Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела в 2022 году, %

Число жалоб на ОСАГО выросло на 48,4 %, до 47 тыс., прежде всего за счет шаблонных жалоб на неверно примененный показатель безаварийного вождения – коэффициент бонус - малус (далее – КБМ). Такие жалобы формировали платные сайты-посредники, причем они касались общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных действий страховых организаций. Стоит отметить, что проверка значения КБМ доступна любому страхователю бесплатно на сайте Российского Союза Автостраховщиков (далее – РСА)<sup>70</sup>.

Повышение цен на запчасти в условиях их дефицита существенно увеличило риски роста убыточности автостраховщиков, что сказалось на доступности ОСАГО, в том числе в электронном виде. Благодаря запуску в апреле 2022 года перестраховочного пула, обеспечивающего доступность полисов ОСАГО для ряда категорий страхователей (молодых и неопытных водителей, владельцев такси и каршеринговых автомобилей, водителей из числа неоднократных виновников аварий, то есть всех тех, для кого высока вероятности стать в будущем виновниками ДТП и причинить ущерб, который будет возмещаться страховой компанией), ситуация изменилась: к концу года число жалоб на недоступность ОСАГО снизилось на 62 % (рис. 3.2.7.)<sup>71</sup>.

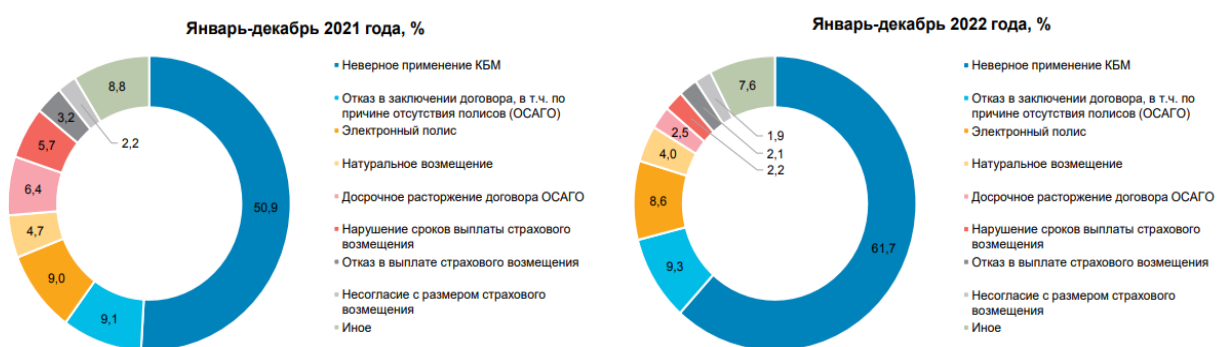


Рис. 3.2.7. Распределение жалоб по тематике «ОСАГО» в 2022 году, %

В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций (далее – МФО), снизилось на 5,6 % по сравнению с 2021 годом и составило 47 тыс. Снижение произошло, в первую очередь, за счет сокращения числа жалоб по вопросам возврата просроченной задолженности (на 30,6 %, до 9,3 тыс.).

В то же время за год существенно увеличилось количество жалоб на мошенничество (на 38,6 %) и, как следствие, по вопросам кредитных историй (на

<sup>70</sup> <https://autoins.ru/osago/raschet-stoimosti-osago/proverit-kbm/>

<sup>71</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic/](https://cbr.ru/protection_rights/statistic/)

49,9 %). В 2022 году также выявлено массовое поступление написанных по шаблону жалоб на пересчет задолженности по займам, в том числе в отношении МФО, которые не продают дополнительные услуги и не взимают комиссии. Такие жалобы были спровоцированы обсуждениями в Интернете, многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными (рис. 3.2.8)<sup>72</sup>.



Рис. 3.2.8. Распределение жалоб в отношении МФО в 2022 году, %

*Справочно:*

*МФО в 2022 году выдавали займы россиянам по запредельной стоимости, а также собирали комиссию за страховые услуги и телемедицину. Показатели рентабельности и чистой прибыли в секторе выросли до рекордных уровней, следует из обзора рынка, представленного Банком России.*

*Из документа следует, что выручка МФО за 2022 год выросла на 60 % – до 314 млрд руб., а чистая прибыль на 39 % – до 41 миллиарда. Совокупный рост чистой прибыли был обеспечен как крупными участниками рынка, так и небольшими игроками. Рост доли займов с высоким уровнем полной стоимости кредита позволил МФО в 2022 году подстроиться под новые условия и компенсировать рост издержек, заключил Банк России.*

*Оценивая ситуацию, регулятор связывает рост прибыльности МФО с ростом доходов от продажи компаниями дополнительных услуг. Так, доля доходов организаций от непрофильных направлений увеличилась до 17 %. Речь идет о комиссионных от продажи различных видов услуг и продуктов: страховании, телемедицине, СМС-информировании, расширенном пакете обслуживания и так далее.*

*Объем обязательств россиян перед микрофинансовыми организациями достиг по итогам 2022 года 364 млрд руб. Портфель займов МФО увеличился в годовом выражении на 11 %, также следует из обзора. Росту, по оценкам регулятора, способствовало развитие сектора дистанционных услуг: доля онлайн-займов по итогам года выросла до 66 %. Средний размер займа, выданного физическим лицам в четвертом квартале 2022 года, составил 12,7 тыс. руб. В 2021 году этот показатель составлял 13,4 тыс.<sup>73</sup>*

*В отношении субъектов рынка ценных бумаг количество жалоб в Банк России за 2022 г. выросло в 7 раз – до 22 тыс., их подавляющее большинство связано с санкциями. Порядка 81 % «санкционных» жалоб, пик которых пришелся на апрель, был вызван прежде всего вынужденными переводами брокерских и индивидуальных*

<sup>72</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic/](https://cbr.ru/protection_rights/statistic/)

<sup>73</sup> <https://www.pnp.ru/economics/mikrofinansovye-organizacii-bolshe-zarabotali-na-rossiyanakh.html>

инвестиционных счетов от брокеров, оказавшихся под санкциями, другим участникам рынка, а также блокировкой иностранных ценных бумаг (рис. 3.2.9)<sup>74</sup>.

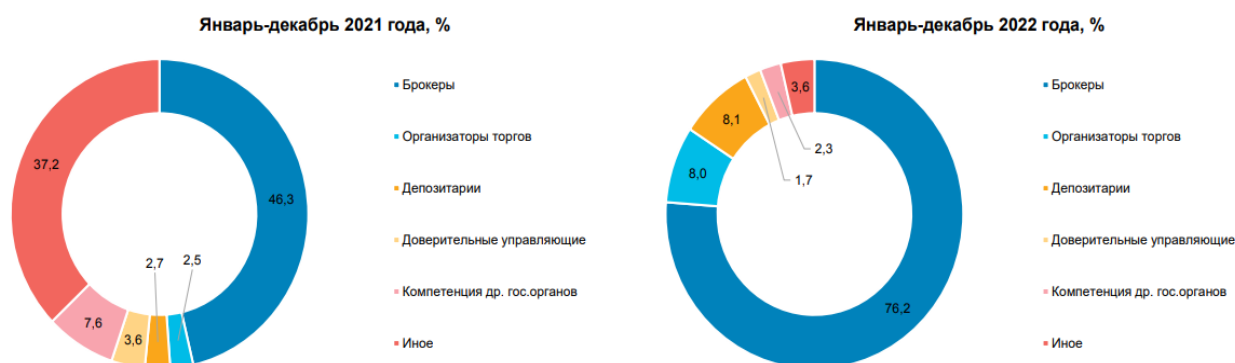


Рис. 3.2.9. Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка в 2022 году, %

В отношении субъектов коллективных инвестиций поступление жалоб выросло на 10,1 % (в основном за счет «санкционных» тематик по вопросам управления ПИФ), в отношении участников корпоративных отношений – снизилось на 31,7 %.

Почти по всем категориям финансовых продуктов отмечен рост числа жалоб на практику предложения одного финансового продукта под видом другого – мисселинг<sup>75</sup>. В 2022 году количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 40 % по сравнению с 2021 годом и составило 5,8 тыс. (рис. 3.2.10).



Рис. 3.2.10. Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по категориям участников финансового рынка в 2022 году, %

<sup>74</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic/](https://cbr.ru/protection_rights/statistic/)

<sup>75</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/np/](https://cbr.ru/protection_rights/np/)



Рис. 3.2.11. Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам в 2022 году, %<sup>76</sup>

Важной мерой по борьбе с мисселингом является вступившее в силу с 1 июля 2022 года указание Банка России,<sup>77</sup> по которому разъяснения сотрудника банка об условиях и рисках финансового продукта должны строго соответствовать информации, доведенной до клиента в письменной форме.

Меры, принятые в 2022 году Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в отношении участников финансового рынка, включают в себя следующие мероприятия (рис. 3.2.12).

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>4 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>130 протоколов об административном правонарушении<sup>***</sup></p> <p>333 рекомендации<sup>***</sup> / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>731 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>812 протоколов об административном правонарушении<sup>***</sup></p> <p>799 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>277 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>158 протоколов об административном правонарушении<sup>***</sup></p> <p>991 рекомендация<sup>***</sup> / надзорное письмо, направленные поднадзорным организациям</p>	<p>199 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>1 108 протоколов об административном правонарушении<sup>***</sup></p> <p>926 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

Рис. 3.2.12. Распределение мер по категориям участников финансового рынка в 2022 году

Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2022 году в полной мере отражает процесс смещения акцента с проведения проверок на профилактику нарушений в развитие положений вступившего в силу с 1 июля 2021 г. Закона № 248-ФЗ (табл. 3.2.1).

Таблица 3.2.1

**Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2015–2022 гг.**

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Проведено проверок	1461	1666	1000	573	466	110	177	172
Выявлено нарушений по результатам проверок	5420	7083	6443	3306	2311	1258	761	325

<sup>76</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic](https://cbr.ru/protection_rights/statistic)

<sup>77</sup> <https://cbr.ru/Queries/UniDbQuery/File/90134/2568>

Продолжение табл. 3.2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Количество нарушений на 1 проверку	3,7	4,2	6,4	5,8	5	11,4	4,3	1,9
Количество административных расследований	550	433	536	465	374	304	302	54
Составлено протоколов об административном правонарушении	1866	2040	2470	1812	1539	1298	1168	473
Из них по результатам административных расследований	498	360	501	436	294	235	243	50
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1999	2271	2217	1580	1379	1239	1057	472

В 2022 году Роспотребнадзор провел 172 внеплановые проверки, связанные с соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 2,8 % меньше, чем в предыдущем году (177) и в 8,5 раз меньше, чем в 2015 году. Соответственно уменьшились связанные показатели. Так, количество установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в отчетном году составило 325 или 42,7 % от уровня прошлого года (761 нарушение). Такая же динамика наблюдается и фактов привлечения к административной ответственности: в 2022 году было составлено 473 протокола об административных правонарушениях и вынесено 472 постановления о привлечении к административной ответственности (в 2021 году – 1168 протоколов и 1239 постановлений соответственно).

Напротив, ровно обратную по своему вектору динамику демонстрируют показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований, направленной на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению (табл. 3.2.2).

Таблица 3.2.2

**Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований в отношении финансовых организаций в 2022 году**

Вид деятельности субъекта ответственности	Число финансовых организаций, в отношении которых проведены профилактические мероприятия	Число проведенных профилактических мероприятий, ед.					
		всего (сумма граф)	информирование	объявление предостережения	консультирование	профилактический визит	самообследование
Деятельность на финансовом рынке, в том числе:	2206	4475	1490	1263	1688	23	11
банковская деятельность	1332	2958	991	926	1025	9	7
страховая деятельность	409	639	226	95	317	1	
микрофинансовая деятельность	399	599	183	210	196	6	4

В рамках выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на 2022 год, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787, проведено 4475 профилактических мероприятий в отношении 2206 финансовых организаций, в том числе:

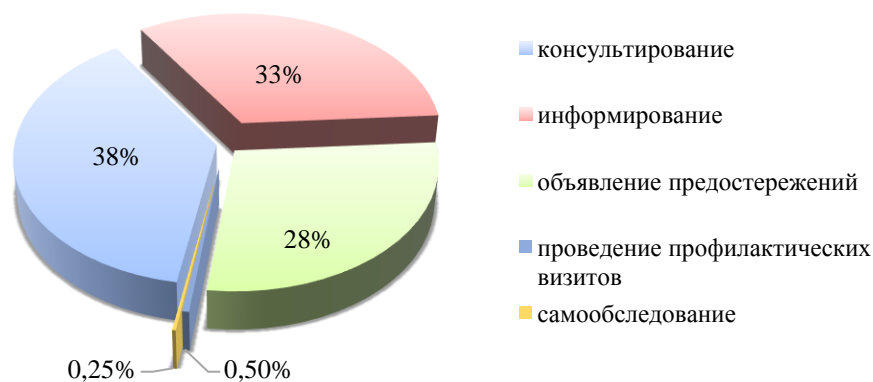
– информирование по вопросам соблюдения обязательных требований: проведены 1490 мероприятий, в т. ч. выступления и публикации в СМИ и на сайтах, а также распространение печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации;

– объявление предостережения: объявлено 1263 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей с предложением финансовым организациям принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований;

– консультирование: финансовым организациям предоставлено 1688 консультаций с разъяснениями обязательных требований в области защиты прав потребителей, посредством телефонной связи, электронной почты, а также в ходе проведения профилактических мероприятий;

– профилактические визиты: в соответствии с требованиями Закона № 248-ФЗ Роспотребнадзором проведено 23 профилактических визита, в ходе которых финансовые организации проинформированы и проконсультированы об обязательных требованиях, предъявляемых к их деятельности и объектам контроля, о вопросах, связанных с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора).

Большая часть – 38 % профилактических мероприятий проведена Роспотребнадзором в форме консультирования (рис. 3.2.13).



**Рис. 3.2.13.** Структура профилактических мероприятий в отношении финансовых организаций в 2022 году, %

На долю мероприятий, связанных с оказанием финансовым организациям информационной поддержки по вопросам соблюдения обязательных требований, (информирование) пришлось 33 % профилактической деятельности, в 28 % случаев контролируемым лицам объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

На долю профилактических визитов пришлось 0,5 % проведенных профилактических мероприятий, на долю самообследований – 0,25 %.

Количественные показатели профилактической деятельности в отношении финансовых организаций, достигнутые Роспотребнадзором за отчетный период, значительно превышают показатели надзора в этой сфере в пиковые периоды его



активной реализации, и усиливаются эффектом низкой базы – крайне малыми стартовыми показателями этой деятельности в 2021 (базовом) году.

Основаниями профилактических мероприятий, связанных с объявлением предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в финансовой сфере, в 2022 году были факты выявления признаков нарушений прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Перечень условий, ущемляющих права потребителей, наиболее часто встречающихся в договорах оказания финансовых услуг в разрезе «новых» положений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» приведен в таблице 3.2.3.

Таблица 3.2.3

**Перечень условий, ущемляющих права потребителей, в договорах оказания финансовых услуг в 2022 году**

Содержание условия, ущемляющего права потребителей	Указание положения статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» (далее – статья 16)
1	2
Условие договора потребительского кредита, договора банковского счета, предусматривающее право банка на односторонний отказ от договора в отсутствие на то оснований, предусмотренных законодательством	подпункт 1 пункта 2 статьи 16
Условие договора потребительского кредита, содержащее предустановленное согласие на приобретение дополнительных платных услуг (страховых услуг)	подпункт 6 пункта 2 статьи 16
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее комиссии: – за выдачу наличных денежных средств в кассе кредитной организации; – за снятие наличных денежных средств в банкомате; – за предоставление рассрочки выплаты кредита	
Условие договора банковского счета, предусматривающее комиссию за информирование потребителя о совершении операций с использованием электронного средства платежа путем направления смс-сообщений, пуш-сообщений	
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее выполнение дополнительных услуг за плату без получения согласия заемщика (оказание юридических, медицинских услуг, помощь на дорогах)	
Условие договора потребительского кредита, устанавливающее возможность внесения платежа по договору только безналичным способом	
Условие договора потребительского кредита, обязывающее заемщика заключить договор страхования, действия которого будет распространяться на ранее возникшие правоотношения по договору потребительского кредита (то есть датой, которая прошла)	подпункт 15 пункта 2 статьи 16
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее дополнительную меру ответственности за несвоевременное погашение задолженности по договору	

Продолжение табл. 3.2.3

1	2
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее уступку прав (требований) по кредитному договору без согласия заемщика	
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее безакцептное списание денежных средств банком со счета заемщика без его распоряжения	
Условие договора потребительского кредита, предусматривающее повышение процентной ставки по договору в связи с осуществлением операций по снятию наличных денежных средств, по переводу денежных средств	

В рамках судебной защиты в 2022 году было дано 1232 заключения по делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2021 году – 1307, в 2020 году – 1372, в 2019 году – 1305). Структура заключений представлена на рис. 3.36. Исковые требования потребителей были удовлетворены в 86,2 % случаев рассмотренных исков, когда территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу в целях защиты прав потребителей (рассмотрено – 1047, из них удовлетворены – 903).



**Рис. 3.2.14.** Структура дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, 2022 год

Примеры показательной судебной практики Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг, связанной с дачей заключений в целях защиты прав потребителей:

1. В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился потребитель об оказании помощи в защите прав, нарушенных АО «А\*-БАНК». Из материалов дела следует, при оформлении договора потребительского кредита дистанционным способом банком предложено заключить договоры страхования по программе № 1 «Страхование жизни и здоровья», программе № 2 «Страхование жизни и здоровья (Программа 1.03)» + Защита от потери работы».

Потребитель обратился к АО «А\*-БАНК» с требованием возврата денежных средств, уплаченных по договорам страхования, банком отказано в удовлетворении требований. В рамках досудебного урегулирования спора потребитель обратился к Финансовому уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг в сферах кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов, который посчитал, что услуги страхования были навязаны при заключении договора потребительского кредита, и вынес решение об обязанности возврата страховой премии в размере 240 тыс. руб.

АО «А\*-БАНК», не согласившись с решением финансового уполномоченного, обратился в суд. Управление Роспотребнадзора по г. Москве привлечено судом к участию в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя. Решением Люблинского районного суда г. Москвы заявление АО «А\*-БАНК» оставлено без удовлетворения (дело № 02-8279/2022).

2. Ленинским районным судом г. Тюмени рассмотрено заявление потребителя к Банку В\* (ПАО). Управление Роспотребнадзора по Тюменской области приняло участие в гражданском деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

По существу дела между сторонами заключен договор потребительского кредита на 48 месяцев, процентная ставка составляет 9,2 % годовых с применением дисконта в размере 5 % от базовой ставки, определенной в размере 14,2 % годовых, при условии страхования заемщиком рисков жизни и здоровья. В день заключения договора потребительского кредита потребителем заключен договор добровольного страхования жизни и здоровья. Позднее потребителем был заключен договор страхования с иной страховой компанией на более выгодных для потребителя условиях. При этом договор страхования заключен на период действия договора потребительского кредита и соответствовал требованиям страхования, установленным банком.

Банк В\* (ПАО) прекратил применение дисконта и установил по договору потребительского кредита базовую процентную ставку (14,2 % годовых).

Ленинским районным судом г. Тюмени 18.03.2022 вынесено решение о признании обязательств потребителя по обеспечению исполнения договора потребительского кредита в виде страхования исполненными, обязанности банка произвести перерасчет по кредитному договору с учетом дисконта по процентной ставке 9,2 % годовых (дело № 2-1220/2022). Апелляционным определением Тюменского областного суда от 08.02.2023 решение оставлено без изменения (дело № 33-758/2023).

В 2022 году всего в судебные органы Роспотребнадзором подано 78 (в 2021 году – 69) исковых заявлений, из которых 52 иска рассмотрено и 45 удовлетворено (86,5 %).

Продолжилось применение правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов конкретных потребителей. Всего в общей сложности в судебные органы в 2022 г. направлено 64 таких иска, из которых 45 рассмотрено и 38 из них удовлетворены (84,4 %).

По результатам рассмотрения исковых заявлений судебными органами в пользу потребителей присуждено 73,4 млн руб., из которых 5,25 млн руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда (в 2021 г. судами в пользу потребителей взыскано 4,8 млн руб.).

Примеры показательной судебной практики защиты прав потребителей финансовых услуг, связанной с подачей Роспотребнадзором исков в защиту прав потребителей:

1. Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении АО Страховая компания «У\* Жизнь» о расторжении договора добровольного инвестиционного страхования жизни «Верное решение», взыскании денежных средств, внесенных потребителем по договору, в размере 1050 тыс. руб., проценты за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

АО Страховая компания «У\* Жизнь» допущен обман потребителя при заключении договора, поскольку потребитель имел намерение заключить договор банковского вклада, в то время с ним был заключен договор инвестиционного страхования жизни «Верное решение».

Результатом рассмотрения указанного дела явилось достижение мирового соглашения, в соответствии с которым АО Страховая компания «У\* Жизнь» обязуется выплатить потребителю 1100 тыс. руб. (дело № 2-2610/2022).

2. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении АО «П\* Банк». Основанием к подаче иска явился отказ АО «П\* Банк» в возврате части страховой премии по договору страхования жизни и здоровья, заключенного при оформлении договора потребительского кредита, по причине полного досрочного исполнения кредитных обязательств.

В рамках досудебного урегулирования спора потребитель обратился в Службу финансового уполномоченного, в удовлетворении требований потребителю было отказано.

Решением мирового судьи судебного участка № 102 в г. Назарово и Назаровском районе Красноярского края от 28.09.2022 заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены, в пользу потребителя взысканы денежные средства, составляющие часть страховой премии за неиспользованный период – 90 тыс. руб., компенсация морального вреда – 1 тыс. руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке – 45,5 тыс. руб. (дело № 02-1913/102/2022).

3. Управление Роспотребнадзора по Тульской области обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении ООО «С\* банк». Из существа дела следует, что потребитель приобрел мебель, при этом без его согласия был оформлен договор потребительского кредитования, который потребитель не подписывал, сведения о регистрации и месте проживания не предоставлял. Потребитель отказался от договора купли-продажи мебели, в свою очередь, от ООО «С\* банк» поступали требования об уплате кредита.

Ефремовским межрайонным судом Тульской области 28.09.2022 вынесено заочное решение о признании незаключенным кредитного договора между ООО «С\* Банк» и потребителем, об обязанности прекратить обработку персональных данных потребителя, совершить действия по удалению из базы кредитных историй информации о задолженности по кредитному договору, о компенсации морального вреда в размере 3 тыс. руб. (дело № 2-951/2022).

Заочное решение по заявлению ООО «С\* Банк» судом было отменено, дело пересмотрено. В ходе рассмотрения дела была проведена судебная почерковедческая экспертиза.

Ефремовским межрайонным судом Тульской области вынесено решение от 20.01.2023 о признании незаключенным кредитного договора между ООО «С\*Банк» и потребителем, об обязанности ООО «Драйв К\* Банк» (до переименования – ООО «С\* Банк») прекратить обработку персональных данных потребителя, совершить действия по удалению из базы кредитных историй информации о задолженности по договору потребительского кредита, о компенсации морального вреда в размере 8 тыс. руб., о взыскании расходов на проведение судебной экспертизы – 22,9 тыс. руб. (дело № 2-14/2023).

4. Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении ПАО «С\* Банк» об отмене задолженности по кредитному договору, компенсации морального вреда, взыскании штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Основанием подачи иска явилось необоснованное требование ПАО «С\* Банк» о выплате задолженности по кредиту в размере 9,9 тыс. руб.

Так, ПАО «С\* Банк» была предложена услуга по улучшению кредитной истории, вместе с этим, был заключен кредитный договор на сумму 4,9 тыс. руб. При этом денежные средства потребителю выданы не были, иных услуг не оказано. Тем самым, ПАО «С\*Банк» ввел потребителя в заблуждение относительно потребительской ценности оказываемой услуги, создал ложное представление об основных потребительских свойствах услуги.

Центральным районным судом г. Читы решением от 08.09.2022 отказано в удовлетворении заявленных Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю требований. Суд апелляционной инстанции, рассмотрев жалобу Управления, решение суда первой инстанции отменил, принял новое решение об обязанности отмены задолженности по договору потребительского кредита, взыскании компенсации морального вреда – 10 тыс. руб., штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке – 5 тыс. руб. (дело № 33-4538/2022).

### **Деятельность финансовых уполномоченных в Российской Федерации<sup>78</sup>**

В 2022 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, негосударственные пенсионные фонды.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) обязательное взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным организовано:

– с 1 июня 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО;

– с 28 ноября 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС);

– с 1 января 2020 г. микрофинансовыми организациями;

– с 1 января 2021 г. кредитными организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и негосударственными пенсионными фондами.

В 2022 году в Службу финансового уполномоченного поступило 153 168 обращений потребителей, из которых 85 619 (56 %) обращений направлено потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 67 549 обращений – в письменной форме (рис. 3.2.15).

---

<sup>78</sup> В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ежегодно размещается отчет о деятельности финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>).



**Рис. 3.2.15.** Распределение обращений на действия кредитных организаций, полученных Службой финансового уполномоченного в 2022 году, по тематикам, %

Средний размер требований потребителей в 2022 году составил 215,8 тыс. руб. По сравнению с 2021 годом значение показателя увеличилось на 7,5 % (2021 г. – 200,7 тыс. руб.).

Распределение обращений по видам финансовых услуг (табл. 3.2.4).

Из 153 168 обращений потребителей, поступивших в Службу финансового уполномоченного:

- 135 129 (88,2 %) обращений поступило в отношении страховых организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 88 188 обращений);
- 13 761 (9,0 %) обращение поступило в отношении кредитных организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 4889 обращений);
- 2222 (1,5 %) обращения поступило в отношении микрофинансовых организаций (рассмотрено и принято решение по существу спора – 127 обращений);
- 626 (0,4 %) обращений поступило в отношении кредитных потребительских кооперативов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 135 обращений);
- 111 (0,1 %) обращений поступило в отношении негосударственных пенсионных фондов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 22 обращения);
- 20 (менее 0,1 %) обращений поступило в отношении ломбардов (рассмотрено и принято решение по существу спора – 7 обращений);
- 1299 (0,8 %) обращений поступило в отношении организаций, осуществляющих иные виды деятельности и не взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

Таблица 3.2.4

**Распределение обращений по видам финансовых услуг, по данным Службы финансового уполномоченного в 2022 году**

Вид договора	Количество	Доля, %
1	2	3
<b>Страхование</b>	<b>135 129</b>	<b>88,2</b>
ОСАГО	106 013	69,2
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев	18 266	11,9

Продолжение табл. 3.2.4

1	2	3
Добровольное страхование транспортных средств <sup>79</sup>	6715	4,4
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	2023	1,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	550	0,4
Страхование ответственности юридических лиц <sup>80</sup>	399	0,3
Страхование финансовых рисков	368	0,2
Добровольное медицинское страхование (ДМС)	351	0,2
ДСАГО	280	0,2
Зеленая карта	83	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	56	< 0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	25	< 0,1
<b>Деятельность кредитных организаций<sup>81</sup></b>	<b>13 761</b>	<b>9,0</b>
Потребительское кредитование	8268	5,4
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3669	2,4
Иные споры с кредитными организациями (в т. ч. неимущественные требования)	795	0,5
Банковские вклады (депозиты) и накопительные счета	606	0,4
Банкоматы (платежные терминалы)	199	0,1
Обменные операции	201	0,1
Банкострахование	23	< 0,1
<b>Деятельность микрофинансовых организаций</b>	<b>2222</b>	<b>1,5</b>
Микрозаймы	1550	1,0
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	664	0,4
Инвестиции	8	< 0,1
<b>Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным</b>	<b>1299</b>	<b>0,8</b>
<b>Кредитная кооперация</b>	<b>626</b>	<b>0,4</b>
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	609	0,4
Займы	10	< 0,1
Иные споры с КПК (в т. ч. неимущественные требования)	7	< 0,1
<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов (НПФ)</b>	<b>111</b>	<b>0,1</b>
Обязательное пенсионное страхование	67	< 0,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	26	< 0,1
Иные споры с НПФ (в т. ч. неимущественные требования)	18	< 0,1
<b>Ломбардная деятельность</b>	<b>20</b>	<b>&lt; 0,1</b>
Займы	15	< 0,1
Иные споры с ломбардами (в т. ч. неимущественные требования)	3	< 0,1
Хранение	2	< 0,1

<sup>79</sup> В том числе договоры каско, Гар-страхования.<sup>80</sup> В том числе обязательное страхование ответственности владельца опасного объекта (ОСОПО), обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП, страхование профессиональной ответственности туроператоров и иное страхование ответственности юридических лиц.<sup>81</sup> Включает обращения в отношении банков по вопросам деятельности на рынке ценных бумаг.

В 2022 году по результатам рассмотрения обращений потребителей Службой финансового уполномоченного принято 104 915 решений, из которых 93 368 (89 %) решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 11 547 (11 %) решений о прекращении рассмотрения обращения.

В 2021 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил:

- по обращению потребителей – 16 рабочих дней;
- по обращению лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации – 31 рабочий день.

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 88 188 решений по существу спора (рис. 3.2.16), из них:

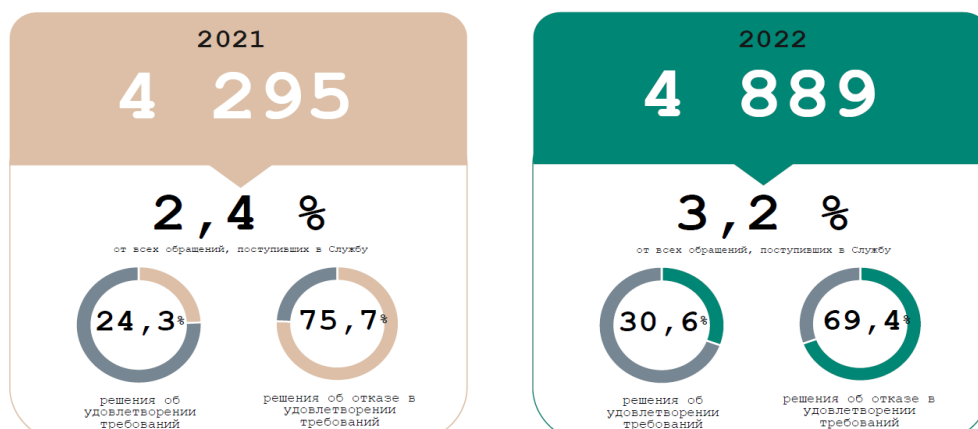
- по обращениям, связанным с автострахованием, в 41,8 % случаев требования удовлетворены, в 58,2 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований;
- по обращениям, связанным с иными видами страхования, в 17,1 % случаев требования удовлетворены, в 82,9 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований.

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	74 400	84,4
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	8 215	9,3
Добровольное страхование транспортных средств	3 669	4,2
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	980	1,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	255	0,3
Страхование ответственности юридических лиц	189	0,2
ДСАГО	155	0,2
ДМС	129	0,1
Страхование финансовых рисков	116	0,1
Зеленая карта	59	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	21	< 0,1
<b>Всего</b>	<b>88 188</b>	<b>100,0</b>

**Рис. 3.2.16.** Информация о принятых решениях в сфере страхования по данным Службы финансового уполномоченного за 2022 год

В отношении кредитных организаций финансовым уполномоченным принято 4889 решений по существу спора, из них в 30,6 % случаев требования потребителей были удовлетворены, в 69,4 % – отказано в удовлетворении заявленных требований (рис. 3.2.17).





**Рис. 3.2.17.** Информация о принятых решениях в отношении кредитных организаций по данным Службы финансового уполномоченного за 2022 год

Информация о принятых решениях в отношении кредитных организаций приведена на рис. 3.2.18.

Вид договора	Количество решений	Доля, %
Потребительское кредитование	3 291	67,3
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1 266	25,9
Банковские вклады (депозиты) и накопительные счета	181	3,7
Обменные операции	77	1,6
Банкоматы и платежные терминалы	69	1,4
Банкострахование	5	0,1
<b>Всего</b>	<b>4 889</b>	<b>100,0</b>

**Рис. 3.2.18.** Информация о принятых решениях в отношении кредитных организаций по тематике обращений за 2022 год

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 127 решений по существу спора. В 26,8 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 73,2 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

В отношении кредитных потребительских кооперативов финансовым уполномоченным принято 135 решений по существу спора (все споры связаны с инвестициями). В 94,8 % случаев требования удовлетворены, в 5,2 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении негосударственных пенсионных фондов финансовым уполномоченным принято 22 решения. В 31,8 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 68,2 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

За отчетный период в отношении ломбардов финансовым уполномоченным принято 7 решений (все по существу споров, связанных с займами). В 100 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований.

В 2022 году 36 483 обращения потребителей не приняты к рассмотрению, из них в 29 965 случаях потребителям отказано в принятии в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

### 3.3. Жилищно-коммунальные услуги

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

Так, распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2022 г. № 3268-р утверждена Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года<sup>82</sup>.

В числе основных задач Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года – повышение комфортности и доступности жилья, улучшение качества городской среды; формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства; повышение энергоэффективности строящихся и существующих объектов капитального строительства и коммунальных систем; минимизация негативного воздействия строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства на окружающую среду и другие.

В целях развития и модернизации коммунальной инфраструктуры Стратегией развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года предусмотрена реализация долгосрочной комплексной программы модернизации коммунальной инфраструктуры, благодаря которой отрасль жилищного хозяйства сможет выдержать нагрузку в связи с увеличивающимися темпами строительства, а также повысится качество предоставляемых гражданам коммунальных услуг.

В совокупности весь комплекс мероприятий Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года, направленный на повышение комфортности и доступности жилья, улучшение качества городской среды, формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства, обеспечит рост инвестиций и увеличение вклада отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства в валовой внутренний продукт.

Разделом VI Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года «Развитие жилищно-коммунального хозяйства» предусмотрен ряд ключевых направлений совершенствования системы ЖКХ. Эти направления касаются управления жилищным фондом, капитального ремонта жилищного фонда, коммунальной инфраструктуры, обращения с отходами производства и потребления, а также профессиональной трансформации в сфере жилищно-коммунального хозяйства и формирования комфортной городской среды.

Каждое из направлений предполагает решение определенных ключевых задач. В их числе: повышение качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества собственников жилых помещений; повышение доступности и удобства процедур принятия собственниками помещений в многоквартирных домах решений по вопросам управления многоквартирным домом; совершенствование законодательства Российской Федерации, направленное на повышение надежности и безопасности эксплуатации газового оборудования в многоквартирных домах; совершенствование системы государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в сфере предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами в рамках общегосударственной реформы контрольно-надзорной деятельности; повышение эффективности использования средств

---

<sup>82</sup> Далее – Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года.

фондов капитального ремонта и обеспечение финансовой устойчивости региональных программ капитального ремонта, в том числе за счет формирования дополнительных источников их финансирования; обеспечение потребителей качественной питьевой водой; сокращение нормативных и коммерческих потерь на сетях водоснабжения, снижение уровня аварийности на сетях и объектах водоснабжения; усиление контроля за состоянием и процессом эксплуатации внутридомового и внутриквартирного газового оборудования в части его соответствия требованиям безопасности; развитие системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров для нужд отрасли жилищно-коммунального хозяйства; повышение уровня компетенций руководителей и специалистов предприятий жилищно-коммунального хозяйства, профильных ведомств и другие.

Основные достижения развития сферы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации можно увидеть в Докладе о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации за 2022 год.

В 2022 году в рамках федерального проекта «Чистая вода» по итогам выполнения работ по строительству и реконструкции (модернизации) объектов питьевого водоснабжения и водоподготовки, предусмотренных региональными программами, завершены работы на 363 объекте (794 объекта нарастающим итогом с 2019 года), что позволило увеличить долю населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, с 87,35 % до 87,8 % (городского населения с 94,0 % до 94,3 %). Плановый показатель по количеству введенных в 2022 году объектов водоотведения – 22 ед. По итогам 2022 года введено 24 объекта.

Таблица 3.3.1

**Итоги реализации федерального проекта «Чистая вода» за 2022 год**

№, п/п	Наименование показателя	2022 год		
		план	факт	% достижения
1	Доля населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, %	87	87,8	100,9
2	Доля городского населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, %	94,7	94,3	99,6*
3	Прирост мощности очистных сооружений, обеспечивающих нормативную очистку сточных вод, нарастающим итогом, км <sup>3</sup>	0,7384	1,0264	139
4	Снижение объема отводимых в реку Волга загрязненных сточных вод, нарастающим итогом, км <sup>3</sup>	2,486	2,201	111,5

\* В соответствии с паспортом федерального проекта «Чистая вода» плановое значение показателя на 2022 год составляет 94,1 %. Исходя из данного планового значения, процент достижения составляет 100,2 %.

Также в субъектах Российской Федерации реализованы региональные программы по переселению граждан из непригодного для проживания жилищного фонда. Финансирование мероприятий федерального проекта «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда» на 2022 год составило 132,31 млрд руб., в том числе на действующую программу – 109,81 млрд руб., на новую программу – 22,5 млрд руб.

С 2022 года в рамках федерального проекта «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда» реализуются 2 этапа: действующая и новая программа. В рамках действующей программы (расселение

аварийного жилья, признанного таковым до 01 января 2017 г.) за 2022 год с учетом перевыполнения прошлых лет: расселено 155 % аварийного жилья (3,05 млн м<sup>2</sup> из 1,96 млн м<sup>2</sup>), переселено 162 % граждан (187,84 тыс. человек из 115,65 тыс. человек). В целях начала реализации новой программы (расселение аварийного жилья, признанного таковым с 1 января 2017 г. по 1 января 2022 г.) в августе 2022 г. были утверждены Правила предоставления финансовой поддержки на переселение граждан из аварийного жилищного фонда, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 20 августа 2022 г. № 1469 (далее – Правила). Для упрощения входа в новую программу высокодотационных субъектов Российской Федерации в декабре 2022 года в Правила были внесены изменения постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2022 г. № 2273, а именно: введена особенность расчета минимального размера этапа для таких регионов (исходя из минимального процента долевого финансирования этапа новой программы расселения аварийного жилищного фонда за счет средств субъекта Российской Федерации в размере не более 5 %). В настоящее время приступили к запуску новой программы 9 субъектов Российской Федерации (г. Севастополь, г. Санкт-Петербург, Сахалинская область, Карачаево-Черкесская Республика, Кабардино-Балкарская Республика, Чеченская Республика, Республика Дагестан, Саратовская и Магаданская области). В 2022 году по новой программе расселено 109,63 тыс. м<sup>2</sup> аварийного жилья, переселено 4,9 тыс. человек. Таким образом, всего в 2022 году (по федеральному проекту и по новой программе) расселено 192,73 тыс. человек (167 % от 115,65 тыс. человек) из 3,16 млн м<sup>2</sup> (163 % от 1,96 млн м<sup>2</sup>) аварийного жилья. Нарастающим итогом в рамках федерального проекта за 2019–2022 годы расселено 464,51 тыс. человек (144 % от плана, который составляет 322,84 тыс. человек) из 7,82 млн м<sup>2</sup> аварийного жилья (137 % от плана, который составляет 5,69 млн м<sup>2</sup>).

Таблица 3.3.2

**Обеспечение устойчивого сокращения непригодного  
для проживания жилищного фонда**

№ п/п	Наименование показателя	2022 год		
		план	факт	% достижения
1	Расселен непригодный для проживания жилищный фонд, млн м <sup>2</sup> нарастающим итогом	5,67	7,815	137,8
2	Количество граждан, расселенных из непригодного для проживания жилищного фонда, тыс. человек нарастающим итогом	319,73	464,51	145,3

Наряду с реализацией региональных программ по переселению граждан из непригодного для проживания жилищного фонда одним из самых масштабных проектов модернизации жилищного фонда, который направлен на обеспечение безопасности проживания населения, снижение уровня износа жилищного фонда, сокращение количества аварийного жилья, является запущенная по всей стране в 2014 году региональная система капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, основным источником финансирования которых стали взносы собственников помещений.

По информации Минстроя России в настоящий момент в региональные программы капитального ремонта включены более 700 тысяч многоквартирных домов, общей площадью 2,5 млн м<sup>2</sup><sup>83</sup>.

<sup>83</sup> <https://minstroyrf.gov.ru/trades/zhilishno-kommunalnoe-hozyajstvo/455/>.

Доверие к региональным программам капитального ремонта подтверждается и высокой платежной дисциплиной плательщиков взносов на капитальный ремонт.

Кроме того, увеличивается количество граждан, которые готовы самостоятельно организовывать капитальный ремонт своего многоквартирного дома и выбрали формирование фонда капитального ремонта на специальном счете.

В Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), а также на сайте Минстроя России размещены результаты исполнения краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта, с которыми можно ознакомиться на рис. 3.3.1–3.3.3, табл. 3.3.3.



Рис. 3.3.1. Исполнение краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта (ГИС ЖКХ)

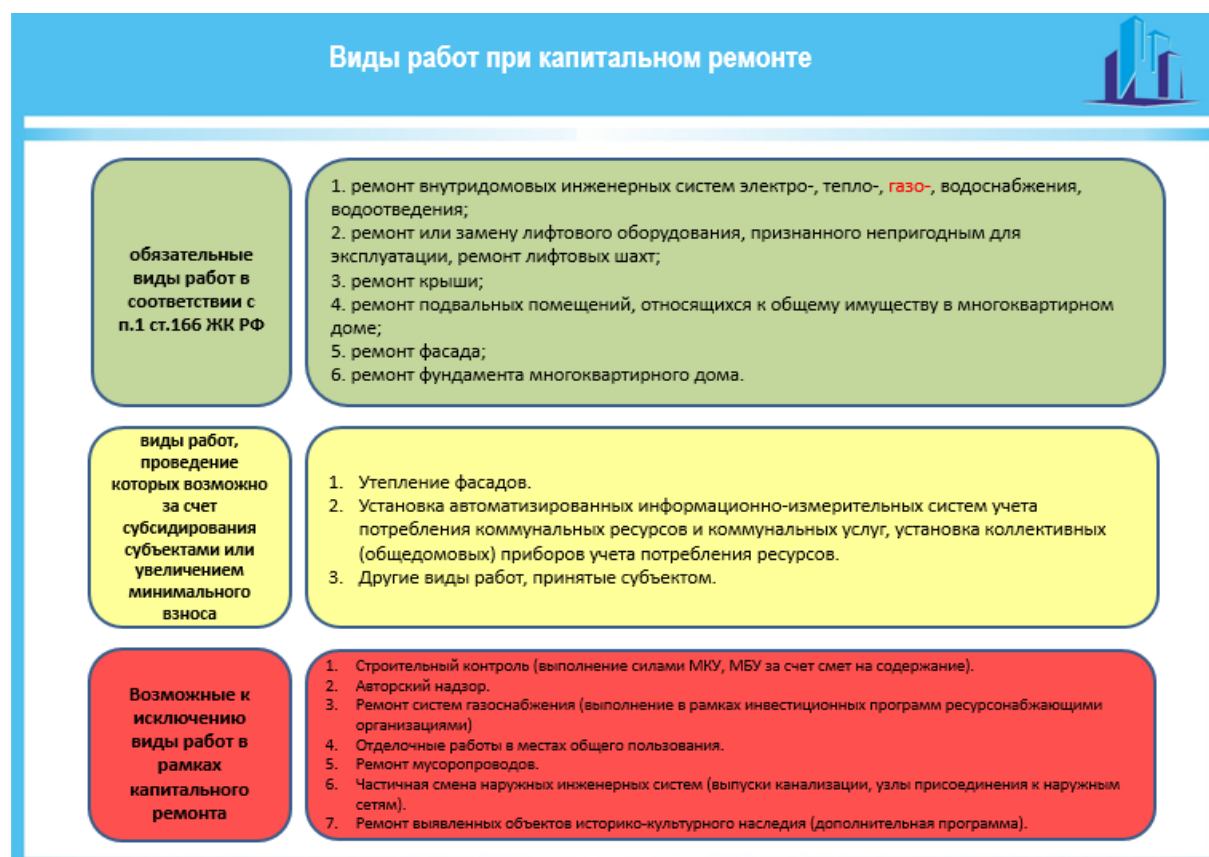
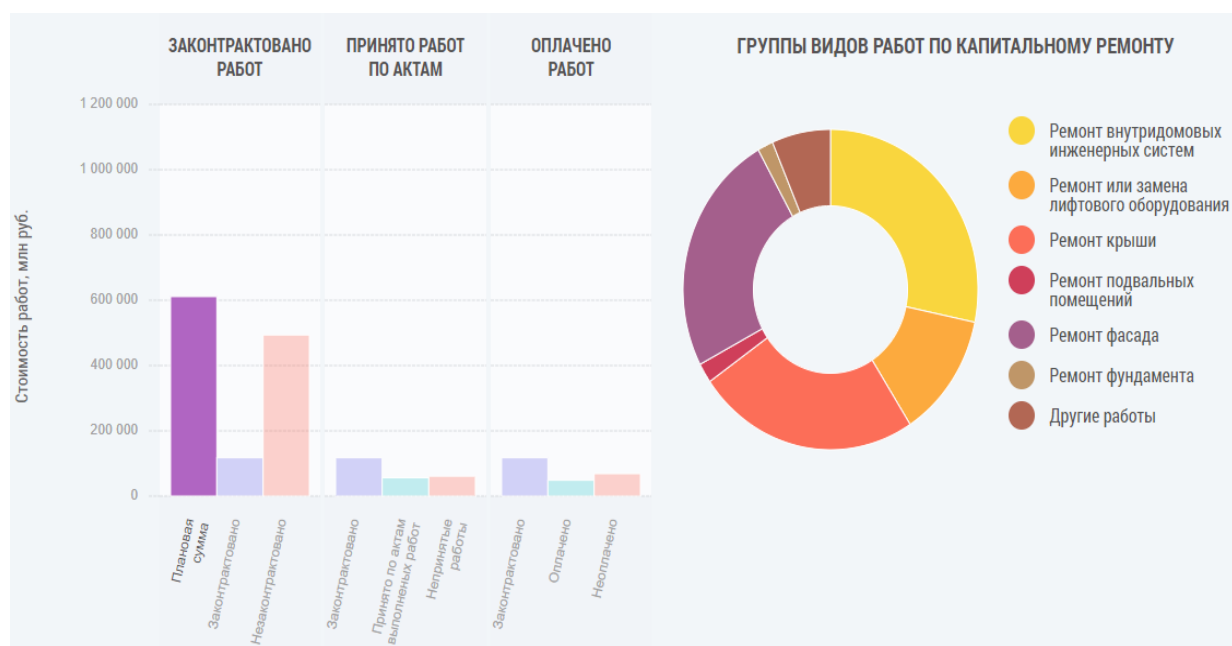


Рис. 3.3.2. Виды работ при капитальном ремонте<sup>84</sup>

<sup>84</sup> Материалы совещания по вопросу финансовой устойчивости региональных программ капитального ремонта, состоявшегося на V съезде региональных операторов капитального ремонта в г. Перми 28 сентября 2018 года (<https://minstroyrf.gov.ru/trades/zhilishno-kommunalnoe-hozyajstvo/455/>).



**Рис. 3.3.3.** Исполнение краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта (ГИС ЖКХ)

Таблица 3.3.3

**Исполнение краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта в численном выражении (ГИС ЖКХ)**

Федеральные округа	Количество МКД*	Общая площадь МКД*	Законтрактовано, руб.	Принято по актам выполненных работ, руб.
Российская Федерация	55 875	195 266 094,301	117 514 920 299,42	56 233 721 369,07
Центральный федеральный округ	24 452	99 312 022,88	68 656 316 583,02	25 298 309 389,55
Южный федеральный округ	5147	12 792 100,68	12 536 391 831,88	4 628 635 750,15
Приволжский федеральный округ	6147	19 421 355,73	19 421 355,73	6 544 072 140,46
Сибирский федеральный округ	8630	28 948 021,52	28 948 021,52	9 381 779 603,95
Северо-Западный федеральный округ	5486	18 605 974,59	18 605 974,59	5 220 648 274,79
Уральский федеральный округ	2851	8 540 873,84	8 540 873,84	69 566 936,71
Дальневосточный федеральный округ	2618	6 020 943,891	6 020 943,891	4 763 608 659,66
Северо-Кавказский федеральный округ	544	1 624 801,17	1 624 801,17	327 100 613,80

\* в краткосрочных планах реализации программ капитального ремонта.

Стоит отметить, что запланированный объем финансирования краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта составляют не только средства

собственников (их доля по Российской Федерации 92,14 %), но и средства фонда (3,70 %), средства бюджета субъекта Российской Федерации (3,72 %), а также средства местного бюджета (0,44 %).

В целях правового регулирования отрасли в 2022 году принят ряд важных решений, связанных с порядком начисления платы гражданам за коммунальные ресурсы и порядком расчета и установления нормативов потребления ресурсов и услуг<sup>85</sup>.

Для уточнения правил расчета размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при содержании и использовании общего имущества в многоквартирном доме, приняты постановление Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2022 г. № 92 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме», постановление Правительства Российской Федерации от 13 сентября 2022 г. № 1598 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 и признании утратившим силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. № 2499 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам установления и определения нормативов потребления коммунальных ресурсов».

Урегулированы отдельные вопросы, связанные с перерасчетом платы за коммунальные услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами в случае временного отсутствия потребителя в жилом помещении<sup>86</sup>.

Правительством Российской Федерации принято постановление от 26 марта 2022 г. № 474 «О некоторых особенностях регулирования жилищных отношений в 2022 году», а также постановление от 28 апреля 2022 г. № 763 «О внесении изменений в пункт 72 Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Вышеуказанными постановлениями установлены особенности расчета штрафных санкций в целях недопущения роста их размера в связи с повышением Центральным банком Российской Федерации (далее – ЦБ РФ) ключевой ставки.

Правительством Российской Федерации установлены особенности правового регулирования отношений в сферах электроэнергетики, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения в 2022 году.<sup>87</sup> В частности, предусмотрено, что с 28 февраля 2022 г. по 31 декабря 2022 г. при применении порядка начисления пеней за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по оплате газа, тепловой энергии, горячей, питьевой и (или) технической воды, услуг по передаче электрической энергии сетевой организации, услуг водоотведения и др. взамен ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на день фактической оплаты, используется ключевая ставка ЦБ РФ, действующая на 27 февраля 2022 г.

<sup>85</sup> Письмо Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 10 марта 2023 г. № 12385-АЕ/04.

<sup>86</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2022 г. № 2076 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

<sup>87</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 20 мая 2022 г. № 912 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в целях установления особенностей правового регулирования отношений в сферах электроэнергетики, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения».

В рамках реализации общероссийской реформы контрольной (надзорной) деятельности был обновлен порядок лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами<sup>88</sup>.

Установлен порядок осуществления государственного контроля за соблюдением региональными операторами требований при проведении капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах<sup>89</sup>.

Внесен и ряд изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации.

Например, было предусмотрено освобождение граждан, заключивших контракт в связи с мобилизацией, и членов их семей от начисления пеней за просрочку внесения платы за жилищно-коммунальные услуги и взносов на капремонт<sup>90</sup>. Установлено также, что, в случае если законом субъекта Российской Федерации предусмотрено предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капремонт, запрос необходимых документов и информации осуществляется в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Важно отметить также находящиеся на рассмотрении проекты отдельных нормативных актов.

Так, проект постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в части совершенствования порядка расчетов за коммунальные услуги» (ID проекта 02/07/04-22/00126824) затрагивает важнейшие вопросы расчёта платы за отопление (учтены все варианты конструктивных особенностей многоквартирных домов, в том числе так называемые «дома на сцепке», а также урегулирован поэтапный отказ от использования начислений платы за теплоснабжение равными долями в течение года), перерасчёта платы за коммунальные услуги (урегулированы вопросы корректировок при поздней подаче потребителями показаний приборов учёта), усилена ответственность потребителей за непредставление данных о проживающих в отсутствие приборов учёта, недопуск исполнителей коммунальных услуг для проверок приборов учёта и т. д. Проектом также установлена возможность отказа от доставки потребителю платежного документа на бумажном носителе. Кроме этого, документом предложена обновленная форма типового договора о предоставлении коммунальных услуг.<sup>91</sup>

Предложен проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил обращения с твердыми коммунальными отходами и внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации» (ID проекта 02/07/09-22/00131275). Предлагаемые правила устанавливают порядок накопления, сбора, транспортирования, обработки, утилизации, обезвреживания и захоронения твердых коммунальных отходов (далее – ТКО), заключения договора на оказание услуг по обращению с ТКО, а также основания, по которым юридическое лицо, с которым уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации

---

<sup>88</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2022 г. № 117 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. № 1110 и признании утратившим силу отдельного положения акта Правительства Российской Федерации».

<sup>89</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2022 г. № 1702 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением специализированными некоммерческими организациями, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, требований, установленных жилищным законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его формы собственности».

<sup>90</sup> Федеральный закон от 07 октября 2022 г. № 378-ФЗ «О внесении изменений в статьи 166 и 169 Жилищного кодекса Российской Федерации и Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>91</sup> <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/74659.html>.



заключено соглашение об организации деятельности по обращению с ТКО, может быть лишено статуса регионального оператора по обращению с ТКО. Проектом также утверждается новая форма типового договора на оказание услуг по обращению с ТКО. Планируется признать утратившими силу аналогичные правила и форму, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 г. № 1156.<sup>92</sup>

Нормативные правовые акты в сфере ЖКХ достаточно сложны и часто требуют разъяснения компетентных органов о порядке их применения. Такие разъяснения даются Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Минстрой России).

Так, Минстроем России направлены разъяснения<sup>93</sup>, которые касаются вопросов применения отдельных положений Приложения № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»<sup>94</sup>, в части условий и порядка изменения размера платы за коммунальные услуги по холодному и (или) горячему водоснабжению ненадлежащего качества и (или) предоставленные с перерывами, превышающими установленную продолжительность. В письме идет речь о допустимых отклонениях качества коммунальных услуг по горячему и холодному водоснабжению, о продолжительности перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения, о снижении платы за горячее водоснабжение при применении двухкомпонентных тарифов.

Отдельный интерес представляют выводы судебных органов по спорам, связанным с предоставлением услуг ЖКХ.

Верховный Суд Российской Федерации в обзоре судебной практики № 1 (2022) от 1 июня 2022 г. указал, что право на получение мер социальной поддержки в виде компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг не может быть поставлено в зависимость от наличия у гражданина задолженности по этим платежам, образовавшейся по уважительной причине в связи со сменой управляющей компании и изменением реквизитов для осуществления данных платежей.

Постановлением от 2 декабря 2022 г. № 52-П Конституционный суд Российской Федерации дал оценку конституционности положения части 11 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также пунктов 56.2 и 148.36 Правил № 354. Указанные положения являлись предметом рассмотрения в той мере, в какой они – в нормативной связи и по смыслу, приданному им судебным толкованием (в том числе в решениях по конкретному делу), – служат основанием для решения вопроса о предоставлении собственнику жилого помещения, который в нем не зарегистрирован по месту жительства и постоянно не проживает, права на перерасчет платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, исчисляемой исходя из количества граждан, постоянно и временно проживающих в жилом помещении, на основании нормативов накопления твердых коммунальных отходов за период

---

<sup>92</sup> <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/77023.html>

<sup>93</sup> Письмо от 15 ноября 2022 г. № 60299-ИФ/04 «О направлении Разъяснений по применению отдельных положений Приложения № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354, в части условий и порядка изменения размера платы за коммунальные услуги по холодному и (или) горячему водоснабжению ненадлежащего качества и (или) предоставленные с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

<sup>94</sup> Далее – Правила № 354.

непроживания такого собственника в данном жилом помещении при отсутствии иных граждан, постоянно или временно проживающих и зарегистрированных в нем по месту жительства. Оспоренные положения признаны не противоречащими Конституции Российской Федерации, поскольку по своему конституционно-правовому смыслу в системе действующего правового регулирования – они не могут служить основанием для дифференцированного решения вопроса о предоставлении собственнику жилого помещения, который в нем постоянно не проживает, права на перерасчет указанной платы в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении в зависимости от наличия или отсутствия у этого собственника и иных лиц регистрации по месту жительства в названном жилом помещении.

Полное освобождение собственника жилого помещения в многоквартирном доме, который в нем постоянно не проживает (что может подтверждаться в том числе отсутствием его регистрации в соответствующем жилом помещении), от внесения исчисляемой платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами – с учетом ее целевой направленности и общественно значимого характера – не обеспечивало бы разумного баланса публичных и частных интересов в этой сфере отношений, а также не согласовывалось бы с конституционными принципами справедливости и равенства, требованиями о защите жизни и здоровья граждан, праве каждого на благоприятную окружающую среду и обязанности сохранять природу и окружающую среду (преамбула; статья 7; статья 17, часть 3; статья 19, часть 1; статья 20, часть 1; статья 41, часть 1; статьи 42 и 58 Конституции Российской Федерации).

При этом суд отдельно отметил, что в рамках данного постановления воздерживается от решения вопроса о том, что понимается под «временным отсутствием потребителя» в том смысле, в каком данное понятие используется в правоприменительной практике в соответствии с Правилами № 354 (пункт 148.44) для целей перерасчета платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами.

В 2022 году в адрес Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Конституционным Судом Российской Федерации было направлено письмо с целью запроса позиции по вопросу использования квартиры для оказания гостиничных услуг в многоквартирном доме, в соответствии с которым Роспотребнадзор определил базовые аспекты рассматриваемого вопроса в пределах полномочий.

Так, по результатам резонансного заседания по делу о проверке конституционности части 3 статьи 17 Жилищного кодекса Российской Федерации, в котором приняли участие приглашенные представители Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Министерства юстиции Российской Федерации, Конституционный Суд Российской Федерации провозгласил Постановление по делу о проверке конституционности части 3 статьи 17 Жилищного кодекса Российской Федерации № 9-П.

Принципиальные выводы Конституционного Суда Российской Федерации касались условий сдачи квартиры в краткосрочный наем, оснований для признания предоставления жилого помещения в краткосрочный наем гостиничными услугами, а также признаков (критериев) оказания гостиничных услуг в жилом помещении.

Итак, основные выводы Конституционного Суда Российской Федерации заключаются в следующем.

Квартиру можно сдавать в краткосрочный наем (от одних до нескольких суток) гражданам, если его собственник соблюдает условия:

– другие жильцы дома не испытывают значительно более сильные неудобства по сравнению с теми, которые имеют место в ходе обычного использования этого помещения;

– интенсивность эксплуатации мест общего пользования в доме не может быть повышена до интенсивности, присущей гостиничной деятельности.

Основанием для признания предоставления жилого помещения в краткосрочный наем гостиничными услугами не могут являться:

– короткий (от одних до нескольких суток) срок предоставления жилого помещения;

– использование в объявлениях о сдаче в наем жилого помещения терминологии, характерной для сферы гостиничных услуг;

– присутствие собственника жилого помещения или уполномоченного им лица при заселении граждан в жилое помещение и выселении из него;

– оказание собственником содействия нанимателям в получении транспортных услуг или услуг общественного питания, когда это не связано с дополнительной нагрузкой на инфраструктуру мест общего пользования в многоквартирном доме.

Признаки (критерии) оказания гостиничных услуг в жилом помещении:

– если предприняты меры по такому оборудованию (оснащению) жилого помещения, которое позволяет сдавать его значительно большему числу граждан, чем при обычном проживании, либо помещение регулярно предоставляется такому числу граждан;

– если жилое помещение может предоставляться менее, чем на одни сутки, а равно для удовлетворения потребностей, не связанных с проживанием в нем (для проведения празднований, других мероприятий, встреч и т. п.);

– если имеет место постоянное или регулярное нахождение в местах общего пользования в многоквартирном доме лиц, обеспечивающих оказание размещенным в жилом помещении гражданам услуг, обычно оказываемых гостиницами;

– если одним собственником краткосрочно предоставляется гражданам несколько помещений в одном многоквартирном доме.

При этом важно, что перечень указанных критериев для принятия судами сбалансированного решения по данному вопросу не является исчерпывающим.

Таким образом, резолютивная часть Постановления Конституционного Суда Российской Федерации № 9-П определила, что иное истолкование в правоприменительной практике смысла части 3 статьи 17 Жилищного кодекса Российской Федерации исключается, а федеральному законодателю предписано принять меры к урегулированию особенностей краткосрочного найма жилых помещений в многоквартирных домах, поддерживая необходимый баланс интересов всех участников таких правоотношений.

Состояние правовой прозрачности в сфере ЖКХ во многом зависит от результатов регуляторной и контрольной (надзорной) деятельности, которая осуществляется уполномоченными органами государственной власти.

По информации, предоставленной Федеральной антимонопольной службой Российской Федерации (далее – ФАС России)<sup>95</sup>, в текущих условиях перед ФАС России стоит задача обеспечения ценовой (тарифной) стабильности для потребителей и формирования гибких инструментов реагирования регулируемых компаний на новые вызовы в экономике.

<sup>95</sup> Письмо Федеральной антимонопольной службы от 21 марта 2023 г. № ГМ/20657/23 «О предоставлении информации о государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году»».

ФАС России проводится долгосрочная тарифная политика, направленная на повышение прозрачности принимаемых тарифных решений в Российской Федерации, а также на применение недискриминационных подходов при утверждении тарифов для регулируемых организаций с обеспечением защиты законных прав и интересов потребителей.

ФАС России до 1 декабря 2022 г. проведена тарифная кампания в соответствии с новыми сроками, утвержденными положениями постановления Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2022 г. № 2053 «Об особенностях индексации регулируемых цен (тарифов) с 1 декабря 2022 г. по 31 декабря 2023 г. и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации». Реализация положений указанного постановления Правительства Российской Федерации позволила сдержать уровень тарифов ниже инфляции, а также полтора года их не индексировать (следующее изменение тарифов предусмотрено с 1 июля 2024 г.), что является положительным фактором для социально-экономического положения потребителей (население и бизнес).

В целях реализации мер, направленных на защиту прав потребителей и обеспечение устойчивости на рынках электрической энергии (мощности), ФАС России принят ряд нормативных правовых актов.

Во исполнение положений постановления Правительства Российской Федерации от 16 декабря 2021 г. № 2306 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу достижения на территории Дальневосточного федерального округа базовых уровней цен (тарифов) на электрическую энергию (мощность) и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» приказом ФАС России от 27 мая 2022 г. № 412/22 утверждены Методические указания по расчету тарифов на электрическую энергию (мощность) для населения и приравненных к нему категорий потребителей, тарифов на услуги по передаче электрической энергии, поставляемой населению и приравненным к нему категориям потребителей (далее – Методические указания). Положения указанных документов предусматривают решения ряда проблемных вопросов. В частности, выработан механизм более гибкой оплаты электроэнергии, направленный на поддержку социально незащищенных категорий населения.

С 18 августа 2022 г. ФАС России на постоянной основе проводит заседания Штаба ФАС России с окружными территориальными управлениями по мониторингу текущей ситуации на розничных рынках нефтепродуктов и принятию мер совместно с органами исполнительной власти в сфере регулирования топливообеспечения.

Проводится экспертная оценка относительно информации о нарушениях газораспределительными организациями сроков заключения договоров на догазификацию и сроков исполнения обязательств по строительству газопроводов до границ земельных участков заявителей в рамках Специального проекта № 24<sup>96</sup>.

В целях мониторинга текущей ситуации ФАС России на еженедельной основе проводится штаб по вопросам догазификации, в котором принимают участие территориальные управления ФАС России. Работа штаба ведомства, а также штабов в субъектах Российской Федерации позволили с 29 июля 2022 г. ускорить темпы подключения населения к газу. Таким образом, количество просроченных договоров подключения граждан к газу на территории Российской Федерации снизилось с 97 тыс. единиц до 11,8 тыс. единиц на 16 сентября 2022 г.

---

<sup>96</sup> Пункт 5 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации А.В.Новака от 28 июля 2022 г. № АН-П51-75пр.

В соответствии с Основами формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 г. № 400<sup>97</sup>, на федеральном уровне выстроен механизм контроля, согласно которому Правительство Российской Федерации утверждает индексы изменения размера платы граждан за коммунальные услуги по субъектам Российской Федерации, которые не могут быть превышены.

На основании Прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годы распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 октября 2021 г. № 3073-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам РФ на 2022 год» были утверждены индексы изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги по каждому субъекту Российской Федерации на 2022 год, в том числе в период с 1 июля 2022 г. по 30 ноября 2022 г.

Согласно информации, представленной региональными органами регулирования, фактический рост размера платы граждан за коммунальные услуги по 85 субъектам Российской Федерации с 1 июля 2022 в среднем составил 4,0 %, что соответствует предусмотренному Прогнозом социально-экономического развития Российской Федерации на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов значению (4,0 %).

В соответствии с подпунктом 1 пункта 1 постановления Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2022 г. № 2053 «Об особенностях индексации регулируемых цен (тарифов) с 1 декабря 2022 г. по 31 декабря 2023 г. и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» на декабрь 2022 года установлены региональные индексы в размере 9 %.

Согласно информации, представленной региональными органами регулирования, фактический рост размера платы граждан за коммунальные услуги с 1 декабря 2022 г. по всем субъектам Российской Федерации не превышает 9 %, и в среднем по Российской Федерации складывается в размере 8,4 %.

С момента начала реформы сферы обращения с твердыми коммунальными отходами ФАС России на постоянной основе осуществляет мониторинг соблюдения участниками рынка норм антимонопольного законодательства.

В 2022 году ФАС России были выявлены нарушения при заключении договоров на обращение с ТКО с потребителями. Порядок заключения договора на оказание услуг по обращению с ТКО установлен Правилами обращения с твердыми коммунальными отходами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 г. № 1156<sup>98</sup>.

Согласно пункту 5 статьи 24.7 Федерального закона от 24 июня 1998 г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами заключается в соответствии с типовым договором, утвержденным Правилами № 1156 (далее – Типовой договор). Договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами может быть дополнен по соглашению сторон иными не противоречащими законодательству Российской Федерации положениями. Необходимо отметить, что дополнение договора условиями, непредусмотренными Типовым договором, может осуществляться только по соглашению сторон договора.

---

<sup>97</sup> Далее – Основы формирования индексов.

<sup>98</sup> Далее – Правила № 1156.

Прецедентной практикой рассмотрения споров между потребителями и региональным оператором является выданное ФАС России предупреждение в отношении ГУП «Экотехпром».

По результатам рассмотрения типовой формы договора регионального оператора на оказание услуг по обращению с ТКО с потребителями-физическими лицами, размещенной на официальном сайте, а также представленных материалов, ФАС России пришла к выводу о том, что в договоре содержатся положения, не предусмотренные действующим законодательством. При этом региональный оператор отказывал потребителям в исключении из договора положений, не предусмотренных Правилами № 1156, что могло привести к завышению конечного платежа за коммунальную услугу по обращению с ТКО неопределенного круга потребителей.

Антимонопольным органом выдано предупреждение о необходимости исключения из типовых договоров, размещенных на официальном сайте компании условий, не предусмотренных действующим законодательством, которое было исполнено.

Как освещено выше сфера ЖКХ в настоящее время находится на этапе реализации совершенно новых сформированных целей, отвечающих современным тенденциям развития общества. В этой связи государственное регулирование названной сферы приобретает новую роль.

2022 год явился годом реализации нового подхода к государственному жилищному контролю (надзору) в соответствии с требованиями Закона № 248-ФЗ.

Отметим, что согласно пункту 16.1 статьи 12 и части 3 статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации жилищный контроль (надзор) осуществляется на региональном уровне уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Общие требования к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора) установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Считаем необходимым обратить особое внимание на то, что жилищные отношения (статья 4 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ)), к которым среди прочего относятся все вопросы предоставления коммунальных услуг и их оплаты<sup>99</sup>, являются предметом исключительно государственного жилищного надзора, содержание которого раскрывается в статье 20 ЖК РФ и в общих требованиях к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1670.

Перечень всех нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного жилищного надзора, утвержден приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 912/пр (см. приложение № 1 к данному приказу).

Кроме того, приложением № 2 к указанному приказу утвержден Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках лицензионного

---

<sup>99</sup> «Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, газ, бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, плату за отведение сточных вод, обращение с твердыми коммунальными отходами» (см. часть 4 статьи 154 ЖК РФ).

контроля за деятельностью юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами.

Таким образом, в виду четкого разграничения между видами государственного контроля (надзора) путем установления перечней обязательных требований нормативных правовых актов (их отдельных положений), относящихся к тому или иному виду контроля (надзора), оценка соблюдения обязательных требований, относящихся к предметам государственного жилищного надзора и лицензионного контроля за деятельностью юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами, не относится к полномочиям Роспотребнадзора.

Кроме того, большинство обращений, поступающих в Роспотребнадзор и касающихся вопросов перерасчета платы за жилое помещение, установки и сверки приборов учета, содержания, ремонта общего имущества в многоквартирном доме, обращения с твердыми коммунальными отходами и иные, относятся к сфере, урегулированной постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»), постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» и иными нормативными правовыми актами, которые включены в вышеуказанные перечни нормативных правовых актов (их отдельных положений), утвержденные приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 912/пр.

Роспотребнадзор и его территориальные органы, в свою очередь, осуществляют оценку соблюдения тех обязательных требований, которые входят в предмет федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Так, например, предметом оценки соблюдения обязательных требований со стороны органов Роспотребнадзора может быть соблюдение прав потребителей на обеспечение возможности оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Также органами Роспотребнадзора оценивается соблюдение санитарно-эпидемиологических обязательных требований в сфере ЖКХ. Несмотря на то, что данная оценка осуществляется в рамках иного вида контроля (надзора) – федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), соблюдение санитарно-эпидемиологических требований безусловно связано с предусмотренными статьями 4 и 7 Закона «О защите прав потребителей» правами потребителя на качество и безопасность услуг.

Кроме того, территориальные органы Роспотребнадзора активно развивают такое направление деятельности как просвещение потребителей по вопросам защиты их прав в сфере ЖКХ.

Так, например, в рамках разъяснительной компании и практической правовой помощи Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан совместно с Государственной жилищной инспекцией Республики Татарстан и при участии

представителей администраций муниципальных районов в режиме видеоконференцсвязи проконсультировано 126 жителей из 15 районов республики под слоганом «Ваши права в ЖКХ – научись их защищать». Жители интересовались вопросами состояния источников водоснабжения в сельских населенных пунктах, вопросами благоустройства придомовой территории, состояния подъездов, порядка вывоза твердых коммунальных отходов (ТКО) и тарифами на вывоз ТКО, требованиями к размещению контейнерных площадок для сбора ТКО на границе раздела территории многоквартирного дома и частного сектора, вопросами проведения капитального ремонта. Вопросы, поставленные в обращениях жителей, касающиеся полномочий органов местного самоуправления, направлены в администрации районов для принятия мер. На все обращения были даны разъяснения в рамках полномочий Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан и Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан.

В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 35 007 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 14,4 % меньше, чем в 2021 г. (40 882 обращения).

Данная область потребительских правоотношений который год подряд остается в лидерах по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (17,8 % от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

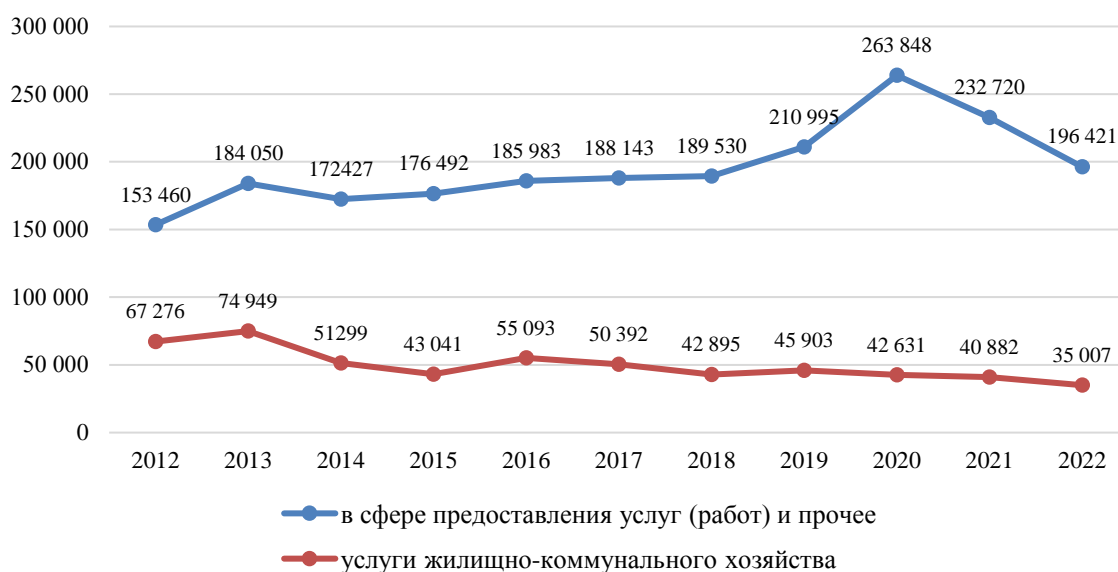
При этом, как было указано ранее в анализе общих результатов надзора в динамике с 2013 года прослеживается устойчивая тенденция к уменьшению показателя (в 2021 г. на долю таких обращений приходилось 17,6 % от общего числа поступивших обращений в сфере услуг, в 2017 г. – 27,2 %, в 2013 г. – 40,7 %).

За 2022 год было рассмотрено 33 904 обращения, из которых в 59,6 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (20 212), 45,0 % направлено на рассмотрение на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (15 259) и только 0,24 % стали основанием для проведения проверок (83) и 0,25 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (86).

Как видно из вышеприведенных статистических данных большая доля обращений в сфере ЖКХ направляется для рассмотрения по подведомственности в другой государственный орган, орган местного самоуправления, поскольку существо большинства жалоб состоит в нарушении обязательных требований, являющихся предметом государственного жилищного контроля (надзора).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2012 по 2022 год представлена на рис. 3.3.4.





**Рис. 3.3.4.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 2012–2022 гг.

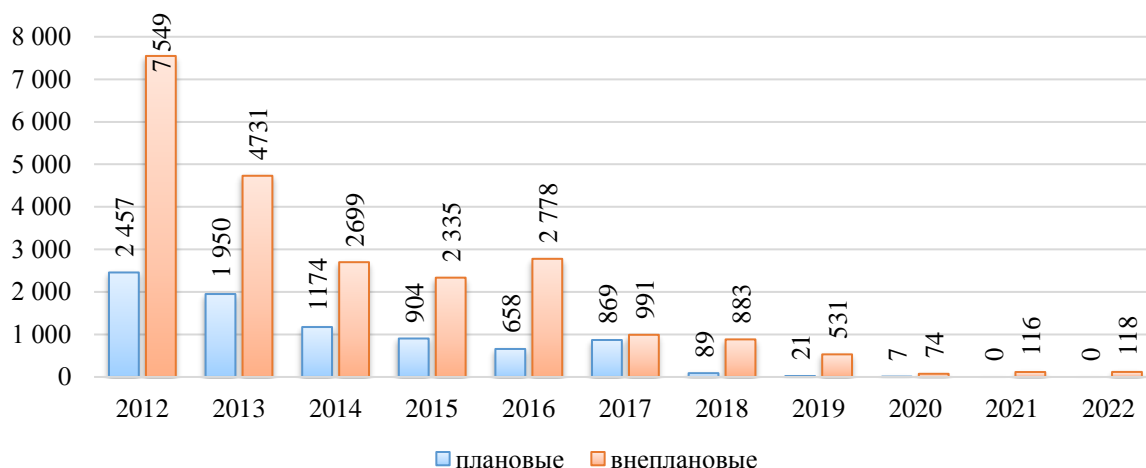
В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (35 007) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (27 789) составила 79,4 %, что ниже уровня предыдущего года (в 2021 г. – 78,9 %), из которых 2197 (7,9 %) устных и 25 592 (92,1 %) письменных обращений.

Снизилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 году 7095 единицы, что на 15,8 % меньше по сравнению с 2021 годом (8 424).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 169 протоколов об административных правонарушениях; подано 132 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей»; 1 материал, связанный с нарушениями обязательных требований, направлен для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей». За счет активного вовлечения должностных лиц Роспотребнадзора в судебную защиту прав потребителей в 2022 г. наблюдался рост количества исков в суд по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, в размере 17 %.

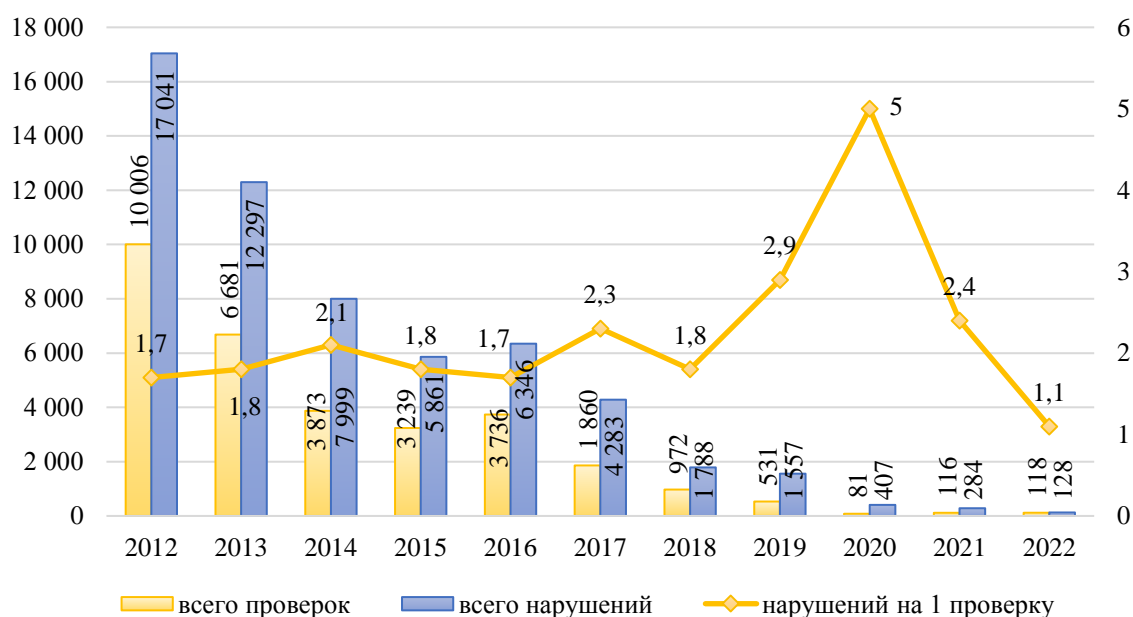
Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 118 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2021 г. – 116 проверок), из которых с взаимодействием – 35 (29,7 %), без взаимодействия – 83 (70,3 %).

Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, представлена на рис. 3.3.5.



**Рис. 3.3.5.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Динамика выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, представлена на рис. 3.3.6.



**Рис. 3.3.6.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Всего в 2022 году в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства должностными лицами Роспотребнадзора выявлено 128 нарушений.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 годы представлена в табл. 3.3.4.

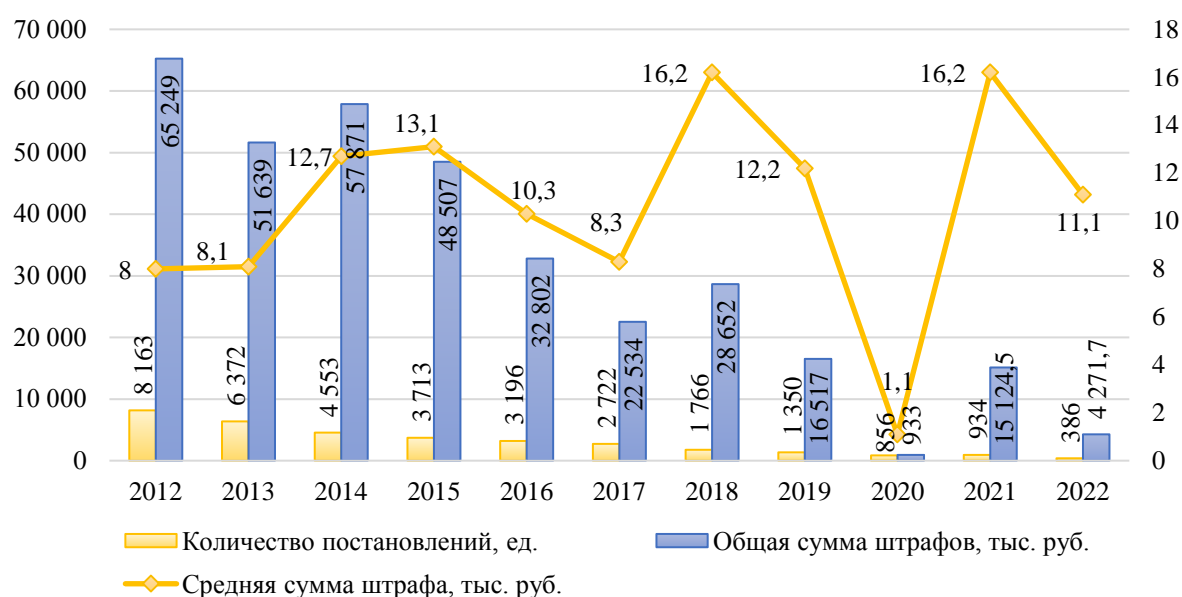
**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 041	12 297	7999	5861	6346	4283	1788	1557	407	284	128
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	9446	7112	4882	3581	4153	2734	1064	1024	162	145	81
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1245	641	601	400	595	259	140	70	9	18	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	159	217	143	93	154	103	74	33	1	1	1
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	5778	4397	2778	2330	2591	1747	577	497	80	86	54
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	220	227	81	58	84	63	16	12	–	–	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	900	866	516	294	262	225	66	110	35	19	5
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1113	703	736	394	444	328	199	302	34	21	18

Органами Роспотребнадзора по фактам выявленных нарушений в 2022 году было составлено 317 протоколов об административном правонарушении, вынесено 386 постановлений по делам об административных правонарушениях о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 4271,7 тыс. руб.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 годы представлена на рис. 3.3.7.

В 2022 году увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 51,6 % (199 постановлений) от всех вынесенных административных постановлений (в 2021 г. – 34,3 %).



**Рис. 3.3.7.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2022 г. направлено 39 дел об административных правонарушениях.

В сравнении с 2021 г. в отчетном году в абсолютном выражении наблюдалось снижение количества контрольных (надзорных) мероприятий, мер административного реагирования в виде количества возбужденных дел об административных правонарушениях, также, в этой связи, помимо объективного снижения количества постановлений о привлечении к административной ответственности реализовывалась практика замены штрафов на предупреждения.

Складывающаяся практика объяснима регуляторными факторами в новых социально-экономических условиях, а именно:

- реализация новой системы государственного контроля (надзора), направленной на снижение социально значимых рисков, в которой сделан акцент на предупреждение нарушений обязательных требований (Закон. № 248-ФЗ);

- введение моратория на проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»);

- невозможность возбуждения дела об административном правонарушении без проведения контрольного (надзорного) мероприятия во взаимодействии с контролируемым лицом (положение части 3.1 статьи 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, которое состоит).

Среди широкого спектра инструментов предупреждения нарушений обязательных требований приоритетное место отводится профилактике нарушений обязательных требований. Так, в 2022 г. в отношении 1916 субъектов контроля (надзора) в области ЖКХ (число субъектов надзора, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) и профилактические мероприятия в отчетном году по виду деятельности) было проведено 3161 профилактическое мероприятие, из которых информирование составило 610, объявление предостережения – 750, консультирование – 1746, профилактический визит – 49.

Одновременно с контрольной (надзорной) деятельностью органы Роспотребнадзора активно осуществляет судебную защиту нарушенных прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 896 заключений, из которых в 95,8 % случаев требования потребителей удовлетворены.

При участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делу в целях защиты прав потребителей в 2022 году достигнуты достаточно высокие суммы присужденных денежных средств потребителям. В пользу потребителей присуждено 44 854,8 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда 4313,2 тыс. руб.

В 2022 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 475 исков в защиту прав потребителей, из них 279 исков рассмотрено судом, 96,8 %, из которых подлежали удовлетворению. Так, в защиту неопределенного круга потребителей было подано 297 исковых заявлений, из которых было рассмотрено 198 и удовлетворено 98 % исков. В защиту прав конкретного потребителя был подан 161 иск, удовлетворению от количества рассмотренных в суде подлежали 93,2 %. В свою очередь в защиту группы потребителей было подано 17 исков, 7 из которых судами были рассмотрены и подлежали удовлетворению.

Сумма присужденных денежных средств потребителям составила 31 246,6 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда 4438 тыс. руб.

Ряд исковых заявлений в защиту прав конкретных потребителей касался невыполнения обязанностей, связанных с надлежащим содержанием общего имущества и невыполнения обязанностей по договору управления многоквартирным домом.

Так, например, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд в интересах гр. Ф. к ООО «Управляющая компания Веста» о возмещении ущерба, причиненного заливом квартиры талыми водами, которое произошло из-за ненадлежащего ремонта крыши. Решением мирового судьи судебного участка № 3 Серовского судебного района Свердловской области от 20 января 2023 г. по делу № 2-4392/2022 требования были удовлетворены, в пользу потребителя взыскан ущерб, компенсация морального вреда и штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя.

Стоит отметить, что от общего числа направленных исков 62,5 % исков предъявлено в защиту прав неопределенного круга лиц.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю подано 6 исков в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ООО «Теплосеть» по факту неправомерного начисления платы за коммунальную услугу «отопление» в межотопительный период (за полотенцесушитель). Решениями Ачинского городского суда Красноярского края действия признаны противоправными, потребителям произведен перерасчет более 300 тыс. руб.

Подано 2 иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ООО «Эко-Транспорт» по факту несвоевременного вывоза твердых бытовых отходов (вывозились не все мусорные контейнеры от МКД и не осуществлялся вывоз мусора по субботам). Решением Ачинского городского суда Красноярского края признано незаконным бездействие ООО «Эко-Транспорт», выразившиеся в необеспечении вывоза по установленному графику; потребителям произведен перерасчет платы за вывоз мусора в добровольном порядке (после подачи иска в суд).

Как и ранее, многие иски в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей касались качества коммунальных услуг.

Управление Роспотребнадзора по Тульской области обратилось в Пролетарский районный суд города Тулы с иском в интересах неопределенного круга потребителей к АО «Тулагорводоканал», указывая на поступление обращений по поводу оказания ответчиком возмездной услуги по подаче питьевой (холодной) воды ненадлежащего качества. По обращениям Управлением Роспотребнадзора по Тульской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия с отбором пробы воды в жилых помещениях, скважинах для лабораторных анализов. По результатам исследований выявлено отклонение от санитарных норм и правил, допустимых показателей качества воды по санитарно-химическим, бактериологическим и органолептическим показателям.

По итогам рассмотрения искового заявления суд обязал АО «Тулагорводоканал» прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей по предоставлению услуги холодного водоснабжения ненадлежащего качества и провести в пределах своих полномочий комплекс мероприятий, направленных на улучшение качества питьевой воды, подаваемой для потребления населению поселка Ленинский, поселка Барсуки муниципального образования город Тула.

Органами Роспотребнадзора активно применяется и практика защиты прав потребителей в форме подачи групповых исков в случае нарушения прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг.

Например, в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области обратились собственники жилых помещений многоквартирного жилого дома № 50 по ул. Кемеровская г. Воронежа (22 человека) по вопросу защиты их прав в судебном порядке в связи с нарушением Обществом с ограниченной ответственностью «Тепловые коммуникации» их прав как потребителей коммунальной услуги по отоплению, в части незаконно начисленной суммы оплаты за отопление в период с октября 2020 г. по апрель 2021 г. По изложенным в обращениях фактам Государственная жилищная инспекция Воронежской области проводила внеплановое контрольное (надзорное) мероприятие, в ходе которого было установлено, что ООО «Тепловые коммуникации» при расчете размера платы за коммунальную услугу по отоплению по квартирам многоквартирного дома № 50 по ул. Кемеровская г. Воронежа за октябрь 2020 г. – апрель 2021 г. применен некорректный размер общей площади жилых помещений и нежилых помещений в многоквартирном доме. По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия ООО «Тепловые коммуникации» было выдано предписание об устранении выявленных нарушений требований законодательства. Однако предписание ООО «Тепловые коммуникации» не было обжаловано и не исполнено. Требования потребителей о проведении перерасчета оплаты за коммунальную услугу отопление ООО «Тепловые коммуникации» в добровольном порядке также не были удовлетворены. Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было подано исковое заявление в защиту прав группы лиц о взыскании с ООО «Тепловые коммуникации» незаконно начисленной суммы оплаты за отопление в период с октября 2020 г. по апрель 2021 г. Решением мирового судьи участка № 1 в Советском судебном районе Воронежской области требования были удовлетворены на общую сумму свыше 84 тыс. рублей.

В заключении следует отметить, что основная сложность действующего законодательства в сфере ЖКХ определяет то, что механизм начисления платы за услуги ЖКХ, при его формальном соответствии закону, является крайне непростым для понимания не только для рядовых граждан, но и для профессиональных участников рынка. Кроме того, распространены случаи игнорирования специализированными компаниями, управляющими компаниями и иными участниками рынка решений органов государственной власти и органов местного самоуправления при выявлении случаев оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Это порождает, с

одной стороны, необходимость колоссальной разъяснительной работы по вопросам, связанным с правовым регулированием данной сферы доступным языком, а с другой стороны требует крайне взвешенной и справедливой позиции органов государственной власти, участвующих в процессе нормативного правового регулирования, а также органов, осуществляющих государственный контроль (надзор).

### 3.4. Долевое строительство жилья

Долевое строительство жилья является одним из наиболее эффективных способов решения жилищного вопроса, поскольку представляет собой удобный инструмент для финансирования жилищного строительства и приобретения гражданами жилья. В связи с этим институт долевого строительства получил широкое распространение на территории Российской Федерации.

В соответствии с данными «Доклада о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации за 2022 год» в 2022 году в рамках мероприятий по стимулированию программ развития жилищного строительства субъектов Российской Федерации введено в эксплуатацию 9,33 млн м<sup>2</sup> жилья. Количество реализованных проектов составило 185 единиц.<sup>100</sup>

Согласно данным аналитического обзора многоквартирного жилищного строительства в Российской Федерации в 2022 году, подготовленного Аналитическим центром АО «ДОМ.РФ»,<sup>101</sup> объем многоквартирного жилья, строящегося в рамках Федерального закона от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 214-ФЗ), в стадии строительства в 2022 г. вырос на 2,4 % (после роста на 2,5 % в 2021 г.) и достиг 98,7 млн м<sup>2</sup> на 01.01.2023 (рис. 3.4.1).

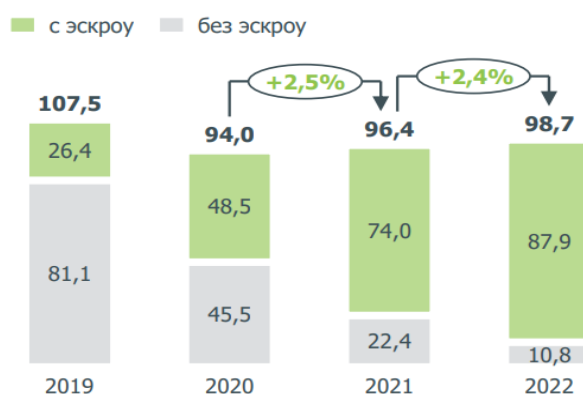


Рис. 3.4.1. Динамика объема строительства многоквартирного жилья, млн м<sup>2</sup>

С использованием счетов эскроу на 01.01.2023 строилось 87,9 млн м<sup>2</sup>, что на 19 % больше, чем в 2021 г. – 74,0 млн м<sup>2</sup>, и составляет 89 % всего многоквартирного жилищного строительства, тогда как в 2021 г. этот показатель был на уровне 76,8 %.

Согласно сведениям Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии за январь-декабрь 2022 года<sup>102</sup> количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве в 2022 году составило в Российской Федерации 703 377 ед., что на 21,7 % меньше, чем в 2021 году – 898 581 ед.

<sup>100</sup> [https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/e79/27.02.2023\\_2\\_P\\_02.pdf](https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/e79/27.02.2023_2_P_02.pdf)

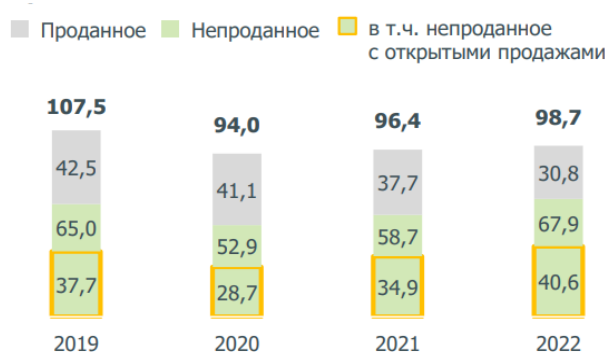
<sup>101</sup> <https://дом.рф/upload/iblock/8a2/hboqccub5re4hmoac9c9s3206flp5pq1.pdf>

<sup>102</sup> <https://rosreestr.gov.ru/open-service/statistika-i-analitika/statisticheskaya-otchetnost/>

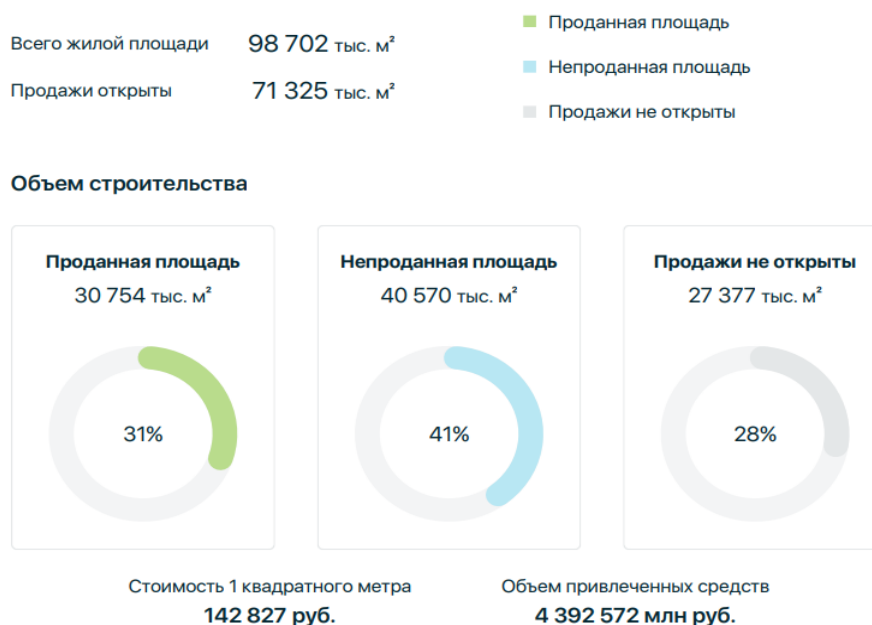
Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве, которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу, составила в 2022 году 547 474 ед. Из этих данных следует, что доля сделок с использованием счетов эскроу составляет 77,84 %, тогда как в 2021 году этот показатель находился на уровне 64,14 % (576 367 ед. от 898 581).

В 2022 г. ипотека оставалась основным способом приобретения жилья в новостройках, доля ипотечных сделок достигла 75 %.

Вместе с тем в 2022 году наметилась тенденция к росту объема непроданного жилья в стадии строительства в условиях снижающегося спроса: доля непроданного жилья выросла до 69 % (67,9 млн м<sup>2</sup>), тогда как в 2021 году она составляла 61 % (58,7 млн м<sup>2</sup>). Если исключить проекты, где продажи еще не открыты (отсутствуют договоры долевого участия), не было продано 40,6 млн м<sup>2</sup> (41 %). Такой объем непроданного жилья на 20 % превосходит средний уровень в 2019–2021 гг. (33,8 млн м<sup>2</sup>) (рис. 3.4.2<sup>103</sup>, рис. 3.4.3<sup>104</sup>).



**Рис. 3.4.2.** Динамика объема строящегося жилья в разрезе «проданности», млн м<sup>2</sup>



**Рис. 3.4.3.** Реализация квартир в строящихся домах в 2022 году

Высокий уровень запусков новых проектов в 2022 году позволил равномерно нарастить объем строящегося жилья в регионах с разным размером первичного рынка.

<sup>103</sup> <https://дом.рф/upload/iblock/8a2/hboqccub5re4hmoac9c9s3206flp5pq1.pdf>

<sup>104</sup> По данным, размещенным в Единой информационной системе жилищного строительства (далее – ЕИСЖС, портал наш.дом.рф), [https://наш.дом.рф/аналитика/реализация\\_строящихся\\_квартир](https://наш.дом.рф/аналитика/реализация_строящихся_квартир).



В «пятерке» ведущих регионов, на которые приходится 46 % всего объема строящегося жилья в России, объем строительства сохранился на уровне прошлого года (46 млн м<sup>2</sup> на 01.01.2023) (рис. 3.4.4, рис. 3.4.5)<sup>105</sup>.

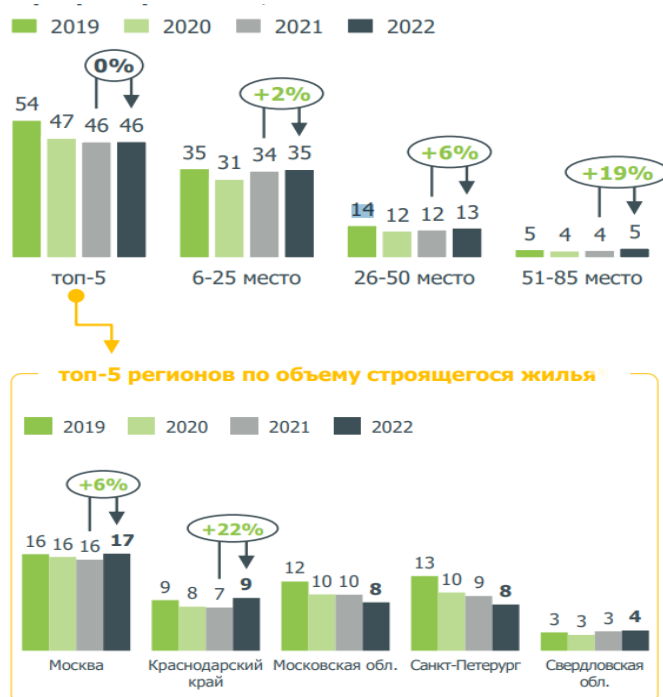


Рис. 3.4.4. Изменение объема строящегося жилья в разрезе регионов, млн м<sup>2</sup>

Из «пятерки» ведущих регионов:

– в г. Москве объем рынка увеличился на 6 % до 16,6 млн м<sup>2</sup> по итогам 2022 г., что на 0,6 % больше уровня допандемического 2019 г.,

– Краснодарский край поднялся на второе место по объему строящегося жилья в России (9,1 млн м<sup>2</sup>, что на 22 % больше уровня 2021 года), впервые обогнав Московскую область и Санкт-Петербург (в обоих регионах объем строительства снизился на 14–15 % в 2022 году).

Объем жилищного строительства во всех остальных регионах, исключая ведущую «пятерку», увеличился до 53 млн м<sup>2</sup>, что на 4 % превышает уровень 2021 года.

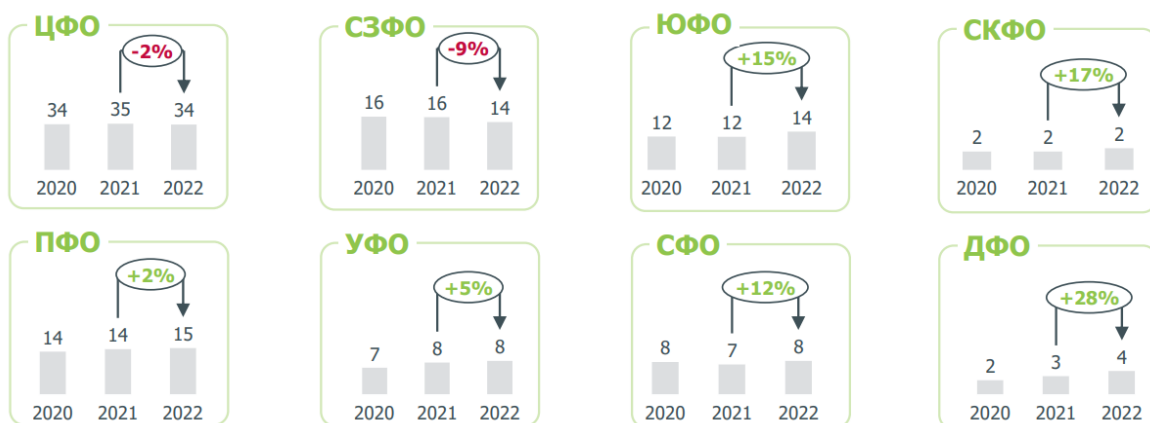


Рис. 3.4.5. Динамика объема жилищного строительства по федеральным округам, млн м<sup>2</sup>

<sup>105</sup> <https://дом.рф/upload/iblock/8a2/hboqccub5re4hmoac9c9s3206flp5pq1.pdf>

Средняя площадь квартиры в запусках новых проектов в России в 2022 году незначительно сократилась (на 1 % к 2021 году) и составила 49,2 м<sup>2</sup> (рис. 3.4.6, 3.4.7, 3.4.8)<sup>106</sup>.

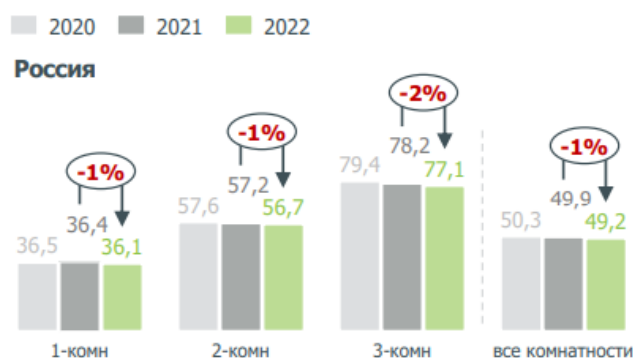


Рис. 3.4.6. Динамика среднего размера квартир в разрезе комнатности, м<sup>2</sup>

Застройщики в 2022 году снижали площадь квартир в новых проектах, росла популярность малогабаритных квартир и студий (площадью до 35 м<sup>2</sup>), которые в том числе приобретались в инвестиционных целях.

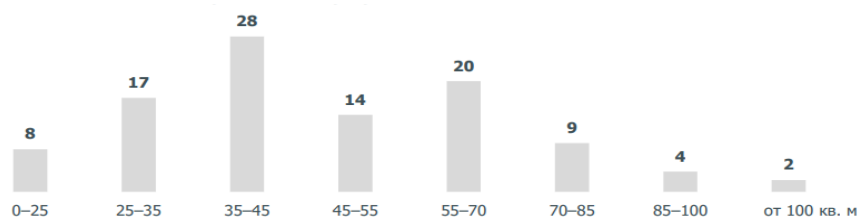


Рис. 3.4.7. Распределение количества строящихся в 2022 году квартир по площади, %



Рис. 3.4.8. Квартирография в регионах с объемом строящегося жилья более 1 млн м<sup>2</sup>, %

<sup>106</sup> <https://дом.рф/upload/iblock/8a2/hboqccub5re4hmoac9c9s3206flp5pq1.pdf>

Правительство Российской Федерации, реализуя меры, нацеленные на минимизацию возможных негативных последствий в случае неисполнения застройщиком своих обязанностей в силу закона и договоров долевого участия, создало Фонд развития территорий в целях урегулирования отношений между застройщиком и дольщиками. Данный фонд помогает потребителям восстановить свои права и получить компенсационную выплату. Фонд развития территорий является правопреемником госкорпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства и публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства».

С основными показателями проблемных объектов можно ознакомиться на рис. 3.4.9.<sup>107</sup>

	Регионов	Застройщиков	Домов	Жилая площадь, тыс. м <sup>2</sup>
Открыто конкурсное производство в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ	51	264	567	3 467
Введена иная процедура банкротства в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ	5	5	81	203
Нарушены сроки завершения строительства более чем на 6 месяцев	51	120	361	2 292
Нарушены сроки передачи объекта долевого строительства более чем на 6 месяцев	22	50	86	823
<b>Итого</b>	<b>60</b>	<b>424</b>	<b>1 095</b>	<b>6 785</b>
в т.ч. требуется восстановление прав граждан - участников долевого строительства ⓘ	59	388	995	6 457

**Рис. 3.4.9.** Единый реестр проблемных объектов (по данным ЕИСЖС)

В связи с этим одним из значимых направлений защиты прав потребителей остается сфера услуг долевого строительства, регулирование которой является важнейшей социально-значимой функцией государства.

В 2022 году законодательство в сфере долевого строительства претерпело ряд изменений, направленных на снижение финансовой нагрузки на участников долевого строительства, сокращение их материальных и временных издержек.

Так, положениями Федерального закона от 14 марта 2022 г. № 58-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» реализована мера поддержки граждан – участников долевого строительства в части продления срока условного депонирования их денежных средств на счета эскроу в кредитных организациях до двух лет. Указанная мера исключила возможность понуждения застройщиком, допустившим значительную просрочку исполнения обязательств, участника долевого строительства к необходимости расторжения договора участия в долевом строительстве по причине закрытия счета эскроу в связи с истечением срока действия договора счета эскроу.

Также в развитие положений Федерального закона от 8 марта 2022 г. № 46-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» изданы постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2022 г. № 479 «Об установлении особенностей применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также других мер ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве» (далее – Постановление № 479) и от 23 марта 2022 г. № 442 «Об установлении особенностей передачи объекта долевого строительства участнику долевого строительства» (далее – Постановление № 442).

<sup>107</sup> <https://наш.дом.рф/сервисы/каталог-новостроек/список-проблемных-объектов>.

Постановлением № 479 установлены особенности применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также другие меры ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве. Так, данным постановлением предусматривается временный мораторий на начисление неустойки (пени) за нарушение, в том числе участником долевого строительства, предусмотренного договором участия в долевом строительстве срока внесения платежа, а также отсрочка исполнения указанных требований, предъявленных к взысканию участнику долевого строительства до даты вступления в силу Постановления № 479.

Указанные меры позволят снизить финансовую нагрузку на участников долевого строительства.

Постановление № 442 предусматривает приоритет обращения участника долевого строительства к застройщику с требованием об устранении выявленных недостатков в передаваемом объекте в досудебном порядке, при этом определяется предельный срок устранения застройщиком выявленных нарушений требований к качеству объекта долевого строительства.

Установление указанного досудебного порядка урегулирования споров направлено на сокращение материальных и временных издержек участников долевого строительства.

Кроме того, в случае наличия разногласий между сторонами договора участия в долевом строительстве относительно соответствия передаваемого объекта долевого строительства требованиям к его качеству, Постановление № 442 устанавливает обязанность привлечения к осмотру передаваемого объекта долевого строительства независимого специалиста, обладающего специальными познаниями и необходимой квалификацией, для определения наличия нарушений требований к качеству объекта долевого строительства. Вместе с тем, возмещение затрат на привлечение такого специалиста возлагается на застройщика в случае подтверждения наличия вышеуказанных нарушений.

Таким образом, реализация положений Постановления № 442 позволяет надлежащим образом обеспечить передачу объекта долевого строительства участникам долевого строительства и соблюсти интересы сторон регулируемых правоотношений.

В целях распространения положений законодательства об участии в долевом строительстве на застройщиков, реализующих проекты индивидуального жилищного строительства, принят Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. № 476-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 476-ФЗ). Положениями данного Федерального закона № 476-ФЗ (начало действия положений Федерального закона № 476-ФЗ – 1 января 2022 г.) реализован правовой режим привлечения денежных средств участников долевого строительства по договорам участия в долевом строительстве для строительства индивидуальных жилых домов в границах территории малоэтажного жилого комплекса с одновременным распространением на таких лиц, предусмотренных Федеральным законом № 214-ФЗ гарантий защиты прав, законных интересов и имущества.

В развитие положений Федерального закона № 476-ФЗ Правительством Российской Федерации изданы:

– постановление Правительства Российской Федерации от 13 мая 2022 г. № 861 «Об утверждении примерной формы соглашения о возникновении у участника долевого строительства доли в праве общей долевой собственности на общее имущество собственников индивидуальных жилых домов в малоэтажном жилом комплексе» (постановлением установлена форма соглашения о возникновении у участника долевого строительства доли в праве общей долевой собственности на общее имущество

собственников индивидуальных жилых домов в малоэтажном жилом комплексе, которое является приложением к договору участия в долевом строительстве);

– постановление от 2 июня 2022 г. № 1013 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2019 г. № 319» (постановлением урегулирован порядок размещения в единой информационной системе жилищного строительства информации о застройщике и проекте строительства малоэтажного жилого комплекса, что обеспечивает информационную прозрачность деятельности застройщиков и реализуемых ими проектов строительства. Единая информационная система жилищного строительства предоставляет гражданам возможность получить актуальную информацию о застройщиках и объектах строительства, что позволяет сократить вероятность заключения сделки с недобросовестными застройщиками, осуществляющими деятельность с нарушениями требований законодательства об участии в долевом строительстве, при принятии гражданами решения о покупке строящегося жилья).

В целях приведения формы проектной декларации застройщика в соответствии с положениями Федерального закона № 476-ФЗ Минстроем России принят приказ от 4 апреля 2022 г. № 239/пр «Об утверждении формы проектной декларации».

Приказом утверждена новая форма проектной декларации, в которой добавлены разделы для отражения информации о застройщике и проекте строительства малоэтажного жилого комплекса, что позволяет гражданам получить актуальную информацию о застройщиках и объектах строительства при принятии решения о покупке объекта недвижимости.

В 2022 г. можно отметить снижение количества обращений в Роспотребнадзор по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг долевого строительства жилья на 19,9 % (1 686 обращений) по сравнению с 2021 г. (2106 обращений), что прямо коррелирует с темпом снижения емкости рынка долевого строительства жилья в 2022 году, выраженной в количестве зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве (на 21,7 % меньше, чем в 2021 году).

При этом от граждан поступило 1268 обращений (в том числе: 83 – устных, 1185 – письменных), от органов государственной власти и местного самоуправления – 410 (удельный вес 24,3 % от общего количества обращений).

Всего рассмотрено 1611 обращений, из которых дано разъяснений в пределах установленной компетенции – 1338 (83,1 %), направлено по подведомственности – 216 (13,4 %).

Количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, – 14 (0,87 % от общего числа поступивших обращений), по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, составлено 11 протоколов об административных правонарушениях.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг долевого строительства жилья было проведено 60 внеплановых контрольно-надзорных мероприятий без взаимодействия: 59 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 1 выездное обследование.

В 2022 году активно наращивалась деятельность Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований, направленной на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению (табл. 3.4.1).

Таблица 3.4.1

**Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований в сфере услуг долевого строительства жилья в 2022 году**

Вид деятельности субъекта ответственности	Число застройщиков, в отношении которых проведены профилактические мероприятия	Число профилактических мероприятий, ед.				
		всего (сумма граф)	информирование	объявление предостережения	консультирование	профилактический визит
Долевое строительство жилья	357	579	158	118	293	10

В рамках выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на 2022 год, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787, проведено 579 профилактических мероприятий в отношении 357 субъектов рынка долевого строительства жилья, в том числе:

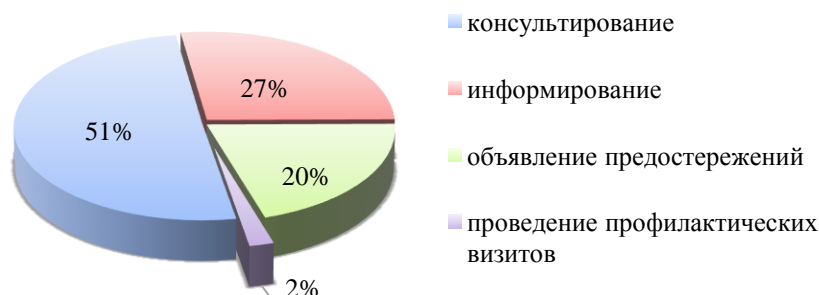
– информирование по вопросам соблюдения обязательных требований: проведены 158 мероприятий, в т. ч. выступления и публикации в СМИ и на сайтах, а также распространение печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации;

– объявление предостережения: объявлено 118 предостережений застройщикам о недопустимости нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей;

– консультирование: застройщикам предоставлено 293 консультации с разъяснениями обязательных требований в области защиты прав потребителей, посредством телефонной связи, электронной почты, а также в ходе проведения профилактических мероприятий;

– профилактические визиты: Роспотребнадзором проведено 10 профилактических визитов, в ходе которых застройщики проинформированы и проконсультированы об обязательных требованиях, предъявляемых к их деятельности и объектам контроля, о вопросах, связанных с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора).

Большая часть – 51 % профилактических мероприятий проведена Роспотребнадзором в форме консультирования (рис. 3.4.10).



**Рис. 3.4.10.** Структура профилактических мероприятий в сфере долевого строительства жилья в 2022 году, %

На долю мероприятий, связанных с оказанием застройщикам информационной поддержки по вопросам соблюдения обязательных требований, (информирование)

пришлось 27 % профилактической деятельности, в 20 % случаев контролируемым лицам объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. На долю профилактических визитов пришлось 2 % проведенных профилактических мероприятий.

Основаниями профилактических мероприятий, связанных с объявлением предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере долевого строительства жилья, в 2022 году были факты выявления признаков нарушений прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Перечень условий, ущемляющих права потребителей, наиболее часто встречающихся в договорах долевого участия, в разрезе «новых» положений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», приведен в табл. 3.4.2.

Таблица 3.4.2

**Перечень условий, ущемляющих права потребителей,  
в договорах долевого участия в 2022 году**

Содержание условия, ущемляющего права потребителей	Указание положения статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»
1	2
Условие, устанавливающее неустойку (штраф) за отказ участника долевого строительства от исполнения договора	подпункт 3 пункта 2 статьи 16
Условие, устанавливающее прекращение гарантийных обязательств застройщика в случае изменения участником долевого строительства планировки объекта (перенос внутренних стен, перегородок, организация проемов в стенах, изменение проектного положения сантехнических разводок и стояков, схемы электропроводки и т. п.)	подпункт 4 пункта 2 статьи 16
Условие, освобождающее застройщика от ответственности за видимые недостатки, если участник не заявил о них до подписания акта приема-передачи	
Условие, исключающее перерасчет цены объекта долевого строительства, если размер такого несоответствия между общей приведенной проектной площадью и общей приведенной фактической площадью составит менее 1 м <sup>2</sup> либо 5 % от общей площади	
Условие, определяющее, что изменение общей площади квартиры в пределах 5 % от общей площади не является нарушением условий договора	
Условие, исчисляющее гарантийный срок на объект долевого строительства с момента ввода его в эксплуатацию	
Условие, устанавливающее обязательный досудебный порядок рассмотрения споров	подпункт 11 пункта 2 статьи 16
Условие, предусматривающее обязательное согласование с застройщиком уступки прав требований по договору или дополнительный способ уведомления застройщика о состоявшейся уступке (например, передача застройщику оригинала зарегистрированного соглашения об уступке в установленный договором срок)	подпункт 15 пункта 2 статьи 16
Условие, устанавливающее застройщиком конкретный срок безвозмездного устранения недостатков объекта долевого строительства	

1	2
Условие, предусматривающее, что участник долевого строительства вправе предъявить требование о возмещении своих расходов на устранение недостатков только в случае невыполнения застройщиком требования о безвозмездном устранении недостатков объекта	
Условие, предоставляющее застройщику право досрочного составления одностороннего акта о передаче объекта (например, по истечении семи дней со дня, предусмотренного договором для передачи объекта участнику)	
Условие, обязывающее участника долевого строительства принять объект долевого строительства в более короткий срок, нежели предусмотренный законодательством о долевом строительстве	
Условие, предусматривающее, что участник вправе отказаться от принятия объекта и подписания передаточного акта только в случае, если у него имеются обоснованные претензии к передаваемому объекту, связанные с существенными недостатками, которые делают объект непригодным для использования по назначению	
Условие, предусматривающее обязанность участника долевого строительства заключить договор с управляющей компанией, предложенной застройщиком	

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора в полной мере реализуют свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу.

В 2022 г. судебная практика Роспотребнадзора в большей степени была связана с реализацией полномочий, направленных на участие в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в судах при рассмотрении исков потребителей, пострадавших от недобросовестных застройщиков.

Так общее количество заключений в целях защиты права потребителей по потребительским искам, вытекающим из договоров долевого участия, в 2022 году составило 704 единицы. Количество рассмотренных исков, по которым территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу, в 2022 г. – 627, из которых удовлетворено – 614 (удельный вес от числа рассмотренных – 97,9 %).

В 2022 г. при участии Роспотребнадзора в форме дачи заключения по делу в судах в пользу потребителей присуждено денежных средств в размере 238 757,6 тыс. руб., в том числе в качестве компенсации морального вреда – 5567,0 тыс. руб.

Роспотребнадзор продолжает уделять большое внимание участию в гражданско-правовой защите потребителей – участников долевого строительства посредством реализации соответствующих полномочий по инициативному обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей. Так в 2022 г. в суд в целях защиты прав потребителей было подано 55 исков, из них в защиту неопределенного круга потребителей – 9, в защиту прав конкретного потребителя – 45, в защиту группы потребителей – 1. Количество рассмотренных исков в 2022 г. составляет 45, из которых удовлетворено – 43 (удельный вес от числа рассмотренных – 95,6 %).



В 2022 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах в пользу потребителей присуждено денежных средств в размере 26 536,1 тыс. руб., из них в счет компенсации морального вреда – 5427,5 тыс. руб.

*Примеры судебной практики по делам в сфере долевого строительства*

1. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав 4 потребителей в отношении ООО «КрасИнженерПроект». Поводом к подаче иска послужили обращения потребителей, которым застройщик отказал в передаче объекта долевого строительства, обусловив ее необходимостью подписания дополнительного соглашения, предусматривающего доплаты договора в связи с увеличением площади передаваемого объекта менее чем 1 м<sup>2</sup>. При этом договором предусмотрено, что перерасчет цены объекта производится в случае отклонения площади передаваемого объекта на 1 м<sup>2</sup> и более.

В ходе рассмотрения судебного дела объекты переданы потребителям.

Свердловским районным судом г. Красноярска вынесено решение от 16.12.2022 о признании неправомерными действий застройщика, выразившихся в обусловливании передачи объекта долевого строительства необходимостью подписания дополнительного соглашения, предусматривающего доплату договора в связи с увеличением площади передаваемого объекта менее чем 1 м<sup>2</sup>, компенсации морального вреда, взыскании штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (дело № 2-3141/2022).

2. Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области подан иск в защиту прав 17 потребителей в отношении АО СЗ НО «Дирекция по строительству» о признании недействительным условия договора участия в долевом строительстве, исключающего право участника долевого строительства на соразмерное уменьшение цены договора в связи с несоответствием площади передаваемого объекта, установленной договором; о взыскании излишне уплаченных денежных средств; компенсации морального вреда.

Определением Советского районного суда г. Нижнего Новгорода от 26.08.2022 утверждено мировое соглашение, в соответствии с которым потребителям подлежит возмещению 917 тыс. руб. (дело № 2-2291/2022).

3. Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области подано 15 исков в защиту прав конкретных потребителей в отношении ООО СЗ «25 этаж» о взыскании неустойки за нарушение срока передачи объекта долевого строительства (срок просрочки передачи объектов долевого строительства составил более 1 года); компенсации морального вреда; взыскании штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Октябрьским районным судом г. Липецка в пользу потребителей присуждено около 3700 тыс. руб. (дела № 2-1238/2022, 2-1239/2022, 2-1241/2022, 2-1242/2022, 2-1243/2022, 2-1244/2022, 2-1289/2022, 2-1290/2022, 2-1291/2022, 2-1292/2022, 2-1305/2022, 2-1306/2022, 2-3154/2022)

4. Ленинским районным судом г. Чебоксары рассмотрено заявление потребителя к АО «Специализированный застройщик «Строительный трест № 3» в связи с передачей некачественного объекта долевого строительства. Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – Чувашии приняло участие в гражданском деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Суть дела состоит в том, что после передачи объекта долевого строительства потребитель установил чрезмерную слышимость в квартире. Проведенная потребителем экспертиза выявила недостатки в переданном объекте в виде нарушения требований к звукоизоляции.

Решением Ленинского районного суда г. Чебоксары от 21.06.2022 заявленные потребителем требования удовлетворены частично, взыскано 414,2 тыс. руб. (дело № 2-18/2022).

5. Курчатовским районным судом г. Челябинска рассмотрено заявление потребителя к ООО Специализированный застройщик «Дельта». Управление Роспотребнадзора по Челябинской области приняло участие в гражданском деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Из существа дела следует, что участнику долевого строительства передан объект с недостатками, которые застройщик отказывался устранять по причине того, что объект передавался без чистовой отделки. Застройщиком указано, что в рабочую документацию были внесены изменения, исключающую выполнение чистовой отделки объектов. При рассмотрении дела установлено, что соответствующие изменения в договор участия в долевом строительстве не вносились.

Решением Курчатовского районного суда г. Челябинска от 23.05.2022 заявленные потребителем требования удовлетворены частично, взыскано 368 тыс. руб. (дело № 2-1231/2022). Апелляционным определением Челябинского областного суда от 22.08.2022 решение оставлено без изменения (дело № 11-10564/2022).

### **3.5. Услуги связи**

С появлением интернета и современных мобильных средств связи жизнь современного потребителя стала во многом проще и комфортнее. Благодаря развитию новых технологий многие процессы, на которые раньше тратилось значительное количество времени, будь то оплата коммунальных услуг или оформление справок в органах государственной власти, сейчас совершаются за две-три минуты.

Используя услуги связи и компактное мобильное устройство, можно управлять системой «Умный дом»: подключить функции охранно-пожарного наблюдения, дистанционной сбор показаний счетчиков, дистанционное управление бытовой техникой и пр.

С помощью интернета граждане могут оперативно в электронном виде получать информацию о работе органов государственной власти, органов местного самоуправления, судов и также взаимодействовать с ними.

В рамках развития данного направления 2 сентября 2022 г. Правительством Российской Федерации издано распоряжение № 2523-р «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц». В соответствии с данным документом с 1 декабря 2022 г. государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды обязаны создать и вести свои официальные аккаунты в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники». Официальный аккаунт государственного ведомства может быть создан в любой социальной сети из определённого Правительством Российской Федерации перечня. Распоряжение подготовлено для реализации принятых в июле изменений в Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Он обязывает государственные органы создавать и вести официальные страницы в социальных сетях для размещения информации о своей работе. Социальные сети, утвержденные для этих

целей, соответствуют требованиям, предусмотренным статьёй 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Одной из важнейших принятых мер в части повышения уровня обслуживания абонентов подвижной связи и в связи с вхождением в состав Российской Федерации новых регионов в 2022 году для проживающих в них граждан явилась возможность звонков по российской системе нумерации +7. Замена SIM-карты в данном случае не потребовалась. Это было сделано для удобства пользователей в целях сохранения действующих телефонных номеров. Жителям новых регионов была представлена возможность звонить в Россию по внутренним российским тарифам.

Информационные технологии активно развиваются, в связи с чем нормы законодательства в сфере связи постоянно актуализируются и совершенствуются.

В Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»<sup>108</sup> с 1 декабря 2022 года вступили в силу изменения, согласно которым статья 46 Закона «О связи», дополнена пунктом 15<sup>109</sup>, предписывающим оператору связи с целью подтверждения осуществления деятельности по оказанию услуг связи ежегодно представлять в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи (Роскомнадзор), отчет о своей деятельности в электронной форме. Отчет в том числе должен содержать информацию о сети связи, об используемых оператором связи средствах связи в составе сети связи, а также об оказанных услугах связи.

Федеральным законом от 29 декабря 2022 г. № 625-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» в КоАП РФ внесены изменения с целью ужесточения административной ответственности за нарушения в области оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, которые вступили в силу с 1 марта 2023 года.

Новым законом установлена административная ответственность за заключение оператором связи либо лицом, действующим от его имени, договора об оказании услуг связи через интернет способом, не предусмотренным законодательством в области связи; несоблюдение оператором связи порядка проверки достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя либо оказание оператором связи услуг связи абоненту либо пользователю услугами связи абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя в случае неподтверждения достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента – юридического лица либо индивидуального предпринимателя; непредставление оператором связи в Роскомнадзор информации, необходимой для мониторинга соблюдения обязанности по проверке достоверности сведений об абонентах и сведений о пользователях услугами связи абонентов – юридических лиц или индивидуального предпринимателя либо нарушение требований к срокам, порядку, составу или формату представления оператором связи указанной информации.

Также ужесточена ответственность за заключение договора неуполномоченным лицом; невключение сведений об абоненте в договор (включение недостоверных сведений); непредставление или несвоевременное представление доверенным лицом оператору экземпляра договора, заключенного с абонентом; нарушение порядка проверки сведений об абоненте (пользователях).

<sup>108</sup> Далее – Закон «О связи».

<sup>109</sup> Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 356-ФЗ «О внесении изменений в статьи 39 и 46 Федерального закона «О связи».

По-прежнему проходит обсуждение проекта постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» (ID проекта 02/07/05-22/00127693), которые предлагается принять взамен действующих Правил оказания услуг телефонной связи, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342<sup>110</sup>.

Проект нормативного правового акта имеет ряд особенностей. Так, например, законопроект устанавливает расширение перечня способов заключения договора об оказании услуг связи, более детально регулирует вопросы, связанные с порядком доставки счетов абонентам: допускается предоставление счета или информации о задолженности посредством личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при наличии у абонента подтвержденной учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации. Предоставление счета в бумажном виде осуществляется по отдельному письменному заявлению абонента – физического лица.

Кроме того, проектом правил, наконец, проводится четкое разграничение понятий «тариф» и «тарифный план». Если согласно действующим Правилам № 1342, нет принципиальной разницы между понятием «тариф» и «тарифный план», а под тарифным планом понимается совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи, то в проекте новых правил оказания услуг телефонной связи под тарифом понимается цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи, а под тарифным планом – совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи. При этом допускается изменение оператором именно тарифа, то есть цены, но не тарифного плана. Иными словами, ожидается, что с принятием новых правил недобросовестные действия операторов по изменению не только цены услуг связи, но и состава предоставляемых услуг, можно будет оспаривать более эффективно.

По данным Роскомнадзора, в 2022 году в Роскомнадзор<sup>111</sup> и его территориальные органы поступило 298 076 обращений граждан (в том числе в порядке перенаправления из других государственных органов).

Помимо обращений, которые граждане направляли в Роскомнадзор лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур.

В 2022 году в Роскомнадзор обращения граждан поступали из:

органов прокуратуры – 11 562 обращения;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 4065 обращений;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 549 обращений;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1207 обращений;

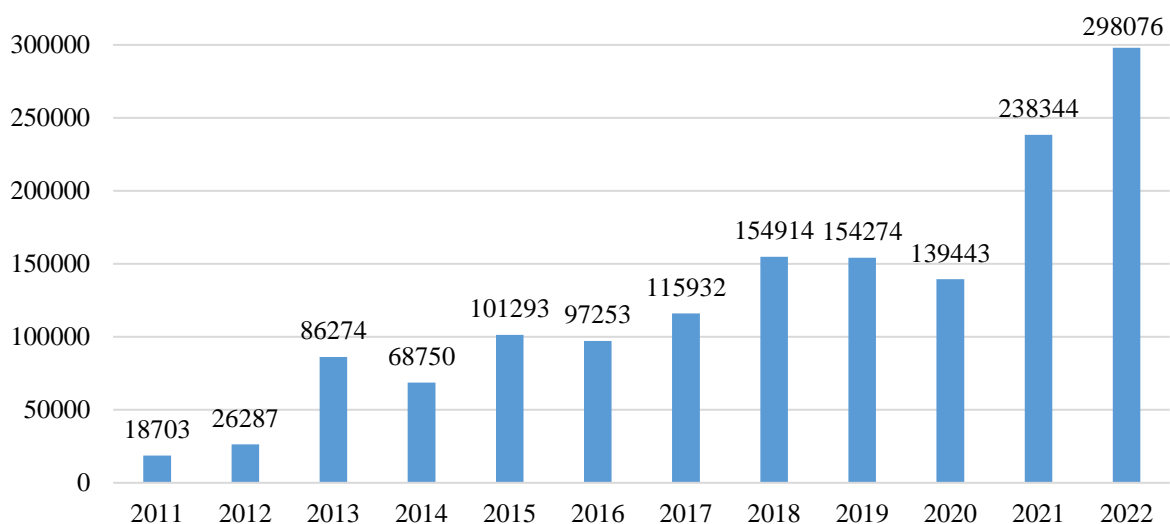
других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – более 50 тыс. обращений.

Количество поступивших в Роскомнадзор обращений в 2022 году увеличилось в 1,3 раза (238 344 обращения в 2021 году).

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2011–2022 гг. представлена на рис. 3.5.1.

<sup>110</sup> Далее – Правила № 1342.

<sup>111</sup> Письмо Роскомнадзора от 16 марта 2023 г. № 07ТО-21760 «О направлении информации в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году».



**Рис. 3.5.1.** Динамика числа поступающих в Роскомнадзор обращений за период 2011–2022 гг.

В 2022 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 32 989 обращениях граждан (11 % от общего количества обращений).

В связи с принятием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», обязавшего операторов связи с 8 апреля 2014 г. реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (МNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор поступают обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера. В 2022 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило всего 2653 обращения, что составляет 8 % от числа обращений в сфере связи и превышает показатель 2021 года (2,7 %).

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «ВымпелКом» (торговая марка «Билайн»), ПАО «МегаФон» и ООО «Г2 Мобайл» (торговая марка «Теле2») в 2022 году в Роскомнадзор обратилось 4867 граждан, что составляет 15 % от поступивших обращений в сфере связи.

Большая часть обращений содержала нарекания на деятельность оператора связи ПАО «МТС» – 30,7 %. ПАО «Мегафон» по итогам 2022 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб – 29 %. В отношении оператора ООО «Г2 Мобайл» поступило 23 % жалоб, в отношении оператора ПАО «Вымпелком» – 16,7 %.

В большинстве обращений граждане ставили вопросы о предоставлении услуг ненадлежащего качества (отсутствие доступа к сети связи в конкретном населенном пункте) и о неудовлетворительном качестве оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и доступа к информационно-коммуникационной сети Интернет.

В 2022 году в 1,4 раза уменьшилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2022 году поступило 12 408 обращений (17 073 обращения в 2021 году), из них: 9239 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3169 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 459 граждан.

Всего по компетенции вопросов в 2022 году Роскомнадзором было перенаправлено 92 899 обращений (31 % от общего числа поступивших обращений). В основном, обращения граждан перенаправлялись в МВД России (по вопросам мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи), в

Федеральную антимонопольную службу (в отношении рекламы в СМИ), в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, другие федеральные и региональные органы исполнительной власти.

По данным Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации<sup>112</sup> в 2022 году во исполнение пункта 7.4.2 Плана первоочередных действий по обеспечению развития российской экономики в условиях внешнего санкционного давления, предусматривающего введение механизма поэтапной индексации тарифов операторов связи с учетом текущего уровня инфляции, ФАС России совместно с Минцифры России разработали «Методические рекомендации поэтапной индексации тарифов операторов связи с учетом текущего уровня инфляции» (далее – Методические рекомендации), направленные на недопущение необоснованного роста цен на услуги связи. В рамках Методических рекомендаций проводится оценка уровня повышения тарифов, не превышающий рост индекса потребительских цен с момента последнего повышения тарифа. В разработанном документе закрепляется обязанность операторов связи уведомить ФАС России о планируемых изменениях тарифов за 14 дней.

Методические рекомендации позволяют обеспечить баланс интересов потребителей и операторов связи, осуществлять гибкое тарифообразование, избегая регулярных повышений тарифов с короткой периодичностью и сделать их более прозрачными.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей услуг связи осуществлялся Роспотребнадзором и его территориальными органами.

В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 19 352 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 15,8 % меньше, чем в 2021 году (22 979 обращений).

Удельный вес общего числа поступивших обращений в данном сегменте потребительского рынка сравнительно мал и составляет 5,2 % от общего количества поступивших обращений в территориальные органы Роспотребнадзора.

В общем объеме всех полученных в 2022 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи (19 352), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (13 640), составила 70,5 % (в 2021 г. – 64,3 %), в том числе 819 (6 %) устных и 12 812 (94 %) письменных обращений.

Значительно снизилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления, число таких обращений составило в 2022 г. 5633 единицы, что на 30,9 % меньше по сравнению с 2021 годом (8148).

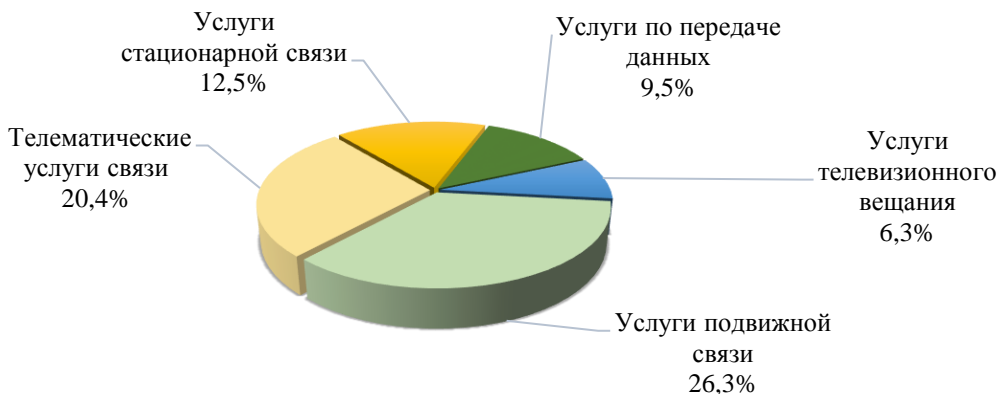
За 2022 г. было рассмотрено 18 625 обращений, из которых в 84,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (15 730); 14,8 % направлено на рассмотрение в иные федеральные органы исполнительной власти в соответствии с их компетенцией (2757); 0,3 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (52); примерно 1,2 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (30).

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что наиболее активны потребители услуг связи гг. Москвы, Санкт-Петербурга и Свердловской области (14, 10 и 5 % от всех обращений).

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при

<sup>112</sup> Письмо Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 марта 2023 г. № ДК-П12-107-16715 «О предоставлении информации».

предоставлении услуг подвижной связи – 26,3 %. Обращения, касающиеся телематических услуг связи составили 20,4 %, услуг стационарной связи – 12,5 %. Структура обращений потребителей по видам связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2022 г., представлена на рис. 3.5.2.



**Рис. 3.5.2.** Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи, %

По результатам рассмотрения обращений, по фактам выявленных нарушений составлено 100 протоколов об административных правонарушениях; подано 28 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей».

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2022 году проведено 106 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2021 г. – 143 мероприятия), в том числе 41 – с взаимодействием, 65 – без взаимодействия.

Из 65 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 46 мероприятий (70,7 %), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к сфере связи.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении в действиях операторов связи нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Особый интерес представляет практика органов Роспотребнадзора в контексте изменений, внесенных в статью 16 Закона «О защите прав потребителей» Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», устанавливающих перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя.

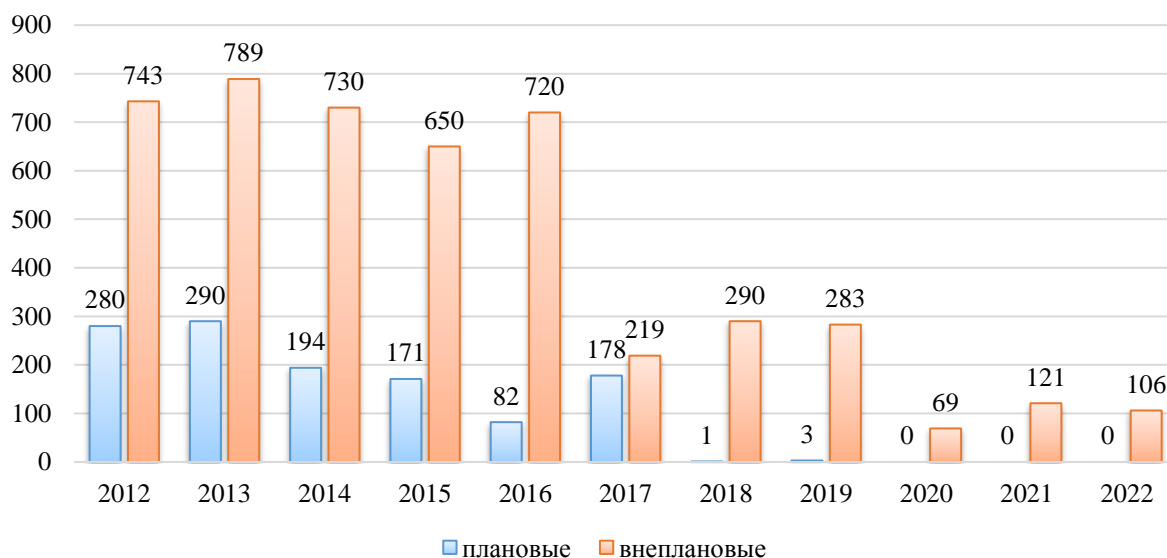
Так, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области по результатам проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС» установлено, что ПАО «МТС» при подключении платных дополнительных услуг (дополнительный пакет 1 ГБ стоимостью 160 руб.) не получило на это согласие абонента. ПАО «МТС» допустило включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а именно условие тарифного плана «Тарифище 082021» о предоставлении абоненту за отдельную плату без получения его письменного согласия дополнительных пакетов мобильного интернет-трафика после исчерпания им ежемесячного пакета интернет-трафика.

Как следует из пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся, в частности, условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя.

Активация контент-услуги на сайте методом интернет-клика на лэндинговой странице оператора не может быть оценена как согласие абонента на подключение платных услуг, выраженное посредством совершения им конклюдентных действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Данные действия нельзя оценить как согласие абонента на подключение дополнительной услуги. Доказательств, подтверждающих, что подключение платной контент-услуги произведено с согласия абонента, выраженного активными действиями (к примеру, отправкой SMS, MMS, USSD-запроса, голосового вызова абонентского устройства либо WEB-запроса или WAP-запроса, которые зафиксированы сертифицированным оборудованием автоматизированной системы расчетов (АСР) Оператора) в ответ на оферту, ясно содержащую информацию о характере и содержании услуги, ее платном характере и стоимости, в материалы дела не представлено.

В результате юридическое лицо ПАО «МТС» было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ – назначения наказания в виде штрафа. По результатам обжалования постановления об административном правонарушении в Арбитражном суде Свердловской области постановление оставлено без изменения (дело № А60-29092/2022).

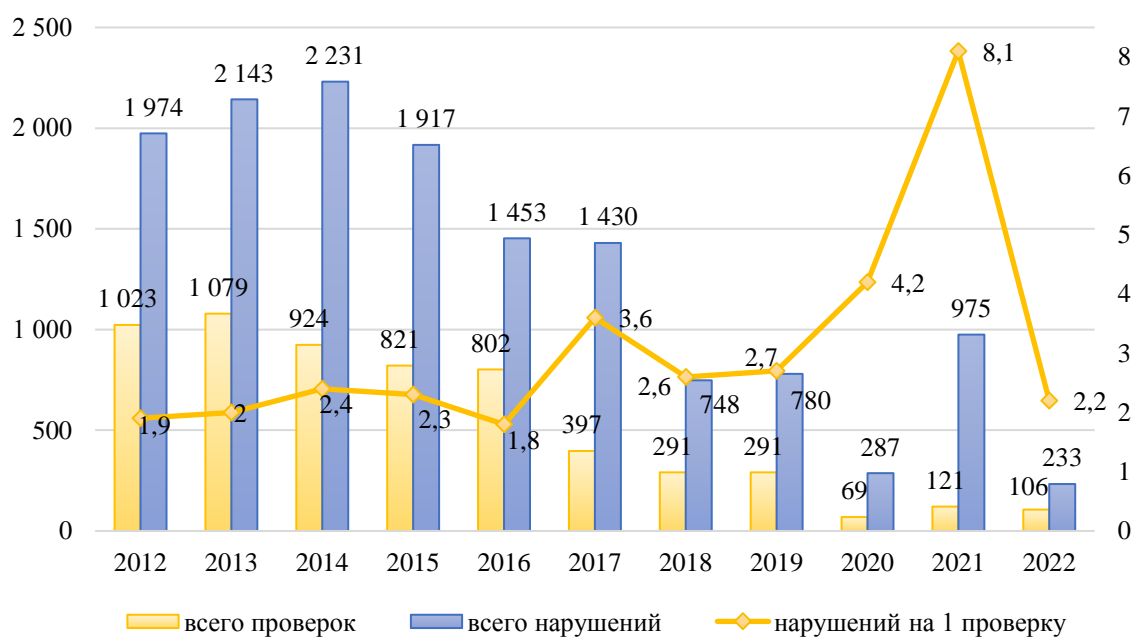
Структура проверок при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи по Российской Федерации представлены на рис. 3.5.3.



**Рис. 3.5.3.** Структура контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи, по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 г. при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи было выявлено всего 223 нарушения (рис. 3.5.4).





**Рис. 3.5.4.** Количество контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг. представлена в табл. 3.5.1.

Таблица 3.5.1

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	1 974	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748	780	287	975	233
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	1 060	1 180	1 235	1 102	757	694	415	425	138	351	147
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	56	120	83	68	90	39	54	54	39	117	27

Продолжение табл. 3.5.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	12	5	3	5	0	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	2	8	19	16	21	22	1	9	0	1	3
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	538	610	622	472	360	338	244	239	57	133	66
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	30	25	15	10	4	15	1	2	1	3	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	267	222	274	162	102	113	40	62	11	26	18
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	163	188	210	369	177	162	75	59	30	71	33

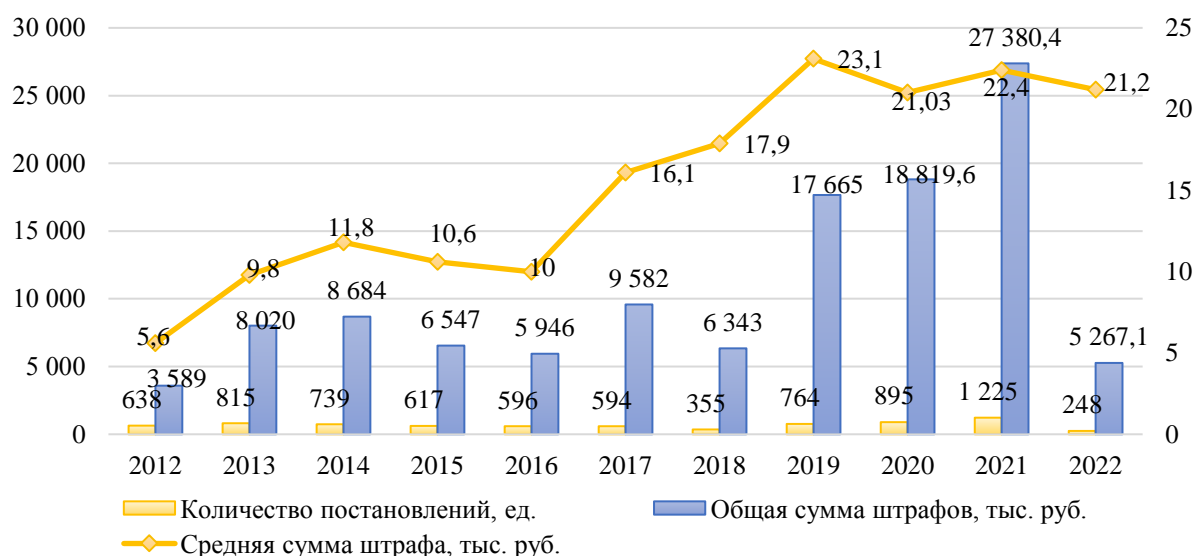
В структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2022 г. по-прежнему остается большим процент выявления нарушений статей, связанных с информированием потребителей (28,3 %), и статьи 4, определяющей качество оказания услуг (11,6 %) (табл. 3.26).

По фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 282 протокола об административном правонарушении.

В 2022 г. вынесено 248 постановлений по делам об административных правонарушениях о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 5267,1 тыс. руб.

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась на 5,4 % и составила 21,2 тыс. руб.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.5.5.



**Рис. 3.5.5.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 г. увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 8,1 % (20 постановлений) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2021 г. (4,4 %).

Вынесение предупреждения часто обусловлено отсутствием причиненного имущественного ущерба потребителю, либо о его возмещении оператором в добровольном порядке.

На рассмотрение в судебные органы в 2022 г. направлено 74 дела об административных правонарушениях.

Особое внимание органами Роспотребнадзора уделялось защите прав потребителей социально уязвимых категорий потребителей, в частности, лиц с ограниченными возможностями, людей пожилого возраста.

Так, в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю с жалобой на действия АО «Почта России» обратился гражданин, который является инвалидом и передвигается на коляске. При обращении в почтовое отделение в г. Красноярске за получением почтовых посылок, он не смог войти в указанное почтовое отделение по причине отсутствия пандуса. Работники почтового отделения не оказали содействия в получении посылок, в том числе, по просьбе гражданина работник почтового отделения не вышел на улицу для выдачи почтового отправления. Также работники почты не разъяснили порядок выдачи посылок лицам, имеющим ограниченные возможности. На входе почтового отделения отсутствовала информация о порядке обслуживания инвалидов в указанном почтовом отделении. Таким образом, АО «Почта России» не предоставило потребителю возможности получения посылок, что свидетельствовало об отказе в предоставлении услуг связи лицу с ограничением жизнедеятельности. Должностное лицо почтового отделения было привлечено к административной ответственности по части 5 статьи 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа.

В рамках нового законодательства, в соответствии с нормами которого при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при

оказании услуг связи в 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора активно проводились профилактические мероприятия.

В 2022 г. в отношении операторов связи проведено 2368 профилактических мероприятий, из них: 600 информирований, 843 консультирования, 63 профилактических визита, операторами связи проведено 25 самообследований. При получении обращений граждан, содержащих сведения о возможном нарушении законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг связи, операторам связи объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (837).

В общей структуре предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере услуг связи преобладают предостережения по телематическим услугам связи – 21,7 % в общей доле предостережений, по услугам подвижной связи – 19,3 %, телевизионной связи – 18,5 %, стационарной связи – 12 %.

Из общего количества объявленных предостережений (837) операторами связи было направлено 58 возражений, и только 5 возражений были удовлетворены (0,9 %). Это свидетельствует о том, что практически все предостережения были объявлены операторам связи обоснованно.

Проводимые профилактические мероприятия в 2022 году свидетельствуют о формировании ответственной, добросовестной работы операторов связи, что приводит к снижению количества поступивших обращений потребителей при оказании услуг связи в сравнении с 2021 г.

В свою очередь Роспотребнадзор не ограничивается исключительно мерами административного воздействия и проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи в 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора дано 153 заключения по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи. В 88,3 % случаев требования потребителей были удовлетворены.

При непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи в 2022 г. в пользу потребителей присуждено 2888 тыс. руб., что более чем в 2 раза больше, чем в 2021 г. (2021 г. – 1314,1 тыс. руб.). При этом сумма компенсации морального вреда составила 245,9 тыс. руб. (в 2021 г. – 105,3 тыс. руб.).

В 2022 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 28 исков в защиту прав потребителей услуг связи, из них 16 исков (84,2 % от общего количества рассмотренных исков) удовлетворено судом (в 2021 г. подано 22 иска). Таким образом, в 2022 г. общее количество поданных исков увеличилось на 27,3 %.

Из общего числа направленных исков 9 исков предъявлено в защиту прав неопределенного круга лиц. В 2022 году в сравнении с 2021 годом, количество поданных исков в защиту прав неопределенного круга лиц увеличилось в 4,5 раза (в 2021 году 2 иска).

Например, на основании многочисленных жалоб потребителей на действия ПАО «Ростелеком», выражающихся во включении в квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг строки «телетрансляция» при отсутствии правовых оснований, Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу подано исковое заявление в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей с требованием об исключении пунктов из договора публичной оферты, наделявших правом ПАО

«Ростелеком» считать договор о предоставлении услуг телетрансляции с потребителями заключенным, если гражданин совершает конклюдентные действия, в частности оплачивает жилищно-коммунальные услуги на основании квитанции. Согласно пункту 3 статьи 438 ГК РФ совершение лицом, получившим оферту в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т. п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785, предусматривают заключение договора на оказание услуг связи для целей телевидения составлением документа, подписанного обеими сторонами. Решением Смольнинского районного суда города Санкт-Петербурга от 12 декабря 2022 г. заявленные требования в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей были удовлетворены.

В 19 случаях исковые заявления территориальными органами Роспотребнадзора были направлены в суды в защиту конкретных потребителей.

По итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей услуг связи, в которых принял участие Роспотребнадзор (его территориальные органы), потребителям было присуждено 190,5 тыс. руб., из них 51,5 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

В 2021 г. присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 294,9 тыс. руб., из которых 38,8 тыс. руб. присуждено в качестве компенсации морального вреда.

В 2022 году в сравнении с 2021 годом сумма компенсации морального вреда увеличилась на 32,7 %. Указанное свидетельствует о том, что требования Роспотребнадзора направлены не только на восстановление имущественных прав, но и личных неимущественных прав потребителей услуг связи.

Например, Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю обратилось с иском в суд в интересах потребителя к ПАО «Ростелеком» о компенсации морального вреда. Оператор связи, владея информацией о непредоставлении услуг телефонной связи с конца 2020 г. по причинам, не зависящим от абонента, в счетах на оплату выставил абоненту суммы к оплате за неоказанные услуги связи вплоть до сентября 2021 г. Кроме того, абоненту направлялись уведомления (претензии) о наличии задолженности за услуги связи. Действиями ПАО «Ростелеком» абоненту был причинен моральный вред. Потребитель, в силу своего пожилого возраста и проблем со здоровьем, испытывал нравственные страдания. Решением Кировского районного суда г. Хабаровска исковые требования были удовлетворены, с ПАО «Ростелеком» в пользу потребителя взыскана компенсация морального вреда размере 20,0 тыс. руб.

В другом случае Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю обратилось с иском в суд в интересах гражданки, которая также относится к категории социально уязвимой группы населения (имеет инвалидность, а также является лицом пожилого возраста), к ПАО «Мегафон» о взыскании денежных средств, внесенных в качестве аванса в размере 7,0 тыс. руб., компенсации морального вреда в размере 50,0 тыс. руб. Подпунктом «д» пункта 26 Правил № 1342 предусмотрено, что абонент вправе обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса. Однако, оператор ПАО «Мегафон» уклонился от обязанности по возврату денежных средств, ссылаясь на то, что обязанность по возврату денежных средств, внесенных в качестве аванса, предусмотрена только при расторжении договора. Отклонив выводы оператора связи, мировой судья судебного участка № 54 Центрального судебного района г. Читы исковые требования удовлетворил частично, взыскал в пользу потребителя с ПАО «Мегафон» денежные средств, внесенные в

качестве аванса в размере 7,0 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 10,0 тыс. руб., а также штраф в размере 8,5 тыс. руб.

### 3.6. Туристские услуги

Нестабильная обстановка в экономической, политической, эпидемиологической сферах деятельности, сложившаяся в 2022 году повлияла на функционирование и развитие туристической отрасли.

В 2022 году для россиян фактически закрылся ряд туристических направлений, введены ограничения оплаты услуг за рубежом, затруднены авиасообщение и процесс получения виз. Несмотря на это, туристическая отрасль продолжает развиваться, открываются новые направления и варианты решения возникших проблем. Набирает обороты популярность путешествий по России, появился запрос на новые виды туризма.

В целом год для туроператоров стал временем испытаний и возможностей, индустрии пришлось противостоять новым вызовам, искать других поставщиков и замену импорту.

Утвержденная распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года<sup>113</sup>, направленная на комплексное развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, усиление социальной роли туризма и обеспечение доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для граждан Российской Федерации, продолжила реализовываться в 2022 году.

Согласно Стратегии развития туризма, ключевым конкурентным преимуществом развития туризма в Российской Федерации явилось наличие множества точек притяжения для внутренних и въездных туристов, имеющих в том числе общемировое значение для развития разнообразных видов туризма, ориентированных практически на любые группы потребителей.

С января 2022 года в Российской Федерации начала работать государственная программа «Развитие туризма», утвержденная постановлением Правительства РФ от 24 декабря 2021 г. № 2439 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма»<sup>114</sup>, которая продлится до 2030 года. Общий объем финансового обеспечения государственной программы до 2024 года составляет 724 млрд руб. Из них 168,4 млрд – средства федерального бюджета, 75,8 млрд руб. – средства консолидированных бюджетов регионов, 542,1 млрд рублей – внебюджетные источники.

Структура государственной программы включает в себя три федеральных проекта – «Развитие туристической инфраструктуры», «Повышение доступности туристических продуктов» и «Совершенствование управления в сфере туризма», входящих в национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», а также комплекс мероприятий «Обеспечение системы управления в сфере туризма».

В результате реализации госпрограммы должны быть достигнуты следующие цели:

- граждане обеспечены современной туристической инфраструктурой;
- создана и внедрена система поддержки общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего туризма;
- созданы условия для обеспечения доступности гражданам поездок по стране в условиях комфортной и безопасной туристической среды;

<sup>113</sup> Далее – Стратегия развития туризма.

<sup>114</sup> <http://government.ru/docs/44285/>

– созданы и внедрены цифровые решения, обеспечивающие гражданам доступ к информации о возможностях отдыха внутри страны, а также к туристическим цифровым сервисам;

– создана сквозная система финансовой и нефинансовой поддержки, направленной на развитие экспорта туристских услуг;

– увеличено число рабочих мест и повышен кадровый потенциал отечественной туристической отрасли;

– реализованы мероприятия по цифровизации государственного управления в сфере туризма;

– усовершенствовано государственное управление в сфере туризма.

По данным Ассоциации туроператоров России (АТОР), самым популярным направлением у российских путешественников летом этого года стала Турция. Организация посчитала, что всего за рубеж в июне–августе выехали около 3,5 млн россиян. Другие популярные курорты среди россиян – это Абхазия, ОАЭ, Египет и Мальдивы.

**Доля продаж в турагентствах, по данным АТОР:**

- Турция – 60 %,
- Абхазия – 23 %,
- Египет – 3 %,
- Мальдивы – 2 %,
- остальные направления – 7 %.

На долю топ-5 стран приходится, предварительно, 92,4 % всех поездок россиян с целью туризма и отдыха за рубежом в июне-августе 2022 года. Оставшиеся 7,6 % распределены между Таиландом, бывшими странами СССР, Европой со стыковками и другими странами мира». Всего за июнь-август в Турцию приехали, по предварительным оценкам, более 2,1 млн туристов из России (летом 2021 года – 1,9 млн). Средний чек на тур в Турцию с чартерным перелетом у крупных туроператоров вырос по сравнению с прошлым летом на 77–100 %, составив от 175 тыс. до 235 тыс. руб. на двоих.

Средний чек по Абхазии вырос на 25 % и составил 85 тыс. руб. на двоих с перелетом. В ОАЭ средний чек поднялся на 28 %, а средняя стоимость тура с перелетом в бюджетном сегменте составила 165–178 тыс. руб. на двоих.

Отдых в Египте подорожал более чем на 60 %. Средняя стоимость тура этим летом превысила 170 тыс. руб. на двоих. Средний чек на тур на Мальдивы этим летом вырос в пределах 10 % и в среднем составил около 380 тыс. руб. на двоих.

По данным сервиса бронирования билетов «OneTwoTrip», в целом доля поездок туристов в зарубежные страны за год выросла в 2,2 раза, до 11 %. В пятерку популярных стран помимо Турции сервис включил Армению, Таджикистан, Киргизию и Узбекистан.

В соответствии с указом Президента Российской Федерации от 20.10.2022 № 759 «О некоторых вопросах государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» функции Федерального агентства по туризму по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма и туристской деятельности, по координации деятельности по реализации приоритетных направлений государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации, оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом, переданы в Минэкономразвития России.

В 2022 году Минэкономразвития России<sup>115</sup> уделяло особое внимание работе по рассмотрению обращений граждан, а также принятию мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов граждан.

---

<sup>115</sup> Письмо Минэкономразвития России от 22 февраля 2023 г. № 24417.

В целях защиты прав и законных интересов туристов, обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за её пределами Федеральным агентством по туризму и Минэкономразвития России в рамках установленной компетенции в 2022 году было рассмотрено 9009 письменных и электронных обращений граждан. При этом в 2021 году Ростуризмом было рассмотрено 13793, в 2020 году – 6886 и в 2019 году – 1229 письменных и электронных обращений граждан. Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являлись жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, в том числе:

- вопросы возврата денежных средств, уплаченных туристами в случаях невозможности исполнения туроператорами обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине неблагоприятной обстановки в мире и в Российской Федерации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекцией, а также по причине санкционного давления со стороны ряда зарубежных государств, проявляющегося в том числе во временном ограничении международного авиасообщения с Российской Федерацией;

- некачественное оказание туристских услуг;

- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении договора о реализации туристского продукта;

- не предоставление или предоставление не в полном объеме обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;

- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>116</sup>, Законом «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Ростуризм и Минэкономразвития России в ответах на обращения граждан разъясняли механизм защиты их прав и законных интересов, порядок расторжения договора о реализации туристского продукта, возврата денежных средств туристам за не оказанные или ненадлежащим образом оказанные туристские услуги (в том числе судебный), процедуру взаимодействия потребителей туристского продукта, туроператора и страховой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности.

С целью создания необходимых условий для реализации системного подхода к осуществлению государственной политики в области туризма, Ростуризмом и Минэкономразвития России осуществлялись мероприятия, направленные на оказание методологической и информационной помощи потребителям туристских услуг.

В целях информирования населения о процессах, происходящих в сфере туризма, в 2022 году использовались различные формы взаимодействия с общественностью и

---

<sup>116</sup> Далее – Федеральный закон № 132-ФЗ.



средствами массовой информации, в том числе, на официальных Интернет-сайтах Ростуризма и Минэкономразвития России.

Так, в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ Ростуризмом и далее Минэкономразвития России ведется единый федеральный реестр туроператоров (ЕФРТ), содержащий сведения о юридических лицах, осуществляющих туроператорскую деятельность на территории Российской Федерации и имеющих финансовое обеспечение ответственности. По состоянию на 31 декабря 2022 г. в ЕФРТ были внесены сведения о 4292 туроператорах, гражданская ответственность которых перед туристами была застрахована на сумму 4896 млн руб.

Кроме того, с 1 января 2022 г. вступил в силу Федеральный закон от 24.03.2021 № 48-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», предусматривающий введение единого федерального реестра турагентов, субагентов (ЕФРТА). Так, по состоянию на 31 декабря 2022 г. в ЕФРТА были внесены сведения о более, чем 30 тыс. турагентах и субагентах, реализующих сформированный туроператорами турпродукт.

Существенную роль в обеспечении безопасности российских туристов в стране (месте) их временного пребывания, играет своевременное информирование в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания. В 2022 году в Ростуризм и далее в Минэкономразвития России поступило 643 запроса о предоставлении государственной услуги по информированию об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания.

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей велась активная работа по подготовке и принятию новых нормативных правовых актов. Среди принятых актов необходимо отметить следующие акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг:

1) Федеральный закон от 28 мая 2022 г. № 148-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», вступивший в силу с 1 сентября 2022 г.

Данный федеральный закон устанавливает обязанность туроператора передавать сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, в единую информационную систему электронных путёвок, и обязанность турагента направлять туроператору уведомление о заключении такого договора, а также определяет порядок и сроки исполнения туроператором и турагентом указанных обязанностей. При этом законом устанавливается запрет на реализацию туристского продукта без передачи туроператором указанных сведений и направления турагентом соответствующего уведомления, а также ответственность за нарушение такого запрета. Кроме того, туристам предоставляется возможность получения сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путёвок. Законом определяются статус единой информационной системы электронных путёвок, полномочия Правительства Российской Федерации по установлению правил её функционирования, а также содержание этих правил.

2) Федеральный закон от 19 декабря 2022 г. № 519-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и приостановлении действия отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

Указанным федеральным законом Правительство Российской Федерации наделено правом устанавливать особенности исполнения, изменения и (или) расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного до 24 февраля 2022 года включительно, туроператором либо турагентом, реализующими туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и

условия возврата туристам и (или) другим заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта.

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. № 417 «Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 г. № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. № 1903», вступает в силу с 1 сентября 2023 г.

Данным постановлением Правительства Российской Федерации утверждается:

- порядок и срок формирования электронной путевки;
- порядок и срок направления турагентом туроператору, сформировавшему туристский продукт, уведомления о заключении договора о реализации туристского продукта;
- структура электронной путевки;
- иные сведения, подлежащие представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок;
- состав сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок, требования к таким сведениям и к обеспечению доступа к таким сведениям, а также формы и порядок направления запросов о предоставлении таких сведений, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет.

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации».

Данные правила регулируют отношения между экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и туристами при оказании услуг по ознакомлению туристов с объектами показа, сопровождению туристов и информированию туристов по пути следования по туристскому маршруту. Предусмотрено, что действие установленных правил (за исключением отдельных положений) не распространяется на экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществляющих указанную деятельность, при выполнении ими трудовых функций по трудовому договору либо на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с туроператорами, турагентами, организациями, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, применяющими специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», осуществляющими экскурсионное обслуживание.

Правилами определен обязательный перечень информации об услугах, порядок заключения и существенные условия договора, порядок исполнения договора, ответственность экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста (экскурсанта). Установлен порядок направления претензии исполнителю, сроки рассмотрения и обязанность направления им ответа на нее.

5) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 991 «Об утверждении Правил оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации».

Указанные правила регулируют отношения между инструкторами-проводниками и туристами (экскурсантами) при оказании услуг по сопровождению туристов (экскурсантов) и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения. Правилами также определен обязательный перечень информации об оказываемых услугах, порядок заключения и существенные условия договора, порядок его исполнения и ответственность сторон.

Вышеперечисленные нормативные правовые акты направлены на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг и качества предоставляемых услуг, на создание прозрачного и контролируемого туристского рынка.

В 2022 году Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»<sup>117</sup> продолжила работу по повышению степени финансовых гарантий в сфере защиты прав туристов, обеспечивающих возмещение денежных средств туристам, которые не смогли воспользоваться оплаченным туристским продуктом, в связи с прекращением деятельности туроператора. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» был организован сбор требований о возмещении денежных средств из фондов персональной ответственности туроператоров работавших под брендом «Музенидис Трэвел» и произведены выплаты в размере 2 985,796 тыс. руб., после недостаточных страховых выплат СК «ТИТ».

Кроме того, важным инструментом защиты нарушенных прав туристов в связи с закрытием границ и невозможностью осуществить поездку, стала предложенная Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» возможность использования туроператорами в 2022 г. средств своего фонда персональной ответственности для выплат туристам денежных средств по несостоявшимся турам в рамках статьи 11.8 Федерального закона № 132-ФЗ. Данной опцией воспользовались 26 туроператоров в сфере выездного туризма. Сумма фондов персональной ответственности, заявленная туроператорами для выплат своим туристам в 2022 году, составила 134 951,438 тыс. руб.

Из двух ныне существующих в рамках действующего Федерального закона № 132-ФЗ инструментов финансового обеспечения – страхование ответственности и банковская гарантия, не работает ни один. Если в банки туроператоры не идут сами, то страховые компании, даже с учетом увеличения страховой ставки до 5 %, сами отказывают в сотрудничестве.

Такая ситуация заставила большинство туроператоров в сфере выездного туризма, работающих на данном рынке не один год, использовать в качестве финансовых гарантий собственные фонды персональной ответственности.

В соответствии с нормами туристского законодательства, а также в условиях нарастающей нестабильности в предоставлении услуг и обеспечении исполнения обязательств по договорам страхования гражданской ответственности туроператорской деятельности со стороны страховщиков, туроператоры продолжают активно формировать фонды персональной ответственности в максимальных объемах (7 % от общей цены турпродукта в сфере выездного туризма за предыдущий год), предусматривающих освобождение от страхования ответственности туроператорской деятельности и получения банковской гарантии.

Установленная статьей 11.6 Федерального закона № 132-ФЗ альтернатива финансового обеспечения ответственности туроператора – формирование фондов персональной ответственности туроператора максимального размера, в первую очередь способствует предупреждению банкротства туроператора, повышает степень защищенности прав туристов.

Свыше 60 % членов Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» имеют финансовое обеспечение в виде фондов персональной ответственности максимального размера. В 2022 г. количество таких туроператоров в сфере выездного туризма составило – 217.

---

<sup>117</sup> Письмо Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее – Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ») от 14.02.2023 № 201.

С 24 февраля 2022 г. при Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» в течении двух месяцев функционировала «Горячая линия», по вопросам эвакуации туристов из-за рубежа, оказания экстренной помощи туристам.

Приложение «Помощник туриста» становится незаменимым инструментом, обладающим рядом универсальных функций, которые несут в себе не только справочную, статистическую информацию, но и позволяет туристу оперативно взаимодействовать с соответствующими структурами.

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» продолжила оказывать информационную поддержку программе стимулирования внутреннего туризма.

В Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» совместно с Ростуризмом была организована специализированная «Горячая линия» для туроператоров, желающих стать участниками программы туристического кешбэка. В Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» обратились свыше 1 (одной) тысячи операторов, более 2 (двух) тысяч отелей. Подобная программа реализовывалась в России впервые, и у профессиональных участников рынка на этапе подачи заявки на участие возникло очень много вопросов. На втором этапе «горячая линия» по вопросам кешбэка работала для ответов на вопросы потребителей – проект был реализован совместно с Общероссийским Народным Фронтом (ОНФ) с учётом ранее полученного положительного опыта взаимодействия с колл-центром ОНФ.

Продолжил работу Координационный центр по восстановлению международного туризма. Основной задачей Центра было и остаётся – оперативное полное информирование представителей бизнес-сообщества и потребителей об основных изменениях в вопросах снятия ограничений, а также разъяснение решений, принятых Оперштабом по борьбе с распространением коронавирусной инфекции, Правительством Российской Федерации, Росавиацией, Минтрансом России, Ростуризмом и другими профильными ведомствами. На созданной площадке обсуждаются актуальные вопросы, связанные с восстановлением транспортного сообщения, восстановлением туристских потоков, вопросы пересечения границ, визовые вопросы, санитарный контроль и другие вопросы.

Приложение «Помощник Туриста» перешагнуло барьер в 20 000 пользователей. Нарастающий рост скачиваний мобильного приложения, созданного Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» для оптимизации процессов оказания экстренной помощи (эвакуация по причине банкротства туроператора). Несмотря на ограниченное авиасообщение с множеством стран, интерес к данному информационному продукту не снимается, а и непрерывно растёт. Так на сегодняшний день мобильное приложение насчитывает порядка 20 000 скачиваний, и прирост скачиваний софта в 2022 году свидетельствует о положительной динамике в ближайшей перспективе. Таким образом, на сегодняшний день, созданная на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» организационно-технологическая платформа, позволяет значительно повысить степень защиты прав туристов, а что самое главное проводить работу по предупреждению и минимизации последствий потребительских конфликтов.

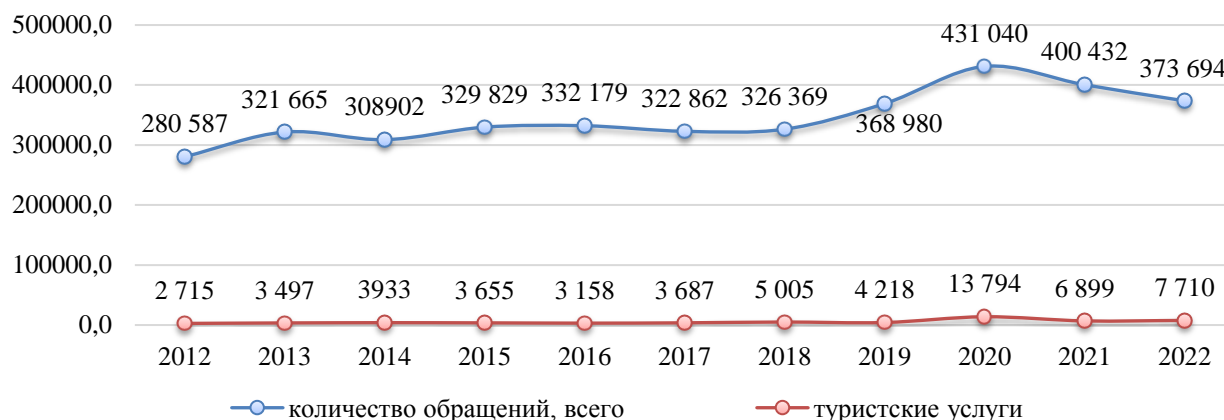
Деятельность Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» направлена исключительно на защиту прав и интересов туристов, обеспечение безопасности туризма, созданию благоприятных условий на рынке туристских услуг, а также на восстановление и оздоровление туристской отрасли, как наиболее пострадавшей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 7710 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что больше на 10,5 % по сравнению с аналогичным показателем за 2021 год (6899

обращений). Увеличение числа обращений связано с тем, что не все российские туроператоры рассчитались с туристами, поездки которых отменялись из-за коронавируса. Кроме того, потребителей также затронула осложнившаяся в 2022 году геополитическая обстановка, повлекшая введение ограничений на пересечение воздушного пространства, закрытие границ и отмены рейсов.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 11 лет с 2012 по 2022 г. приведена на рис. 3.6.1.



**Рис. 3.6.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 2012–2022 гг.

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (7710), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (5102), составила 66,2 % (в 2021 г. – 66,9 %), из которых 507 (9,9 %) устных и 4595 (90,1 %) письменных обращений. Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 году 2583 единицы, что больше на 12,2 % по сравнению с 2021 годом (2268). За 2022 год было рассмотрено 7563 обращения, из которых в 92,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (7009); 4,0 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (303); 0,2 % стали основанием для проведения проверок (13); 0,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (11), обращений, ставших основанием для проведения контрольных закупок за 2022 год не поступало.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 39 протоколов об административных правонарушениях (в 2021 г. рассмотрено 6688 обращений, составлен 101 протокол; в 2020 году рассмотрено 13 426 обращений, составлено 156 протоколов; в 2019 году рассмотрено 4121 обращение, составлено 186 протоколов); подано 358 исков, заявлений в судебные органы (в 2021 году – 140 исков, заявлений). В основном, исковые требования потребителей связаны с ненадлежащим исполнением или с неисполнением ответчиком договорных обязательств, возвратом денежных средств.

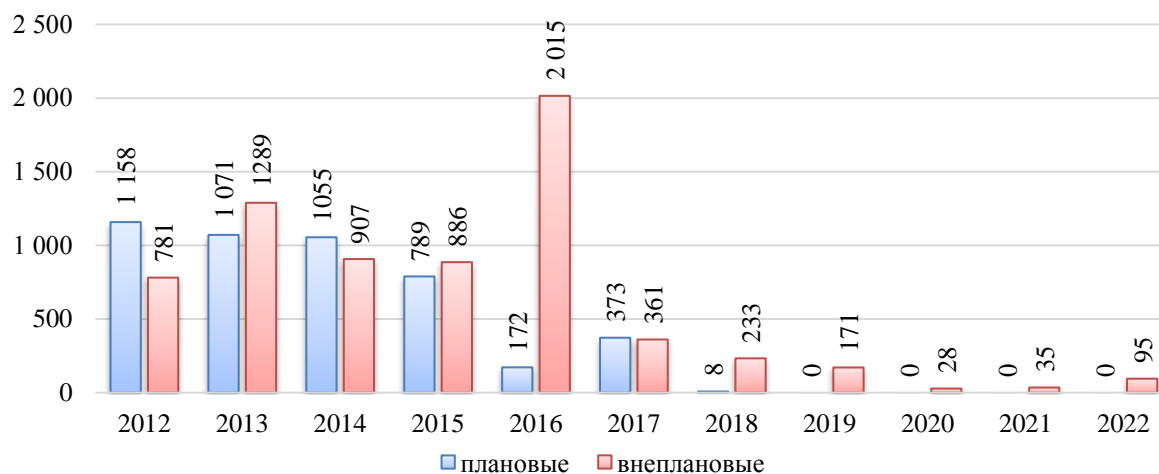
Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 95 проверок субъектов осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг, из них 12 (12,6 %) – с взаимодействием, 83 (83,4 %) – без взаимодействия (в 2021 году – 35 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2012–2022 гг. представлены в табл. 3.6.1 и на рис. 3.6.2, 3.6.3.

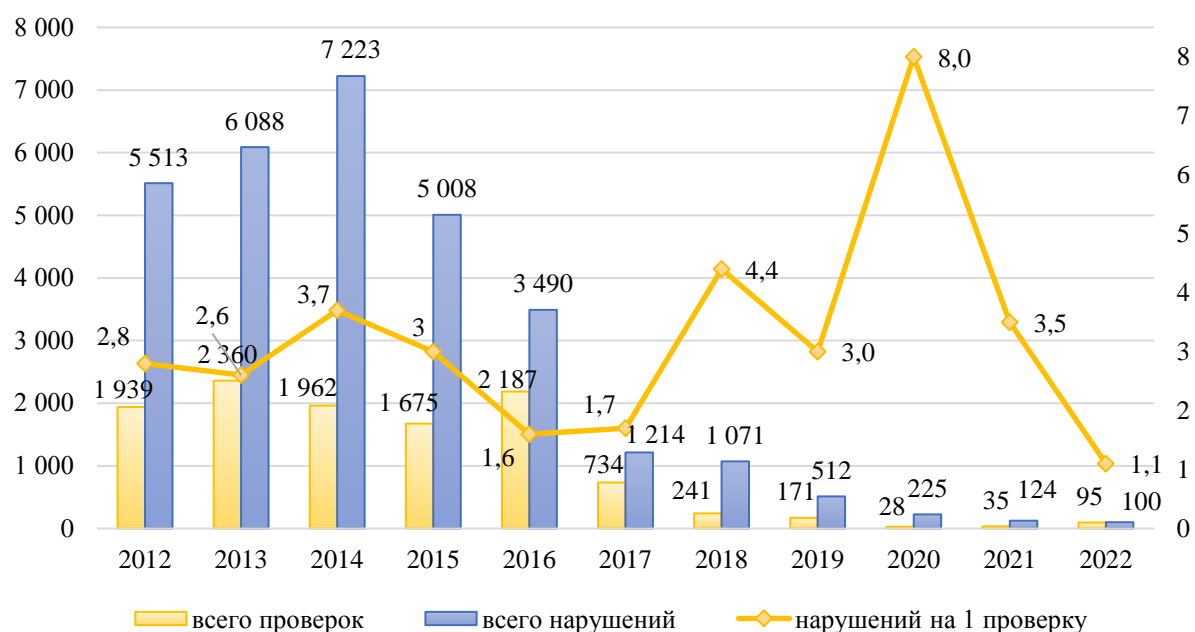
Таблица 3.6.1

**Структура проверок, КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
1	2	3	4	5	6
2012	1939	1158	781	5513	2,8
2013	2360	1071	1289	6088	2,6
2014	1962	1055	907	7223	3,7
2015	1675	789	886	5008	3
2016	2187	172	2 015	3490	1,6
2017	734	373	361	1214	1,7
2018	241	8	233	1071	4,4
2019	171	0	171	512	3
2020	28	0	28	225	8
2021	35	0	35	124	3,5
2022	95	0	95	100	1,1



**Рис. 3.6.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.



**Рис. 3.6.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг. представлена в табл. 3.6.2.

Таблица 3.6.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5513	6088	7223	5008	3490	1214	1071	512	225	124	100
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	3278	3586	4265	2797	2210	760	602	289	155	70	64
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47	43	16	15	8	3

Продолжение табл. 3.6.2

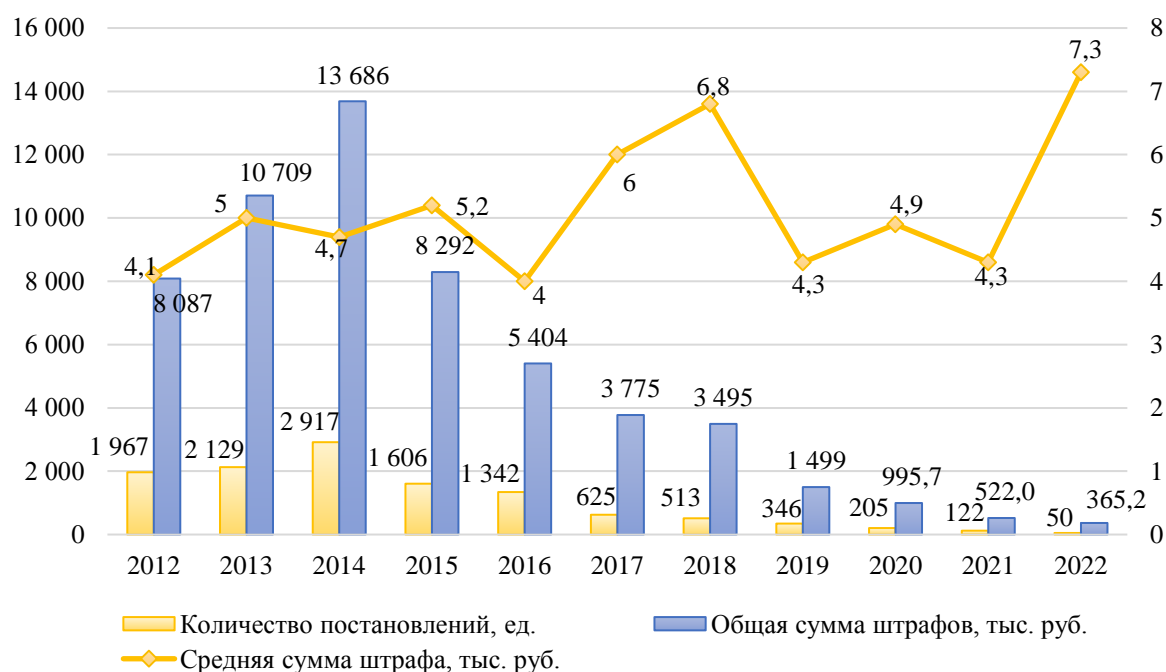
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6	1	2	2	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12	4	2	0	0	3
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1464	1699	2062	1262	1362	370	378	173	90	41	31
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9	1	1	3	0	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1106	1164	1202	879	438	182	121	66	37	13	16
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134	54	29	8	8	11

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 62 протокола об административном правонарушении (в 2021 году – 150 протоколов).

В 2022 году вынесено 50 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2021 г. – 122 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 365,2 тыс. руб. (в 2021 г. – 522,00 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 7,3 тыс. руб. (в 2021 г. – 4,3 тыс. руб.). Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.6.4.

В 2022 г. уменьшилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 44,0 % (22) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2021 годом (62,3 %).





**Рис. 3.6.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2022 году направлено 19 дел об административных правонарушениях (в 2021 г. – 18 дел).

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2022 г. учитывались введённые с 10.03.2022 ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренные Постановлением № 336, Законом № 248-ФЗ важнейший приоритет проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

Контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей в 2022 г. была сосредоточена лишь в том её сегменте, который был доступен с точки зрения ограничений, установленных Постановлением № 336. Это проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в форме наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) и выездных обследований.

В сфере оказания туристских услуг общее количество контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) составило 95 мероприятий (против 66 в 2021 г.), из них без взаимодействия с контролируемыми лицами – 83 мероприятия (против 30 в 2021 г.), из которых в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) проведено 80 мероприятий (84,2 % от общего количества КНМ) и 3 выездных обследования (3,2 %). В 26 КНМ из 95 проведенных были установлено 100 нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации.

Приоритет профилактических мероприятий выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведённых профилактических мероприятий (3573) субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг, к количеству проведённых контрольных (надзорных) мероприятий (95). В прошлом году указанное соотношение составляло 1495 профилактических мероприятий к 66 проведённых КНМ.

Снижение административной нагрузки также отмечается в рамках использования полномочий по возбуждению административных производств в рамках применения положений статьи 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (в т. ч. с введением части 3.1 статьи 28.1. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях относительно возможности возбуждения дела об административном правонарушении исключительно после проведения КНМ во взаимодействии с контролируемым лицом). В 2022 г. должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в отношении субъектов сферы туристских услуг было проведено 10 административных расследований (против 37 административных расследований в 2021 г.).

Таким образом, в 2022 г. меры профилактического воздействия к контролируемым лицам применялись в 34 раза чаще (в 2021 г. в 14 раз чаще). Данные отражены в табл. 3.6.3.

Таблица 3.6.3

**Структура профилактических мероприятий, КНМ и административных расследований, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2022 г. (в сравнении с 2021 г.)**

Число проведенных профилактических мероприятий, в т. ч.						Число проведенных КНМ (с взаимодействием)	Число проведенных КНМ (без взаимодействия)	Число административных расследований
Всего, в т. ч.	Информирование	Предостережение	Консультирование	Профилактический визит	Самообследование			
2022 год								
3573	1159	196	1874	342	2	12	83	10
2021 год								
1495	608	152	712	0	0	36	30	37

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных туроператоров, турагентств территориальные органы Роспотребнадзора в 2022 году реализовали в данной сфере свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу.

Так, общее количество заключений по делу в сфере туристских услуг в 2022 году составило 721 (в 2021 г. 547 заключений), при этом в 94,7 % (против 92,5 % в 2021 г.) от рассмотренных дел (620) требования потребителя удовлетворены (587) с присуждением денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 75 275,7 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 3666,1 тыс. руб.

В суд в целях защиты прав потребителей было подано 473 исковых заявления (показатель 2021 г. 244 иска), из них 447 исков в защиту конкретных потребителей (в 2021 г. 236); 23 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2021 г. 8), 3 иска в защиту группы потребителей. Из 388 рассмотренных исковых заявлений, удовлетворено – 375 (96,6 %), потребителям присуждено 88 587,6 тыс. руб., из них компенсации морального вреда 4266,6 тыс. руб.

*Примеры судебной практики*

В Управление Роспотребнадзора по **Белгородской области** обратилась группа потребителей с просьбой об оказании помощи в расторжении договоров о реализации туристского продукта и возврате уплаченных по договорам денежных средств.

Было установлено, что в период с марта по август 2021 года потребителями, проживающими на территориях различных субъектов Российской Федерации (г. Москва, Московская область, Забайкальский край, Красноярский край, Калужская область, Саратовская область, Смоленская область) были заключены договоры с турагентом ООО «Бизнес-школа «МВА подростки+» об организации туров для отдыха на море в Краснодарском крае.

В августе 2021 года организация отказалась исполнять принятые обязательства, пообещав и не вернув гражданам уплаченные деньги. Кроме того, в договоры о реализации туристского продукта ООО «Бизнес-школа «МВА подростки+» включены условия, ущемляющие права потребителей об ограничении прав потребителя на возмещение убытков, причинённых неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств; на возврат денежных средств при отказе от исполнения договора; на изменение и расторжение договора по соглашению сторон; на предъявление претензий по истечении 10 дней по окончании тура; на выбор альтернативной подсудности споров по искам к исполнителю.

В связи с чем, Управление Роспотребнадзора по Белгородской области обратилось в суд в защиту группы пострадавших потребителей (27 человек), в том числе несовершеннолетних, подготовив соответствующее исковое заявление о признании действий ООО «Бизнес-школа «МВА подростки+» по одностороннему отказу от исполнения договоров о реализации туристского продукта незаконными; признании условий договоров недействительными; взыскании в пользу потребителей уплаченных денежных средств. Судом удовлетворены исковые требования о признании действий ООО «Бизнес-школа «МВА подростки +» незаконными, условий договоров о реализации туристского продукта недействительными, взыскании в пользу потребителей, уплаченных по неисполненным договорам денежных средств, неустоек за нарушение срока возврата денежных средств, компенсации причиненного морального вреда, штрафов за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Сумма взыскания составила 1 234,35 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда 135 тыс. руб. Решение вступило в законную силу.

В Управление Роспотребнадзора по **городу Санкт-Петербургу** поступило обращение потребителя на действия ООО «Анекс Туризм», оказывающего туристские услуги. Согласно представленным документам, в феврале 2020 года между потребителем и турагентом ООО «Алоха» заключен договор на оказание туристских услуг. Туроператором по договору является ООО «Анекс Туризм». Потребитель оплатил полную стоимость в размере 222,488 тыс. руб. за туристский продукт (поездка в Доминиканскую Республику).

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 поездка не состоялась. В адрес потребителя поступило гарантийное письмо от туроператора об исполнении обязательств по возврату денежных средств, внесенных турагентом в счет оплаты аннулированной заявки, путем переноса (зачета) на новую заявку.

В июле 2021 года потребитель вручил претензии, адресованные ООО «Анекс Туризм» и ООО «Алоха», об отказе от равнозначного туристского продукта, расторжении договора и возврате денежных средств.

В связи с тем, что денежные средства потребителю не были возвращены Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу подано исковое заявление в защиту прав потребителя с требованиями о взыскании денежных средств, уплаченных

по договору, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации причиненного морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, а также почтовых расходов.

После подачи искового заявления в суд, ООО «Анекс Туризм» осуществило возврат потребителю части денежных средств до вынесения судебного решения в размере 103,652 тыс. руб. и 121,488 тыс. руб. Решением Калининского районного суда города Санкт-Петербурга заявленные требования Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу в защиту потребителя были удовлетворены. С ООО «Анекс Туризм» в пользу потребителя взыскана неустойка в размере 19,701 тыс. руб., почтовые расходы в размере 387,44 руб. Всего потребителю возвращено 245,228 тыс. руб.

Управление Роспотребнадзора **по Красноярскому краю** привлечено к участию в трех гражданских делах для дачи заключения в целях защиты прав потребителя К. по его искам к ООО «Туристическая компания «Мастерская приключений». Указанный туроператор реализует международные туры по необычным и редким туристическим маршрутам (Венесуэла, Эквадор, Перу и др.). Деятельность осуществляет посредством сайта, через социальные сети и мессенджеры. В соответствии с материалами гражданского дела, между потребителем К. и ООО «Туристическая компания «Мастерская приключений» заключены три договора оказания услуг по реализации туристского продукта. Предметом указанных договоров являлись туристские продукты по следующим зарубежным направлениям: экскурсионный тур в Кито, Эквадор, стоимостью 2300 долларов США (оплачено 96,55 тыс. руб.); экскурсионный тур в Каракас, Венесуэла, стоимостью 1800 долларов США (оплачено 133,7 тыс. руб.); экскурсионный тур в Лима, Перу, стоимостью 1,3 тыс. долларов США (оплачено 170,85 тыс. руб.). Оплату по договорам потребитель произвел в полном объеме. Все три тура были отменены туроператором в одностороннем порядке без объяснения причин. Ввиду неоказания ответчиком туристских услуг в сроки, установленные договорами о реализации туристского продукта, в сентябре 2022 г. потребитель направил письменную претензию о возмещении причиненного ему ущерба по всем договорам. Однако, требования потребителя ООО «Туристическая компания «Мастерская приключений» оставило без удовлетворения.

При этом туроператор не предоставил доказательств наличия обстоятельств, освобождающих его от ответственности за неисполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта, а также не произвел возмещение потребителю стоимости отмененных туров в добровольном порядке.

В связи с указанным, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поддержало иски потребителя в полном объеме, посчитав их законными и обоснованными.

Согласно вынесенным Центральным районным судом г. Красноярска заочным решениям от 26.01.2023, ООО «Туристическая компания «Мастерская приключений» обязано выплатить потребителю в общей сумме: стоимость туров в размере 401,1 тыс. руб., неустойку в размере 401,1 тыс. руб., моральный вред в размере 15 тыс. руб., штраф в размере 406,35 тыс. руб., а всего 1 224,05 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора **по Тамбовской области** было дано заключение в защиту прав потребителей по возврату денежных средств за несостоявшийся тур в связи с угрозой безопасности жизни и здоровью туристов в связи с распространением инфекции COVID-19. 28.03.2021 между туристом и турагентством по поручению туроператора был заключен договор о реализации туристского продукта на 14 дней с 27.05.2021 по 09.06.2021 в Турцию. Однако в установленные договором сроки совершения поездки стало невозможно, в связи с угрозой безопасности жизни и здоровью туристов в связи с распространением инфекции COVID-19. Решением

оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 на территории России от 12.04.2021 временно приостановлено регулярное и нерегулярное авиасообщение между Россией, Турцией, а также Танзанией.

В связи с этим туристом принято решение о расторжении договора о реализации туристского продукта и направлена претензия с требованием о возврате денежных средств, но в удовлетворении требований отказано. После чего турист обратился с иском в суд.

Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области вступило в судебный процесс, дало заключение по делу и поддержало заявленные истцом требования. Результатом судебного заседания явилось восстановление прав истца. В связи с чем суд взыскал с туроператора денежные средства: стоимость туристского продукта в размере 252,075 тыс. руб., неустойку за неудовлетворение требований потребителя в размере 252,075 тыс. руб., компенсацию морального вреда 5 тыс. руб., а также штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке в размере 63,018 тыс. руб.

С решением Ленинского районного суда г. Тамбова ответчик не был согласен и подал апелляционную жалобу в Тамбовский областной суд, который оставил решение Ленинского районного суда г. Тамбова без изменения, а апелляционную жалобу представителя ответчика без удовлетворения. Кроме того, по кассационной жалобе ответчика второй кассационный суд общей юрисдикции оставил решение Ленинского районного суда г. Тамбова и апелляционное определение Тамбовского областного суда без изменения, а кассационную жалобу представителя ответчика без удовлетворения.

В рамках реализации полномочий территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югра** в г. Югорске и Советском районе в интересах потребителя обратился в Югорский районный суд с иском к юридическому лицу о расторжении договора туристского продукта, взыскании денежных средств и компенсации морального вреда.

01.02.2021 в адрес территориального отдела поступило заявление от потребителя с просьбой выступить в защиту прав и законных интересов в суде.

Из вышеуказанного заявления установлено, что потребитель 26.11.2019 заключила договор о подборе, бронировании и приобретении тура в ООО «Агентство комфортных путешествий «Элита Трэвел» (далее по тексту Турагент) и заказала туристический продукт в Китай о. Хайнань с 14.03.2020 по 27.03.2020.

Однако, воспользоваться данным туром истец в установленные сроки не смогла в связи с угрозой безопасности жизни и здоровью туристов, обусловленной распространением в мире новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), приостановкой пассажирских авиарейсов. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациям) федеральных органов государственной власти (Ростуризм, Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации).

Требования потребителя ответчик в добровольном порядке не удовлетворил. Югорским районным судом исковые требования удовлетворены. В пользу потребителя присуждено взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Агентство комфортных путешествий «Элита Трэвел» 108,061 тыс. руб., неустойку 108,061 тыс. руб., компенсацию морального вреда 3,0 тыс. руб., штраф за нарушение прав потребителя 55,53 тыс. руб.

15 октября 2021 года потребители (родители и двое маленьких детей) заключили договор о реализации туристического продукта 395/21 с турагентом Урайское

туристическое агентство, которое действовало по поручению Туроператора «НТК Интурист». Потребители оплатили стоимость путевки в полном объеме, факт оплаты согласно исковому заявлению подтверждается. 3 ноября 2021 года в период пребывания в отеле Long Beach Resort Hotel Spa&Deluxe 5\*, Турция, малолетняя дочь потребителей каталась на водной горке, установленной на территории отеля. Из-за безконтрольной очередности и интервалов спуска детей с водной горки, девочка получила травму лица, после чего была доставлена в медицинское учреждение, где ей была оказана первая медицинская помощь. 29 ноября 2021 года в адрес Ответчика была направлена претензия. Ответчик в добровольном удовлетворении требований Истца отказал. В этой связи потребители обратились в суд с иском о взыскании уплаченных по договору о реализации туристических услуг денежных средств, расходов на возмещение вреда здоровью и компенсации морального вреда. Истцов поддержали представители **Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре**, помогли подготовить исковое заявление, дали заключение по делу, присутствовали на судебном заседании, Советским районным судом вынесено решение об удовлетворении исковых требований и взыскании с ООО «Национальная туристическая компания Интурист» в пользу потребителя денежных средств в размере 1 689 000 рублей (с учетом того, что пострадал маленький ребенок, которому потребуется длительное лечение).

### 3.7. Транспортные услуги

В Российской Федерации транспорт является одной из основополагающих отраслей экономики и неотъемлемой частью производственной и социальной инфраструктуры. В рамках реализации Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 3363-р<sup>118</sup>) сформулирована стратегическая цель развития транспортной системы – удовлетворение потребностей инновационного социально ориентированного развития экономики и общества в качественных транспортных услугах, конкурентоспособных по сравнению с лучшими мировыми аналогами.

Ключевой целью Транспортной стратегии является обеспечение гражданам страны повышения качества жизни в части, зависящей от транспортного комплекса, в т. ч.: повышение транспортной доступности для граждан социально-экономических, туристских и культурных центров; повышение доступности транспортных услуг для жителей удаленных, труднодоступных и геостратегических территорий; повышение качества транспортных услуг в части комфортности и безопасности перевозок с минимизацией негативного воздействия на окружающую среду при сохранении ценовой доступности перевозок; повышение качества транспортных услуг в части скорости обслуживания пассажиров и, как следствие, увеличение подвижности населения; создание транспортной инфраструктуры для развития внутреннего туризма.

Реализация Транспортной стратегии позволит обеспечить в России новый уровень качества и безопасности транспортных услуг (повышение мобильности населения и развитие внутреннего туризма, увеличение объема и скорости грузоперевозок, транзита грузов, обеспечение транспортной доступности территорий, ускоренное внедрение технологий и низкоуглеродная трансформация отрасли).

Так, в части пассажирских перевозок предполагается, что к 2035 г. транспортная доступность магистральной инфраструктуры на общественном транспорте в рамках единого транспортного пространства не будет превышать двух часов. При этом доля поездок на общественном транспорте в крупнейших агломерациях по сравнению с

<sup>118</sup> Далее – Транспортная стратегия.

2019 г. должна увеличиться на 15 %. На общественном транспорте будут активно внедряться цифровые сервисы – от безналичной оплаты с применением биометрических технологий до внедрения модели «мобильность как услуга». Ожидается, что к 2035 г. доля пассажиров, использующих биометрическую идентификацию на пригородных, междугородних и международных перевозках, составит 80 %. Внутри крупных городских агломераций планируется обеспечить повышение комфорта перемещения, улучшение экологичности городской среды и её безопасности. Для этого стратегией предусмотрено повышение интенсивности движения по существующей рельсовой инфраструктуре и обновление подвижного состава, интеграция остановок различных видов транспорта в транспортно-пересадочные узлы, разработка комплексных цифровых и билетных решений, запуск новых водных пассажирских маршрутов, развитие авиасообщения между регионами.

Транспортную стратегию планируется реализовать в три этапа: первый этап до 2024 г., второй – 2030 г, третий – 2035 г.

По данным Министерства транспорта Российской Федерации (Доклад о результатах деятельности Министерства транспорта Российской Федерации за 2022 г., целях и задачах на 2023 г. и плановый период до 2025 г.<sup>119</sup>) объем перевозок пассажиров на транспорте общего пользования (с учетом оценки объема городского электрического транспорта) в 2022 г. по сравнению с 2021 г. увеличился на 4,1 % и составил 14 290,9 млн чел., пассажирооборот транспорта общего пользования (с учетом оценки пассажирооборота городского электрического транспорта) вырос на 1,6 % и составил 487 млрд пасс. км.

Объем перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в 2022 г. составил 1142,5 млн чел. (107,9 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот – 124 млрд пасс. км (119 %).

В 2022 г. внутренним водным транспортом выполнен пассажирооборот в размере 0,58 млрд пасс. км (139,3 % к уровню 2021 г.), объем перевозок пассажиров составил 9,14 млн человек (105,8 % к уровню 2021 г.).

На морском транспорте объем перевозок составил 3,42 млн чел. (75,7 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот – 0,031 млрд пасс. км (87,8 %).

Объем перевозок пассажиров на воздушном транспорте за 2022 г. составил 95,22 млн чел. (85,8 % к уровню 2021 г.), при этом 77,7 млн чел. (около 82 % от общего объема перевозок) перевезено на внутренних воздушных линиях. В 2022 г. по сравнению с 2021 г. объем перевозок пассажиров на внутренних воздушных линиях уменьшился на 11,2 %.

Пассажирооборот в 2022 г. составил 228 млрд пасс. км (93,7 % к уровню 2021 г.). В 2022 г. по сравнению с 2021 г. пассажирооборот на внутренних воздушных линиях увеличился на 2,1 % и составил 169,9 млрд пасс. км. В 2022 г. аэропорты обслужили 185,4 млн чел. (90,54 % к уровню 2021 г.).

Объем перевозок пассажиров автомобильным (автобусным) транспортом общего пользования по маршрутам регулярных перевозок за 2022 г. составил 8313,1 млн чел. (103,1 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот – 87,8 млрд пасс. км (100 %).

По оценке, на метрополитене перевезено 2 897,9 млн чел. (108,1 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот составил 40,39 млрд пасс. км (107,6 %).

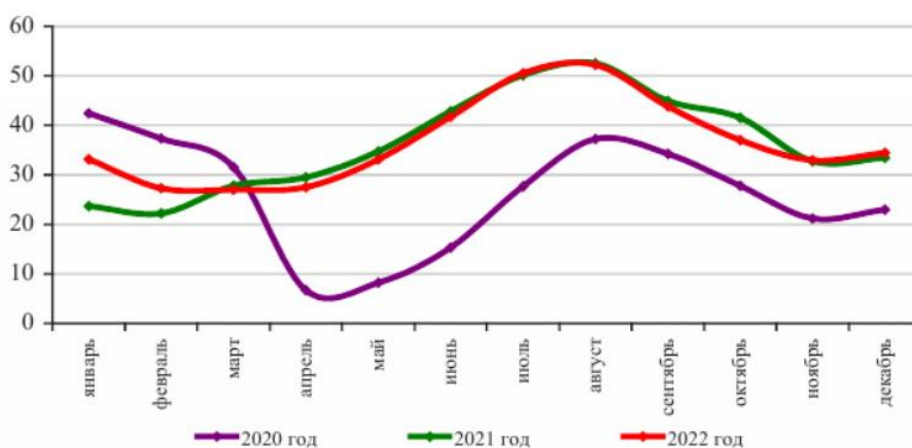
Объем перевозок пассажиров трамвайным транспортом за 2022 г. составил, по оценке, 998,8 млн чел. (100,7 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот – 3,11 млрд пасс. км. (100 %).

<sup>119</sup> [https://mintrans.gov.ru/storage/app/media/files/4\\_itog\\_report\\_2022\\_2023\\_2025.pdf](https://mintrans.gov.ru/storage/app/media/files/4_itog_report_2022_2023_2025.pdf)

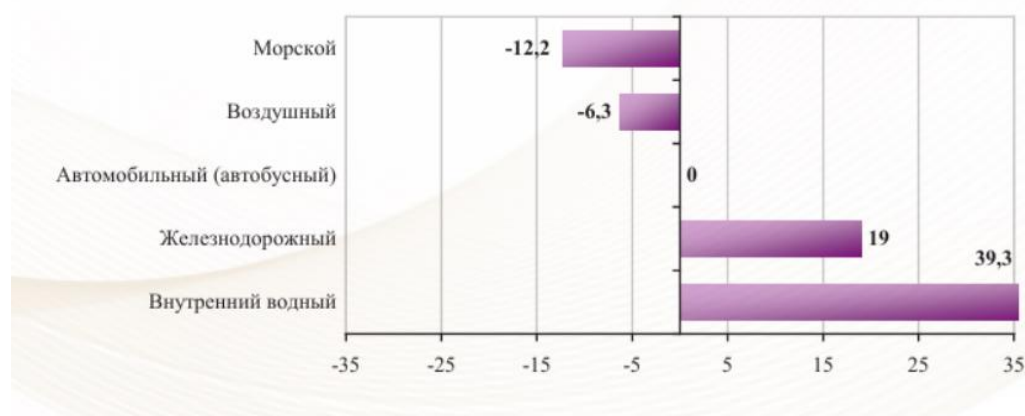
Объем перевозок пассажиров троллейбусным транспортом за 2022 г. составил, по оценке, 830,8 млн чел. (102,8 % к уровню 2021 г.), пассажирооборот – 3,15 млрд пасс. км (102,9 %).

Индекс тарифов на услуги пассажирского транспорта (период с начала года к соответствующему периоду предыдущего года) в 2022 г. составил 110,2 %, в т. ч. на услуги автомобильного транспорта – 110 %, воздушного – 115,6 %, железнодорожного – 108,6 %, городского электрического транспорта – 109,2 %.

Итоги работы в 2022 году транспортной отрасли представлены на рис. 3.7.1 и 3.7.2 (данные информационно-статистического бюллетеня «Транспорт России 2022 год», выпущенного Министерством транспорта Российской Федерации<sup>120</sup>).



**Рис. 3.7.1.** Динамика пассажирооборота транспорта общего пользования (млрд пасс. км)



**Рис. 3.7.2.** Пассажирооборот транспорта по видам транспорта (млрд пасс. км)

Принятый Федеральный закон от 29 декабря 2022 г. № 580-ФЗ «Об организации перевозок пассажиров и багажа легковым такси в Российской Федерации, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» вступит в силу с 1 сентября 2023 г.

В новом документе объединены действующие правила, регулирующие службу такси, а также введены определённые новшества. В регионах будут созданы реестр перевозчиков, реестр такси, реестр служб заказа такси. Данные реестры планируется

<sup>120</sup> [https://mintrans.gov.ru/storage/app/media/files/3\\_bulleten\\_transport\\_russia.pdf](https://mintrans.gov.ru/storage/app/media/files/3_bulleten_transport_russia.pdf)



размещать в открытом доступе на сайте уполномоченного органа. В настоящее время регионы ведут только реестры разрешений.

В реестре перевозчиков будут указываться, в том числе сведения об электронном разрешении на перевозку; реестр такси объединит данные о транспортном средстве, их владельцах и др. сведения; реестр служб заказа такси, среди прочего, будет содержать адреса, по которым расположены технические средства для получения, хранения, обработки и передачи заказов. От службы заказа такси потребуют ежедневно проверять сведения о разрешениях в реестре перевозчиков и данные в реестре такси. Заказ разрешат передать перевозчику при условиях, если информация о разрешении имеется в реестре перевозчиков (документ не приостановили и не аннулировали); а также сведения о транспортном средстве имеются в реестре такси.

У перевозчиков с введением нового закона появляется обязанность размещать в салоне такси номер записи в реестре перевозчиков.

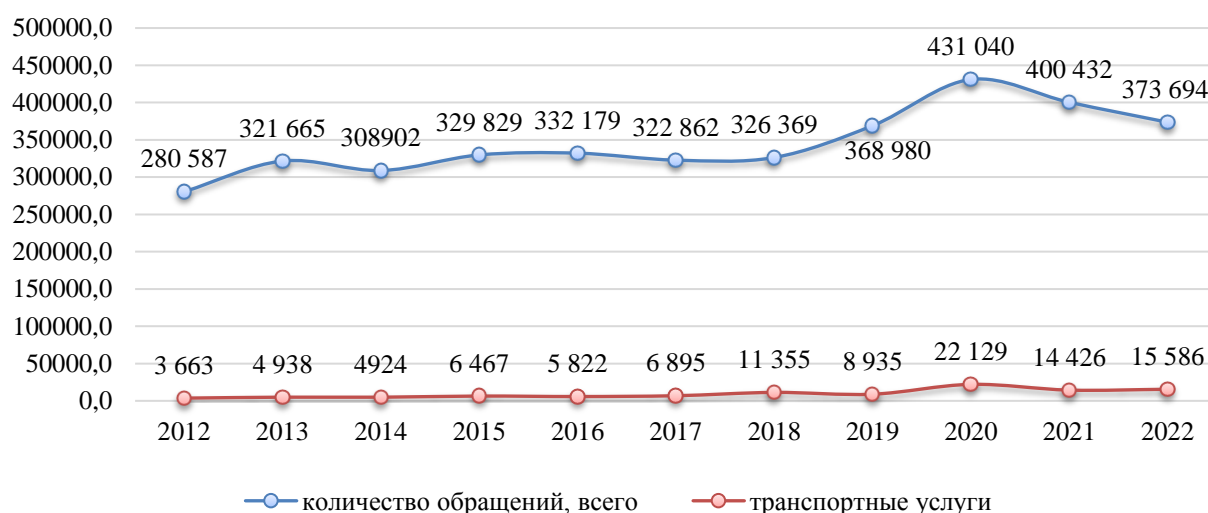
Кроме этого, вводится запрет на допуск водителей к управлению такси по ряду критериев: у водителя на день до перевозки есть более трёх неуплаченных административных штрафов за нарушения в области дорожного движения (за исключением случаев, когда сроки уплаты штрафов истекли); водитель не прошел аттестацию на знание местонахождения объектов транспортной инфраструктуры, культурного наследия и спорта, медицинских и образовательных организаций и т. д.; водителя повторно лишили прав и (или) арестовали за административные нарушения в сфере дорожного движения, это произошло до того, как истек год со дня окончания предыдущего срока такого наказания; у водителя имеется неснятая или непогашенная судимость за совершение ряда преступлений либо его уголовно преследуют за такие деяния.

Новым законом вводятся положения об ответственности служб заказа такси, в частности, положения об ответственности за вред жизни, здоровью и (или) имуществу пассажира. Служба заказа такси несет солидарную ответственность с перевозчиком, у кого не было разрешения на перевозку (либо его аннулировали, приостановили) (из правила имеется исключение); служба заказа такси полностью отвечает перед пассажиром, например, если фрахтователя надлежаще не уведомили о наименовании перевозчика; служба заказа такси несет субсидиарную ответственность с перевозчиком – физическим лицом в части возмещения реального ущерба, который не покрыло страхование по ОСАГО или по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2022 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 15 586 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что больше на 7,4 %, в сравнении с аналогичным показателем за 2021 г. (14 426 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 11 лет с 2012 по 2022 г. приведена на рис. 3.7.3.



**Рис. 3.7.3.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2012–2022 гг.

В общем объеме всех полученных в 2022 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (15 586), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (11 092), составила 71,2 %, что ниже предыдущего года (в 2021 г. – 75,1 %), из которых 535 (4,8 %) устных и 10 557 (95,2 %) письменных обращений. Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 г. 4472 единицы, что больше на 20,1 % по сравнению с 2021 г. (3 572).

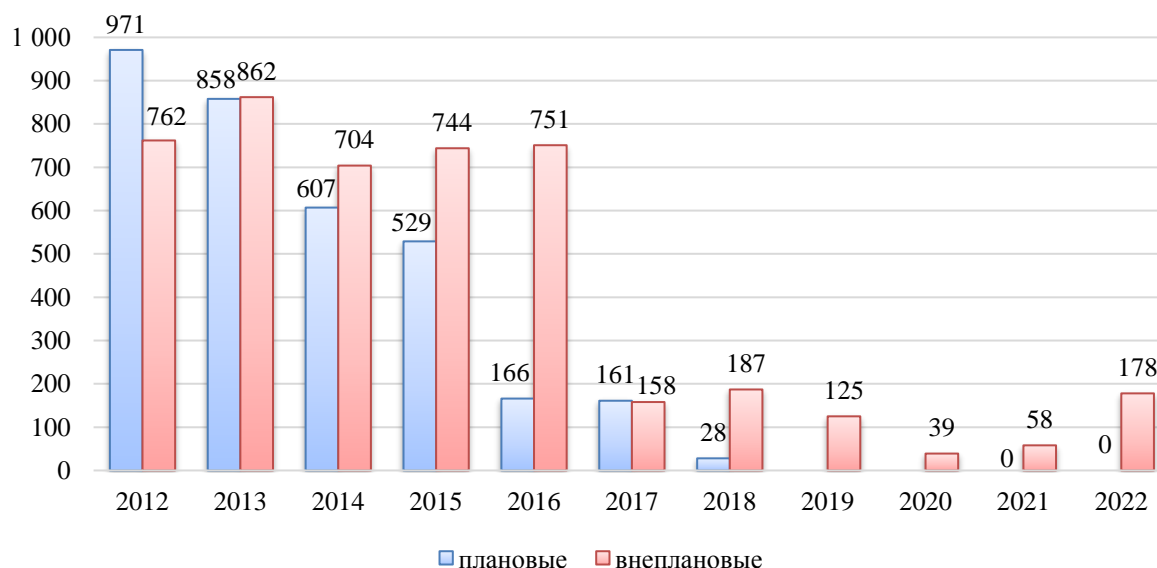
За 2022 г. было рассмотрено 15 316 обращений, из которых в 86,3 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (13 215); 12,9 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1977); 0,6 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (86); 0,5 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (75); 2 обращения стали основанием для проведения контрольных закупок (в 2021 г. – 10).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 140 протоколов об административных правонарушениях (в 2021 г. рассмотрено 14 010 обращений, составлено 334 протокола), подано 97 исков (заявлений) в судебные органы (в 2021 г. – 56 исков, заявлений); материалов, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений не поступало (в 2021 г. – 3 материала).

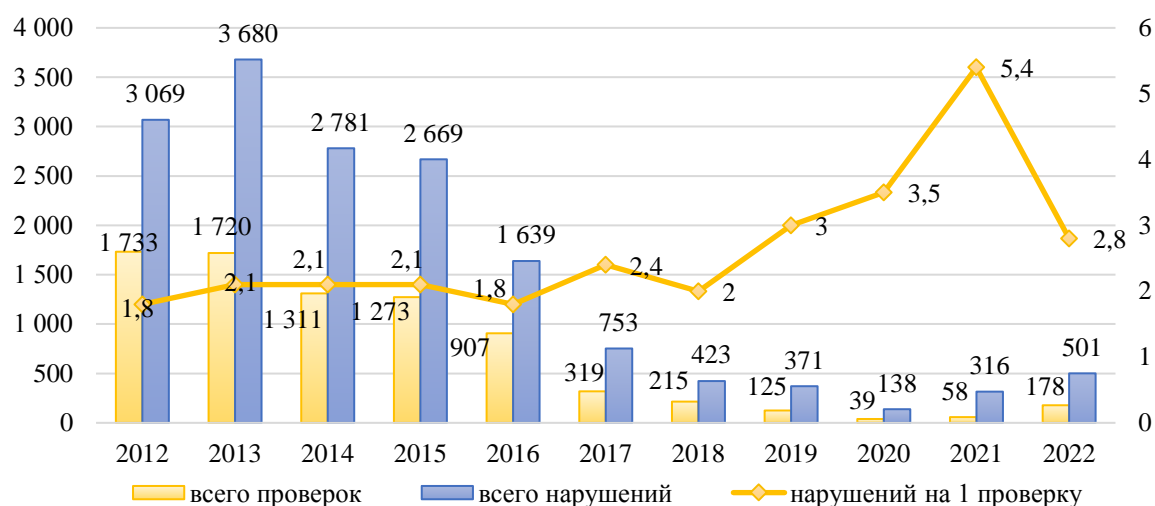
Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 178 контрольных (надзорных) мероприятий субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг (в 2021 г. – 58 контрольных (надзорных) мероприятий), из них 30 (16,9 %) – с взаимодействием, 148 (83,1 %) – без взаимодействия. Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены в табл. 3.7.1 и на рис. 3.7.4, 3.7.5.

**Структура проверок и иных КНМ, количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2012–2022 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всево	в том числе		всево	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
1	2	3	4	5	6
2012	1 733	971	762	3 069	1,8
2013	1 720	858	862	3 680	2,1
2014	1 311	607	704	2 781	2,1
2015	1 273	529	744	2 669	2,1
2016	917	166	751	1 639	1,8
2017	319	161	158	753	2,4
2018	215	28	187	423	2
2019	125	–	125	371	3
2020	39	–	39	138	3,5
2021	58	–	58	316	5,4
2022	178	–	178	501	2,8



**Рис. 3.7.4** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.



**Рис. 3.7.5.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг. представлена в табл. 3.7.2.

Таблица 3.7.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	3069	3680	2781	2669	1639	753	423	371	138	316	501
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	1851	2131	1744	1562	1105	499	256	247	76	236	326
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	85	137	146	135	125	113	41	48	15	49	82
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	5	14	27	5	7	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	26	18	21	25	84	25	13	9	4	16	3
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1459	1689	1354	1079	688	276	129	131	39	94	151

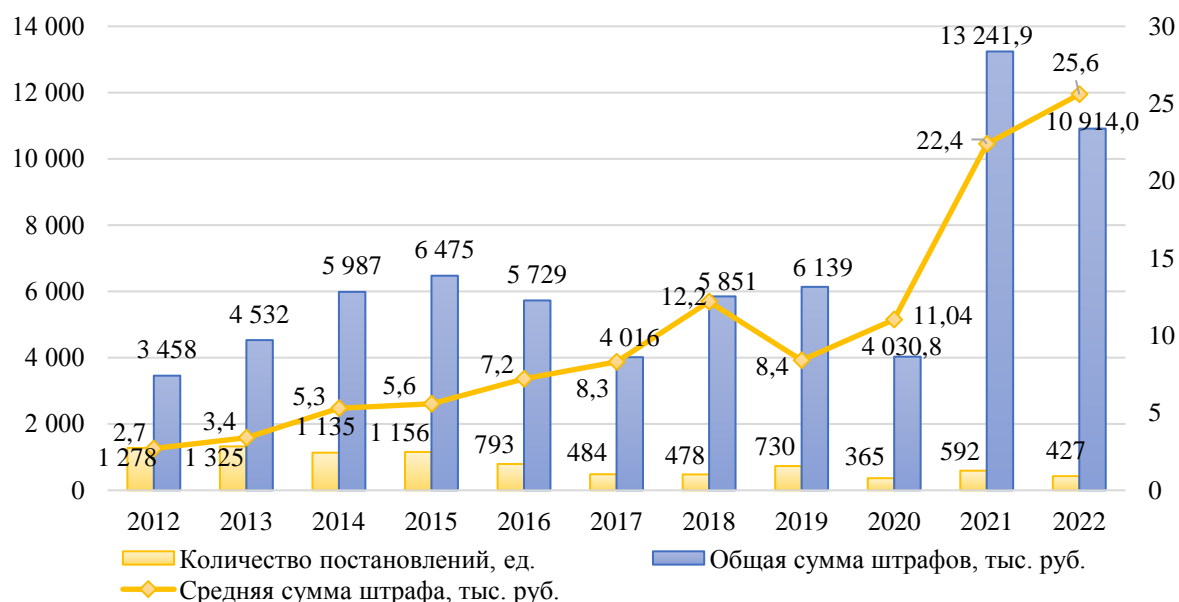
Продолжение табл. 3.7.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	69	69	23	35	9	7	2	2	0	0	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	74	45	37	61	54	29	48	25	4	11	21
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	134	165	158	213	118	44	16	32	14	66	55

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 г. составлено 256 протоколов об административном правонарушении (в 2021 г. – 505 протоколов).

В 2022 г. вынесено 427 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2021 г. – 592 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 10 914,0 тыс. руб. (в 2021 г. – 13 241,900 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 25,6 тыс. руб. (в 2021 г. – 22,4 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.7.6.



**Рис. 3.7.6.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 г. снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 17,8 % (76) от всех вынесенных

административных постановлений по сравнению с 2021 г. (19,4 %). На рассмотрение в судебные органы в 2022 г. направлено 19 дел об административных правонарушениях (в 2021 г. – 58 дел).

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2022 г. учитывались введённые с 10 марта 2022 г. ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренные Постановлением № 336, а также установленный Законом № 248-ФЗ, так называемый «принцип приоритетности» проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

Контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей в 2022 г. была сконцентрирована лишь в том её сегменте, который был доступен с точки зрения ограничений, установленных Постановлением № 336. Это проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в форме наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) и выездных обследований.

В сфере оказания транспортных услуг общее количество контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) составило 178 мероприятий, из них без взаимодействия с контролируемыми лицами – 148 мероприятий, из которых в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) проведено 101 мероприятие (56,7 % от общего количества КНМ) и 47 выездных обследований (26,4 %). В 116 КНМ без взаимодействия из 148 проведенных были установлены признаки 501 нарушения контролируемыми лицами обязательных требований законодательства Российской Федерации, при этом эффективность проведения таких мероприятий составила 78,4 %.

«Принцип приоритетности» выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведённых профилактических мероприятий (3006) субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг, к количеству проведённых контрольных (надзорных) мероприятий (178).

Принцип снижения административной нагрузки также отмечается в рамках использования полномочий по возбуждению административных производств в рамках применения положений статьи 28.7. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (в т. ч. с введением части 3.1. статьи 28.1. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях относительно возможности возбуждения дела об административном правонарушении исключительно после проведения КНМ во взаимодействии с контролируемым лицом). В 2022 г. должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в отношении субъектов сферы транспортных услуг было проведено 86 административных расследований.

Таким образом, в 2022 г. меры профилактического воздействия к контролируемым лицам применялись в 11 раз чаще. Данные отражены в таблице 3.7.3.

**Структура профилактических мероприятий, КНМ и административных расследований, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2022 г.**

Число проведённых профилактических мероприятий, в т. ч.						Число проведённых КНМ (с взаимодействием)	Число проведённых КНМ (без взаимодействия)	Число административных расследований
Всего, в т. ч.	Информирование	Предостережение	Консультирование	Профилактический визит	Самообследование			
3006	969	770	1195	56	16	30	148	86

В 2022 г. одной из новых форм реализации контрольной (надзорной) функции Роспотребнадзором стало проведение КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности), в ходе которых проводился анализ данных из сети Интернет, мобильных приложений.

Следуя указанному, в 2022 г. Управлением Роспотребнадзора по Астраханской области проводилась работа в отношении ряда компаний авиаперевозчиков и агентов по продаже билетов (АО «Авиакомпания ЮТэйр», АО «Авиакомпания S7», АО «ЮВТ АЭРО», АО «Авиакомпания Сибирь», ПАО «Аэрофлот – Российские авиалинии», ООО «Авиакомпания Победа», ОАО «Авиакомпания «Уральские Авиалинии», ООО «Авар Тикет», ООО «UFS travel»), железнодорожного перевозчика (ОАО «РЖД»), субъекта предпринимательства в сфере услуг такси, каршеринга и проката самокатов (ООО «Шеринговые технологии»).

На основании информации, поступивших из Банка России, проводились наблюдения за соблюдением обязательных требований по вопросу ущемления прав потребителей в части включения в договор предустановленного согласия на подключение дополнительных страховых услуг при оформлении основных услуг посредством сети Интернет (оформление электронных билетов, заказ такси, каршеринг, прокат электросамокатов и т. д.). При проведении наблюдений изложенные в информации Банка России доводы нашли своё подтверждение. Предустановленное согласие признаётся недобросовестной практикой со стороны исполнителя, а потребитель имеет законом определённое право на самостоятельный выбор в пользу той или иной дополнительной услуги либо отказа от неё.

По итогам проделанной работы юридическим лицам были объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в суды направлены иски в защиту прав неопределённого круга потребителей к ответчикам ОАО «Авиакомпания «Уральские Авиалинии» (иск удовлетворен), ПАО «Аэрофлот – Российские авиалинии» (в рассмотрении), ООО «Авиакомпания Победа» (в рассмотрении), АО «Авиакомпания Сибирь» (обжалуется административным органом в апелляции), ОАО «РЖД» (обжалуется административным органом в апелляции).

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю в отношении перевозчиков, зарегистрированных в регионе (АО «КрасАвиа», ООО «Нордстар»), также проводились КНМ без взаимодействия с контролируемыми лицами (наблюдения за соблюдением обязательных требований) по поступившей из Банка России информации,

содержащей сведения о предустановленных согласиях на страховые услуги при приобретении авиабилетов на сайтах авиаперевозчиков.

Указанным перевозчикам были объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В результате планомерной, последовательной работы Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю ООО «Нордстар» осуществлены меры по устранению нарушений прав потребителей при заключении договоров воздушной перевозки дистанционным способом. По указанному аспекту продолжена работа в отношении авиаперевозчика АО «КрасАвиа» по причине непринятых им мер.

Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области проведена аналогичная работа по предустановленному согласию на добровольные страховые услуги в отношении местного перевозчика АО «Авиакомпания «ИрАэро». Несмотря на объявленное предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, перевозчик продолжил нарушать требования действующего законодательства. Указанное послужило основанием для проведения профилактического визита, по результатам которого автоматическое предустановленное согласие потребителя на страхование было исключено. Однако в дальнейшем АО «Авиакомпания «ИрАэро» вновь вернулось к недобросовестной практике. В связи с чем, АО «Авиакомпания «ИрАэро» объявлено новое предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей. Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области по указанному аспекту работа в отношении указанного авиаперевозчика продолжается.

По поступившей информации о наличии предустановленного согласия на страховые услуги при краткосрочной аренде самокатов, Управлением Роспотребнадзора по Тульской области проведены выездные обследования в отношении ООО «Шеринговые технологии» и ООО «Яндекс.Микромобильность», оказывающих на территории региона соответствующие услуги населению.

На этапе заключения договора аренды самокатов в мобильных приложениях «Urent» (ООО «Шеринговые технологии») и «Яндекс.Go» (ООО «Яндекс.Микромобильность») исполнителями навязывалась дополнительная платная услуга страхования (предустановленное согласие потребителя на заключение договора добровольного страхования).

ООО «Яндекс. Микромобильность» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, которое было незамедлительно исполнено, о чем свидетельствовала информация на табло при заключении договора.

В отношении ООО «Шеринговые технологии» подано исковое заявление в защиту интересов неопределенного круга потребителей, поскольку юридическое лицо включено в реестр аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в сфере информационных технологий, что исключает проведение в отношении него профилактических мероприятий. В ходе рассмотрения иска исполнителем в суд представлены сведения о добровольном удовлетворении требований.

*Справочно. Административная практика.*

Управлением Роспотребнадзора по Тульской области при наблюдении сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://taximaxim.ru/>) установлен факт введения в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств оказываемых услуг перевозки ООО «Максим-Тула» по не доведению до сведения потребителей достоверной информации о конкретном исполнителе услуг, принявшем заказ, и о наличии у него соответствующего разрешения.

По данному факту ООО «Максим-Тула» привлечено к административной ответственности в виде административного штрафа по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ. Не



согласившись с вынесенным постановлением, ООО «Максим-Тула» обжаловало его в судах двух инстанций, решениями которых постановление было оставлено в силе.

В Управлении Роспотребнадзора по Республике Татарстан по результатам рассмотрения обращений потребителей и анализа сайтов агрегаторов, осуществляющих деятельность по организации перевозки такси, возбуждались дела об административном правонарушении по не доведению необходимой и достоверной информации об исполнителях услуг; включению ущемляющих условий в условия договора перевозки; за обман потребителей при начислении платы за проезд; за оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг (по факту ДТП).

В связи с указанными обстоятельствами в отношении юридических лиц были составлены протоколы об административном правонарушении с их квалификацией по части 1 статьи 14.5, частям 1, 2 статьи 14.8, части 1 статьи 14.4, части 1 статьи 14.7 КоАП РФ (ООО «Ди Ди Мобилити Рус», ООО «Такси Татарстан», ООО «Сити-Мобил», ООО «Яндекс.Такси», ООО «ТРАНССЕРВИС»).

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту<sup>121</sup> осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка на железнодорожном транспорте, взаимодействует с ОАО «Российские железные дороги»<sup>122</sup>, Главным Управлением на транспорте МВД России<sup>123</sup>, транспортными прокуратурами, перевозчиками в дальнем и пригородном сообщении.

Результатом взаимодействия ГУТ МВД России, ОАО «РЖД» и Управления является совместный План мероприятий по пресечению фактов незаконной торговли на объектах транспортной инфраструктуры на 2021–2022 гг., предусматривающий проведение комплекса совместных мероприятий, направленных на обеспечение охраны потребительского рынка, защиты объектов железнодорожной инфраструктуры от незаконного оборота фальсифицированных, некачественных товаров.

Совместно с представителями ГУТ МВД России было принято участие в профилактических рейдах по вопросу незаконной предпринимательской деятельности и торговли лицами, зарегистрированными в качестве «самозанятых», на территории железнодорожных станций. С линейными отделами внутренних дел на транспорте МВД России и министерствами транспорта в субъектах Российской Федерации участвовали в рейдовых мероприятиях по контролю за выполнением требований Санитарных правил СП 3.1.3597–20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». Специалистами Управления среди пассажиров и граждан проводилась разъяснительная работа об обязательном исполнении правил поведения при введении режима повышенной готовности, соблюдении всеми физическими лицами правил личной гигиены (мытьё рук, использование антисептиков, медицинских масок).

В 2022 г. специалисты Управления привлекались для участия в совместных с транспортными прокуратурами мероприятиях по вопросам исполнения законодательства о защите прав пассажиров на объектах железнодорожного транспорта и транспортной инфраструктуры (железнодорожные вокзалы, моторвагонный подвижной состав), также участвовали в рейдовых проверках предприятий общественного питания и торговли, расположенных в зданиях железнодорожных вокзалов.

Соглашение о сотрудничестве Роспотребнадзора и ОАО «РЖД» (заключено в 2015 г.) расширило взаимодействие указанных структур в целях повышения качества

<sup>121</sup> Далее – Управление.

<sup>122</sup> Далее – ОАО «РЖД».

<sup>123</sup> Далее – ГУТ МВД России.

услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта дальнего следования и пригородного сообщения.

В 2022 г. акции по информированию и консультированию пассажиров железнодорожного транспорта были приурочены к Всемирному дню защиты прав потребителя. В соответствии с Планом подготовки к Всемирному дню прав потребителей Управлением проведены: 20 выступлений в образовательных учреждениях с количеством участников 783 чел., 5 конференций, 119 устных консультаций, 5 выездных консультаций, 76 консультаций в ходе работы тематических «горячих линий», 10 анкетирований с количеством респондентов 416 человек, 63 лекции, беседы, демонстрация видеороликов; распространено 1499 экземпляров печатной продукции (буклеты, памятки, листовки) по вопросам защиты прав потребителей.

С 4 по 18 марта 2022 г. в рамках акции, приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, в залах железнодорожного вокзала г. Барнаул осуществлена демонстрация видеоролика, распространено 300 памяток по потребительским тематикам.

С 12 по 15 марта 2022 г. на железнодорожных вокзалах Ростов-Главный, ст. Лихая Северо-Кавказской железной дороги совместно с администрацией вокзалов проведена просветительская работа о правах пассажиров (5 лекций, 15 бесед), пассажиры проконсультированы по вопросам, касающимся обеспечения безопасности на вокзалах, в поездах пригородного сообщения и дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке организованных групп детей, о перечне оказываемых железной дорогой услуг, о добровольном оформлении страховых полисов от несчастных случаев при следовании железнодорожным транспортом, о правах пассажиров при их проезде железнодорожным транспортом.

Среди учащихся и студентов учебных заведений: гимназии РУТ (МИИТ), Ожерельевского железнодорожного колледжа – филиала ПГУПС в г. Кашира, ФГБОУ ВО РГУПС, ГБПОУ РО «Ростовский железнодорожный техникум», ЧОУ «Школа-интернат № 13 среднего общего образования ОАО «РЖД», Лицея-интерната № 5 ОАО «РЖД», Тайгинского института железнодорожного транспорта – филиала ОмГУПС, Ульяновского техникума железнодорожного транспорта, Новосибирского колледжа транспортных технологий им. Лунина, филиала СГУПС в г. Новоалтайске, филиала Самарского государственного университета путей сообщения в г. Пензе специалистами Управления проведены лекции, выступления, факультативные занятия по вопросам действующего в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, проводились уроки-практикумы, на которых разобраны жизненные ситуации, где права потребителей могут быть нарушены, даны рекомендации. На мероприятиях использовались обучающие материалы, подготовленные с учетом интересов учащихся (памятки и информационные брошюры). С целью выявления уровня правовой грамотности проводилось анкетирование (опрос).

Проведены семинары с рабочими коллективами объектов железнодорожного транспорта Северо-Кавказской железной дороги по актуальным вопросам защиты прав потребителей на тему «Потребитель! Знай свои права!».

#### *Справочно. Судебная практика.*

При реализации судебной функции территориальными органами Роспотребнадзора в 2022 г. предъявлено в суды 107 исковых заявлений, связанных с защитой прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг. В рамках рассмотрения исков потребителей было дано 233 заключения по делу. Судебная защита осуществлялась преимущественно в сфере авиаперевозок – 193, автомобильного, городского наземного транспорта – 98, железнодорожных перевозок – 15, внутреннего водного транспорта – 6.

По результатам рассмотрения судами в пользу потребителей присуждено более 10,4 млн руб.

Управление Роспотребнадзора по **Свердловской области** обратилось с иском в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц – потребителей, в отношении ответчика – перевозчика по договорам воздушной перевозки ОАО АК «Уральские авиалинии». Предметом спора явились однородные права, связанные с правами потребителей, выразившееся в вынужденном отказе гражданам от договоров воздушной перевозки, вследствие расторжения договоров перевозки с пассажирами в связи с отменой международных и (или) внутренних перевозок в условиях внешнего санкционного давления.

Исполнитель в одностороннем порядке отменил рейсы, тем самым нарушил условия договоров воздушной перевозки, стоимость билетов пассажирам не возвращена полностью и своевременно, в связи с чем были нарушены их как потребителей.

Заслушав представителя Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, представителя ОАО АК «Уральские авиалинии» исследовав письменные материалы дела, суд пришёл к выводу о нарушении прав потребителей.

Доводы ответчика о необходимости освобождения от уплаты неустойки, штрафа, компенсации морального вреда суд нашёл несостоятельными, поскольку постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2022 г. № 662 утверждены Правила предоставления в 2022 году субсидий из федерального бюджета российским авиакомпаниям на возмещение недополученных доходов, образовавшихся вследствие расторжения договоров перевозки с пассажирами в связи с отменой международных и (или) внутренних перевозок в условиях внешнего санкционного давления. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2022 г. № 876-р предусмотрено выделение в 2022 г. Росавиации бюджетных ассигнований в целях предоставления субсидий из федерального бюджета российским авиакомпаниям на возмещение недополученных доходов, образовавшихся вследствие расторжения договоров перевозки с пассажирами в связи с отменой международных и (или) внутренних перевозок в условиях внешнего санкционного давления.

Решением Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга требования Управления удовлетворены частично. В пользу потребителей с ОАО АК «Уральские авиалинии» взыскано денежных средств на общую сумму около 1,5 млн руб., включая убытки, неустойку, денежную компенсацию морального вреда, штраф за неисполнение требований в добровольном порядке. Решение не вступило в законную силу.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось с иском в суд в защиту прав и законных интересов группы потребителей к АО «ФПК» о защите прав потребителей – об уменьшении цены оказанной услуги по перевозке железнодорожным транспортом в связи с ненадлежащим качеством, компенсации морального вреда, штрафа, убытков.

Решением мирового судьи судебного участка № 4 Железнодорожного судебного района требования удовлетворены частично. В пользу потребителей с АО «ФПК» взыскано денежных средств, в т. ч. в счет уменьшения на 25 % цены оказанной услуги железнодорожной перевозки, на общую сумму более 163,4 тыс. руб., включая убытки, неустойку, денежную компенсацию морального вреда, штраф за неисполнение требований в добровольном порядке. В результате рассмотрения указанного дела в суде апелляционной инстанции, решение мирового судьи оставлено без изменений и вступило в законную силу.

Управление Роспотребнадзора по **г. Москве** инициировало подачу иска о защите прав потребителя по договору воздушной перевозки по маршруту Москва – Волгоград, заключенному с ООО Авиакомпания «Победа».

Потребитель имел статус военного пенсионера, инвалида 1 группы (передвигается только на коляске с электроприводом), о чём авиакомпания была уведомлена до прибытия потребителя в аэропорт по телефону горячей линии, по которому потребитель уточнял условия вылета с сопровождением его на воздушный борт. Целью поездки являлась реабилитация после перенесённой во время прохождения службы в стратегической авиации травмы.

В день вылета в результате затянувшегося процесса решения представителями авиаперевозчика данного вопроса потребитель не смог вылететь по маршруту. В связи с чем, потребитель обратился к ООО Авиакомпания «Победа» за возвратом денежных средств за вынужденный отказ от перевозки. Спор в досудебном порядке не был разрешён.

Стоимость авиабилета за вычетом услуг агрегатора были возвращены только спустя 6 месяцев после проверки транспортной прокуратуры.

По данному факту транспортной прокуратурой была проведена проверка, в результате которой было установлено, что инвалиду 1 группы, передвигающемуся на коляске с электрическим приводом, не были оказаны услуги по обслуживанию в зоне и зданиях аэровокзального комплекса. В нарушение требований нормативных правовых актов ООО Авиакомпания «Победа» не выполнила требования закона и не предоставила потребителю-инвалиду услуги в аэропорту по сопровождению и помощи в перемещении в здании аэропорта.

В связи с чем, за данное бездействие ООО «Авиакомпания «Победа» привлечено Сколковским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по городу Москве к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа.

По мнению Управления Роспотребнадзора по г. Москве авиаперевозчик нарушил права потребителя услуг, поскольку не обеспечил выполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира-инвалида. Поскольку в добровольном порядке моральный вред пострадавшему не был возмещён, исковое заявление было направлено в Луховицкий районный суд Московской области.

В решении суда отмечено, что неоказание инвалиду 1 группы услуг, касающихся его сопровождения в качестве пассажира от места регистрации до места посадки на борту воздушного судна, явились посягательством на права гражданина, установленные Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», вследствие чего имели место негативные последствия, неполучения потребителем медицинской помощи по реабилитации.

В результате суд вынес решение о взыскании с ООО «Авиакомпания «Победа» в пользу потребителя денежных средств в сумме 225,0 тыс. руб., включая компенсацию морального вреда – 150,0 тыс. руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 75,0 тыс. руб. Решение не вступило в законную силу, находится в стадии обжалования в суде вышестоящей инстанции.

Управлением Роспотребнадзора по **Тюменской области** принято участие в судебном процессе в Мировом суде с/у № 5 Ленинского судебного района г. Тюмени для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя по иску к ответчику ПАО «Авиакомпания Ютэйр» о взыскании убытков, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя и компенсации морального вреда.

Поводом для обращения в суд послужило нарушение прав потребителя авиаперевозчиком, не предоставившим после регистрации и досмотра в аэропорту Рощино г. Тюмени места на борту воздушного судна по причине нехватки мест. Указанное имело для потребителя негативные последствия, поскольку потребитель был лишен возможности принять участие в турнире по спортивным бальным танцам в

составе спортивных пар (г. Москва). Для участия в турнире заблаговременно были оплачены вступительные взносы, приобретены авиабилеты, в т. ч. на второго участника пары и сопровождающего лица, а также заказаны и оплачены гостиничные номера, трансфер и билеты на обратный путь по тарифам, не позволяющим вернуть провозную плату, что в свою очередь причинило лицу (законному представителю участника танцевальной пары), осуществляющему и оплачивающему организационные и подготовительные меры, убытки.

Суд, вынося решение по данному гражданскому делу, в том числе руководствовался приведенными государственным органом доводами и заключением по делу по факту нарушения прав потребителя.

Исковые требования потребителя по делу удовлетворены частично. В пользу потребителя денежных средств в сумме 81,532 тыс. руб., включая понесённые убытки – 44,4 тыс. руб., компенсацию морального вреда – 10,0 тыс. руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 27,177 тыс. руб.

Апелляционным определением Ленинского районного суда г. Тюмени решение мирового судьи по гражданскому делу оставлено без изменения. В настоящее время обжалуется ответчиком в суде кассационной инстанции.

Управление Роспотребнадзора по **Ленинградской области** в силу нарушения прав и законных интересов неопределенного круга лиц перевозчиком ООО «Транс-Балт» обратилось в суд с исковыми требованиями обязать прекратить противоправные действия.

Противоправные действия ООО «Транс-Балт» выражались в необеспечении возможности оплаты услуг перевозки путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя. Указанное было установлено в ходе проведенного инспекционного визита в отношении ООО «Транс-Балт», осуществляющего перевозки маршрутными такси. Водителем маршрутного такси было отказано принять оплату безналичным способом по карте национальной платежной системы «Мир». При проверке исполнения выданного предписания установлены аналогичные обстоятельства, свидетельствующие о его неисполнении.

В судебном порядке Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области просило обязать ООО «Транс-Балт» обеспечить возможность оплаты услуг перевозки путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, довести до сведения потребителей в установленный срок решение суда через средства массовой информации. Решением Гатчинского городского суда от 23.11.2022 в отношении ООО «Транс-Балт» исковые требования удовлетворены. Решение не вступило в законную силу, находится в стадии обжалования в суде апелляционной инстанции.

По тем же основаниям исковые заявления в отношении неопределённого круга лиц в отношении ООО «ВЕСТ-СЕРВИС», ООО «НИККОС», ООО «ПИТЕРАВТО», ООО «Такси», АО «Кингисеппский автобусный парк», ООО «ЛЕНИНГРАДСКАЯ АЭС – АВТО» направлены в суды на рассмотрение.

Управлением Роспотребнадзора по **Красноярскому краю** подан иск в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий АО «АК «Нордстар» по неправомерному взиманию денежных средств за услугу по подбору провозной платы и невозможность приобретения авиабилетов без оплаты указанной услуги.

Так, процедура приобретения авиабилета на сайте ответчика включала в себя следующие действия: поиск рейсов путем ввода пунктов отправления и назначения, даты

вылета и количества пассажиров; выбор рейса и категории тарифа из предложенных рейсов на указанную дату; введение данных пассажира(ов); выбор дополнительных услуг и способа оплаты, далее осуществление оплаты авиабилета и выдача квитанции.

Перед тем, как перейти к оплате стоимости авиабилета, потребителю надлежало ознакомиться с Условиями электронной покупки, Условиями тарифа и Правилами перевозок путем перехода на три активные ссылки, где последний уведомлялся о стоимости авиабилета, ее составных частях: тарифе, сборах и о размере сбора за услугу по подбору провозной платы, при этом оплата авиабилета становилась возможной только после указания пассажиром на согласие с приведенными Условиями и Правилами, путем проставления отметки в соответствующем поле.

В свою очередь приведенные Условия содержали указание о том, что реализация и оформление перевозки на сайте авиакомпании АО «АК «Нордстар» осуществляется аккредитованным агентством ООО «Норильск-ТАВС» с оплатой дополнительных расходов и сборов, взимаемых последним, в том числе по сбору за услугу по подбору провозной платы. В стоимость электронной покупки включается стоимость дополнительных расходов и сборов, последние, уплаченные пассажиром за оформление перевозки агентом на веб-сайте, в случае взимания таковых, в стоимость воздушной перевозки не входят и возврату не подлежат (абз. 4, 9 Условий).

При этом, в случае несогласия с приведенными Условиями электронной покупки, предусматривающими взимание сбора по подбору провозной платы (по подбору маршрута перевозки), приобретение авиабилета на сайте АО «АК «Нордстар» для потребителя становилось невозможным.

Решением Железнодорожного районного суда г. Красноярска действия авиакомпании признаны противоправными. Решение оставлено без изменения определением Краевого суда Красноярского края, вступило в законную силу.

### **3.8. Медицинские услуги**

Благодаря национальному проекту «Здравоохранение» открываются новые фельдшерско-акушерские пункты в отдалённых территориях, в поликлиниках проводится современный ремонт, медучреждения получают новую технику и транспорт, привлекаются новые врачебные кадры. И всё это позволяет снижать смертность, в том числе от сердечно-сосудистых и онкологических заболеваний.

Начиная с момента реализации нацпроекта в 2019 году и к концу октября 2022 г. открылись 1761 фельдшерско-акушерский пункт (далее – ФАП) и врачебная амбулатория. До конца 2025 года будет дополнительно введено в эксплуатацию более 3,8 тысяч ФАПов и амбулаторий, отремонтировано – еще 2,8 тысяч.

Кроме того, за время действия нацпроекта «Здравоохранение» в медицинские организации по всей стране поставлено 1324 передвижных медицинских комплексов, которые осуществили более 101,5 тысяч выездов и обеспечили осмотры более 3 млн человек. Особое внимание уделяется санитарной авиации. Более 10,4 тыс. вылетов санитарной авиации совершено в 2022 году – эвакуировано свыше 13 тыс. пациентов.

Более того, только с 2021 года построено и реконструировано более 360 поликлиник, ФАПов, амбулаторий, больше 1800 капитально отремонтированы. Кроме того, за этот же период в медицинские учреждения поступило свыше 55 тыс. медицинского оборудования и более 11,1 тыс. единиц автотранспорта в учреждения первичного звена регионов.

Важнейшее направление нацпроекта «Здравоохранение» – снижение смертности от сердечно-сосудистых заболеваний. Для помощи пациентам с острым инфарктом, инсультом работают сосудистые центры. По нацпроекту завершено оснащение и переоснащение 538 региональных сосудистых центров и первичных сосудистых

отделений. Благодаря этому с начала реализации нацпроекта «Здравоохранение» на 16 % увеличилось число рентгенэндоваскулярных вмешательств – то есть с малотравматичным доступом через сосуды путём прокола на коже под контролем рентгена.

Стали бесплатно получать лекарственные препараты в амбулаторных условиях пациенты, перенесшие острое нарушение мозгового кровообращения, инфаркт миокарда, а также которым были выполнены аортокоронарное шунтирование, ангиопластика коронарных артерий со стентированием и катетерная абляция. В 2020 г. лекарства получили 450 тысяч пациентов, а за 2021 году – более 673 тысяч. К настоящему моменту перечень препаратов расширен. Препараты выдаются бесплатно в течение двух лет.

Для лечения пациентов с онкозаболеваниями открываются центры амбулаторной онкологической помощи, а больницы оснащаются современным оборудованием – компьютерными томографами, МРТ и т. д. Так, уже организованы 449 центров амбулаторной онкологической помощи. До конца 2024 года будут функционировать 540 центров. С начала реализации нацпроекта «Здравоохранение» построены и реконструированы 6 региональных онкологических диспансеров. До конца 2022 года будут введены в эксплуатацию еще 5 объектов.

Благодаря нацпроекту «Здравоохранение» продолжается модернизация детских поликлиник и больниц. За последние 2 года в регионах страны открылось 9 обновленных детских больниц – к 2025 году построено и реконструировано будет 35. Почти 40 тыс. специалистов прошли обучение в области перинатологии, неонатологии и педиатрии в симуляционных центрах.

По национальному проекту «Здравоохранение» в больницах и поликлиниках обновляется компьютерная техника, развиваются возможности телемедицинских консультаций.

Нацпроект «Здравоохранение» помогает в поиске и привлечении специалистов в медицинские организации. В частности, на селе и в малых городах для этого реализуются программы «Земский доктор» и «Земский фельдшер», в которых приняли участие уже более 51,7 тысяч медработников.

На октябрь 2022 года число специалистов, участвующих в системе непрерывного образования медицинских работников, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий составило более 1795 тыс. человек.

В целом же численность врачей, работающих в государственных медицинских организациях, превысила 694 тыс. человек, а численность средних медицинских работников, работающих в государственных медицинских организациях, составила почти 1490 тыс. человек.

Благодаря нацпроекту «Здравоохранение» в России развивается сеть национальных медицинских исследовательских центров. Специалисты этих центров за 2022 год провели 129,1 тыс. консультаций (консилиумов) врачей в различных медорганизациях с применением телемедицинских технологий.

При поддержке национальных медицинских исследовательских центров в медорганизации внедрено 650 систем контроля качества медицинской помощи, в клинические рекомендации включено 50 новых методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации. За 2022 год врачи провели больше свыше 1170 тыс. операций в рамках высокотехнологичной медицинской помощи.

В то время как в 2022 году наметился спад пандемии коронавируса, которая перестала быть серьезной угрозой для населения, российское здравоохранение столкнулось с новыми сложностями, опосредованными влиянием введенных санкций, нарушением логистических цепочек поставки препаратов и медицинских изделий,

обострились проблемы, связанные с импортозамещением лекарственных средств, их удорожанием. Одновременно с этим российские фармацевтические компании начали активно наращивать производство лекарственных препаратов, в том числе из перечня жизненно необходимых.

Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» в целях осуществления прорывного развития Российской Федерации, увеличения численности населения страны, повышения уровня жизни граждан, создания комфортных условий для их проживания, а также раскрытия таланта каждого человека, определены национальные цели развития Российской Федерации на период до 2030 года.

Обязательная маркировка средствами идентификации, введенная с 1 июля 2020 года, позволила обеспечить прослеживаемость движения лекарственных препаратов от производителя до конечного потребителя, снизить оборот фальсифицированных и контрафактных лекарств.

По информации, представленной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения<sup>124</sup>, федеральная государственная информационная система мониторинга движения лекарственных препаратов для медицинского применения (далее – ФГИС МДЛП) позволила в рамках федеральных инцидентов по вопросам обеспечения противоопухолевыми лекарственными препаратами, препаратами для лечения сердечно-сосудистых заболеваний и вакцинами для профилактики коронавирусной инфекции проводить постоянный мониторинг наличия данных лекарственных препаратов в субъектах Российской Федерации, получать информацию об имеющихся остатках в целях принятия оперативного решения по поставкам в регионы.

Одновременно, Росздравнадзором при выявлении несоответствия требований к качеству лекарственных препаратов через личный кабинет ФГИС МДЛП в рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере обращения лекарственных средств осуществляется блокировка принятия системой мониторинга сведений о вводе в оборот, об обороте или о выводе из оборота маркированных лекарственных препаратов в автоматическом режиме.

Росздравнадзором в течение 2022 года приняты решения о блокировке 56 торговых наименований 145 серий недоброкачественных лекарственных препаратов, из которых:

- при выявлении несоответствия их качества установленным требованиям в рамках государственного контроля – 17 торговых наименований 27 серий;
- на основании решения об ограничении оборота производителями лекарственных средств/ импортерами лекарственных средств – 39 торговых наименований 118 серий.

С использованием сведений ФГИС МДЛП территориальными органами Росздравнадзора за 2022 год:

- выдано 3654 предостережения по фактам несвоевременного внесения сведений о выбытии из оборота лекарственных препаратов из ФГИС МДЛП;
- составлено 36 протоколов об административных правонарушениях по фактам несвоевременного и недостоверного внесения сведений в ФГИС МДЛП;
- наложены административные штрафы на сумму 120 тыс. рублей.

Территориальными органами Росздравнадзора в результате мероприятий, проведенных совместно с территориальным подразделением МВД России, ФСБ России, в 2022 году с использованием системы мониторинга движения лекарственных препаратов выявлены случаи повторной продажи лекарственных препаратов, поставленных в медицинские организации и отпущенных по рецептам (г. Москва,

<sup>124</sup> Письмо Росздравнадзора от 16 марта 2023 г. № 02-14378/23.



Кабардино-Балкарская Республика). В рамках Соглашения от 31 июля 2015 г. № С2/15/1/6054 Росздравнадзором с Министерством внутренних дел Российской Федерации в 2022 году проводился обмен информацией по предупреждению, пресечению и выявлению правонарушений, связанных с обращением фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, а также лекарственных средств, подлежащих предметно-количественному учету в медицинских и аптечных организациях.

Оператором системы мониторинга ООО «Оператор-ЦРПТ» разработано и размещено в публичном доступе бесплатное мобильное приложение, с помощью которого граждане могут лично проверять легальность приобретаемого лекарственного препарата, а также при необходимости сообщать о выявленном нарушении.

По состоянию на 31.12.2022 на территории Российской Федерации осуществляли:

– медицинскую деятельность 96 980 медицинских организаций на 251 549 объектах (42 % объектов медицинских организаций негосударственной формы собственности);

– фармацевтическую деятельность 24 843 фармацевтические организации на 129 588 объектах (66 % объектов фармацевтических организаций негосударственной формы собственности).

Учитывая действие постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», в части федерального государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств посредством организации и проведения проверок соответствия субъектов обращения лекарственных средств установленным требованиям законодательства по хранению, перевозке, отпуску, реализации, уничтожению лекарственных средств, применению лекарственных препаратов Росздравнадзором проведены 763 проверки, из них 23 плановых (до 14.03.2022) и 740 внеплановых.

Количество контролируемых лиц, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия, составило 722.

По итогам проверок в рамках федерального государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств у 72 контролируемых лиц выявлены 197 нарушений обязательных требований статьи 58 Федерального закона от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» в части хранения лекарственных средств; Правил хранения лекарственных средств, утвержденных приказом Минздрава России от 23 августа 2010 г. № 706н; Правил надлежащей практики хранения и перевозки лекарственных препаратов для медицинского применения, утвержденных приказом Минздрава России от 31 августа 2016 г. № 646н; Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения, утвержденных приказом Минздрава России от 31 августа 2016 г. № 647н.

Количество административных наказаний, назначенных по итогам контрольных (надзорных) мероприятий – 72, в том числе 19 административных штрафов на должностных лиц на сумму 319 тыс. руб. и 53 предупреждения. По результатам контрольных мероприятий, проведенных в 2022 году, Росздравнадзором проанализированы системные нарушения, допускаемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при обращении лекарственных средств. При этом хранение и отпуск лекарственных препаратов занимают лидирующее положение по количеству нарушений обязательных требований в процессе обращения лекарств и имеет отношение как к аптечным, так и медицинским организациям.

Типичные нарушения, выявленные Росздравнадзором в ходе контрольных мероприятий:

– допускается отпуск лекарственных препаратов без рецепта врача;

- не осуществляется учет вышеуказанных лекарственных препаратов;
- не соблюдаются сроки хранения рецептов на лекарственные препараты;
- не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих защиты от повышенной, пониженной температуры, от действия света, влажности, от механического воздействия (ударов) и других факторов окружающей среды;
- установлены факты хранения лекарственных препаратов в несанкционированных местах;
- допускается нарушение первичной упаковки лекарственного препарата при его отпуске.

В целях повышения доступности лекарственных препаратов для населения в 2020 году обеспечена возможность дистанционной торговли безрецептурных лекарственных препаратов. В 2022 году Росздравнадзором выдано 504 разрешения, переоформлено – 169 разрешений, 128 организаций при дистанционной торговле используют сайты агрегаторов, что упрощает поиск необходимых лекарственных препаратов для населения.

В Росздравнадзор поступает значительное количество обращений граждан по вопросам предоставления платных медицинских услуг. Так, число обращений в 2022 году увеличилось в сравнении с 2021 годом на 18,9 %. При этом только 13,5 % подтвердили обоснованность. Первые три места заняли обращения на оказание:

- стоматологических услуг, удельный вес которых в общем числе поступивших составил 21,5 %;
- акушерства и гинекологии – 4,4 %;
- косметологии – 4,4 %.

Причем относительно 2021 года количественное значение их также возросло.

Право на получение платных медицинских услуг в Российской Федерации закреплено статьёй 84 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», согласно которой граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 утверждены Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг<sup>125</sup> за соблюдением обязательных требований которых осуществляет контроль Роспотребнадзор. В конце 2022 года Минздравом России<sup>126</sup> в установленном порядке внесен в Правительство Российской Федерации проект постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации, а также признания утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006». Проект постановления разработан в целях установления закрытого перечня условий предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг с одновременной его конкретизацией, в том числе касающихся применения лекарственных препаратов и медицинских изделий, не предусмотренных утвержденными Правительством Российской Федерации перечнями, методов диагностики и лечения сверх стандартов медицинской помощи, регламентации мер по защите потребителей, в том числе при заключении договора на оказание платных

<sup>125</sup> Далее – Правила № 1006.

<sup>126</sup> Письмо Минздрава России от 24 марта 2023 г. № 31-2/И/2-4880.

медицинских услуг дистанционным способом, восполнения отсутствия специального регулирования претензионного порядка в категории споров по вопросам оказания платных услуг.

Роспотребнадзор системно и последовательно проводит работу, направленную на предупреждение и профилактику нарушений законодательства о защите прав потребителей при оказании платных медицинских услуг, осуществляя, таким образом, государственно-правовую защиту населения в данном секторе потребительского рынка.

В 2022 году продолжилось смещение акцентов от контрольной (надзорной) деятельности на профилактическое направление. Работа в данном направлении осуществлялась через утвержденную Роспотребнадзором Программу профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере медицинских услуг составило 3536, из них информирование контролируемых лиц – 723, консультирование – 1698, объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 498, проведение профилактических визитов – 603, самообследование – 14.

Информирование, в соответствии со статьей 46 Закона № 248-ФЗ, осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля и другим актуальным вопросам.

Контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, право на качество и безопасность услуг, правилах возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пациента, в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги.

Наибольшее количество информации размещено Управлениями по Воронежской области (112), Республики Татарстан (107), г. Санкт-Петербургу (104), Тверской области (44), Республики Башкортостан (32).

Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в большинстве случаев объявлялись по итогам рассмотрения обращений граждан

Так, из поступившего обращения следовало, что при получении платных медицинских услуг в стоматологической клинике г. Оренбурга стоимость оказанной услуги отличается от информации о цене, указанной в прайс-листе на официальном сайте медицинской организации; потребителю не выданы документы, подтверждающие оказание платных медицинских услуг, не составлен договор.

Учитывая, что указанные действия и бездействия могут привести к нарушению права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых исполнителем услугах и к нарушениям обязательных требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», пунктов 16–19, 25 Правил № 1006, юридическому лицу объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предложено принять меры по их устранению. Лишь в отношении 1,8 % предостережений от медицинских организаций поступили возражения.

Наибольшее количество предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований выдано Управлениями по городу Москве (32), Свердловской

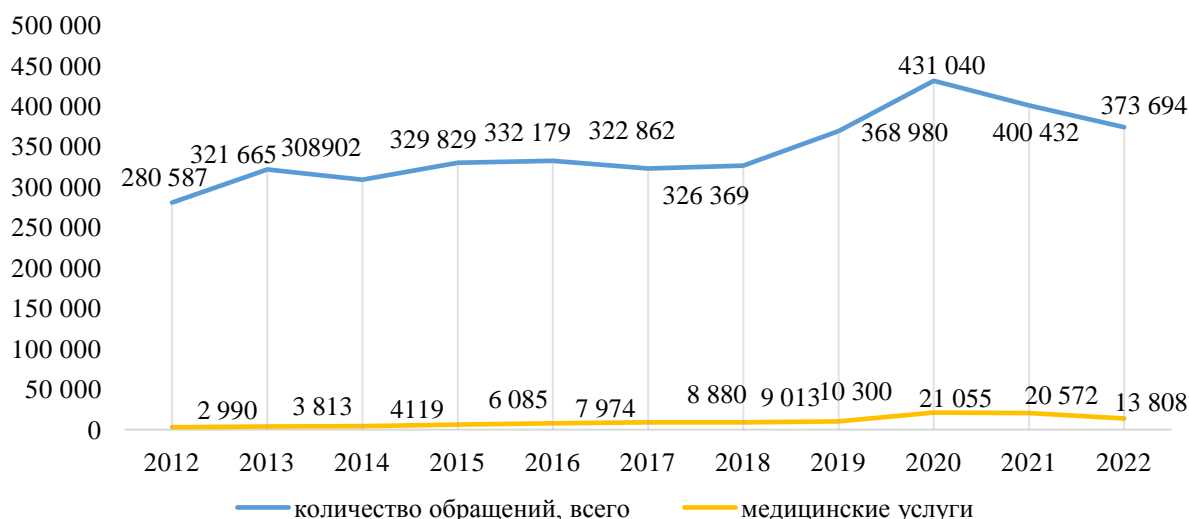
области (31), Красноярскому краю и городу Санкт-Петербургу (по 26), Самарской области (19).

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет. Данным ресурсом воспользовались медицинские организации во Владимирской, Ленинградской областях, городу Санкт-Петербургу и Ямало-Ненецком автономном округе.

Отработаны обязательные профилактические визиты с медицинскими организациями Управлениями по городу Москве (131), Ленинградской области (92), Пермскому краю (58), Удмуртской республике (33), Ярославской области (32) и других регионов. Предприниматели получили консультации по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 808 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что на 32,8 % меньше, чем в 2021 году – 20 572 обращения, в 2020 году – 21 055 обращений, в 2019 году – 10 300 обращений.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 11 лет с 2012 по 2022 год приведена на рис. 3.8.1.



**Рис. 3.8.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 2012–2022 гг.

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (13 808), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (10 220), составила 74,0 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2021 г. – 76,8 %), из которых 545 (5,3 %) устных и 9675 (94,7 %) письменных обращений.

Уменьшилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 году 3546 единиц, что на 25,2 % меньше чем в 2021 году (4738 единиц).

За 2022 год рассмотрено 13 607 обращений, из которых в 67,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (9 243); 33,5 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (4 565); 0,4 % стали

основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (57); 0,3 % – основаниями для проведения административных расследований (42). Обращений, ставших основанием для проведения контрольной закупки, не поступало.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 88 протоколов об административных правонарушениях (в 2021 году рассмотрено 20 134 обращения, составлено 415 протоколов); подано 57 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном Законом «О защите прав потребителей» (в 2021 г. – 80 исков), материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений не поступало (в 2021 году – 2 материала).

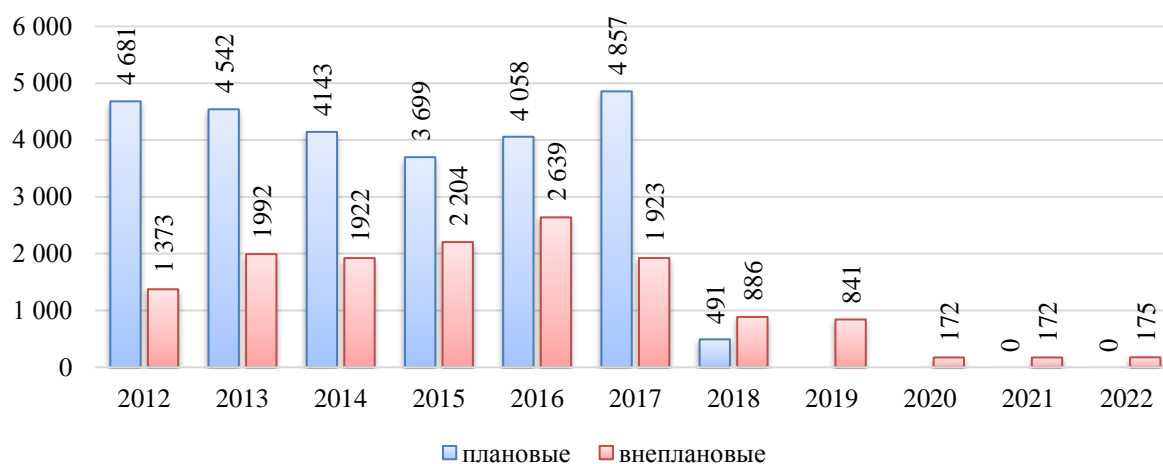
Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 175 контрольных (надзорных) мероприятий субъектов, осуществляющих деятельность в сфере медицинских услуг (2021 – 172 проверки), из них 22 – с взаимодействием, 153 – без взаимодействия.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в таблице 3.8.1 и на рис. 3.8.2 и 3.8.3.

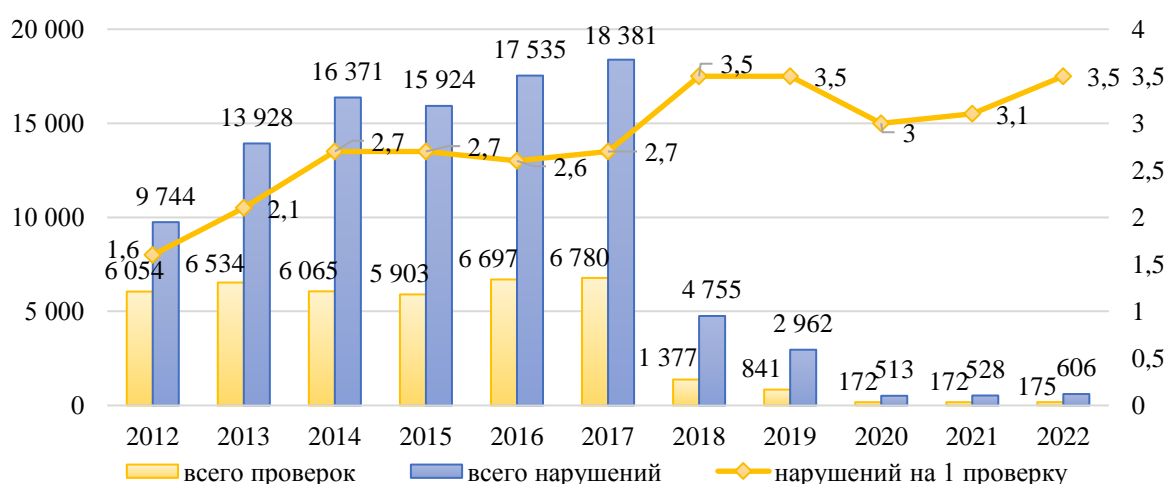
Таблица 3.8.1

**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 2012–2022 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	Всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	6054	4681	1373	9744	1,6
2013	6534	4542	1992	13 928	2,1
2014	6065	4143	1922	16 371	2,7
2015	5903	3699	2204	15 924	2,7
2016	6697	4058	2639	17 535	2,6
2017	6780	4857	1923	18 381	2,7
2018	1377	491	886	4755	3,5
2019	841	–	841	2962	3,5
2020	172	–	172	513	3,0
2021	172	–	172	528	3,1
2022	175	–	175	606	3,5



**Рис. 3.8.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2012–2022 г.



**Рис. 3.8.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг. представлена в табл. 3.8.2.

Таблица 3.8.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	9 744	13 928	16 371	15 924	17 535	18 381	4 755	2 962	513	528	606

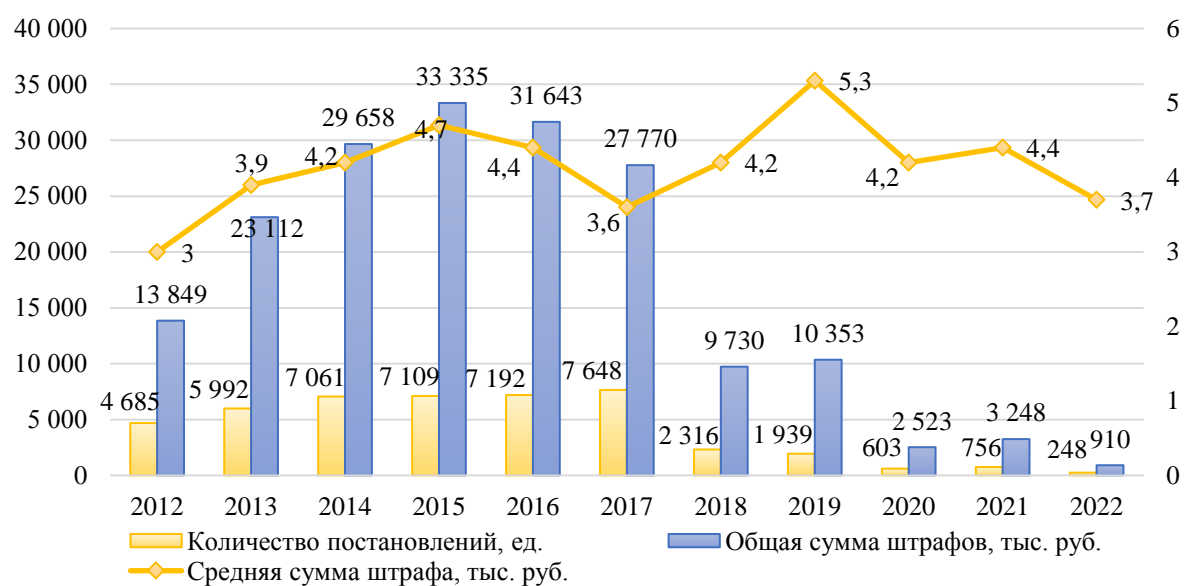
Продолжение табл. 3.8.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	6527	8988	10 357	9892	10 846	11 803	2574	1897	382	401	311
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	423	649	661	606	605	619	167	91	25	69	23
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	100	30	38	45	102	9	7	1	0	6
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	396	152	155	235	264	333	43	18	10	1	7
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	3792	5404	6751	6206	6877	6858	1440	806	143	110	104
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	130	276	166	187	141	200	33	15	2	9	4
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	747	1113	1176	1130	1472	1576	227	188	31	18	19
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	994	1294	1418	1490	1442	2115	655	772	170	194	148

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 162 протокола об административных правонарушениях (в 2021 г. – 756 протоколов). Вынесено 248 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2021 г. – 737 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 909,5 тыс. руб. (в 2021 г. – 3247,5 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 3,7 тыс. руб., что на 15,9 % меньше показателя предыдущего года (в 2021 г. – 4,4 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.8.4.



**Рис. 3.8.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 г. увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 49,2 % (122) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2021 г. (41,1 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2022 году направлено 13 дел об административных правонарушениях (в 2021 г. – 38 дел).

Защита потребителей медицинских услуг в гражданских судах – неотъемлемая часть федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Прирост по сравнению с 2021 г. поданных исков в данной сфере составил 44,3 %, при незначительном снижении уровня заключений по делам на 5,1 %.

Такое участие позволяет защитить имущественные и неимущественные права потребителей, сформировав судебную практику в регионах.

*Справочно. Судебная защита.*

Управление Роспотребнадзора по **Магаданской области** обратилось в суд с исковым заявлением в защиту неопределенного круга несовершеннолетних потребителей медицинских услуг к ООО «Дента-Люкс». Поводом послужило обращение потребителя и мониторинг информации, размещенной на сайте медицинской организации, согласно которому ООО «Дента-Люкс» осуществляет деятельность по оказанию стоматологической помощи любому обратившемуся лицу. При этом, заявитель указал, что её несовершеннолетнему сыну была оказана стоматологическая помощь стоматологом, которая не имеет соответствующей квалификации либо профессиональной переподготовки по специальности «Стоматология детская».

Изучив размещенную на сайте ООО «Дента-Люкс» общедоступную информацию было выявлено, что организации выдана лицензия на право оказания стоматологической помощи, в том числе по профилю «стоматология детская», однако на сайте в разделе «сведения о медицинских работниках» лечащий врач заявлена как врач-стоматолог-ортопед и зубной врач. Указанные обстоятельства послужили основанием для удовлетворения 5 апреля 2022 г. Магаданским городским судом искового заявления Управления Роспотребнадзора по Магаданской области об обязанности прекратить противоправные действия ООО «Дента-Люкс» в отношении несовершеннолетних потребителей в лице их законных представителей путем запрещения впредь заключать договоры об оказании медицинских услуг между законными представителями



несовершеннолетних потребителей и исполнителем в лице стоматолога общей практики до устранения обстоятельств, препятствующих оказанию стоматологической услуги детям в соответствии с обязательными требованиями «Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», утв. приказом Минздрава России от 13 ноября 2012 г. № 910н.

В ходе проведения мониторинга сети Интернет, специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по **ХМАО – Югре** было выявлено, что на сайте медицинской организации Общество с ограниченной ответственностью «АрцтДент», оказывающей платные стоматологические услуги в одноименной стоматологической клинике, отсутствует обязательная для потребителей информация, а именно:

- а) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ;
- б) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- в) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- г) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- е) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- ж) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Данная информация подлежит обязательному размещению на сайтах медицинских организаций, оказывающих платные медицинские услуги населению, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

В целях защиты прав неопределенного круга лиц потребителей, Управление обратилось в суд с исковым заявлением к юридическому лицу ООО «АрцтДент» о прекращении данных противоправных действий.

После принятия судом заявления, на стадии подготовки дела к судебному разбирательству юридическим лицом была проведена работа по размещению необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами № 1006.

Таким образом, после устранения выявленных нарушений в досудебном порядке защищены права, свободы и законные интересы неопределенного круга потребителей платных медицинских услуг. В связи с чем Управлением Роспотребнадзора по ХМАО-Югре принято решение об отказе от исковых требований к ООО «АрцтДент».

В Управление Роспотребнадзора по **г. Москве** обратилась гражданка с просьбой об оказании помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных стоматологической клиникой ООО «Стоматология в Борисово».

Потребитель заключил с клиникой договор на протезирование зубов. Был составлен план лечения, по которому предполагалось изготовить два полных съемных акриловых протеза на верхнюю и нижнюю челюсти (в том числе удаление подвижного зуба, слепок силиконовый, индивидуальная ложка, прикусной шаблон на жестком базисе, полный съемный протез).

Стоимость услуг составила 126,21 тыс. руб., которые были оплачены потребителем полностью.

Однако услуги были оказаны клиникой ненадлежащего качества. Несмотря на неоднократную коррекцию и мягкую перебазировку, изготовленные съемные акриловые протезы не подошли потребителю (плохо прилегали к десне, не держались в полости рта во время жевательных движений), даже при использовании крема для фиксации зубных протезов. В данном случае изготовленные протезы выполняли только эстетическую функцию, использовать их по назначению не представлялось возможным.

Потребитель обратился в другое медицинское учреждение, в результате чего ему были изготовлены протезы надлежащего качества, которые выполняют свою функцию и крепко фиксируются в ротовой полости, что подтверждается копией акта выполненных работ. Потребитель потребовал от клиники возврата уплаченных денежных средств и компенсации причиненного вреда, но ответа и денежных средств не получил, поэтому вынужден был обратиться в Управление Роспотребнадзора по г. Москве. Реализуя своё право, закреплённое в пункте 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», Управление направило в Нагатинский районный суд г. Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

В результате рассмотрения иска судья взыскал с ООО «Стоматология в Борисово» в пользу потребителя уплаченные денежные средства в сумме 126,21 тыс. руб., неустойку за нарушение срока возврата денежных средств в сумме 126,21 тыс. руб., компенсацию морального вреда в сумме 5 тыс. руб., штраф в размере 128,71 тыс. руб.

Потребитель Р. обратился с иском в Железнодорожный судебный участок г. Сосногорска **Республики Коми**, в обоснование требований указав, что между ним и ООО «Ленол-Мед» заключен договор на оказание платных медицинских услуг, а именно экспресс-анализ на COVID-19 и изготовление справки. Срок оказания услуги согласно договору составлял 1 сутки. Данный экспресс-анализ необходим был потребителю для въезда на территорию Турецкой Республики в рамках заключенного договора на оказание туристских услуг. Вылет из г. Сыктывкар в г. Анталию запланирован на 2 часа 14.07.2021. Результата анализа поступил только в 20 часов 54 мин 14 июля 2021 г., что явилось причиной невозможности посадки истца в самолет.

В ходе судебного разбирательства стороной ответчика не представлено доказательств, подтверждающих своевременное принятие мер по доведению до истца достоверной информации о сроках оказания услуги, следовательно имелась причинно-следственная связь между виновным действием ответчика и невозможностью использования потребителем турпродукта.

Решением мирового судьи с ООО «Ленол-Мед» в пользу потребителя взысканы денежные средств, затраченные на покупку туристического продукта, в размере 72,92 тыс. руб., расходы по оплате покупки места в самолете в размере 5,25 тыс. руб., расходы, связанные с проездом, в размере 1,7 тыс. руб., расходы по оплате услуг представителя в размере 25,0 тыс. руб., штраф в размере 39,935 тыс. руб.

### 3.9. Образовательные услуги

Право на образование закреплено в Конституции Российской Федерации, и оно является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации. Под образованием понимается целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества и государства.

Качественное образование, отвечающее современным требованиям, невозможно без современных школ. В 2022 году к учебному году свои двери открыла 71 новая школа. Всего за время реализации национального проекта «Образование» построено более 300

новых школ общей мощностью более 196 тысяч мест. До конца 2024 года будет построено 1300 школ. Всё это позволит ликвидировать вторые и третьи смены в школах.

В ближайшие 5 лет капремонт проведут в 7300 школьных зданиях. Темпы капитального ремонта ускорили. Только в 2022–2023 годах отремонтируют 3000 зданий, преимущественно в сельской местности. К 2024 году все 27 тыс. сельских школ будут оборудованы согласно современным требованиям.

Благодаря нацпроекту «Образование» ремонтируются и оснащаются школьные спортзалы. На их базе создаются спортивные клубы. Особенно актуальна эта проблема в школах небольших населённых пунктов. Например, уже в 4198 школах сельской местности и малых городов обновлены условия для занятий физкультурой и спортом.

Школьники в сельской местности теперь могут осваивать современные технологии – программирование, управление квадрокоптерами, робототехника и др. – в центрах «Точка роста». Центры типовые, создаются на базе уже существующих школ в малых городах и селах. Если к концу 2021 года заработали 9500 центров «Точка роста», то к ноябрю 2022 года было открыто еще 3932 центра. До конца 2024 года в России в школах малых населенных пунктов будут работать более 24 тыс. таких центров.

Чтобы ребята могли развивать свои таланты и способности в области цифровых технологий, естественных и инженерных наук, создаются современные центры дополнительного образования. Это детские технопарки «Кванториумы» (сейчас их 224, а к 2024 году станет 428), центры цифрового образования «IT-куб» (открыто 190, в 2024 году станет 340), центры научного образования детей «Дом научной коллаборации» (ДНК) на базе вузов, где школьники могут работать над научными задачами вместе с настоящими учеными и внести собственный вклад в проводимые исследования (таких центров 30). Развивается также сеть центров для одаренных детей и молодежи «Мини-Сириус» – их уже 60. Региональные центры работают по технологиям образовательного центра «Сириус» и будут созданы во всех субъектах России.

Один из ключевых проектов для ранней профориентации школьников 6–11 классов – проект «Билет в будущее». Его основная задача – помочь школьникам разобраться в мире современных профессий и познакомить их с профессиями будущего, которые будут актуальны для экономики их региона в ближайшие десятилетия. К концу 2022 года более 1,5 млн школьников стали участниками проекта.

Нацпроект «Образование» дал возможность студентам колледжей осваивать профессиональные навыки в современных мастерских. Заметим, что сейчас колледжи выбирают уже около 60 % выпускников 9-х классов. Современным высокотехнологичным оборудованием оснащено уже более 3100 мастерских. К 2024 году таких мастерских будет открыто более 5000.

Кстати, востребованные профессии ребята теперь могут осваивать в более короткие сроки, а не за 3–4 года, как раньше. Такую возможность даёт программа «Профессионалитет», которая реализуется в 71 образовательно-производственном центре, включающем более 250 современных колледжей в 43 регионах России.

Важное направление нацпроекта «Образование» – подготовка высококвалифицированных педагогических кадров. Например, учителя могут повышать свою квалификацию в «Кванториумах» на базе педагогических вузов. Уже работает 20 таких педагогических технопарков, к 2024 году их будет 33.

Во всех регионах открываются Центры непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников. К 2024 году для профессионального развития и обучения педагогов в каждом субъекте Российской Федерации будет действовать единая федеральная система научно-методического сопровождения педагогических работников и управленческих кадров, будут функционировать центры непрерывного повышения профессионального мастерства

педагогов, а 28 % педагогов-психологов образовательных организаций пройдут курсы повышения квалификации.

Пандемия коронавируса за 3 года существенным образом изменила привычный способ получения знаний. Организации переходили на удаленный формат работы, учебные заведения на дистанционное обучение. Теперь цифровые технологии – часть образовательного процесса.

Что касается оказания платных образовательных услуг в онлайн-формате, то потребители не всегда довольны качеством обучения, в том числе несоответствием ожидания и реальности (устаревшими образовательными продуктами, сокращенными часами обучения, неактуальными сведениями и информацией), низким уровнем коммуникационной поддержки при достаточно высокой стоимости обучения.

В реалиях 2022 года законодательство в сфере образования претерпевало трансформации, в том числе связанные с присоединением к Российской Федерации новых территорий, введением федеральных основных общеобразовательных программ и другие, касающиеся всех видов образования.

По информации, представленной Министерством просвещения Российской Федерации<sup>127</sup> в 2022 году в сфере образования приняты следующие федеральные законы, предусматривающие изменения в законодательство об образовании, положения которых должны учитываться, в том числе при оказании платных образовательных услуг:

от 14 июля 2022 г. № 296-ФЗ «О внесении изменения в статью 68 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», предоставляющий отдельным группам граждан, в том числе детям принимавших участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, преимущественное право зачисления в образовательную организацию на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования при условии успешного прохождения вступительных испытаний (в случае их проведения) и при прочих равных условиях;

от 14 июля 2022 г. № 301-ФЗ «О внесении изменений в статьи 8 и 66 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», вносящий изменения, направленные на установление единого системного подхода к организации деятельности групп продленного дня на территории Российской Федерации;

от 24 сентября 2022 г. № 371-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» и статью 1 Федерального закона «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» в части введения федеральных основных общеобразовательных программ;

от 21 ноября 2022 г. № 449-ФЗ «О внесении изменений в статьи 27 и 28 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», вносящий изменения, предусматривающие создание в структуре образовательных организаций учебно-производственных комплексов в целях организации практической подготовки обучающихся по основным профессиональным образовательным программам, основным программам профессионального обучения, дополнительным профессиональным программам, предоставления работы временного характера обучающимся и выпускникам, а также производства товаров, выполнения работ и оказания услуг с использованием материально-технической базы таких организаций по профилю реализуемых ими образовательных программ;

от 5 декабря 2022 г. № 498-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части недопущения к осуществлению

---

<sup>127</sup> Письмо Минпросвещения России от 16 марта 2023 г. № АЗ-296/04.

педагогической деятельности в государственных и муниципальных образовательных организациях лиц, признанных иностранными агентами.

Внесенными Федеральным законом от 30 декабря 2021 г. № 472-ФЗ поправками в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» установлена обязанность школ и колледжей при реализации ими образовательных программ с 1 сентября 2022 года использовать верифицированные онлайн-платформы и электронные учебники, включенные в федеральный перечень электронных образовательных ресурсов, утверждаемый Минпросвещения России.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2021 г. № 2547 утверждены требования к структуре и содержанию программы развития образовательных организаций высшего образования и другие.

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки<sup>128</sup> в силу полномочий, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. № 885 осуществляет следующие полномочия:

федеральный государственный контроль (надзор) в сфере образования;

федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию;

федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к проведению экзамена по русскому языку как иностранному, истории России и основам законодательства Российской Федерации и выдаче иностранным гражданам сертификата в отношении организаций, перечень которых утвержден приказом Минобрнауки России от 11 июня 2021 г. № 481.

В 2022 году, после вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»<sup>129</sup>, плановые контрольные (надзорные) мероприятия в отношении контролируемых лиц не проводились. В 1 квартале 2022 года по итогам надзора в образовательной организации установлены нарушения Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441, а именно:

в договорах об оказании платных образовательных услуг (далее – договоры) по основным общеобразовательным программам содержатся условия, которые ограничивают права обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством об образовании; указан не предусмотренный законодательством Российской Федерации об образовании вид образовательной программы «общее образование»;

условием выдачи документа об образовании обучающимся, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию, предусмотренным в договорах, является отсутствие финансовой задолженности перед образовательной организацией;

договорами предусматривается право образовательной организации отчислить обучающегося за наличие одной неудовлетворительной оценки по результатам промежуточной аттестации.

По результатам проведенной проверки возбуждено дело об административном правонарушении по части 1 статьи 19.30. КоАП РФ; постановлением суда образовательной организации назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 50 тыс. руб.

---

<sup>128</sup> Письмо Рособнадзора от 10 марта 2023 г. № 01-52-581/07-2031.

<sup>129</sup> Далее – постановление № 336.

Федеральный государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, осуществляется на основе управления рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

При формировании Плана проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий на 2022 год<sup>130</sup> Рособrnадзор впервые ранжировал объекты контроля по категориям риска. По результатам проведенного Рособrnадзором сопоставления характеристик объектов контроля с утвержденными критериями их отнесения к категориям риска объекты контроля были отнесены к следующим категориям риска:

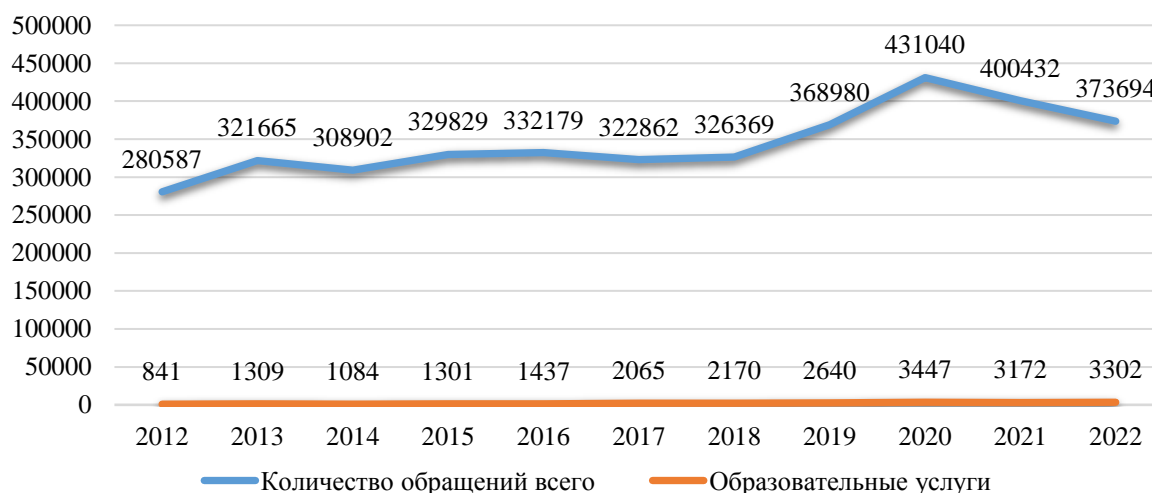
- значительный риск – отсутствуют;
- средний риск – отсутствуют;
- умеренный риск – 22 объекта;
- низкий риск – объекты контроля, не отнесенные к категориям значительного, среднего и умеренного риска.

Категория риска, к которой отнесен объект контроля, влияет на периодичность проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.

Таким образом, в План проверок 2022 года не вошли объекты контроля, отнесенные к категории умеренного риска, в рамках периодичности проведения проверок раз в 5 лет.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2022 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3302 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 3,9 % больше, чем в 2021 году (3173). Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 11 лет с 2012 по 2022 г. приведена на рис. 3.9.1.



**Рис. 3.9.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 2012–2022 гг.

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг 3302, доля обращений, поступивших

<sup>130</sup> Далее – План проверок.

непосредственно от граждан составила 67,5 % (2230), что ниже уровня предыдущего года (в 2021 г. – 68,9 %). При этом 182 обращения поступило устно (8,2 %) и 2048 обращений поступило письменно (91,8 %).

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2022 году 1056 единиц, что на 6,8 % больше по сравнению с 2021 годом (984).

Потребителей волновали вопросы о расторжении договора об оказании платных образовательных услуг в одностороннем порядке; возврате денежных средств за некачественно оказанные образовательные услуги, за оплаченные, но не оказанные образовательные услуги, в т.ч. дистанционным способом (в связи с уходом иностранного исполнителя услуг с российского рынка); отсутствии необходимой информации при оказании образовательных услуг; сокращении указанных в договоре сроков обучения по образовательным программам и другие.

За 2022 год было рассмотрено 3234 обращения, из которых в 87,1 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2816); 10,8 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (350); 0,6 % стали основанием для проведения проверок (20); 0,56 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (18). Оснований для проведения контрольной закупки не поступало.

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений был составлен 31 протокол об административных правонарушениях (в 2021 году рассмотрено 3098 обращений, составлено 83 протокола); подано 65 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном Законом о защите прав потребителей (в 2021 году – 31 иск), материалов для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений не поступало (в 2021 г. – 1 материал).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 70 проверок (в 2021 г. – 103 проверки), из них с взаимодействием – 13 (18,6 %) проверок, без взаимодействия – 57 (81,4 %) проверок.

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг представлены в таблице 3.9.1 и на рис. 3.9.2, 3.9.3.

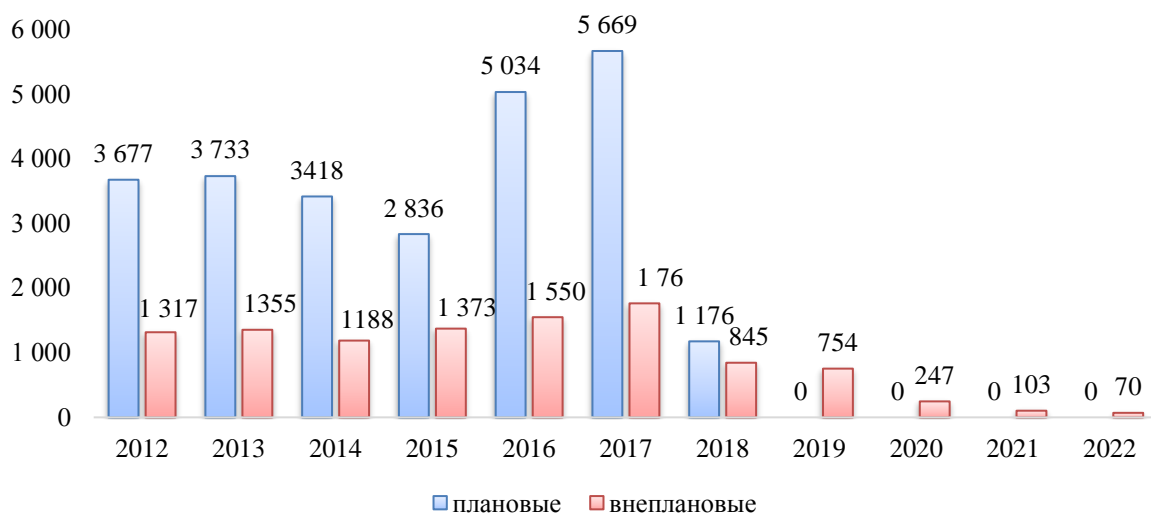
Таблица 3.9.1

**Структура проверок и иных КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 2012–2022 гг.**

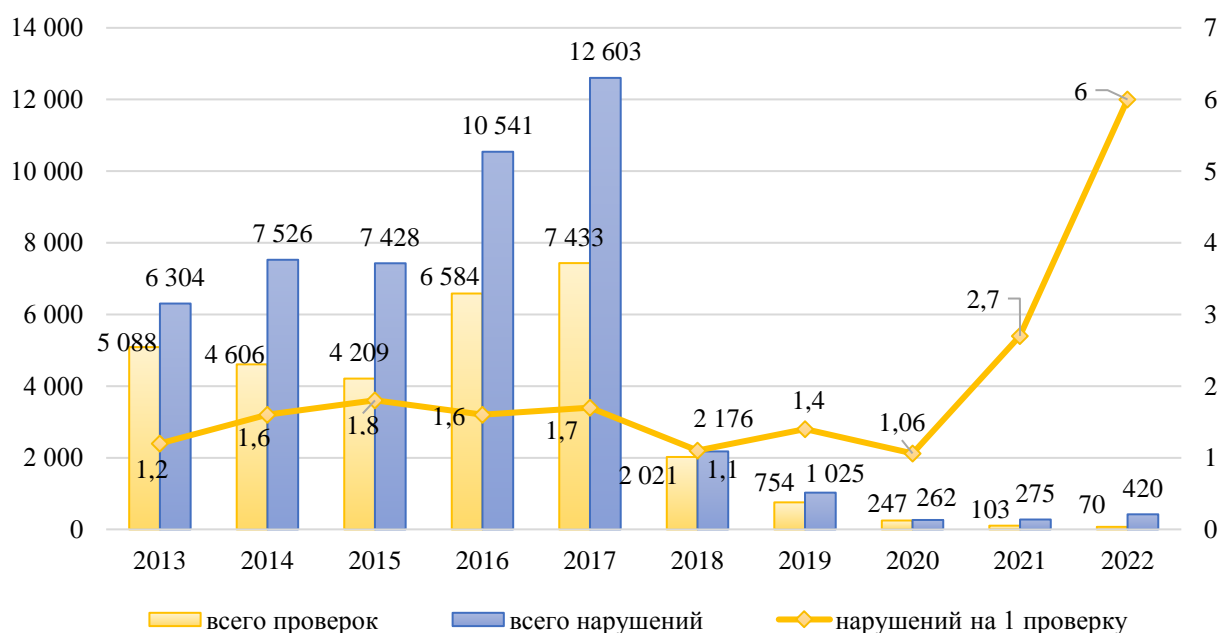
Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	Всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
1	2	3	4	5	6
2012	4994	3677	1317	5350	1,1
2013	5088	3733	1355	6304	1,2
2014	4606	3418	1188	7526	1,6

Продолжение табл. 3.9.1

1	2	3	4	5	6
2015	4209	2836	1373	7428	1,8
2016	6584	5034	1550	10 541	1,6
2017	7433	5669	1764	12 603	1,7
2018	2021	1176	845	2176	1,1
2019	754	–	754	1025	1,4
2020	247	–	247	262	1,1
2021	103	–	103	275	2,7
2022	70	–	70	420	6,0



**Рис. 3.9.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, по Российской Федерации за 2012–2022 гг.



**Рис. 3.9.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере образовательных услуг по Российской Федерации за 2012–2022 гг.



Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг. представлена в табл. 3.92.

Таблица 3.9.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2022 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5350	6304	7526	7428	10 541	12 603	2176	1025	262	275	420
из них:											
Закона «О защите прав потребителей»,	3386	4071	4506	4493	6481	8049	1 141	654	150	76	220
в т. ч. по статьям:											
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	286	376	461	312	261	350	25	31	12	16	7
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	17	24	6	16	95	76	3	2	0	2	5
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114	7	27	8	4	5
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1982	2300	2880	2799	4462	5092	643	378	69	32	70
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	124	60	50	59	146	17	2	0	1	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	546	622	522	520	592	1032	117	65	17	16	28
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	431	476	493	689	939	1239	329	149	44	5	103

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в сфере образовательных услуг должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 137 протоколов об административном

правонарушении (2021 г. – 312 протоколов). В 2022 году вынесено 151 постановление по делам об административных правонарушениях (2021 г. – 342 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 858,5 тыс. руб. (2021 г. – 1548,500 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 5,7 тыс. руб. (в 2021 г. – 4,5 тыс. руб.). Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг. представлена на рис. 3.9.4.



**Рис. 3.9.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2022 гг.

В 2022 г. увеличилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 43,0 % (65) от всех вынесенных административных постановлений по сравнению с 2021 годом (36,3 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2022 году направлено 13 дел об административных правонарушениях (в 2021 г. – 17 дел).

Деятельность Роспотребнадзора (его территориальных органов) не ограничивалась проведением контрольной (надзорной) деятельности.

Большой массив работы был связан с обеспечением мероприятий Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, направленной на достижение основной цели – обеспечение благополучия населения за счет снижения нагрузки административного воздействия на контролируемых лиц и профилактики нарушений обязательных требований.

Роспотребнадзором (его территориальными органами) за 2022 год проведено 2119 профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере образовательных услуг.

Доля мероприятий по информированию контролируемых лиц составила 17,9 % (380), консультированию – 50,9 % (1079), профилактическим визитам – 23,2 % (491), объявлению предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 7,8 % (166), самообследованию – 0,2 % (3).

В рамках информирования контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании образовательных услуг, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию об образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Наибольшее количество информации размещено Управлениями по Республике Татарстан (67), Свердловской области (26), Тверской области (25), Ленинградской области (24), Воронежской области и Пермского края (по 23).

По обращениям контролируемых лиц должностные лица осуществляли консультирование в устном и письменном виде по разъяснению положений обязательных требований, ограничений, порядков и правил, установленных законодательством Российской Федерации в сфере оказания образовательных услуг, регулирующих отношения с участием потребителя и вопросам, связанным с порядком осуществления государственного контроля (надзора).

Консультирование осуществлялось при личном обращении контролируемых лиц, посредством телефонной связи, электронной почты, видео-конференц-связи, а также в ходе проведения профилактического или контрольного (надзорного) мероприятия, по существу каждого поставленного вопроса.

Активно обращались за консультациями контролируемые лица, осуществляющие деятельность на территории Республики Башкортостан (174), Свердловской области (127), Ленинградской области (139), Чувашской Республики (71) и Удмуртской Республики (65).

Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований объявлялись, как правило, по итогам рассмотрения обращений граждан.

Наибольшее число предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований объявлено Управлениями по г. Санкт-Петербургу (23), Свердловской области (22), г. Москве (15), Московской области (13) и Республики Татарстан (12).

Количество направленных контролируемыми лицами возражений на предостережения – 7 (4,2 % от общего количества предостережений). При этом количество удовлетворенных возражений на предостережение составило 2.

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет. Данным ресурсом воспользовались образовательные учреждения г. Санкт-Петербурга (2) и Ленинградской области (1).

Отработаны обязательные профилактические визиты с образовательными учреждениями Управлениями по Ленинградской области (106), Пермскому краю (82), г. Москве (71), Удмуртской республике (43), Республики Татарстан (42) и других регионов. В ходе профилактических визитов предприниматели также получали консультации по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

В целях обеспечения разрешения гражданско-правовых споров, территориальные органы Роспотребнадзора в 2022 году обращались в суды с исковыми заявлениями в защиту неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, а также вступали в судебные процессы по гражданским делам к хозяйствующим субъектам для дачи заключений в целях защиты прав потребителей образовательных услуг.

Тенденция поступательного роста заключений в области образовательных услуг прослеживается на протяжении последних семи лет. В 2022 году рост достиг максимального уровня – 119,2 %.

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, прирост по сравнению с 2021 годом в сфере оказания образовательных услуг составил 44,3 %, а число удовлетворенных исков – 96,8 % от рассмотренных судами.

При рассмотрении обращения, поступившего в Управление Роспотребнадзора по **Оренбургской области** на качество оказываемых образовательных услуг, не доведении до потребителей необходимой информации установлено, что в договоре об оказании платных образовательных услуг, заключенном с исполнителем услуг ООО «Старт+», не предоставлена потребителю необходимая и достоверная информация об исполнителе и оказываемых им образовательных услугах. По результатам рассмотрения в отношении юридического лица был составлен протокол об административном правонарушении по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ; вынесено постановление по делу об административном правонарушении в виде предупреждения.

Помимо этого, в целях недопущения нарушения прав иных граждан, в Советский районный суд г. Орска Оренбургской области в отношении ООО «Старт+» направлено исковое заявление о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся:

– во включении в типовую форму договора организации с потребителями ссылок на утративший силу нормативный правовой акт Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 05 июля 2001 г. № 505) вместо действующего Постановления Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;

– включении в п. 6.2 типовой формы договора способа оплаты исключительно перечислением платежа на расчетный счет исполнителя, тем самым нарушено право на проведение оплаты иным способом и др.

Решением суда от 04.04.2022 исковые требования о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц при оказании образовательных услуг удовлетворены.

Жителем Зеленограда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет был заключен договор по предоставлению услуг онлайн-образования «Моушен-дизайн» с ООО «ГикБрейнс». Стоимость обучения в полном объеме в размере 124 500 руб. была оплачена после заключения кредитного договора.

Однако услуги по обучению исполнителем надлежащим образом не оказаны: не предоставлен полный доступ ко всем урокам курса, не определен срок оказания всего объема услуг, не исполнены другие существенные для потребителя условия заключенного сторонами договора. В связи с некачественным оказанием услуг потребитель обратился к исполнителю с претензией об отказе от исполнения договора и возврате денежных средств по договору. Претензию потребителя ООО «ГикБрейнс» проигнорировало, что вынудило потребителя обратиться за защитой нарушенного права в суд. Зеленоградским районным судом **города Москвы** к участию в судебном заседании по иску потребителя к ООО «ГикБрейнс» для дачи заключения по делу был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Зеленоградском административном округе.

В заключении территориальным отделом было отмечено, что согласно статье 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

22 марта 2022 г. Зеленоградский районный суд города Москвы с учетом позиции надзорного органа присудил к взысканию с ООО «ГикБреинс» в пользу потребителя денежных средств в размере 203,717 тыс. руб., в том числе уплаченных по договору – 124,5 тыс. руб., процентов за пользование чужими денежными средствами – 6,311 тыс. руб., компенсации морального вреда – 5 тыс. руб., штрафа – 67,906 тыс. руб.

В Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу поступило обращение гражданина на неправомерные действия ООО «Книжный дом». Из обращения следовало, что в январе 2022 года потребитель подал заявку на прохождение его сыном в мае 2022 года квалификационного тестирования по английскому языку Cambridge English Exam. Потребитель оплатил данные услуги ООО «Книжный дом» в размере 4,8 тыс. руб.

В апреле 2022 года ООО «Книжный дом» направило потребителю информацию о том, что в связи с включением Великобритании в список недружественных стран, в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.03.2022 № 95 «О временном порядке исполнения обязательств перед некоторыми иностранными кредиторами», проведение тестирования на территории Российской Федерации и Республики Беларусь приостанавливается на неопределенный срок. ООО «Книжный дом» выразило свое намерение возратить 50 % от уплаченных денежных средств истцом по договору публичной оферты. Потребителю были возвращены денежные средства в размере 2,4 тыс. руб. Учитывая, что денежные средства потребителю не были возвращены в полном объеме, Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу подано исковое заявление в защиту прав потребителя с требованиями взыскать денежные средства, уплаченные по договору, неустойку, компенсацию причиненного морального вреда и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

После получения искового заявления ООО «Книжный дом» в добровольном порядке осуществило возврат денежных средств в размере 3,4 тыс. руб.: 2,4 тыс. руб. сумму долга, процент неустойки в размере 0,5 тыс. руб., моральный вред в размере 0,5 тыс. руб.

Решением мирового судьи судебного участка № 104 г. Санкт-Петербурга заявленные требования Управления в защиту потребителя удовлетворены. С ООО «Книжный дом» в пользу потребителя Г. взысканы неустойка в размере 0,5 тыс. руб., компенсация морального вреда 0,5 тыс. руб., штраф 0,5 тыс. руб. почтовые расходы 311,52 руб. Всего потребителю возвращено 5,211 тыс. руб.

По аналогичным ситуациям в декабре 2022 года Управлением Роспотребнадзора по городу **Санкт-Петербургу** в защиту конкретных потребителей подано 5 исковых заявлений к ООО «Книжный дом» в Мировой судебный участок № 45 города Санкт-Петербурга. До вынесения судебных решений ответчик возвратил всем потребителям 18 тыс. руб., а по судебным решениям, вынесенным в марте 2023 года, еще по 1,5 тыс. руб. каждому потребителю.

Управлением Роспотребнадзора по **Вологодской области** принято участие для дачи заключения в целях защиты прав потребителя в судебном деле по рассмотрению искового заявления потребителя к ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» о признании успешно сдавшим вступительные экзамены в аспирантуре, о возложении обязанности зачислить в качестве аспиранта, признании заключенным договора на обучение.

Основанием для подачи иска явилось то, что 24 сентября 2022 г. в приёмную комиссию Вологодского государственного университета путем направления по электронной почте потребителем подан пакет документов, обозначающий его намерение стать обучающимся по образовательной программе высшего образования подготовки

научно-педагогических кадров в аспирантуре по направлению 5.6.1. «Отечественная история». Через 2 дня потребителю перезвонили из приёмной комиссии и предложили подойти по адресу ее нахождения, чтобы донести фотографии требуемого формата. После передачи потребителем 26 сентября 2022 г. фотографий был составлен и со стороны потребителя подписан договор. При этом сотрудниками приёмной комиссии было пояснено, что подписанный со стороны университета договор будет выдан не ранее, чем через месяц. 27 сентября 2022 г. в формате видео-конференцсвязи потребитель успешно прошёл вступительные испытания по дисциплинам «Отечественная история» и «Английский язык», набрав 65 и 70 баллов соответственно, при том условии, что проходной балл по каждому из экзаменов составлял 35 баллов. Сдав экзамены, потребитель оплатил первую часть стоимости обучения, подтверждение оплаты направил в адрес образовательного учреждения по электронной почте, а спустя час после оплаты из ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» потребителю сообщили, что он не может быть зачислен на обучение, так как сотрудниками университета допущена ошибка по срокам приёма документов, и предложили расторгнуть договор, на что потребитель не согласился и обратился в суд. В результате рассмотрения дела с учетом заключения Управления Роспотребнадзора по Вологодской области Вологодским городским судом иск потребителя был полностью удовлетворен.

Обоснование правовой позиции: в силу части 1 статьи 55 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» приём на обучение в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, проводится на принципах равных условий приема для всех поступающих, за исключением лиц, которым в соответствии с данным Федеральным законом предоставлены особые права (преимущества) при приеме на обучение. Согласно части 5 статьи 69 указанного Федерального закона приём на обучение по образовательным программам высшего образования осуществляется отдельно по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), программам ординатуры, а также по программам ассистентуры-стажировки на конкурсной основе, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом. Со стороны потребителя не допущено нарушений – он направил документы о намерении участвовать во вступительных испытаниях, и, получив положительный ответ от образовательного учреждения, успешно прошёл вступительные испытания для обучения на платной основе, произвёл оплату первой части стоимости обучения, таким образом, выполнив все требуемые от него действия, однако получил устный отказ в зачислении. Ответчик не вправе ссылаться на незаключённость договора, если принял исполнение по договору. При этом в случае зачисления потребителя права и законные интересы других лиц не нарушаются, поскольку образовательное учреждение располагает большим количеством мест для обучения в аспирантуре на платной основе.

Управление Роспотребнадзора по Вологодской области обратилось в суд с иском в защиту прав конкретного потребителя к ЧНОУ «Языковая студия «ЛингвоЛэнд» о расторжении договора на оказание платных образовательных услуг по английскому языку (70 занятий) по очной форме обучения в связи с тем, что в период действия договора образовательное учреждение в одностороннем порядке отказалось от исполнения услуг в порядке очной формы обучения и предложило потребителю онлайн-обучение (по причине отсутствия преподавателя), с чем потребитель не согласился, так как рассматривал возможность только очной формы обучения, о чем уведомил образовательное учреждение при заключении договора. В добровольном порядке уплаченные ранее за услугу денежные средства потребителю не возвращены.

Обоснование правовой позиции: в соответствии с частью 1 статьи 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных ГК РФ. Согласно статьи 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Изменение очной формы обучения, которая была предусмотрена договором и являлась обязательным условием, является существенным отступлением от условий договора.

По результатам рассмотрения иска суд решил расторгнуть договор об оказании платных образовательных услуг, вернуть уплаченные по договору денежные средства, выплатить неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

### 3.10. Культурно-зрелищные услуги

Учитывая, что культура – это все то, что создается человеком и при этом само создает человека, производит сам феномен человечности, культура в Российской Федерации возведена в ранг национальных приоритетов и признана важнейшим фактором роста качества жизни и гармонизации общественных отношений, залогом динамичного социально – экономического развития, гарантом сохранения единого культурного пространства и территориальной целостности России.

Применительно к данной сфере в последние годы подготовлено значительное количество нормативных правовых актов, распорядительных и методических документов.

Согласно Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 2 июля 2021 г. № 400, Российская Федерация рассматривает свои базовые, формировавшиеся на протяжении столетий отечественной истории духовно-нравственные и культурно-исторические ценности, нормы морали и нравственности в качестве основы российского общества, которая позволяет сохранять и укреплять суверенитет Российской Федерации, строить будущее и достигать новых высот в развитии общества и личности.

Национальные цели развития Российской Федерации на период до 2030 года определены рядом фундаментальных документов:

– Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»,

– Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»,

– Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 г. № 326-р,

– Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры».

Государственная программа определяет развитие культуры и туризма в России до 2020 года (продлена до 2022 года) и представляет собой систему мероприятий и инструментов государственной политики, обеспечивающих в рамках реализации

ключевых государственных функций достижение приоритетов и целей государственной политики в сфере культуры и туризма.

Ответственным исполнителем государственной программы является Минкультуры России. Участниками программы определены Минпромторг России, Минспорта России, Минстрой России и другие ведомства, федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская академия наук», ФАНО России, федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Эрмитаж», федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный фонд кинофильмов Российской Федерации», федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Большой театр России», федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская академия образования», Сибирское отделение Российской академии наук.

Целями госпрограммы являются реализация потенциала российской культуры как духовно-нравственной основы развития личности и общества. Ожидаемыми результатами реализации государственной программы являются в том числе:

- укрепление единого культурного пространства России и духовного единства многонационального народа Российской Федерации;
- утверждение приоритетной роли государственной культурной политики как важнейшего фактора формирования у российских граждан широкого мировоззрения, общественного сознания, поведенческих норм, скрепляющих нацию на основе гражданского патриотизма и межнационального согласия;
- перевод отраслей культуры на инновационный путь развития, превращение культуры в наиболее развитую и привлекательную сферу общественной деятельности, в том числе через широкое внедрение информационных технологий;
- повышение качества государственного управления и эффективности расходования бюджетных средств через создание механизмов противодействия угрозам национальной безопасности в сфере культуры во взаимодействии с профессиональными творческими союзами и институтами гражданского общества;
- выравнивание уровня доступности культурных благ и художественного образования независимо от размера доходов, места проживания и социального статуса российских граждан;
- разработка и реализация комплекса мероприятий развития культуры в малых городах и на селе, формирование культурной среды, отвечающей растущим потребностям личности и общества, повышение качества, разнообразия и эффективности услуг в сфере культуры и туризма;
- создание благоприятных условий для улучшения культурно-досугового обслуживания населения, укрепления материально-технической базы отрасли, развития самодетельного художественного творчества;
- обеспечение доступа каждого гражданина к национальным и мировым культурным ценностям через формирование публичных электронных библиотек, музейных и театральных интернет-ресурсов;
- значительное увеличение уровня социального обеспечения работников культуры, финансовой поддержки творческих коллективов, социально значимых проектов;
- укрепление международного имиджа России как страны с высоким уровнем культуры и благоприятной для туризма.

Так же целями государственной культурной политики являются укрепление гражданской идентичности, создание условий для воспитания граждан, сохранение исторического и культурного наследия и его использование для воспитания и образования, передача от поколения к поколению традиционных для российской



цивилизации ценностей и норм, традиций, обычаев и образцов поведения, создание условий для реализации каждым человеком его творческого потенциала и обеспечение доступа граждан к знаниям, информации, культурным ценностям и благам.

В 2022 году были приняты и иные значимые документы, определяющие приоритеты направления развития культуры в России:

– Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2022 г. № 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей». Данный Указ Президента Российской Федерации является документом стратегического планирования, направленным на реализацию Стратегии национальной безопасности. Согласно положениям Указа Президента Российской Федерации, культура России – один из ключевых факторов по защите традиционных российских духовно-нравственных ценностей и инструментов по борьбе с распространением деструктивной идеологии.

– Федеральный закон от 20 октября 2022 г. № 402-ФЗ «О нематериальном этнокультурном достоянии Российской Федерации». Данным Федеральным законом в законодательство введена новая область в сфере культуры, которая, в том числе способствует сохранению культурного суверенитета и защите традиционных российских духовно-нравственных ценностей.

С 1 января 2019 г. началась реализация национального проекта «Культура», разработанного в соответствии с указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и скорректированного в соответствии с указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». Реализация национального проекта «Культура» продолжалась в течение всего 2022 года. В структуру национального проекта входят три федеральных проекта: «Культурная среда», «Творческие люди» и «Цифровая культура».

Целями государственной культурной политики являются укрепление гражданской идентичности, создание условий для воспитания граждан, сохранение исторического и культурного наследия и его использование для воспитания и образования, передача от поколения к поколению традиционных для российской цивилизации ценностей и норм, традиций, обычаев и образцов поведения, создание условий для реализации каждым человеком его творческого потенциала и обеспечение доступа граждан к знаниям, информации, культурным ценностям и благам.

Данная задача решается путем проведения мероприятий, направленных на популяризацию русского языка, литературы как основы национальной идентичности, на сохранение национальных культурных традиций, промыслов и ремесел, а также раскрывается в комплексе мер по созданию широкого доступа к культурным благам и повышению качества жизни каждого человека.

Важно отметить, что при неуклонном росте предложений в сфере индустрии развлечений, зрелищных и массовых мероприятий культурно-развлекательного характера, не теряют своей актуальности вопросы соблюдения хозяйствующими субъектами законодательства при оказании таковых услуг.

Согласно представленного Министерством культуры Российской Федерации на своем официальном сайте отчета, за 2022 год<sup>131</sup> поступило и было рассмотрено 14 015 обращений граждан, в том числе, относящихся к вопросам возврата денег за отмененные/перенесенные концерты и спектакли.

---

<sup>131</sup> <https://culture.gov.ru/documents/otchet-o-pismennykh-i-ustnykh-obrashcheniyakh-grazhdan-postupivshikh-v-ministerstvo-kulturny-rossiysk02022023/>

Правила и условия возврата билетов, действующие на территории Российской Федерации, в том числе билетов на зрелищные мероприятия культурно-развлекательного характера регламентированы постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

Вместе с тем, согласно статье 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09 октября 1992 г. № 3612-1)<sup>132</sup> Правительство Российской Федерации вправе при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части установить особенности отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств или музеями зрелищные мероприятия.

Указанные особенности определены постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»<sup>133</sup>, которое в настоящее время действует в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 10 августа 2020 г. № 1203.

Согласно положениям Постановления № 442, если организатор отменил культурно-зрелищное мероприятие в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), денежная сумма, уплаченная посетителем за билет, подлежит возврату в течение 180 дней после отмены ограничительного режима. В случае, если организатор мероприятия принял решение перенести зрелищное мероприятие, посетитель может потребовать возврат денежных средств, если организатор не проведет перенесенное зрелищное мероприятие в течение 18 месяцев после снятия ограничительных мер или в течение 6 месяцев с даты отмены ограничительного режима не определит дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместит информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Учитывая, что в Министерство культуры Российской Федерации и Роспотребнадзор в течение 2022 года поступало значительное количество обращений граждан, связанных с вопросами порядка применения положений Постановления № 442 к отношениям, вытекающим из отмены, переноса зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с эпидемиологической ситуацией в стране, Минкультуры России было подготовлено соответствующее информационное письмо<sup>134</sup>.

<sup>132</sup> Далее – Основы законодательства Российской Федерации о культуре.

<sup>133</sup> Далее – Постановление № 442.

<sup>134</sup> Информационное письмо Министерства культуры Российской Федерации (исх. от 18 июля 2022 г. № 10259-01.1-54@-CO), далее – письмо Минкультуры России.

Так, в данном информационном письме обращается внимание на то, что, Постановление № 442 имеет своей целью регулирование правоотношений при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо ее части в период с 16 марта 2020 г. до момента истечения предусмотренных в постановлении сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок после снятия режима повышенной готовности на всей территории Российской Федерации. Основанием для издания Постановления № 442 явилась часть 19 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, в соответствии с которой Правительство Российской Федерации вправе при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части установить особенности отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств или музеями зрелищные мероприятия.

Режим повышенной готовности в субъектах Российской Федерации вводился именно в целях улучшения эпидемиологической обстановки в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и никаким образом не связан с ситуацией в стране, вызванной действиями недружественных стран. Тем самым, отказ организаторов зрелищных мероприятий в возврате денежных средств за приобретенные билеты со ссылкой при этом на Постановление № 442 и текущую геополитическую обстановку, безусловно, не является оправданным.

Действующее правовое регулирование возврата потребителям денежных средств позволяет недобросовестным организаторам зрелищных мероприятий использовать режим повышенной готовности для переноса зрелищного мероприятия даже в тех случаях, когда причиной такого переноса эпидемиологическая обстановка не является.

Такая практика организаторов зрелищных мероприятий свидетельствует о «злоупотреблении правом» и нарушает права потребителя на возврат денежных средств в порядке, установленном абзацем 9 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

Учитывая изложенное, защита прав потребителей на рынке оказания услуг культурно-развлекательного характера в истекшем году отмечена как актуальная.

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере культурно-развлекательных мероприятий (6948), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (4981) составила 71,7 %, из которых 148 обращений поступили в формате устных и 4833 письменных. От органов государственной власти и местного самоуправления поступило 1948 обращений (39,11 %), от общественных объединений поступило 1 обращение (0,02 %).

Из совокупного числа поступивших на рассмотрение обращений, 324 обращения (4,7 %) содержали сведения о причинении вреда жизни и здоровью, окружающей среде, а также имуществу потребителей, в том числе, вред жизни и здоровью содержали 17 обращений (4,3 %), имуществу потребителей – 306 обращений (94,4 %).

В 2022 году было рассмотрено 6720 (96,7 %) обращений, из которых в 92,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (6240), направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией 238 (3,54 %), по 132 (1,9 %) обращениям проведены предварительные проверки поступившей информации, 20 (0,3 %) стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, из

которых по 6 (30 %) нарушения подтвердились, 1 обращение (0,01 %) стало основанием для проведения административного расследования, по результатам которого факты нарушений обязательных требований нашли свое подтверждение. По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2022 году составлено 14 протоколов об административном правонарушении.

За 2022 год по фактам нарушений прав потребителей в сфере культурно-массовых мероприятий, выявленных в результате рассмотрения обращений, подано 113 исковых заявлений в судебные органы в порядке, определенном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора с целью реализации мероприятий «Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, на 2022 год», утвержденной приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787, проведено 943 профилактических мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги в культурно-развлекательной сфере:

- информирование – 231,
- объявление предостережения – 186,
- консультирование – 414,
- профилактический визит – 109,
- самообследование – 3.

При этом, количество проведенных в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий, с учетом введенных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» ограничений на проведение контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований, в абсолютных числах не достигло значительных показаний и представляет собой следующую картину:

- внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом – 9,
- внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом – 52.

В 2022 году по результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 82 нарушения, вынесено 33 постановления о назначении административного наказания (на юридических лиц – 8, на индивидуальных предпринимателей – 13, на должностных лиц – 11, на гражданина – 1). Общая сумма наложенных административных штрафов – 175,0 тыс. руб.

Учитывая актуальность вопроса, напрямую связанного с нарушением прав потребителей в сфере культурно-массовых мероприятий, работа Роспотребнадзора в данном сегменте деятельности развернулась в плоскость оказания помощи в судебной защите и восстановлении нарушенных прав потребителей.

Территориальные органы Роспотребнадзора в отчетном периоде, в целях соблюдения баланса интересов всех участников правоотношений и пресечения недобросовестных практик активно применяли полномочия по судебной защите прав потребителей.

При этом следует отметить, что участие Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы такого участия в судебной защите потребителей.

В 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора, во исполнение закрепленных пунктом 8 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» полномочий, дано 67 заключений по делам в целях защиты прав потребителей данной категории, из которых в 96,7 % случаев требования потребителей удовлетворены. В пользу потребителей присуждено денежных средств в сумме 1051,9 тыс. руб., в том числе 103,8 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда.

Наибольшее количество заключений дано Управлением Роспотребнадзора по Пензенской области – 18 (26,9 %). При этом эффективность участия Управления в гражданском судопроизводстве высока и составила 100 %.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными пунктом 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», в 2022 году подано в суды 66 исковых заявлений, связанных с защитой прав потребителей в сфере культурно-развлекательных мероприятий, из них, в защиту неопределенного круга потребителей – 1 иск, в защиту конкретного потребителя – 63 иска, в защиту группы потребителей – 2 иска.

По результатам рассмотрения судами исковых заявлений территориальных органов Роспотребнадзора, в пользу потребителей присуждено денежных средств на общую сумму 1284,9 тыс. руб., в том числе 111,6 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда.

#### *Справочно. Судебная практика.*

1. Управление Роспотребнадзора по **Свердловской области** обратилось в суд с иском о защите прав и законных интересов группы лиц – потребителей по договору оказания услуг посещения культурно-зрелищного мероприятия – концерта Макса Барских, который первоначально должен был состояться в г. Екатеринбург 23 сентября 2020 г., но неоднократно переносился организатором (ООО «Ладошки Шоу»).

В апреле 2022 г. концерт в очередной раз не состоялся, а в средствах массовой информации появилась информация о том, что Макс Барских отказался проводить концерты на территории Российской Федерации, в связи с чем потребителями было принято решение об отказе от концерта и возврате уплаченных денежных средств.

Свои требования потребители заявили надлежащим образом, в том числе, путем направления отказа в письменном виде на адрес организатора концерта ООО «Ладошки Шоу», а также путем подачи заявления об отказе в электронном виде через агентов по продаже билетов. Информация о возможности возврата билетов через агентов была доведена до сведения потребителей на сайтах агентов. Несмотря на осуществлённую переписку с агентами и организатором концерта, денежные средства ответчиком возвращены потребителям не были.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 34 заявления потребителей с необходимыми документами, подтверждающими приобретение билетов, обращение в адрес организатора концерта или уполномоченного лица с требованием о возврате денежных средств, иных документов.

В своем исковом заявлении территориальный орган Роспотребнадзора обратил внимание суда на тот факт, что концерт в согласованный с потребителями в условиях договора срок (первоначально 23 сентября 2020 г., а затем в неоднократно перенесённые даты) не состоялся по вине организатора, что свидетельствует о нарушении срока оказания услуги.

Так, концерт был перенесен на 16 апреля 2022 г., то есть до отмены режима повышенной готовности на территории Свердловской области, введенного Указом Губернатора Свердловской области от 18 марта 2020 г. № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)», а не после даты его отмены, вопреки требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442.

Таким образом, исполнитель, осуществляя перенос зрелищного мероприятия в рамках действия режима повышенной готовности, заведомо не мог гарантировать потребителю возможность оказания услуг в указанную (перенесенную) дату. Кроме того, после переноса мероприятия организатор продолжил продажу билетов на уже перенесенное зрелищное мероприятие, несмотря на то, что действие режима повышенной готовности на территории Свердловской области не было отменено.

При этом, проведение зрелищного мероприятия в апреле 2022 г. было уже возможно с учетом установленных Указом Губернатора Свердловской области ограничений (использование индивидуальных средств защиты дыхательных путей в местах массового пребывания людей (п. 2 Указа)).

Учитывая вышеизложенные обстоятельства, а также письмо Минкультуры России Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в своем исковом заявлении сделан акцент на то, что причиной отмены концерта Макса Барских в апреле 2022 года фактически явилась геополитическая обстановка в стране и действия недружественных стран, что никоим образом не связано с заболеванием новой коронавирусной инфекцией (COVID-19). Тем самым, отказ в удовлетворении заявленных потребителями требований не является обоснованным.

После принятия иска к производству, от 9 потребителей поступил отказ от исковых требований к ООО «Лadoшки Шоу» в полном объеме, 11 потребителей отказались от своих требований в части взыскания денежных средств за билеты в связи с их удовлетворением в добровольном порядке, но настаивают на взыскании компенсации морального вреда.

В связи с чем, иск Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области был уточнен.

7 декабря 2022 г. Ленинским районным судом г. Екатеринбурга уточненный иск Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту прав и законных интересов группы потребителей, был рассмотрен и удовлетворен частично.

В отношении 18 потребителей принято решение о взыскании с ООО «Лadoшки Шоу» компенсации морального вреда и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, в размере 450 руб. каждому. В отношении 5 потребителей подлежала взысканию с ООО «Лadoшки Шоу» стоимость билетов, а также компенсация морального вреда и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, на общую сумму 27,75 тыс. руб.

2. Петроградский районный суд **города Санкт-Петербурга** рассмотрел гражданское дело по иску Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, поданному о защите прав и интересов группы лиц – потребителей, к индивидуальному предпринимателю Татынской Ирине Владимировне, являвшейся организатором культурно-развлекательного мероприятия – французского мюзикла «Ромео и Джульетта», запланированного к проведению в Спортивном комплексе «Юбилейный» (г. Санкт-Петербург) в период 23 октября 2020 г. – 25 октября 2020 г.

Распространение билетов на зрелищные мероприятия происходило многопланово: через ресурсы ООО «Спортивный комплекс «Юбилейный», ООО

«Система концерт», ООО «Открытая билетная систем СПб», ООО «Кассир.ру-Национальный билетный оператор», ООО «Кассир РУ», с которыми у ИП Татынской И.В. были заключены соответствующие договоры.

Но зрелищное мероприятие не состоялось ни в согласованной с потребителями в условиях договора срок, ни после его переноса (28 марта 2021 г.).

В связи с чем потребители воспользовались своим правом на отказ от заключения договора и потребовали возврат денежных средств, надлежащим образом заявив соответствующие требования исполнителю. Но так как требования о расторжении договора и возврате денежных средств в добровольном порядке исполнителем удовлетворены не были, 35 потребителей обратились в территориальный орган Роспотребнадзора с заявлениями о представлении их интересов в судебном органе, путем подачи коллективного иска. В соответствии с вынесенным 15 февраля 2022 г. судебным решением, исковые требования Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу к ИП Татынской И.В. в защиту прав и законных интересов группы потребителей, удовлетворены частично.

С ответчика в пользу потребителей присуждено к взысканию 641,62 тыс. руб., в том числе, 43,82 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда.

Решение в законную силу не вступило.

3. Управление Роспотребнадзора по **Свердловской области** обратилось в суд с иском о защите прав и законных интересов группы лиц – потребителей, к Обществу с ограниченной ответственностью «ТУР».

Так, в территориальный орган Роспотребнадзора обратилось 46 потребителей с заявлениями о представлении их интересов в судебном органе путем подачи группового иска к организатору концерта группы «Руки Вверх» (организатор – ООО «ТУР»), который изначально должен был состояться 20 июня 2020 г., но был перенесен сначала на 3 июля 2021 г., а затем на 4 июня 2022 г. При этом, проведение массовых зрелищных мероприятий на территории Свердловской области в июле 2021 года не было запрещено при условии соблюдения противоэпидемических мер, что свидетельствует о допущении исполнителем нарушения срока оказания услуги.

В своем искомом заявлении Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области обратило внимание на нарушение ООО «ТУР» прав потребителей, предусмотренных, в том числе статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе, в частности, отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Так, потребители после переноса концерта группы «Руки вверх», с 20.06.2020, на 03.07.2021, а затем на 04.06.2022, воспользовались своим правом на отказ от посещения концерта, надлежащим образом и более чем за 10 дней до установленной даты (04.06.2022) заявив его и уведомив исполнителя, высказав требование о возврате полной стоимости билетов. Требования потребителей в добровольном порядке удовлетворены не были, денежные средства не возвращены.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области была подчеркнута важность ограничения проведения массовых мероприятий, но при этом полное возложение на потребителей расходов и убытков исполнителя недопустимо, равно как и понуждение потребителя к посещению мероприятия, которое проводится не в те сроки, которые были установлены договором изначально. Доводы Управления были судом

учтены и признано право потребителей на возмещение стоимости билетов, в части возмещения потребителям компенсации морального вреда отказано.

Всего судебным решением от 24.03.2022 присуждено к выплате ООО «ТУР» в пользу 46 потребителей денежных средств на общую сумму 294,1 тыс. руб.

Решение вступило в законную силу.

4. Управление Роспотребнадзора по **Астраханской области** обратилось в суд с иском о защите прав конкретного потребителя к ООО «М Джи М Групп», являвшегося организатором концерта певицы Славы, который должен был состояться 24.03.2020 в городе Астрахани.

В связи с введением ограничительных противоэпидемических мер, направленных на пресечение распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), концерт певицы в согласованную дату был отменен, а потребителю было сообщено о переносе зрелищного мероприятия на неопределенное время. В связи с чем, потребитель обратился к исполнителю с заявлением о возврате уплаченных за билет денежных средств в полном размере, но получил отказ.

Решением мирового судьи судебного участка № 4 Трусовского района города Астрахани, исковые требования территориального органа Роспотребнадзора удовлетворены в полном объеме, присуждено взыскать с ответчика ООО «М Джи М Групп» в пользу потребителя денежные средства в размере 12,0 тыс. руб., в том числе, стоимость билета на концерт, компенсацию морального вреда, а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

5. В связи с поступившим в Управление Роспотребнадзора по **городу Санкт-Петербургу** заявлением о нарушении ООО «МАТРЕШКА ИВЕНТС» прав потребителя при проведении культурно-развлекательного мероприятия – концерта Максима Фадеева, Управлением было подано исковое заявление в судебный орган о защите прав и законных интересов конкретного потребителя.

Так, 31.03.2022 потребителем были приобретены 4 билета на зрелищное мероприятие, которое должно было состояться 15.04.2022 в «Ледовом дворце» (город Санкт-Петербург), но за 10 дней до его начала потребителю поступило уведомление об отмене концерта Максима Фадеева в связи с геополитической обстановкой в стране и переносе на неопределенное время.

Несмотря на неоднократные, в период с апреля по июнь 2022 года, обращения истца за возвратом стоимости нереализованных и неиспользованных билетов, претензия ответчиком не рассмотрена, деньги не возвращены.

Решением мирового судьи Санкт-Петербургского судебного участка № 103 от 27.02.2023, исковые требования территориального органа Роспотребнадзора удовлетворены частично, присуждено взыскать с ООО «МАТРЕШКА ИНВЕНТС» в пользу потребителя денежные средства в размере 10,611 тыс. руб., с учетом возврата стоимости нереализованных и неиспользованных билетов, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Решение вступило в законную силу.

6. Решением мирового судьи судебного участка № 7 Центрального судебного района г. Тюмени от 15.06.2021 года признаны обоснованными доводы искового заявления Управления Роспотребнадзора по **Тюменской области** в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя к ООО «Городские зрелищные кассы», заявленные требования удовлетворены частично.

В связи с тем, что концерт «Мегадискотека» в заявленную афишами и информацией на билетах дату – 25.04.2020 в Тюменском государственном цирке не



состоялся, а до потребителей не была доведена информация о планах организаторов в части даты переноса концерта, 11.11.2020 истец обратился к ответчику с заявлением о возврате уплаченных за 2 билета денежных средств. Истец на заявленные требования потребителя ответил отказом, мотивируя тем, что концерт «Мегадискотека» «когда-нибудь да состоится...».

Согласно судебного решения, подлежат взысканию в пользу потребителя с ООО «Городские зрелищные кассы» денежные средства в сумме 4,5 тыс. руб., включающие в себя стоимость приобретенных билетов в связи с отказом от посещения концерта, компенсацию морального вреда и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

С решением ответчик не согласился и обжаловал в Седьмом кассационном суде общей юрисдикции, которым по результатам рассмотрения кассационной жалобы ООО «Городские зрелищные кассы» (03.03.2022, дело № 88-3781/2022) решение мирового судьи оставлено без изменения.

7. В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя об отказе организатора мероприятия – концерт «Banger Fest Moscow» вернуть денежные средства за отменённый концерт, который должен был состояться 24.09.2022 в Спорткомплексе «Лужники». При этом, потребитель был уведомлен об отмене зрелищного мероприятия непосредственно в день его проведения.

Истцом была направлена претензия о возврате денежных средств в связи с отменой зрелищного мероприятия как в адрес организатора мероприятия – Общество с ограниченной ответственностью «МНМ ПРО», так и на сайт ООО «Интикетс», где билеты приобретались. В связи с тем, требования потребителя удовлетворены не были, он обратился в территориальный орган Роспотребнадзора с заявлением о представлении его интересов в суде.

Решением мирового судьи судебного участка № 297 Измайловского судебного района от 06.03.2023 договор купли – продажи билетов на зрелищное мероприятие (концерт «Banger Fest Moscow») признан расторгнутым, с обязанием ООО «МНМ ПРО» выплатить в пользу потребителя денежные средства на общую сумму 12,0 тыс. руб., в том числе, стоимость билетов, компенсацию морального вреда, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

### 3.11. Юридические услуги

Появление новых рынков товаров и услуг в условиях рыночной экономики с каждым годом формирует устойчивый спрос на оказании профессиональной юридической помощи.

С 2019 года оборот рынка юридических услуг растет, что способствует росту количества оказываемых услуг. Вместе с тем изменился характер клиентского запроса, в основе которого лежат экономические споры с продавцами и исполнителями услуг. Так, например, увеличилось количество обращений по имущественным спорам, вытекающих из договоров купли-продажи, оказания услуг и других.

В целом по стране прирост рынка был более активным, чем в прошлом году: за первые три квартала 2022 года он вырос почти на 12 %<sup>135</sup>.

По данным источника Rusprofile<sup>136</sup> зарегистрировано более 100 тыс. организаций в области права различной организационно-правовой формы.

<sup>135</sup> <https://www.analyticresearchgroup.ru/page32944380.html>

<sup>136</sup> <https://www.rusprofile.ru/codes/691000>

Из них согласно опубликованным статистическим данным Федеральной палаты адвокатов Российской Федерации<sup>137</sup> общая численность адвокатского сообщества России за период с января 2019 года по январь 2021 года увеличилась на 751 адвоката и составляет 82 877 адвокатов, из которых 75 504 имеют действующий статус.

Численность 22 адвокатских палат составляет более 1000 адвокатов (в каждой из палат). Наиболее крупными из них продолжают оставаться адвокатские палаты г. Москвы – 12 816 адвокатов, Московской области – 7283 адвоката, г. Санкт-Петербурга – 5053 адвоката, Краснодарского края – 4339 адвокатов и Ростовской области – 3107 адвокатов (в том числе с приостановленным статусом).

По состоянию на 1 января 2022 года в России учреждено и действует 26 887 адвокатских образований, в том числе 3356 коллегий адвокатов, 928 адвокатских бюро, 22 521 адвокатский кабинет, 82 юридических консультаций.

При этом 48 345 адвокатов (58 % от общей численности или 64 % – с действующим статусом) осуществляют адвокатскую деятельность в коллегиях адвокатов.

В реестре нотариусов и лиц, сдавших квалификационный экзамен, в настоящее время содержатся сведения о 7923 нотариусах<sup>138</sup>.

По информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации, в реестре зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2023 г. содержатся сведения о 1262 общественных объединениях.

На официальном сайте <https://pravorub.ru/>, где зарегистрировано более 4 тыс. профессиональных экспертов, юристов и адвокатов, представлена статистика стоимости услуг адвокатов и юристов в Российской Федерации (табл. 3.11.1). Охват вышеуказанного сайта по состоянию на октябрь 2022 года составляет 160 тыс. посетителей с более 200 тыс. просмотров.

Одновременно стоит отметить, что согласно исследованиям экспертной группы VETA определена минимальная величина почасовой ставки юристов гипотетической юридической фирмы, расположенной в Москве<sup>139</sup>.

Так, например, почасовая ставка помощника юриста фирмы группы «А» составляет 4573 руб., а младшего юриста – 5228 руб.

При этом юридическая фирма, относящаяся к квалификационной группе «А», имеет следующие характеристики:

– присутствие в рейтингах юридических фирм Право-300, Chambers, Legal 500 (в том числе на лидирующих позициях в них или других подобных рейтингах), а юристы компании отмечены наградами индивидуальных рейтингов;

– опыт ведения значимых для рынка/судебной практики судебных процессов, в том числе с крупными исковыми требованиями от 1 млрд руб.;

– опыт оказания услуг по судебному представительству крупнейшим российским компаниям, в том числе государственным корпорациям, право на представление которых было получено вследствие открытых конкурсных процедур;

– в компании имеются сотрудники, которые получили зарубежное юридическое образование.

<sup>137</sup> <https://fparf.ru/practical-information/statistics/svedeniya-o-sostave-advokatskogo-soobshchestva-v-rossiyskoy-federatsii-za-2021-god/>

<sup>138</sup> <https://minjust.gov.ru/ru/pages/svedeniya-o-notariate-v-rossijskoj-federacii-za-2022-god/>

<sup>139</sup> [https://veta.expert/upload/iblock/8ea/gp7vv0b72oz14kvpbrdo3apit4n62ygo/Veta\\_Ekonomika\\_yurfirmy\\_grupa\\_A\\_08.02.03.pdf](https://veta.expert/upload/iblock/8ea/gp7vv0b72oz14kvpbrdo3apit4n62ygo/Veta_Ekonomika_yurfirmy_grupa_A_08.02.03.pdf)

Таблица 3.11.1

**Средние (рыночные) показатели стоимости оказания платных юридических услуг<sup>140</sup>**  
**(г. Москва)**

Услуга	В среднем от-до, руб.	Средняя стоимость, руб.	В среднем по России, руб.	± к РФ
Устные консультации	1 000 – 3 000	2 000	1 000	+100 %
Письменные консультации	3 000 – 7 000	5 000	3 000	+66 %
Составление документов (в т.ч. экспертных заключений)	4 000 – 12 000	8 000	5 000	+60 %
Защита по уголовным делам	47 000 – 122 000	86 000	58 000	+48 %
Защита по административным делам	21 000 – 37 000	27 000	22 000	+22 %
Представительство по гражданским делам	27 000 – 73 000	48 000	30 000	+60 %
Почасовая ставка	4 000 – 5 000	4 000	3 000	+33 %
Вознаграждение по результатам рассмотрения имущественных споров	17 – 21%	19%	14%	+35 %

**Томская область**

Услуга	В среднем от-до, руб.	Средняя стоимость, руб.	В среднем по России, руб.	± к РФ
Устные консультации	800 – 2 000	1 000	1 000	+0 %
Письменные консультации	2 000 – 4 000	3 000	3 000	+0 %
Составление документов (в т.ч. экспертных заключений)	3 000 – 8 000	4 000	5 000	-20 %
Защита по уголовным делам	36 000 – 127 000	82 000	58 000	+41 %
Защита по административным делам	14 000 – 31 000	23 000	22 000	+4 %
Представительство по гражданским делам	19 000 – 26 000	21 000	30 000	-30 %
Почасовая ставка	2 000 – 4 000	3 000	3 000	+0 %
Вознаграждение по результатам рассмотрения имущественных споров	7 – 20%	13%	14%	-7 %

<sup>140</sup> <https://pravorub.ru/users/stat/prices/>

## Брянская область

Услуга	В среднем от-до, руб.	Средняя стоимость, руб.	В среднем по России, руб.	± к РФ
Устные консультации	900 – 2 000	1 000	1 000	+0 %
Письменные консультации	2 000 – 5 000	3 000	3 000	+0 %
Составление документов (в т.ч. экспертных заключений)	3 000 – 5 000	4 000	5 000	-20 %
Защита по уголовным делам	37 000 – 49 000	41 000	58 000	-29 %
Защита по административным делам	16 000 – 24 000	20 000	22 000	-9 %
Представительство по гражданским делам	16 000 – 28 000	25 000	30 000	-16 %
Почасовая ставка	2 000 – 3 000	3 000	3 000	+0 %
Вознаграждение по результатам рассмотрения имущественных споров	7 – 16%	12%	14%	-14 %

По данным Федеральной службы государственной статистики<sup>141</sup> показатель платных юридических услуг населению по Российской Федерации по состоянию на декабрь 2022 года составляет 10 721 538,6 тыс. руб.

Отмечается, что у компаний с более низкой ценой на юридические услуги увеличилось количество обращений, поскольку платежеспособность населения изменилась и потребители стараются оптимизировать свои затраты. Также отмечена тенденция участвующих предложений о предоставлении скидки, оплаты в рассрочку или кредита.

По данным Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и Екатеринбургского муниципального центра защиты потребителей доля недобросовестных юридических фирм, по предварительной оценке, может составлять до трети от общего числа<sup>142</sup>.

Недобросовестные юридические фирмы создают конкуренцию добросовестным организациям и адвокатам. Компании могут дискредитировать органы государственной власти и добросовестных участников рынка платных юридических услуг, поскольку потребители, не обладающие специальными познаниями, воспринимают ответы на необоснованные обращения как «отписки», работу юристов как бесполезную, а отрицательные решения судов объясняются ненадлежащей работой судебных органов.

На протяжении последних 4 лет (с 2018 года) в Роспотребнадзоре наблюдается значительный рост количества поступающих обращений потребителей, содержащих жалобы на применение хозяйствующими субъектами недобросовестных практик при оказании юридических услуг.

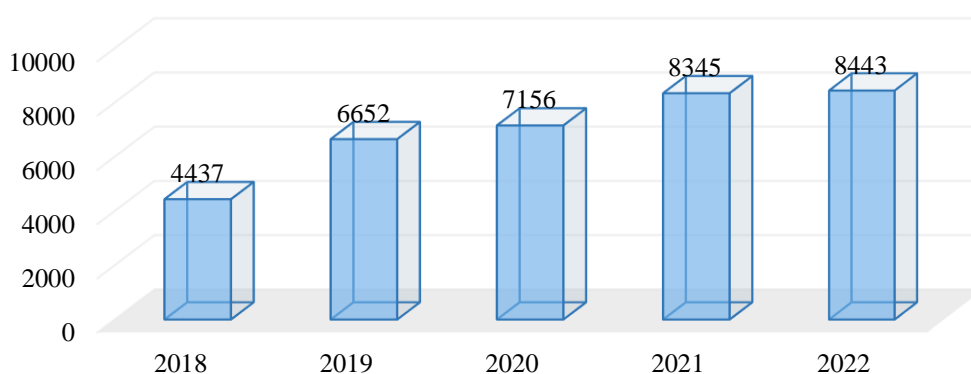
<sup>141</sup> <https://rosstat.gov.ru/uslugi>

<sup>142</sup> <https://rg.ru/2018/08/09/kazhdaiia-tretia-firma-na-rynke-iuridicheskikh-uslug-dejstvuet-moshennicheski.html>

Значительная часть обращений свидетельствует о завышении их стоимости (в 1,5–2,0 раза) относительно рыночного уровня<sup>143</sup>. При этом качество таких услуг не соответствует уровню вознаграждения.

Потребители, не обладающие специальными познаниями в данной сфере правоотношений, достаточно часто обращаются за оказанием некачественных дорогостоящих юридических услуг, что в дальнейшем приводит к неблагоприятным последствиям в виде причинения имущественного вреда (отказ в удовлетворении исковых требований, взыскании судебных расходов и т. п.).

Если в 2018 году было зафиксировано почти 4,5 тыс. обращений, то в 2022 году их насчитывается уже более 8 тыс. (рис. 3.11.1). От года к году прослеживается тенденция к существенному увеличению количества жалоб более чем на 15–20 %. При этом недобросовестные практики распространены во всех регионах России. Рискам подвержено даже неплатежеспособное население, поскольку часто такие услуги оказывают в кредит.



**Рис. 3.11.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере юридических услуг с 2018 по 2022 г.

Как показал анализ поступивших в 2022 году в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений на нарушения прав потребителей при оказании юридических услуг, их структура и содержание на протяжении последних 4 лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- навязывание дополнительных платных юридических услуг или введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления (например, составление проектов жалоб, заявлений в различные органы государственной власти, которые на самом деле потребителю не требуются или по факту бесполезны, поскольку составляются в произвольной форме, либо адресованы органам, не имеющим полномочий на рассмотрение конкретных вопросов, обозначенных в жалобе);

- недоведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации как о самой услуге, так и о ее цене;

- некачественное оказание юридических услуг (некачественное составление претензии в адрес хозяйствующего субъекта; услуги не оказаны в сроки, установленные договором; не проведено сопровождение в суде; ненадлежащая услуга по подготовке искового заявления; не оформлены документы; не приняты мер по устранению

<sup>143</sup> Например, оказание среднестатистической фирмой юридической услуги по подготовке документов, запросов, претензий и т. п., в случае, если на такую работу требуется 4 часа рабочего времени высококвалифицированного юриста, то стоимость услуги не может составлять больше 25 тыс. рублей.

недостатков по определению суда; заявленный исполнителем результат о предоставлении кредита не достигнут);

- включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишаящих гарантий, предоставленных Законом «О защите прав потребителей»;
- не предоставление необходимой и достоверной информации о юридических услугах, их характере, стоимости и объеме;
- отказ от расторжения договора по статье 32 Закона «О защите прав потребителей»;
- подписание акта об оказании юридических услуг до момента их фактического исполнения;
- введение в заблуждение относительно предмета договора;
- отказ в возврате денежных средств.

Суть большинства обращений сводится не просто к жалобам на качество юридических услуг. Отмечается «паразитический» характер деятельности многих организаций, не преследующих цели реального оказания юридических услуг.

Оказываемые юридические услуги являются дорогостоящими, в среднем от 20 до 100 тыс. руб., что абсолютно не обусловлено качеством данных услуг и их составом. Встречаются договоры и с более высокими суммами. Широко применяется практика, когда в офисах юридических компаний заключаются кредитные договоры с потребителями. При этом, потребителя перед приходом на личную консультацию просят брать с собой паспорт, и прочие документы.

Роспотребнадзор (его территориальные органы) в целях защиты прав потребителей, пострадавших от действий юридических компаний активно реализует свои полномочия, предусмотренные пунктами 7 и 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», пострадавших от действий юридических компаний.

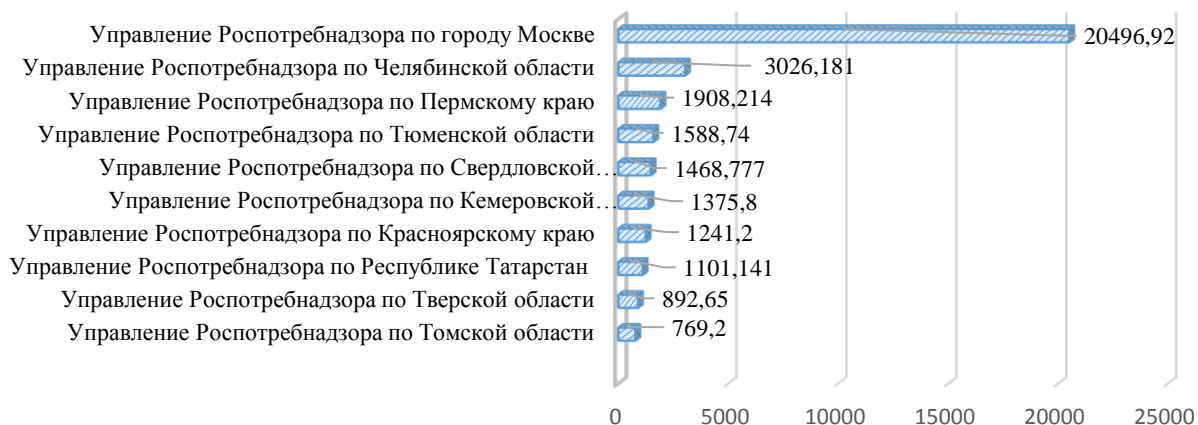
В соответствии с указанными полномочиями в 2022 году территориальными органами Роспотребнадзора по вопросам, касающимся некачественно оказанных юридических услуг было подано 227 исковых заявлений в защиту прав потребителей (в защиту отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей) и дано 266 заключений по делу в целях защиты прав потребителей. По результатам рассмотренных дел в пользу потребителей взыскано 41,5 млн руб. В добровольном порядке возвращено более 1 млн руб. (рис. 3.11.2).

Анализ обращений граждан показал, что отдельным участникам рынка юридических услуг договоры исполняются не квалифицированно и недобросовестно. Потребителю сложно выбрать качественные услуги из множества рекламируемых предложений.

Поскольку в настоящее время отсутствует нормативный правовой акт, регулирующий оказание юридических услуг, то данное обстоятельство ставит потребителей таких услуг в более уязвимое положение по сравнению с потребителями других видов услуг. В этой связи Роспотребнадзор рассматривает вопрос о необходимости разработки правил оказания юридических услуг, минимальных стандартов оказания таких услуг, которые регулировали бы данные правоотношения.

Такие правила, по мнению Роспотребнадзора, по аналогии с иными правилами оказания отдельных видов услуг, могут содержать обязательные требования к порядку доведения до сведения потребителей необходимой, достоверной и доступной информации об исполнителе услуг и об оказываемых им услугах, требования к условиям договора, а также к порядку оказания и оплаты юридических услуг, что будет способствовать повышению уровня защиты прав потребителей.

**ВЫСКАНО В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ В ПОЛЬЗУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(В ТЫС. РУБ.)**



**ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(В ЗАЩИТУ ОПРЕДЕЛЕННОГО КРУГА ЛИЦ,  
НЕОПРЕДЕЛЕННОГО КРУГА ЛИЦ, ГРУППЫ ЛИЦ)**



**КОЛИЧЕСТВО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛУ**



**Рис. 3.11.2.** Информация о наиболее значимых результатах судебной защиты прав потребителей по Управлениям Роспотребнадзора в разрезе субъектов Российской Федерации по тематике, связанной с противоправными действиями организаций, оказывающих юридические услуги за 2022 год

## **Примеры правоприменительной практики отдельных территориальных органов Роспотребнадзора**

### **1. Управление Роспотребнадзора по городу Москве**

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Восточном административном округе поступило обращение о нарушении прав потребителя организацией ООО «Оазис», оказывающей юридические услуги.

С указанной организацией потребителем в течение 2022 года было заключено несколько договоров по оказанию юридических услуг. Свои обязательства по оплате юридических услуг потребитель выполнил в полном объеме в срок, установленный договором. Вместе с тем юридическим лицом услуги были оказаны некачественно, а именно: информация до потребителя относительно выполнения предмета договора не доводилась, проекты заявлений в Росреестр, в БТИ потребителю не представлены, претензии не подготовлены.

По итогам рассмотрения иска, Бутырский суд города Москвы удовлетворил требования территориального отдела Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Восточном административном округе, и вынес решение о расторжении договора об оказании юридических услуг, взыскании с ООО «Оазис» в счёт оплаченной потребителем стоимости услуг в размере 304 тыс. руб., неустойки – 117 тыс. руб., компенсации морального вреда – 20 тыс. руб., штрафа – 220,5 тыс. руб., расходов на почтовые услуги – 384 руб. Общая сумма, присуждённая потребителю, составила около 661,8 тыс. руб.

### **2. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю**

1. Мировым судьей судебного участка № 163 в Центральном районе г. Красноярска рассмотрено исковое заявление потребителя к индивидуальному предпринимателю Оленниковой Р.Р. В указанном деле Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю приняло участие с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Суть дела состоит в том, что индивидуальный предприниматель пригласил потребителя на бесплатную юридическую консультацию, узнав о проблеме которого через форум. Потребитель обратился к индивидуальному предпринимателю за оказанием юридических услуг по причине вымогательства денежных средств со стороны физического лица. При этом, индивидуальный предприниматель предложил заключить договор об оказании юридических услуг, предметом которого являлась подготовка документов: заявления в полицию, претензии, проекта искового заявления. Стоимость услуг составила 50 тыс. руб.

Решением мирового судьи судебного участка № 163 в Центральном районе г. Красноярска от 15.03.2023 с индивидуального предпринимателя Оленниковой Р.Р. взыскано 55 тыс. руб. (33 тыс. руб. – денежные средства, уплаченные по договору, 1 тыс. руб. – неустойка, 1 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 10 тыс. руб. – штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке).

2. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении ООО «Краевая палата судебных экспертиз». Из существа дела следует, что между потребителем и ООО «Краевая палата судебных экспертиз» заключен договор об оказании юридических услуг: оказание консультационных услуг; анализ фактических обстоятельств, представленных заказчиком; анализ судебной практики и законодательства по вопросу, подлежащему разрешению; подготовка позиции по делу; составление процессуальных документов (исковое заявление, иные заявления); полное представление интересов заказчика в судах и иных инстанциях по факту спора о выплате страховой суммы. Стоимость услуг составила 35 тыс. руб.



Мировым судьей судебного участка № 83 в Советском районе г. Красноярска вынесено решение от 31.01.2023 о взыскании с ООО «Краевая палата судебных экспертиз» 39 тыс. руб., из них 25 тыс. руб. – денежные средства, уплаченные по договору, 1 тыс. руб. – проценты за пользование денежными средствами, 1 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 13 тыс. руб. – штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

### **3. Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области**

В Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области (далее – Управление) обратился потребитель с жалобой на недобросовестные действия ООО «Фемида – Сервис», единственным сотрудником которого является его директор.

Из представленных документов установлено, что за юридические услуги по оформлению частного дома потребителем уплачено 160 тыс. руб., директору выданы необходимые доверенности, переданы оригиналы правоустанавливающих документов на объект недвижимости. Однако на протяжении двух лет директор так и не приступила к оказанию услуг, избегая встреч с потребителем.

Решением Центрального районного суда города Оренбурга искивые требования Управления удовлетворены.

На основании выданного судом исполнительного листа в пользу потребителя подлежат взысканию денежные средства, уплаченные по договору, в сумме 160 тыс. руб., неустойка в сумме 150 тыс. руб., убытки в виде уплаченных процентов по кредитному договору в сумме 75,5 тыс. руб., компенсация морального вреда в сумме 5 тыс. руб., штраф за нарушение прав потребителя в сумме 157,5 тыс. руб., а всего более 548 тыс. руб.

### **4. Управление Роспотребнадзора по Тульской области**

В феврале 2022 года между потребителем и ООО «ЮРИСТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ» были заключены два договора, включающие комплекс услуг по банкротству физического лица (договор о возмездном оказании услуг по сбору документов и договор оказания юридических услуг на представление интересов в арбитражном суде) с внесением оплаты в размере 62 тыс. руб.

В обозначенные в договорах сроки услуги предоставлены не были: акт об исполнении Договора о возмездном оказании услуг потребителю не передавался, равно как не предоставлялись результаты исполнения по договору по сбору документов (копии документов, справок, сбор которых входил в предмет договора).

Суд вынес заочное решение, в соответствии с которым с ООО «ЮРИСТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ» подлежит взысканию сумма, более чем в три раза превышающая стоимость оплаченных по договору услуг.

### **5. Управление Роспотребнадзора по Тюменской области**

Управление Роспотребнадзора по Тюменской области (далее – Управление) в интересах потребителя (инвалида 3 группы) обратилось в суд в отношении организации о взыскании оплаченных по договору об оказании юридических услуг денежных средств, компенсации морального вреда и взыскании штрафа.

В иске указано, что в марте 2022 года между потребителем и исполнителем заключен договор на оказание юридических услуг, предметом которого являлось оказание юридической помощи в решении вопроса потребителя по возврату денежных средств, уплаченных последним по договору подряда, заключенного с физическим лицом. Согласно условиям заключенного между сторонами договора, исполнитель принял к исполнению поручение заказчика (потребителя) об оказании юридических услуг в виде подробного разбора ситуации заказчика, выработки правовой позиции, согласовании стратегии действий, направленных на решение вопроса заказчика, подбора

нормативно-правовой базы, необходимой для подготовки проекта документа, помощи в подготовке проекта досудебной претензии.

Указанное обстоятельство послужило основанием для обращения Управления в суд.

По результатам рассмотрения искового заявления, требования Управления удовлетворены частично, в пользу потребителя взыскано 16 тыс. руб. (40 % от стоимости по договору, удержанная исполнителем), компенсация морального вреда в размере одной тысячи рублей, судебные расходы и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 4 тыс. руб. Итого с ответчика взыскано 23 тыс. руб.

В связи с несогласием с решением суда ООО «Аметист» обратилось с апелляционной жалобой, в которой указано, что из условий договора следует, что оспариваемые услуги оказываются устно, что свойственно для данной природы договоров.

Калининский районный суд города Тюмени при рассмотрении дела в апелляционном порядке поддержал выводы суда первой инстанции и акцентировал внимание на том, что ответчик, являясь профессиональным участником спорных правоотношений, при заключении договора об оказании юридических услуг обязан был конкретно определить перечень и характер услуг, подлежащих предоставлению заказчику в рамках спорного договора, и несет бремя негативных последствий неисполнения данной обязанности в случае возникновения между сторонами спора относительно объема и характера подлежащих предоставлению услуг.

#### **6. Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия**

Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия обратилось в суд в интересах гражданина к ООО «Единый центр» в целях защиты прав потребителей в связи неоказанием юридических услуг.

В октябре 2020 года житель республики заключил договор с ООО «Единый центр» об оказании юридических услуг, в соответствии с которым хозяйствующий субъект был обязан провести финансово-правовой анализ, подготовить заявление на признание гражданина банкротом, список кредиторов и опись имущества, подать заявление в государственный орган. Истец свою часть договора исполнил и оплатил юридические услуги в размере 30,7 тыс. руб. в установленный срок, а также представил полный перечень документов, необходимых для выполнения задания.

Суд вынес решение о взыскании с ООО «Единый центр» 49,2 тыс. руб., в том числе 27,7 тыс. руб. за неоказанные услуги по договору, 16,3 тыс. руб. штрафа, 5 тыс. руб. морального вреда, 224 руб. неустойки.

#### **7. Управление Роспотребнадзора по Приморскому краю**

Управлением Роспотребнадзора по Приморскому краю (далее – Управление) было подано исковое заявление мировому судье судебного участка № 20 Советского судебного района города Владивостока в защиту прав потребителя – пенсионера, инвалида II группы, о расторжении договора об оказании юридических услуг, возврате уплаченных денежных средств и компенсации неустойки (пени).

Более года назад потребитель добросовестно оплатила услуги, надеясь, что ей помогут решить вопрос с перерасчетом пенсии, однако, юридической компанией не было оказано никаких услуг по договору, представители исполнителя не отвечали на звонки потребителя и отказывались вернуть оплаченные денежные средства в добровольном порядке.

С учетом представленных доказательств мировым судьей судебного участка № 20 Советского судебного района города Владивостока удовлетворены в полном объеме исковые требования Управления: договор с недобросовестным исполнителем расторгнут, ООО «Комитет правовой политики» обязан вернуть потребителю денежные

средства, оплаченные по договору, а также компенсировать неустойку (пени) на общую сумму 63 тыс. руб.

#### **8. Управление Роспотребнадзора по Ростовской области**

В 2021 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области обратилась гражданка С. в связи с тем, что юридическая компания ООО «Гарант» оказала услуги ненадлежащего качества.

Вместе с этим, заключая договоры об оказании юридических услуг, Общество навязало часть услуг, выполнение которых не требовалось и не соответствовало сложившейся ситуации (подготовка документов в государственные органы, в чью компетенцию не входит рассмотрение возникшего у потребителя вопроса).

Решением Ворошиловского районного суда города Ростова-на-Дону от 27.04.2022, исковые требования потребителя были удовлетворены частично. В пользу потребителя взыскано 139,9 тыс. руб.

#### **9. Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу**

Управление обратилось в мировой судебный участок № 6 Санкт-Петербурга с иском заявлением в интересах потребителя с целью защиты его нарушенных прав к юридической фирме ООО «Северо-Западный центр Правовой Помощи», так как юридическое лицо взяло обязанность оказать следующие услуги: анализ представленных Исполнителю документов и информации; составление плана работы, анализ законодательной и нормативной базы, ознакомление Заказчика с судебной практикой, подготовка правового заключения по вопросу заказчика, претензии, жалобы, искового заявления, представление интересов Заказчика в суде I инстанции по вопросу защиты прав потребителя.

Истец исполнил обязанность и оплатил стоимость Договора за счет кредитных средств.

Между потребителем и третьим лицом вопрос решился в досудебном порядке, без претензий и привлечения ООО «Северо-Западный центр Правовой Помощи».

Ответа на претензии от ответчика не последовало, требования истца не были удовлетворены, предложений для досудебного урегулирования спора от ответчика не поступило, денежные средства не возвращены.

Суд вынес решение в пользу потребителя, исковые требования были удовлетворены. С ООО «Северо-Западный центр Правовой Помощи» взысканы в пользу потребителя денежные средства в размере 95 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 1,7 тыс. руб., компенсация морального вреда 2 тыс. руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 48,5 тыс. руб., всего присуждено 147,2 тыс. руб.

#### **10. Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю**

В адрес Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю (далее – Управление) обратилась жительница Перми, заключившая договор с ООО «Уральская правовая компания». В процессе оказания услуг, потребитель отказалась от исполнения договора в одностороннем порядке и просила осуществить возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов.

Стороны пришли к соглашению о расторжении договора, в соответствии с которым юридическая фирма обязалась вернуть потребителю денежные средства в размере 42,7 тыс. руб. равными платежами в течение 9 месяцев.

Возврат денежных средств юридической фирмой осуществлен только единожды – в размере 5 тыс. руб.

Решением мирового судьи исковые требования Управления удовлетворены, в пользу потребителя взысканы денежные средства, оплаченные по договору, убытки

(проценты по кредитному договору), моральный вред, а также штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. В общей сумме в пользу потребителя взыскано 60 тыс. руб.

### **11. Управление Роспотребнадзора по Рязанской области.**

1. В Управление Роспотребнадзора по Рязанской области (далее – Управление) поступила жалоба от потребителя на ООО «Премьер» на оказание не квалифицированной юридической помощи по составлению юридических документов и отказа в возврате денежных средств.

По результатам рассмотрения указанного обращения Управлением подготовлено исковое заявление в защиту прав и законных интересов потребителя.

Решением суда искивые требования Управления удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителя присуждено денежных средств на общую сумму 147 тыс. руб.

2. В Управление Роспотребнадзора по Рязанской области поступила жалоба потребителя на действия юридического лица ООО «Право» на отказ в возврате денежных средств в связи с расторжением договора на оказание юридических услуг.

Решением суда искивые требования Управления Роспотребнадзора по Рязанской области удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителя присуждено денежных средств на общую сумму 75 тыс. руб.

### **12. Управление Роспотребнадзора по Томской области**

Управление Роспотребнадзора по Томской области, обратилось в суд с иском к ООО «Городская служба инвентаризации земель» в защиту прав потребителя о взыскании денежных средств, уплаченных по договору об оказании юридических услуг в сумме 80 тыс. руб., неустойки в размере 26,4 тыс. руб., компенсации морального вреда в размере 5 тыс. руб., штрафа в порядке пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителя» в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Искивые требования Управления Роспотребнадзора по Томской области, действующего в защиту интересов потребителя, были удовлетворены.

С ответчика в пользу потребителя была взыскана денежная сумма по договору об оказании юридических услуг в размере 80 тыс. руб., неустойка в размере 26,4 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 5 тыс. руб., штраф в размере 55,7 тыс. руб. Всего – 167,1 тыс. руб.

### **13. Управление Роспотребнадзора по Калужской области**

За период 2022 года в адрес Управления Роспотребнадзора по Калужской области поступали обращения потребителей по вопросу некачественно оказанных юридических услугах Индивидуальным предпринимателем в рамках заключенных договоров.

Предметом договоров возмездного оказания юридических услуг явилось: «изучение информации, сбор и подготовка необходимых документов, консультация, в случае необходимости подготовка претензии, в случае необходимости ходатайства в суд, в случае необходимости представление интересов в суде, услуга считается оказанной в момент вынесения судебного акта». Исполнителем юридические услуги потребителям не были оказаны, либо оказаны не в полном объеме. В досудебном порядке денежные средства не возвращены.

В связи с чем, Управление Роспотребнадзора по Калужской области обратилось в суды с исковыми заявлениями в защиту конкретного потребителя (9 исков). Судами искивые требования удовлетворены в полном объеме на общую сумму 464,3 тыс. руб.

### **14. Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан**

5 декабря 2021 года между потребителем и обществом с ограниченной ответственностью «Европейская юридическая служба» (далее – ООО «ЕЮС») заключен

договор об оказании услуг на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку, помощь на дорогах и эвакуацию, в подтверждение заключения договора выдан сертификат. Стоимость услуг составила 127,2 тыс. руб., которые оплачены потребителем в полном объеме, что подтверждается платежным поручением.

Услугами по Сертификату потребитель не пользовалась, код активации не вводила, третьим лицам не передавала; к поставщику услуг ООО «Соло» также не обращалась.

Решением суда присуждено взыскать с ООО «ЕЮС» в пользу потребителя уплаченные по договору денежные средства в размере 124,8 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 3,5 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 2 тыс. руб., штраф в размере 65,2 тыс. руб.

### **15. Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан**

Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (далее – Управление) обратилось в суд с исковым заявлением о ликвидации юридической фирмы ООО «АВАНГАРД», которое оказывало юридические услуги.

Основанием для обращения в суд послужили многочисленные обращения граждан в адрес Управления на действия данной фирмы. Граждане жаловались, что, обратившись в указанную фирму за бесплатной консультацией, выходили из ее офиса с договором на оказание услуг на сумму порядка 70–90 тыс. руб. и с уже подписанным актом о выполнении работ. При этом каких-либо действий, кроме как составление однотипных заявлений в различные органы и ведомства, со стороны общества не совершалось.

Решением суда вина ответчика была установлена в полном объеме, в связи с чем иск Управления удовлетворен.

### **16. Управление Роспотребнадзора по Воронежской области**

В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступило исковое заявление гражданина к ООО «Юридический партнёр» по вопросу навязывания дополнительной услуги при заключении договора купли-продажи автомобиля.

Ознакомившись с материалами было установлено, что при заключении договора купли-продажи навязана дополнительная услуга в виде независимой гарантии, согласно которой потребитель уплачивает премию в размере 200 тыс. руб. Суть независимой гарантии в том, что при наступлении обстоятельств, указанных в тексте независимой гарантии, Гарант (Исполнитель, с которым был заключен договор о выдаче независимой гарантии) по заявлению Принципала (Потребителя) обязуется выплатить денежные средства автосервису или банку, который выдал кредит. Вместе с тем, ООО «Юридический партнер» готов возместить банку не более 7 ежемесячных платежей.

По результатам судебного разбирательства Токаревский районный суд Тамбовской области иски удовлетворил в части. С ООО «Юридический партнёр» в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 200 тыс. руб., уплаченные по договору о предоставлении независимой гарантии, компенсацию морального вреда в размере 2 тыс. руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований в размере 101 тыс. руб.

### **17. Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу**

1. Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу принято участие в судебном процессе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя А. по иску к ответчику ООО «Единый центр Кузбасс» о расторжении договоров оказания юридических услуг по процедуре банкротства гражданина.

Стороны пришли к мировому соглашению о выплате потребителю А. ответчиком денежной суммы в размере 400 тыс. руб. (200 тыс. руб. стоимость не оказанных услуг и 200 тыс. руб. в качестве неустойки).

2. Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу принято участие в судебном процессе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя К. по иску к ответчику ООО «Центр правовой защиты» о расторжении договора оказания юридических услуг, взыскании уплаченных денежных средств в сумме 61,2 тыс. руб., о выплате неустойки в сумме 104,8 тыс. руб., компенсации морального вреда в сумме 50 тыс. руб., штрафа за отказ в добровольном удовлетворении требований потребителя в размере 50 % от присужденной суммы.

По условиям заключенного с ООО «Центр правовой защиты» договора исполнитель обязался по поручению потребителя К. предоставить юридические услуги по консультационному сопровождению судебного процесса с целью предоставления компенсации за жилье, расположенное на подработанной территории. Договором был определен объем работ.

Решением Центрального районного суда г. Прокопьевска иски потребителя К. по делу удовлетворены частично: присуждено 201,8 тыс. руб., в т. ч. денежные средства за неисполненное обязательство в сумме 61,2 тыс. руб., неустойка 70 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 1 тыс. руб., а также присужден штраф в размере 66 тыс. руб., судебные расходы 3,5 тыс. руб.

### **18. Управление Роспотребнадзора по Тверской области**

1. В Управление Роспотребнадзора по Тверской области обратилась гражданка К., которая заключила договор об оказании юридических услуг по вопросам наследования имущества умершего родственника. По условиям договора данная фирма обязалась составить проекты адвокатских запросов в различные инстанции. Не получив от исполнителя никаких результатов оказания услуг, К. написала претензию с требованием о возврате уплаченных денежных средств, которое было исполнителем проигнорировано.

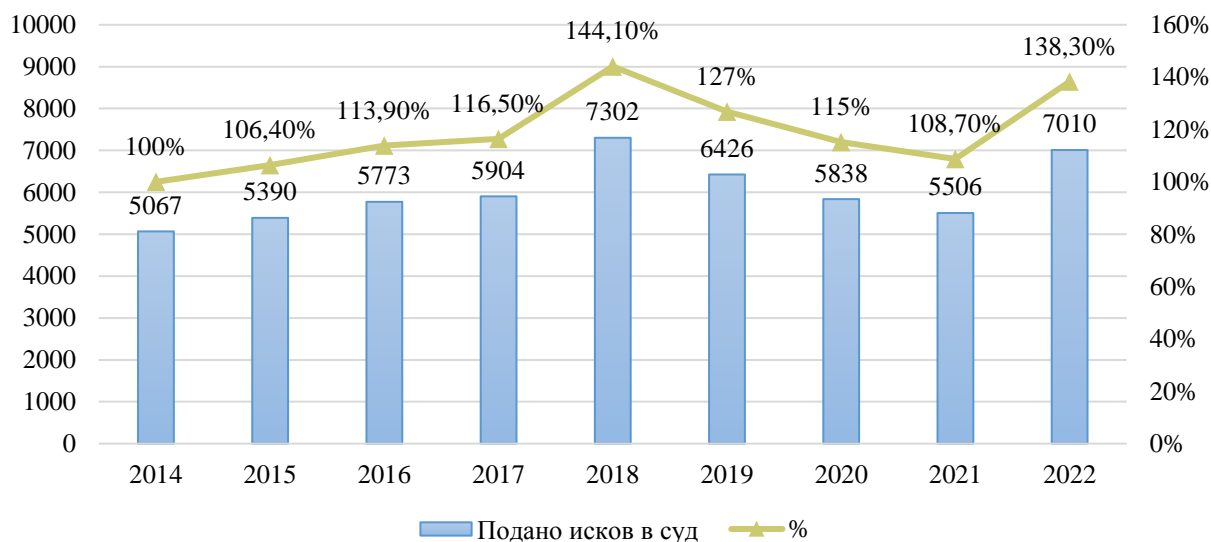
Заявленные требования были удовлетворены судом. С юридического лица в пользу К. взысканы денежные средства, уплаченные по договору в размере 7 тыс. руб., неустойка в размере 7 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 1 тыс. руб., штраф за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке в размере 7,5 тыс. руб., а всего 22,5 тыс. руб.

2. Управление Роспотребнадзора по Тверской области обратилось в суд с иском заявлением в защиту Н., которая заключила договор об оказании юридических услуг для решения вопроса о возврате денежных средств по договору купли-продажи мебели. Через три дня после заключения договора об оказании юридических услуг, сотрудники продавца связались с Н. и вопрос был урегулирован в добровольном порядке, о чем Н. сразу проинформировала исполнителя и обратилась с письменным заявлением о расторжении договора возмездного оказания услуг, т. к. необходимость в них отпала. На момент обращения к исполнителю никаких юридических услуг заказчику оказано не было, при этом Н. было предложено вернуть только половину стоимости оплаченных услуг.

Суд счел правомерным и подлежащим удовлетворению требование о возврате денежных средств, уплаченных по договору, в полном объеме – 15 тыс. руб., а также компенсации морального вреда – 3 тыс. руб., штрафа за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке в размере 9 тыс. руб., а всего 27 тыс. руб.

## 4. Судебная защита прав потребителей

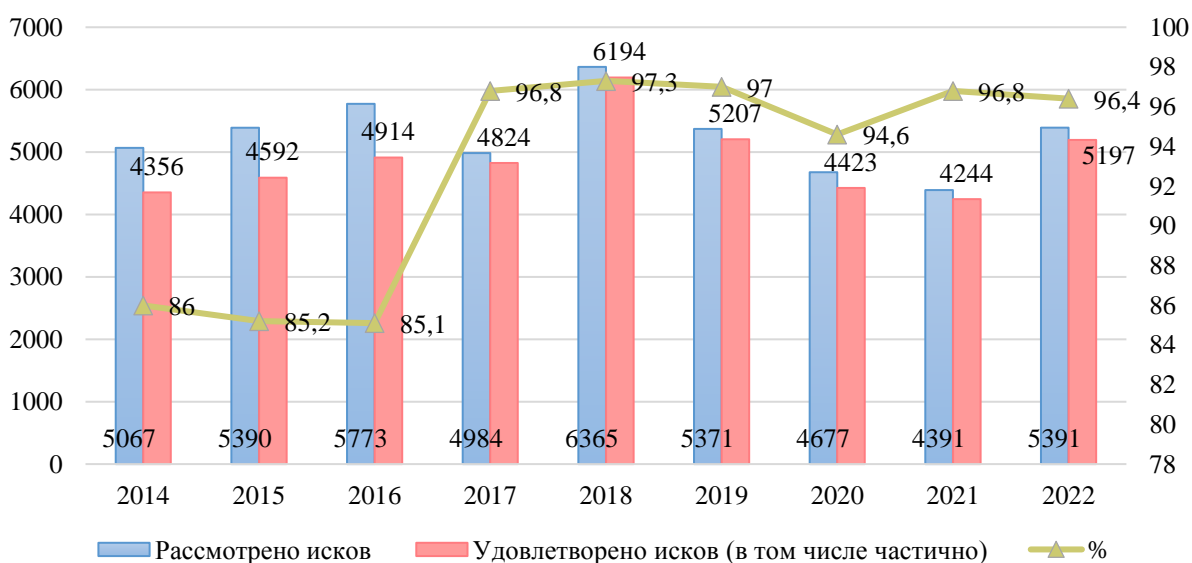
В 2022 году Роспотребнадзором было подано 7010 исков в защиту прав потребителей (в 2021 г. – 5506 исков), из них 3592 иска в защиту неопределенного круга потребителей (в 2021 г. – 2930 исков), в защиту конкретного потребителя 3377 исков (в 2021 г. – 2547 исков) и 41 иск (в 2021 г. – 29 исков) в защиту группы потребителей.



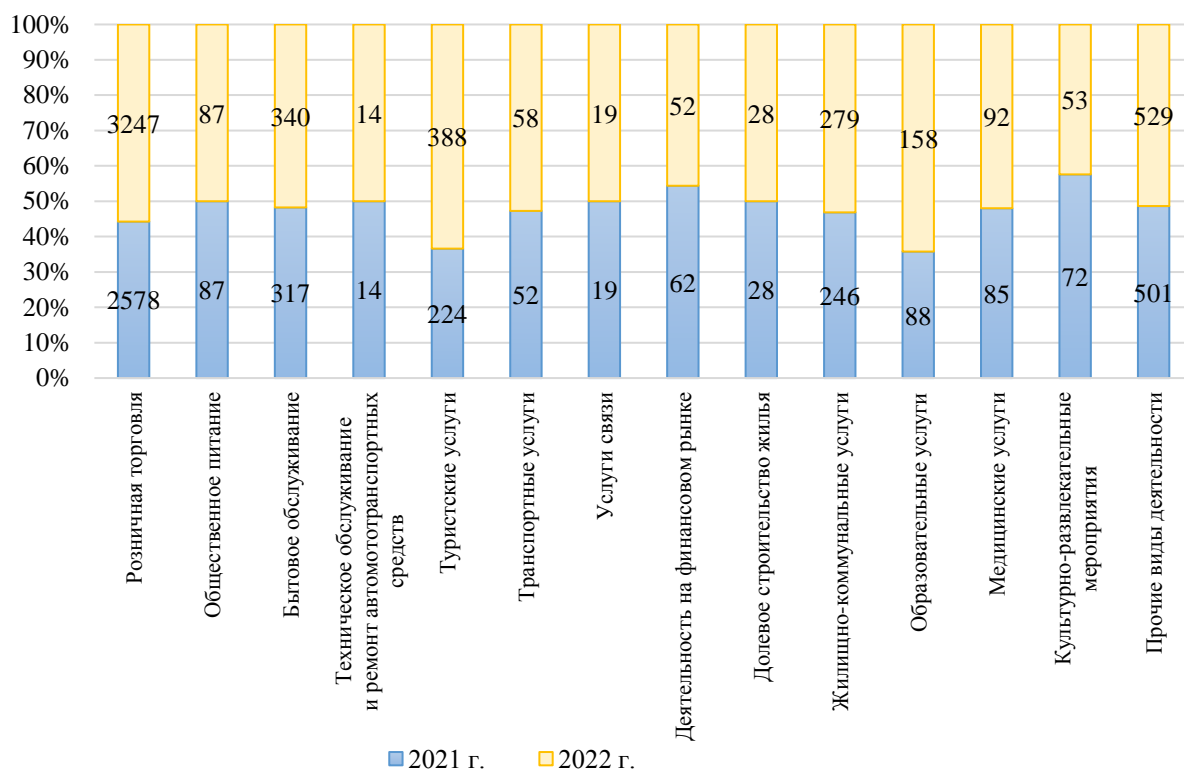
**Рис. 4.1.** Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд в защиту прав потребителей, 2014–2022 гг.

Всего рассмотрено 5391 иск в защиту прав потребителей, что составило 76,9 % от общего количества поданных исков (в 2021 г. – 79,8 %).

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных осталась практически на уровне 2021 г. (96,8 % или 4244 иска) и составила в 2022 г. 96,4 % (5197 исков) (рис. 4.2).



**Рис. 4.2.** Динамика рассмотрения исков и доля удовлетворенных исков по защите прав потребителей, 2014–2022 гг.



**Рис. 4.3.** Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам, 2021–2022 гг.

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост по сравнению с 2021 г. составил в таких сферах, как розничная торговля 20,6 %, в образовательных услугах – на 44,3 %, в туристских услугах – на 42,3 %, в жилищно-коммунальных услугах – на 28,6 % (рис. 4.3).

При этом уменьшение указанных показателей произошло в сфере культурно-развлекательных мероприятий (на 26,4 %) и в сфере деятельности на финансовом рынке (на 16,1 %).

В защиту неопределенного круга потребителей направлено 3592 иска или 51,2 % от числа поданных исковых заявлений, в 2021 г. этот показатель составлял 2250 исковых заявления или 76,8 %.

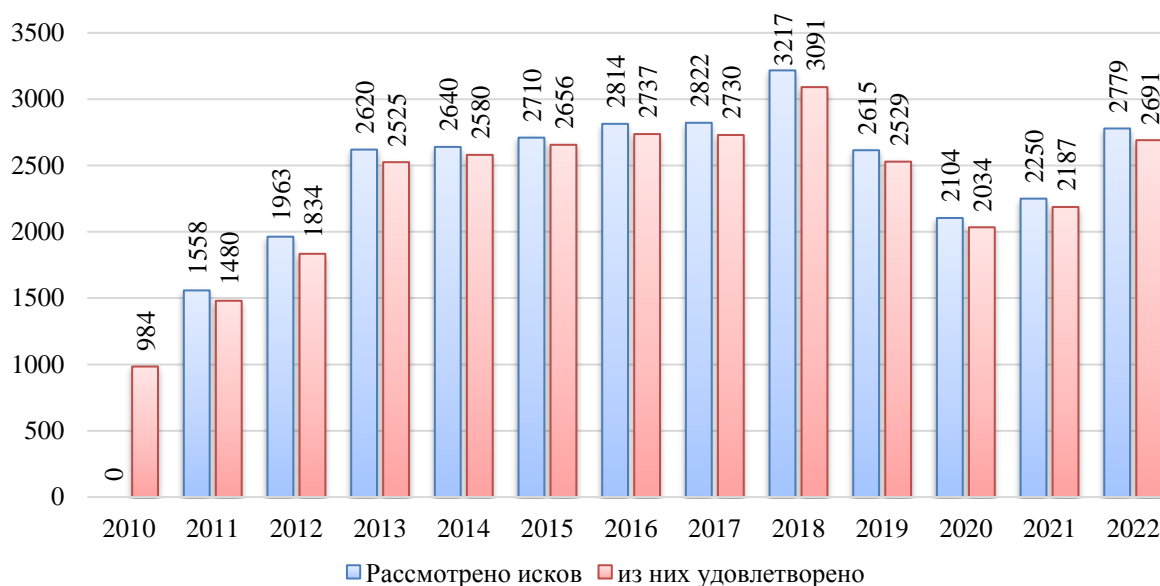
Немаловажно отметить, что, если в интересах неопределенного круга потребителей обращается Роспотребнадзор, то шансы на положительное судебное решение возрастают до 88,7 % в 2022 г. (до 91,2 % в 2021 г.)<sup>144</sup>.

Доля удовлетворённых судебными органами исков, направленных в защиту неопределенного круга потребителей, с 2011 года стабильно выше 90 % и в 2022 г. составила 96,8 % (в 2021 г. – 97,2 %, в 2020 г. – 96,7 %, в 2019 г. – 96,7 %, 2018 г. – 96,1 %, в 2017 г. – 96,7 %, в 2016 г. – 97,3 %, в 2015 г. – 98,0 %, в 2014 – 97,7 %, в 2013 г. – 96,4 %, в 2012 г. – 93,4 %, в 2011 – 95 %).

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 2699 исковых заявлений (75,1 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 24,9 % – в сфере оказания услуг.

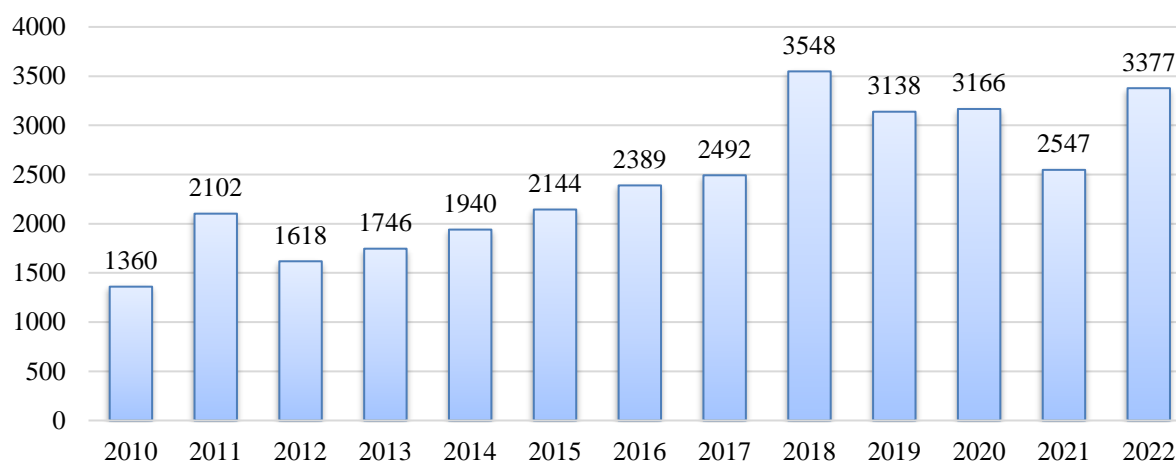
<sup>144</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ.





**Рис. 4.4.** Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2010–2022 гг.

Также в 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 3377 исковых заявлений в защиту прав конкретных потребителей (в 2021 г. – 2547), то есть был почти достигнут максимальный уровень 2018 г. (рис. 4.5).



**Рис. 4.5.** Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, 2010–2022 гг.

Наибольшее количество исков в защиту прав конкретных потребителей в 2022 г. было подано в сфере услуг 1973 иска или 58,4 %, в сфере торговли было подано 1404 иска или 41,5 %.

Доля удовлетворённых исков, направленных в защиту прав конкретных потребителей, в 2022 г. составила 95,8 % (в 2021 г. – 97,2 %) как и в предыдущем периоде (в 2021 г. – 95,8 %).

В 2022 г. отмечается рост числа поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей по сравнению с предыдущим 2021 г. на 41,3 %.

Наибольшее количество исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2022 г. было подано в сфере услуг 35 исков или 85,3 %, в сфере торговли было подано 6 исков или 14,7 %.

**Количество поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей по различным категориям дел в 2020–2022 гг.**

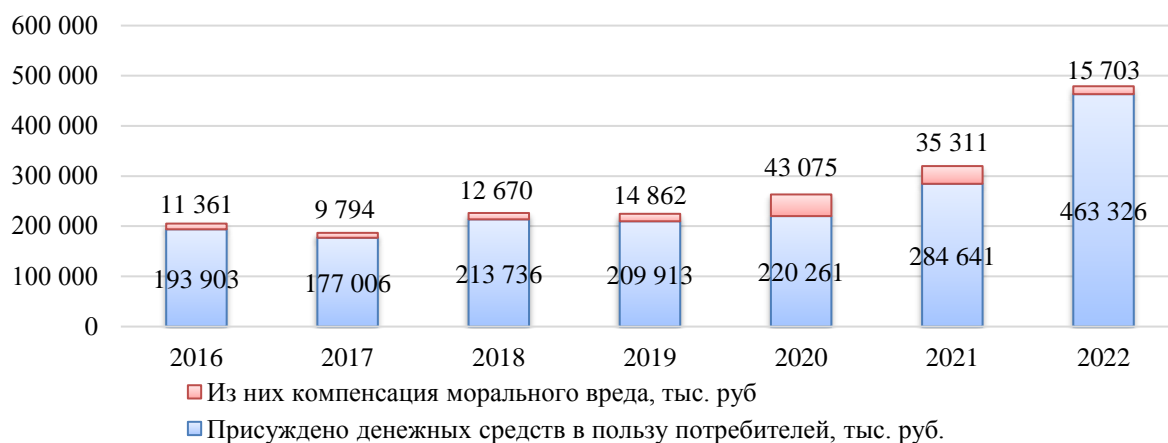
Категория дел	Количество исков		
	2020	2021	2022
Из договоров в сфере:			
жилищно-коммунальных услуг	1	11	17
бытовых услуг	–	4	3
туристских услуг	1	–	3
транспортных услуг	1	1	2
общественное питание	2	1	2
культурно-развлекательные	2	3	2
долевого строительства жилья	1	–	1
прочих услуг	1	3	5
розничной торговли	6	3	6
образовательных услуг	–	2	–
медицинских услуг	–	1	–
<b>ИТОГО:</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>41</b>

В 2022 г. наибольшее количество исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей, как и в предыдущем периоде, было подано в сфере жилищно-коммунальных услуг, что связано в том числе и с невозможностью со стороны Роспотребнадзора оценки соблюдения обязательных требований, не относящихся к предмету федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей<sup>145</sup>, поскольку жилищные правоотношения, являются предметом государственного жилищного надзора, содержание которого раскрывается в статье 20 ЖК РФ и в общих требованиях к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1670, и необходимостью осуществления защиты прав потребителей в судебном порядке.

Доля удовлетворенных исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2022 г. составила 100 % (в 2021 г. – 97,2 %).

По всем видам исков, поданных непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора, в 2022 г. присуждено денежных средств в пользу потребителей 463,3 млн руб. По сравнению с 2021 г. этот показатель вырос в 1,6 раза.

<sup>145</sup> [https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen\\_na.php?sphrase\\_id=4215973](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php?sphrase_id=4215973), <https://ot.gov.ru>.



**Рис. 4.6.** Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора

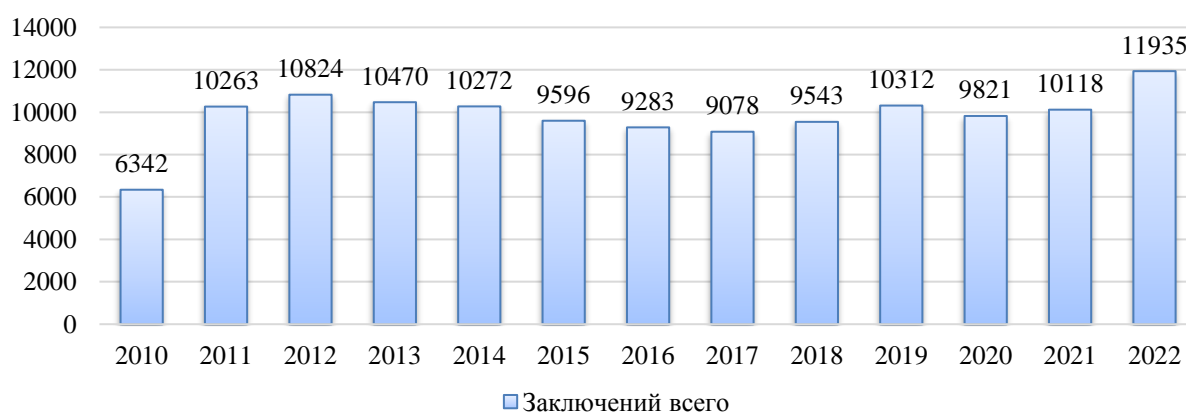
Лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора является г. Москва (на долю данного территориального органа приходится 18,3 %), Тюменская область (16,8 %), Волгоградская область (6,8 %).

Таблица 4.2

**Количество присужденных денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора (данные по регионам)**

	Присуждено денежных средств в пользу потребителей		из них компенсация морального вреда (участие в судах в целях заключения по делу)	
	тысяч рублей	%	тысяч рублей	%
г. Москва	84 231,2	18,3	3394	5
Тюменская область	77 456,1	16,8	2150	3,2
Волгоградская область	31 640,3	6,8	368,3	0,5
Московская область	18 038,3	3,9	449,5	0,6
г. Санкт-Петербург	15 936	3,4	321	0,4

В 2022 г. территориальными органами Роспотребнадзора дано 11 935 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, что на 15,2 % больше, чем в 2021 г. (10 118 заключений), и на 80,0 % больше, чем в 2010 г. (6342 заключения), из которых в 95,0 % случаев требования потребителей удовлетворены.



**Рис. 4.7.** Динамика количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей

С 2011 года общее число заключений по делу в целях защиты прав потребителей стабильно составляло 9–10 тысяч заключений в год, а вот 2022 году этот показатель достиг почти 12 тысяч.

Больше всего заключений от общего количества в 2022 г. дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже несколько лет подряд удерживает лидерство по данному показателю (11,8 % от общего количества заключений). Также, как и на протяжении последних лет следует отметить Управление Роспотребнадзора по городу Москве и Нижегородской области с долями 10,8 % и 4 % от общего количества заключений соответственно.

Таблица 4.3

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами  
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах						Доля от общего показателя по России в 2022 г., %
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Всего по Российской Федерации	9078	9543	10 312	9821	10 118	11 935	100,0
1	Республика Татарстан	611	735	895	1004	1148	1353	11,8
2	г. Москва	235	314	451	748	779	1239	10,8
3	Нижегородская область	187	187	351	440	416	463	4
4	Саратовская область	204	267	325	386	387	394	3,3
5	Омская область	402	398	377	374	365	352	2,9
6	Тюменская область	245	261	283	240	280	333	2,8
7	Свердловская область	148	208	209	280	290	313	2,6
8	Пензенская область	189	207	237	237	290	294	2,5
9	Самарская область	245	259	253	257	269	285	2,4
10	Красноярский край	260	358	346	241	251	234	2,0

Только в 2 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя в Красноярском крае (на 6,8 %), в Омской области (на 3,4 %). Остальные территории увеличили свои прошлогодние показатели: г. Москва на 37,1 %, Тюменская область на 15,9 %, Республика Татарстан на 15,2 %, Самарская область на 5,6 %.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 4.3), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (38,6 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится 10,3 % всех заключений, 9,5 % пришлось на сферу оказания бытовых услуг, а в интересах потребителей жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 7,5 %.

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора  
в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2022 гг.**

Категория дел	Количество заключений						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8
Из договоров в сфере:							
розничной торговли	4266	4212	4247	4622	3798	4264	4606
в том числе по образцам	567	670	705	622	486	604	665
услуг связи	72	103	217	225	137	177	153
жилищно-коммунальных услуг	758	721	558	689	509	603	896
бытовых услуг	860	828	919	917	793	929	1135
долевого строительства жилья	584	536	523	535	357	364	704
туристских услуг	258	209	315	381	979	547	721
медицинских услуг	131	170	206	235	225	213	202
транспортных услуг	76	94	152	110	318	182	233
услуг в области образования	63	69	60	48	52	57	125
финансовых услуг	1682	1330	1480	1481	1372	1307	1232

Анализ статистических данных показывает, что в 2022 г. произошел рост заключений в большинстве сферах потребительских правоотношений, при этом максимальный уровень прироста наблюдается в таких сферах, как услуги в области образования – на 54,4 %, услуги в области долевого строительства жилья – на 48,3 %, жилищно-коммунальные услуги – на 32,7 %, туристские услуги – на 24,1 %.

Всего в 2022 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей 1,4 млн руб., что выше показателя прошлого года на 39,4 % (в 2021 г. – 830,4 млн руб.), сумма компенсаций морального вреда увеличилась в 1,3 раза (рис. 4.8).



**Рис. 4.8.** Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу)

Лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей по-прежнему является г. Москва (на долю данного территориального органа приходится 17,7 %), Псковская область (7,05 %), Приморский край (5,9 %), Московская область (5,4 %), Республика Татарстан (5 %).

Наибольшие суммы компенсаций морального вреда присуждались потребителям в г. Москве и Псковской области (табл. 4.5).

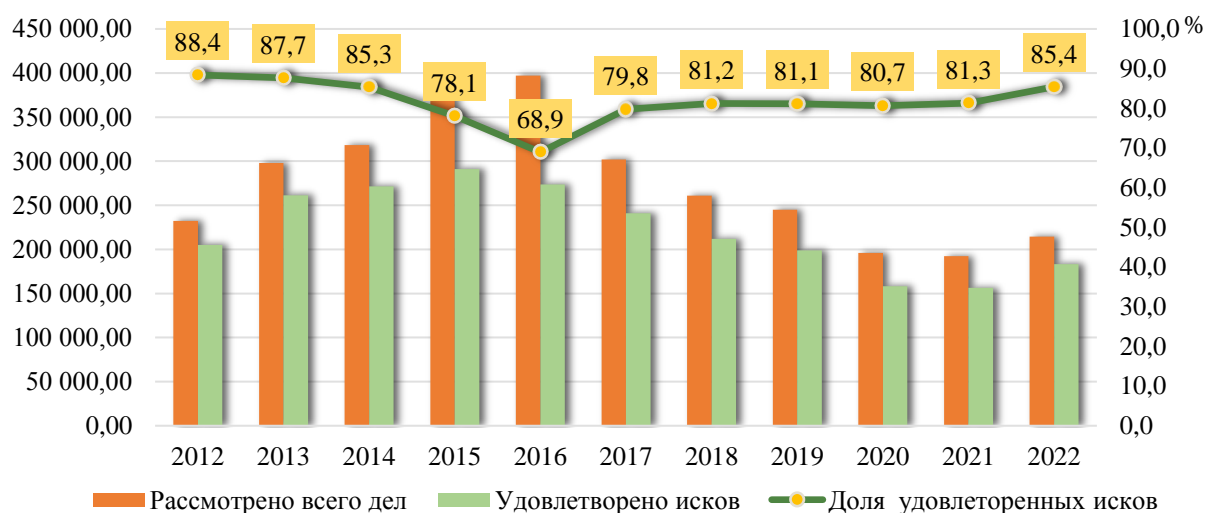
Таблица 4.5

**Количество присужденных денежных средств в пользу потребителей в судах при участии Роспотребнадзора в целях дачи заключения по делу (данные по регионам)**

	Присуждено денежных средств в пользу потребителей (участие в судах в целях дачи заключения по делу)		из них компенсация морального вреда (участие в судах в целях заключения по делу)	
	тысяч рублей	%	тысяч рублей	%
г. Москва	243 884,3	17,7	7659,7	3,1
Псковская область	96 615,3	7,05	7573,3	7,8
Приморский край	81 779	5,9	970	1,1
Московская область	74 323	5,4	1659	2,2
Республика Татарстан	68 057,1	5	3268,1	4,8
Ямало-Ненецкий автономный округ	56 170	4	1023,1	1,8
Тюменская область	54 413,6	3,9	1486,7	2,7
Пермский край	51 999,5	3,7	677,6	1,3
Волгоградская область	38 761,4	2,8	505,1	1,3
Свердловская область	30 756,2	2,2	964,1	3,1

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных Верховного Суда Российской Федерации.

По данным Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации всего за отчетный период было рассмотрено 214 646 споров по защите прав потребителей, из которых 183 331 дело было удовлетворено, что составляет 85,4 %.



**Рис. 4.9.** Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей<sup>146</sup>

<sup>146</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ.

Как видно из графика на рис. 4.9 с 2012 года вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 до 2020 года наблюдается снижение этого показателя (на 24 % по сравнению в 2016 годом) и составил чуть более 300 тысяч дел, в 2021 году данный показатель практически остался на уровне 2020 года (на 51,5 % по сравнению с 2016 г.). В 2022 году наблюдается небольшой рост судебной работы на 11,6 % по сравнению с 2021 г. (по отношению к 2016 г. снизился на 46 %).

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2018 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне не ниже 80 %. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2016 г. их доля снизилась до 68,9 %, в 2018 г. вернулась на уровень 2015 года и составила почти 81,2 %, в 2018–2021 годах сохранялась на уровне 81 %, а в 2022 г. доля возросла до 85,4 %.

Наибольшая доля удовлетворенных исков, в 2022 г. приходится на споры, вытекающие из договоров в сфере торговли, услуг и выполнения работ, и составляет 86,5 % (в 2021 г. – 83 %). В то же время доля удовлетворенных исков по спорам, вытекающим из договоров в сфере оказания финансовых услуг составила 80 % (в 2020 году – 65 %, в 2021 – 75 %).

В таблице 4.6 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя в динамике за девять лет.

Наибольшая доля удовлетворенных исков, в 2022 г. пришлось на споры, вытекающие из договоров в сфере жилищных услуг (89 %), услуг связи (89 %), строительных услуг (87 %), бытовых услуг (86 %), розничной торговли (85 %), санаторно-оздоровительных услуг (85 %), туристских услуг (85 %), образования (84 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам, вытекающим из договоров в сфере коммунальных услуг (58 %), медицинских услуг (69 %), транспортных услуг (75 %).

Наибольший прирост в 2022 г. по анализируемым показателям произошел в сфере финансовых услуг, оказываемых не кредитными организациями и транспортных услуг на 11 %, туристских услуг – 9 %.

Снижение указанного показателя произошло в сфере строительных и связанных с ними инженерных услуг на 8 %.

Отметим, что за период с 2014 по 2022 г. наиболее стабильной с точки зрения прогнозируемости вынесения положительного судебного решения является строительная сфера, сфера оказания жилищных услуг, услуг отдыха, культуры и спорта, розничная торговля. Стабильный рост доли положительных судебных решений наблюдается в сфере оказания услуг связи, где этот показатель за 9 лет вырос с 62 до 89 %.

Таблица 4.6

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)<sup>147</sup>

Категория дел	Доля, %								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Всего</b>	85	78	69	80	81	81	81	81	85
<b>Из договоров в сфере:</b>									
услуг торговли	87	86	85	87	84	83	84	81	85
услуг связи	62	68	71	82	86	87	87	92	89
коммунальных услуг	83	84	83	78	79	79	82	84	58

<sup>147</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ

Продолжение табл. 4.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
коммунальных услуг	83	84	83	78	79	79	82	84	58
жилищных услуг	90	86	86	86	86	86	87	88	89
бытовых услуг	85	84	80	83	81	82	82	82	86
строительных и связанных с ними инженерных услуг	93	93	94	95	95	95	95	95	87
туристских услуг	84	84	85	80	86	84	70	76	85
услуг отдыха, культуры и спорта	85	87	89	89	86	83	85	83	84
санаторно-оздоровительных услуг	73	86	73	84	82	73	83	82,2	85
медицинских услуг	58	62	67	65	65	76	71	69	69
транспортных услуг	94	94	88	81	81	77	61	64	75
услуг в области образования	71	78	79	84	87	87	76	83	84
иных услуг	75	54	83	81	80	79	74	78	82
<b>Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере:</b>									
услуг кредитных организаций	79	81	38	61	64	69	72	74	79
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85	78	68	64	66	65	65	62	73
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48	67	83	83	83	79	82
<b>Из договоров в иных сферах деятельности</b>	91	86	87	85	82	77	76	79	88
<b>Иски, поданные</b>									
от общественных объединений в интересах физических лиц	84	77	78	82	83	87	83	80	74

Доля судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, оказания услуг (выполнения работ) в 2022 г. составляет 83,1 % (в 2021 г. – 81 %) от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. На споры с финансово-кредитными организациями приходится порядка 17 % всех рассмотренных дел (в 2021 г. – 19 %).

Таблица 4.7

**Результаты рассмотрения судами споров по защите прав потребителей**

Споры о защите прав потребителей	Количество рассмотренных за отчетный период дел	Количество удовлетворенных дел по результатам рассмотрения	Размер заявленных исковых требований						Сумма, присужденных денежных средств
			до 50 тыс. руб.	от 50–100 тыс. руб.	от 100–300 тыс. руб.	от 300–500 тыс. руб.	от 500–1 млн руб.	свыше 1 млн руб.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>из договоров с финансово-кредитными учреждениями</b>	36 112	28 859	15 159	4969	6427	1185	1350	706	3 178 641 611



Продолжение табл. 4.7

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>из договоров в сфере торговли, услуг, выполнения работ</b>	178 534	154 472	52 778	24 534	37 846	13 577	17 182	8091	64514742263
<b>Итого</b>	<b>214 646</b>	<b>183 331</b>	<b>67 937</b>	<b>29 503</b>	<b>44 273</b>	<b>14 762</b>	<b>18 532</b>	<b>8797</b>	<b>67 693 383 874</b>

Топ-5 самых конфликтных с точки зрения защиты прав потребителей сфер с 2016 года выделены в табл. 4.8 оранжевым цветом.

Таблица 4.8

**Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах с 2016 по 2022 г.<sup>148</sup>**

Категория дел	Доля, %						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Из договоров в сфере:							
услуг торговли	21,08	31,6	30	29,4	28,3	28,8	25,5
услуг связи	0,7	0,9	1,5	1,4	1,5	1,9	1,5
коммунальных услуг	4,57	4,9	5,4	6,2	7,1	8,0	8,2
жилищных услуг	1,38	2	2,1	2,5	2,5	2,6	2,6
бытовых услуг	0,72	0,9	1	1,0	0,9	1,0	1,0
строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54	12	12,2	11,5	10,3	11,5	12,7
туристских услуг	0,85	0,9	1,7	1,8	3,5	2,4	3,7
услуг отдыха, культуры и спорта	0,32	0,4	0,4	0,3	0,7	0,5	0,4
санаторно-оздоровительных услуг	0,04	0,1	0,1	0,0	0,07	0,06	0,06
медицинских услуг	0,39	0,7	0,8	1,3	1,0	0,9	0,8
транспортных услуг	3,2	1,7	2	1,4	1,8	1,4	1,5
услуг в области образования	0,19	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,4
иных услуг	13,21	9,5	10,5	10,5	12,4	12,7	12,1
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере:							
услуг кредитных организаций	29,71	20	14,9	15,3	12,5	12,0	10,6
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89	0,9	0,8	0,9	0,8	0,9	1,1
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07	5,2	9,1	9,0	9,8	5,6	5,0
Из договоров в иных сферах деятельности	7,14	8	7,1	7,1	6,4	8,7	12,0

Наибольшее количество рассмотренных дел приходится на исковые заявления, размер требований которых составляет не более 50 тыс. руб., что составляет 31,6 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет от 100 до 300 тыс. руб.,

<sup>148</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ.

приходится 20,6 %, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет свыше 1 млн руб., приходится 4,09 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 4.10.



**Рис. 4.10.** Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб. <sup>149</sup>

В 2022 г. общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, значительно возросла, что объясняется увеличением количества рассмотренных исков практически на 12 %. При этом если на пике, в 2016 г. она составляла 42,7 млрд рублей, то в 2022 г. – 67,6 млрд рублей.

Средняя сумма, присужденная судом потребителям по различным сферам спорных правоотношений, в 2022 г. составляет 32,1 тыс. руб.

В целом в 2022 году следует отметить положительную динамику, связанную с ростом показателя, характеризующего сумму к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств на 61 % по сравнению с предыдущим периодом.

Следует отметить снижение в 2022 году сумм по искам Роспотребнадзора, присужденных в счет компенсации морального вреда, на 55 %.

Наличие проблематики, связанной с присуждением компенсации морального вреда в явно недостаточном размере, Роспотребнадзор озвучивал еще в 2017 году в Государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации за 2017 год <sup>150</sup>, в котором приводились в том числе примеры судебной практики.

В докладе по итогам 2022 года Председатель Верховного Суда Российской Федерации Лебедев Вячеслав Михайлович <sup>151</sup> также указал на наличие соответствующей проблематики и отметил, что в этой связи 15 ноября 2022 года Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял постановление <sup>152</sup> о применении этого правового института, в котором ориентировал суды на то, что присужденная денежная сумма

<sup>149</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ.

<sup>150</sup> [https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/285/gd-zpp\\_2017.pdf](https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/285/gd-zpp_2017.pdf).

<sup>151</sup> <https://www.vsrfr.ru/files/32123/>.

<sup>152</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 15 ноября 2022 г. № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».

должна компенсировать потерпевшему перенесенные им физические или нравственные страдания, устранить эти страдания или сгладить их остроту, в связи с чем исключается присуждение чрезвычайно малой, незначительной денежной суммы, что по мнению Роспотребнадзора положительно повлияет на динамику роста присужденного в пользу потребителя морального вреда и в 2023 г.

Стоит отметить также и важное предложение Верховного Суда Российской Федерации об упразднении института договорной подсудности в гражданском судопроизводстве, поскольку доступу граждан к судебной защите по делам о защите прав потребителей нередко препятствуют условия соглашений, которые предусматривают разрешение споров в судах, территориально удаленных от места жительства гражданина<sup>153</sup>.

Согласно пояснительной записке к проекту Федерального закона № 235526-8 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» упразднение института договорной подсудности в гражданском судопроизводстве позволит защитить права и интересы той стороны договорных отношений, которая фактически не принимает участия в формировании условий договора. Как показывает практика, нахождение на территории городов федерального значения крупных банков, имеющих филиалы, расположенные в других субъектах Российской Федерации, как правило, влечет включение в заключаемые между ними и заемщиками кредитные договоры условий об изменении территориальной подсудности споров. Предлагаемая Верховным Судом Российской Федерации законодательная инициатива по мнению авторов законопроекта также положительно скажется на выравнивании судебной нагрузки, позволит избежать ситуаций с неравномерным распределением дел в судах общей юрисдикции, а также предотвратит споры участников правоотношений относительно подсудности конкретного дела. Возможность изменять территориальную подсудность по соглашению сторон сохранится только для дел с участием иностранных лиц.

Также в 2022 году повышенное внимание суды уделяли вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, и одной из наиболее сложных категорий дел оставались споры о предоставлении страхового возмещения по договорам ОСАГО в натуральной форме путем организации ремонта автомобиля, который не всегда обеспечивает полную компенсацию убытков, возникших в результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП). В связи с этим 8 ноября 2022 г. Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял постановление<sup>154</sup>, в котором обращено внимание судов на то, что организация восстановительного ремонта не освобождает страховщика от обязанности возместить потерпевшему в денежной форме утрату товарной стоимости автомобиля, расходы на эвакуацию автомобиля с места ДТП и его хранение, доставку пострадавшего в лечебное учреждение<sup>155</sup>.

В целях единообразного применения и толкования судами норм права при разрешении споров по делам, связанным с защитой прав потребителей, Верховным Судом Российской Федерации продолжена практика подготовки обзора по наиболее актуальным вопросам судебной практики, возникших при рассмотрении дел о защите прав потребителей в 2021–2022 гг.

<sup>153</sup> [https://www.vsrfr.ru/press\\_center/mass\\_media/32250/](https://www.vsrfr.ru/press_center/mass_media/32250/), проект Федерального закона № 235526-8 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>154</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>155</sup> <https://www.vsrfr.ru/files/32123/>.

**Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей  
(утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19.10.2022)**

Выводы	Номер пункта
Перечень обязательной информации, поименованной в пункте 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», не является исчерпывающим и не освобождает продавца от предоставления иной информации, если она имеет значение для правильного выбора товара потребителем	Пункт 1
Положения пункта 6 статьи 24 Закона «О защите прав потребителей» не могут рассматриваться как исключаящие или ограничивающие ответственность изготовителя некачественного товара по возмещению потребителю таких убытков	Пункт 2
Из буквального толкования пункта 5 статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей» следует, что предусмотренные статьями 18–24 названного Закона последствия могут быть применены лишь в случае продажи товара ненадлежащего качества	Пункт 3
При отказе покупателя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, юридически значимым является выяснение обстоятельств соблюдения покупателем установленных законом сроков отказа от товара, обеспечения продавцу возможности проверить возвращаемый товар на предмет сохранности его товарного вида, потребительских свойств, в том числе его количества (объема), а также совершения действий по передаче данного товара продавцу	Пункт 3
На отношения потребителя и исполнителя по реализации маркетинговых программ и иных способов продвижения услуг могут распространяться положения Закона «О защите прав потребителей»	Пункт 4
Бремя доказывания нарушения потребителем правил использования услуги как основания для освобождения от ответственности лежит на исполнителе	Пункт 5
Ограничение размера ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) перед потребителем за ненадлежащее исполнение своих обязанностей может быть установлено только законом	Пункт 6
Условия договора транспортной экспедиции об ограничении ответственности экспедитора по сравнению с тем, как его ответственность определена в законе, являются ничтожными	Пункт 7
При разрешении вопроса о применении Закона «О защите прав потребителей» имеет значение не только отсутствие у гражданина статуса индивидуального предпринимателя, но и цель приобретения им товара, заказа работ или услуг	Пункт 8
Расторжение договора между потребителем и исполнителем (продавцом) не означает, что к правоотношениям сторон впоследствии не могут быть применены нормы Закона «О защите прав потребителей»	Пункт 9
Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает возможность взыскания неустойки за несвоевременный возврат исполнителем денежных средств при отказе потребителя от услуги надлежащего качества	Пункт 10
В случае банкротства банка требование по кредитному договору, заключенному с потребителем финансовых услуг, может быть передано любому лицу независимо от наличия у него лицензии на право осуществления банковской деятельности	Пункт 12
Акцептом оферты банка об изменении условий кредитного договора могут быть признаны такие действия потребителя финансовой услуги (заемщика),	Пункт 13

которые прямо свидетельствуют о волеизъявлении последнего на принятие оферты	
В случае выплаты страхового возмещения третьему лицу, пострадавшему в результате взаимодействия транспортных средств, одним из страховщиков, застраховавших гражданскую ответственность владельцев этих транспортных средств, солидарное обязательство прекращается	Пункт 14
Непредставление поврежденного транспортного средства для осмотра проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) либо выполнение его ремонта или утилизации до организации страховщиком осмотра могут служить основанием для отказа в страховом возмещении только в том случае, если непредставление поврежденного транспортного средства на осмотр не позволяет достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков	Пункт 15
Срок исковой давности по регрессным требованиям страховщика, возместившего расходы страховщика ответственности потерпевшего, связанные с выплатой страхового возмещения в порядке прямого возмещения, подлежит исчислению с момента возмещения вреда потерпевшему	Пункт 16
Довод о несоблюдении потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка урегулирования спора как основание для оставления искового заявления без рассмотрения может быть заявлен только в суде первой инстанции либо в суде апелляционной инстанции, рассматривающем дело по правилам производства в суде первой инстанции без учета особенностей, предусмотренных главой 39 ГПК РФ	Пункт 17
Разрешая вопрос о соблюдении обязательного досудебного порядка урегулирования спора, установленного Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», суд должен установить, что послужило основанием для прекращения рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг или отказа в принятии такого обращения	Пункт 18

Конституционный Суд Российской Федерации также сделал несколько важных выводов для продавцов<sup>156</sup>, которые включают в договоры с потребителями условие о возврате скидки, если они досрочно прекращают договоры кредита или страхования.

По мнению Конституционного Суда Российской Федерации, к явно обременительным для гражданина условиям можно отнести положения о цене, которые определили с помощью манипулирования информацией о реальной стоимости:

- продавец указывает цену со скидкой с условием оплаты дополнительных товаров и услуг по завышенной (нерыночной) цене;
- продавец предлагает скидку с произвольной или нерыночной по обычным меркам цены;
- продавец называет цену, которая противоречит рекламе, публичной оферте, данным на сайте продавца или изготовителя.

Также обременительным условием может быть признано положение о возврате всей скидки, когда потребитель досрочно и односторонне прекратил договоры потребкредита или страхования. При этом их условия значительно менее выгодны для гражданина, чем могли быть без продавца.

<sup>156</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 03 апреля 2023 г. № 14-П «По делу о проверке конституционности пунктов 2 и 3 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина К.В. Матюшова».

Конституционный Суд Российской Федерации также указал, что злоупотреблением правом можно считать действия продавца, которые создают видимость свободного выбора между такими вариантами:

- купить товар «со скидкой», но переплатить за иные товары, работы или услуги;
- приобрести товар «без скидки» по цене выше рыночной.

Для признания явного неравенства переговорных возможностей продавца и покупателя, которое явно мешает согласовать другие условия сделки, необходимо также установить ряд фактов, когда:

- продавец доминирует на рынке;
- продавец предоставляет потребителю неполную и недостоверную информацию, в т. ч. в рекламе;
- продавец запрещает гражданину вносить в договор изменения или требует согласовывать правки потребителя с иными лицами в неразумный срок.

Выводы Конституционного Суда Российской Федерации, по мнению Роспотребнадзора, с учетом определённых подходов к определению навязанных потребителям условий договора ожидаемо должны способствовать позитивному формированию судебной практики, повышающей долю удовлетворенных дел.

Принципиальные выводы Конституционный Суд Российской Федерации также сделал и в постановлении от 23 марта 2023 г. № 9-П «По делу о проверке конституционности части 3 статьи 17 Жилищного кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина П.Е. Бахирева», которые касались условий сдачи квартиры в краткосрочный наем, оснований для признания предоставления жилого помещения в краткосрочный наем гостиничными услугами, а также признаков (критериев) оказания гостиничных услуг в жилом помещении (подробнее см. раздел жилищно-коммунальные услуги).

Таким образом, особенностью правоприменения законодательства о защите прав потребителей в 2022 г. стала определенная трансформация количественных показателей участия органов судебной власти в обеспечении защиты потребителей в качественные, что является одним из факторов, призванных побуждать потребителей к более активному отстаиванию своих прав и интересов в судебных инстанциях.

## **5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей**

Защита потребительских прав граждан реализуется в Российской Федерации через национальную систему защиты прав потребителей, в которую включены все государственные и общественные институты и организации, деятельность которых так или иначе связана и направлена на защиту потребительских прав и интересов граждан.

Национальная система защиты прав потребителей имеет свой региональный уровень, на который возлагается основная ответственность за реализацию политики в области защиты прав потребителей в субъекте Российской Федерации.

Региональная система защиты прав потребителей состоит из исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и соблюдение прав и интересов потребителей такая региональная система сможет только при эффективном взаимодействии всех её участников.

### **5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

Закон «О защите прав потребителей» закрепляет полномочия и права высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Так, статьей 42.1 указанного Закона установлено, что высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Наиболее эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей для всех участников национальной системы защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий в рамках региональных целевых программ по защите прав потребителей.

Разработка комплекса соответствующих мероприятий с точки зрения их первоочередности и значимости именно для конкретного региона позволяет обеспечить эффективное взаимодействие и сотрудничество их исполнителей – участников системы защиты прав потребителей, которыми являются федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и институты гражданского общества, для решения конкретных задач и достижения общей цели – повышения качества и уровня жизни населения в регионе и в целом в стране.

В 2022 году продолжилась работа по разработке и принятию региональных программ, которые были утверждены и реализовывались в **56 субъектах** Российской Федерации: Республика Алтай, Адыгея, Башкортостан, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Саха (Якутия), Северная Осетия – Алания, Хакасия, Алтайском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Камчатском, Хабаровском краях, Амурской, Архангельской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Кировской, Курской, Липецкой, Московской, Мурманской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской,

Свердловской, Ставропольской, Тамбовской, Тверской, Тульской, Тюменской, Челябинской, Ульяновской, Ярославской областях, Еврейской автономной области, Ямало-Ненецком и Ненецком автономных округах, городах федерального значения Москва и Севастополь.

В **16 субъектах** Российской Федерации утверждены и реализуются подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ: Республика Бурятия, Ингушетия, Татарстан, Кабардино-Балкарской, Карачаево-Черкесской, Удмуртской, Чувашской и Чеченской республиках, Астраханской, Белгородской, Калужской, Ленинградской, Ростовской, Самарской областях, в городах Санкт-Петербурге, в Ханты-Мансийском автономном округе и в **5 субъектах** Российской Федерации вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ: Республике Мордовия, Забайкальском крае, Воронежской, Магаданской, Смоленской областях.

В целом, в 2022 году программные документы по защите прав потребителей реализовались в **77 субъектах** Российской Федерации (см. Приложение 1).

Динамика разработки и принятия программных документов по защите прав потребителей в 2022 году по сравнению с 2021 годом практически осталась неизменной.

В то же время, в связи с окончанием в 2021 году срока реализации программных документов по обеспечению прав потребителей в **13 субъектах** Российской Федерации: Республика Алтай, Калмыкия, Тыва, Белгородской, Курганской, Новгородской, Орловской, Рязанской и Челябинской областях, Камчатском и Краснодарском краях, Ямало-Ненецком и Чукотском автономных округах в 2022 году новые программные документы были приняты только в **8 субъектах** Российской Федерации:

– региональная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в **Республике Алтай** на 2022–2024 годы», утвержденная постановлением Правительства Республики Алтай от 19 июля 2022 г. № 245;

– стратегия по обеспечению защиты прав потребителей в **Орловской области** на 2022–2023 годы», утвержденная распоряжением Правительства Орловской области от 22 июля 2022 г. № 511-р;

– региональная программа «Обеспечение прав потребителей в **Новгородской области** на 2022–2024 годы», утвержденная постановлением Правительства Новгородской области от 7 апреля 2022 г. № 197;

– региональная программа (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в **Челябинской области** на 2022–2024 годы, утвержденная распоряжением Правительства Челябинской области от 3 июня 2022 г. № 450-рп;

– региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в **Камчатском крае** на 2022–2026 годы», утвержденная приказом Министерства экономического развития Камчатского края от 25 августа 2022 г. № 216-П;

– комплексная программа «Защита прав потребителей в **Ямало-Ненецком автономном округе** на 2022–2024 годы», утвержденная постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 2 декабря 2022 г. № 1158-П;

– подпрограмма 3 «Развитие системы защиты прав потребителей» программы «Развитие потребительского рынка **Белгородской области** до 2030 года», утвержденная постановлением Правительства Белгородской области от 31 января 2022 г. № 31-пп;

– комплексный план по защите прав потребителей на 2022–2027 годы, утвержденный распоряжением Губернатора **Рязанской области** от 28 марта 2022 г. № 149-р.

Кроме того, постановлением Совета министров **Республики Крым** от 24 февраля 2022 г. № 85 утверждена государственная программа «Обеспечение защиты прав



потребителей и развития торговой деятельности», и признаны утратившими силу некоторые постановления Совета министров Республики Крым, в том числе постановление Совета министров Республики Крым от 26 апреля 2018 г. № 207 «Об утверждении Государственной программы Республики Крым «Обеспечение защиты прав потребителей».

В Республике Калмыкия и Курганской области в настоящее время разработанные программные документы по обеспечению прав потребителей проходят процедуру согласования.

В Республике Тыва и Чукотском автономном округе программные документы по обеспечению прав потребителей находятся на стадии разработки.

В 4 субъектах Российской Федерации: Республике Дагестан, Костромской, Томской областях, Краснодарском крае новые проекты региональных программ в 2022 году разработаны не были.

При этом систематически проводимый Роспотребнадзором анализ действующих региональных программ по защите прав потребителей свидетельствует о том, что, мобилизуя необходимые ресурсы, они являются эффективным механизмом, способствующим организации и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях.

Между тем, разработанные Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, направленные письмом от 20 октября 2017 г. № 01/14363-1715 руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предусматривали, что финансирование на реализацию мероприятий программных документов предусмотрено в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственных исполнителей, соисполнителей и участников программ, за счет финансирования в рамках иных государственных и муниципальных программ регионов, а также за счет средств федеральных, областных, местных бюджетов и внебюджетных источников.

Однако, только в 23 субъектах Российской Федерации предусмотрено финансовое обеспечение программных документов, направленных на защиту потребительских прав, из них в 11 субъектах Российской Федерации реализовывались региональные программы по защите прав потребителей с финансовым обеспечением, а именно, в:

**Новосибирской области** – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 8 734 675,3 тыс. рублей (в 2022 г. объем финансирования составил 1 828 989,9 тыс. руб.);

**Республике Башкортостан** – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 658 018,4 тыс. рублей (в 2022 г. объем финансирования составил 121 992,2 тыс. руб.);

**г. Москве** – общий объем финансирования программы на период 2020–2024 гг. составил 277 млн 289,9 тыс. руб.;

**Нижегородской области** – общий объем финансирования на период 2019–2022 гг. составляет 23 513,9 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 6020 тыс. руб.);

**Ульяновской области** – общий объем финансирования программы на период 2019–2024 гг. составляет 5398,4 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 500,0 тыс. руб.);

**Республике Крым** – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2022–2024 гг. составляет 629 3490,59 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 371 1124,35 тыс. руб.);

**Алтайском крае** – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2000,0 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 500 тыс. руб.);

**Республике Северная Осетия – Алания** – общий объем финансового обеспечения программы на период 2021–2023 гг. составляет 150,0 тыс. руб.;

**Свердловской области** – общий объем финансирования программы на период 2019–2023 гг. составляет 78,3 млн руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 13 281,9 тыс. руб.);

**Тюменской области** – общий объем финансового обеспечения государственной программы «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» на период 2019–2025 годы составляет 414 683,0 тыс. руб. (в 2022 году объем финансирования составил 32 44,5 тыс. рублей);

**Еврейской автономной области** – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2019–2025 годы составляет 150,0 тыс. руб.

**В 11 субъектах Российской Федерации** реализовывались подпрограммы по защите прав потребителей с финансовым обеспечением:

**Республика Бурятия** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2025 годы составляет 1,900 млн руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 300,0 тыс. руб.);

**Чувашской республике** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2035 годы составляет 339 883 47,1 тыс. рублей (в 2022 г. объем финансирования составил 2223,2 тыс. руб.);

**Республике Татарстан** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 59,1724 млн руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 4,9 млн руб.);

**Республика Ингушетия** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2024 годы составляет 3000,0 тыс. руб. (в 2022 году объем финансирования составил 1000,0 тыс. руб.);

**Чеченской республике** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 122 553,838 тыс. руб. (2021 – 12 185,644 тыс. руб.);

**Белгородской области** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57,4 млн руб.;

**Калужской области** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2024 гг. составляет 721,5 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 150,0 тыс. руб.);

**Ростовской области** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 88 902,1 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 4659,5 тыс. руб.);

**г. Санкт-Петербурге** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2027 гг. составляет 581 млн руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 88,9 млн руб.);

**Алтайский край** – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 3100,0 тыс. руб. (2022 – 500,0 тыс. руб.);

**Ханты-Мансийский автономный округ – Югра** – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2027 гг. составляет 2300,0 тыс. руб. (в 2022 году объем финансирования составил 300,0 тыс. руб.);

Кроме того, в **Ленинградской области** на реализацию комплекса процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 г. № 399 (в редакции от 24 июня 2021 г. № 396) общий объем финансирования составил 18 646,5 тыс. руб. (в 2022 году объем финансирования составил 2330,0 тыс. руб.).

В 2022 году мероприятия в рамках программных документов по защите прав потребителей в субъектах Российской Федерации участниками и соисполнителями были выполнены в полном объеме.

Так, например, в **Тюменской области** реализуются следующие программы, направленные на содействие обеспечению защиты прав потребителей в 2022 году, государственным заказчиком – координатором которых является Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области (далее – Департамент):

I. Региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области», утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 3 сентября 2021 г. № 797-рп сроком действия с 2021 по 2025 год, целью которой является создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы защиты прав потребителей, оказание содействия в формировании финансово грамотного поведения населения региона и ответственного отношения к личным финансам достижение которой обеспечивается за счет выполнения 20 программных мероприятий.

Задачи Программы:

- координация деятельности всех участников (исполнителей Программы) по достижению цели Программы;
- повышение правовой, финансовой, инвестиционной грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг;
- содействие органам местного самоуправления, общественным организациям и субъектам малого и среднего предпринимательства в решении задач по защите прав потребителей и повышению финансовой грамотности населения Тюменской области;
- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг.

Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на реализацию соответствующих государственных программ, а также за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления Тюменской области.

II. Государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей», утвержденная постановлением Правительства Тюменской области от 28.12.2018 № 540-п (далее – Государственная программа), целью которой является улучшение условий для комплексного развития сферы потребительского рынка, эффективной, доступной защиты прав потребителей и обеспечения населения Тюменской области качественными товарами и услугами. Сроки реализации Государственной программы – 2019–2025 годы. Ответственным исполнителем Государственной программы является Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области.

В бюджете Тюменской области на реализацию Государственной программы на 2022 год запланированы ассигнования в сумме 59 402,00 тыс. рублей. Финансирование

мероприятий программы за отчетный период составило 58 922,9 тыс. рублей или 99,19 % от годовых плановых назначений. 08.06.2022 на заседании Комитета по аграрным вопросам и земельным отношениям Тюменской областной Думы рассмотрен вопрос «Об информации Правительства Тюменской области о ходе выполнения государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей».

III. Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 утверждена Государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» (далее – Государственная программа). Срок действия Государственной программы 2018–2023 годы без деления на этапы. Цели, задачи, целевые показатели и индикаторы Государственной программы сформулированы в соответствии с приоритетами Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 1364-р, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, Стратегии социально-экономического развития Республики Башкортостан на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 20 декабря 2018 г. № 624, а также в соответствии с Указом Главы Республики Башкортостан от 23 сентября 2019 г. № УГ-310 «О стратегических направлениях социально-экономического развития Республики Башкортостан до 2024 года» (с изменением, внесенным Указом Главы Республики Башкортостан от 24 декабря 2019 г. № УГ-468).

Целями Государственной программы являются:

- создание в Республике Башкортостан условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение уровня защищенности потребителей от товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Задачами, направленными на достижение поставленных целей, являются:

- формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Республике Башкортостан;
- повышение эффективности организации и осуществления государственного надзора в области защиты прав потребителей;
- обеспечение соблюдения прав потребителей на приобретение качественных товаров (работ, услуг).

В Государственной программе разработаны целевые индикаторы и показатели, соответствующие ее целям и задачам.

В составе Государственной программы реализуются следующие подпрограммы:

- «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан»;
- «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан».

В 2022 году в Государственную программу внесены изменения:

- постановлением Правительства Республики от 14 апреля 2022 г. № 157 «О внесении изменений в государственную программу «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» (<https://npa.bashkortostan.ru/35297/>);
- постановлением Правительства Республики Башкортостан от 15 апреля 2022 г. № 180 «О внесении изменений в некоторые решения Правительства Республики Башкортостан» актуализирован состав комиссий (<https://npa.bashkortostan.ru/35337/>);

– постановлением Правительства Республики от 27 июля 2022 г. № 411 «О внесении изменений в государственную программу «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» (<https://nra.bashkortostan.ru/36068/>).

В целом, реализация государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» за отчетный период 2022 г. характеризуется положительной динамикой. Уровень достижения целевых индикаторов и показателей составил 100,0 %, уровень освоения объемов финансового обеспечения – 97,7 % к предельному объему, уровень выполнения мероприятий – 84,8 %.

Распоряжением Губернатора **Ульяновской области** от 5 февраля 2019 г. № 62-р утверждена Стратегия Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия).

Действующая система защиты прав потребителей Ульяновской области получила заслуженную оценку независимых экспертов. Ульяновская область в Рейтинге-2018 находилась на 47 месте в группе со средним уровнем защищенности. Теперь регион, существенно потеснив фаворитов, занимает 4 рейтинговое место (726 баллов) в рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей.

В целях создания в Ульяновской области условий эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, постановлением Правительства Ульяновской области от 17 мая 2019 г. № 224-П была утверждена Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей (далее – Программа).

Постановлением Правительства Ульяновской области от 12 мая 2022 г. № 239-П «О внесении изменений в Программу Ульяновской области по обеспечению прав потребителей» внесены изменения в Программу относительно изменения объема бюджетных ассигнований областного бюджета Ульяновской области, выделяемого на реализацию Программы, а именно перераспределения финансирования между мероприятиями Программы. В частности, увеличивается финансирование на организацию и проведение в 2022 году областного конкурса на лучшего общественного защитника и лучшую некоммерческую организацию в сфере защиты прав потребителей, предусмотренный постановлением Правительства Ульяновской области от 28 августа 2019 г. № 433-П «Об областном конкурсе на лучшего общественного защитника и лучшую некоммерческую организацию в сфере защиты прав потребителей «Лучшие в сфере защиты прав потребителей». Программа определяет цель и задачи деятельности государственных органов Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей, а также систему мероприятий, направленных на достижение цели и решение задач этой деятельности. Цель Программы – развитие системы защиты прав потребителей в Ульяновской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

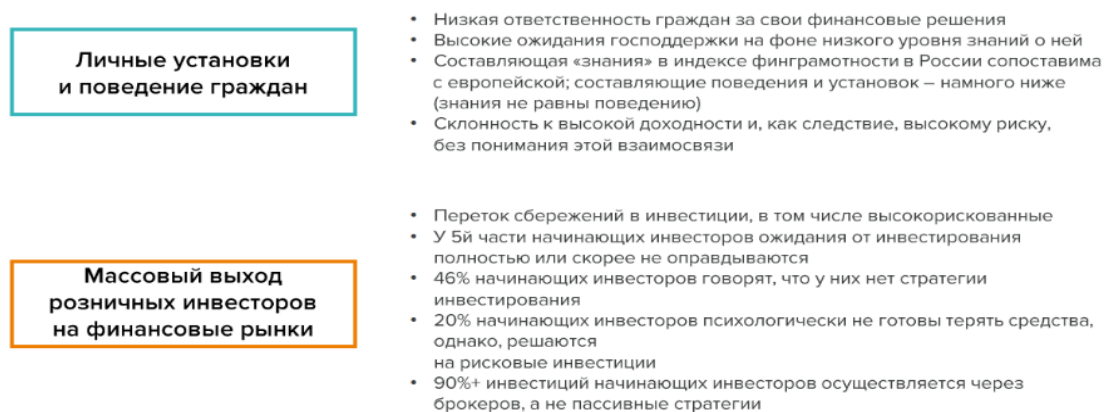
Выполнение мероприятий Программы обеспечивается представителями профильных министерств, подразделений Правительства Ульяновской области, Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области, исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований, территориальных органов исполнительной власти, региональных отделений, общественных организаций и другими органами и организациями.

Источником финансового обеспечения реализации Программы являются бюджетные ассигнования областного бюджета Ульяновской области на реализацию государственных программ Ульяновской области, а также бюджетные ассигнования местных бюджетов муниципальных образований Ульяновской области на реализацию муниципальных программ. Общее финансирование Программы до 2023 года составляет

5398,4 тыс. руб. Отчёт о ходе реализации Программы ежегодно представляется на заседаниях Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по защите прав потребителей.

Еще одним из региональных аспектов реализации программных документов являются программные документы по повышению финансовой грамотности населения в Российской Федерации.

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными для большинства стран мира. Обеспечение личной финансовой безопасности становится важным фактором экономического благополучия людей. В период нестабильности и малой предсказуемости развития финансовых рынков еще более повышается значимость получения населением доступа к достоверной и надежной информации о финансовых услугах и защите своих прав в качестве потребителей финансовых услуг. Вопросы повышения финансовой грамотности населения, по мере развития финансовой сферы становятся все более значимым индикатором состояния рынка финансовых услуг с точки зрения его доступности, открытости и прозрачности (рис. 5.1.1).



**Рис. 5.1.1.** Актуальные вызовы финграмотности

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 г. № 2039-р утверждена «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы»<sup>157</sup>, целью которой является формирование финансово грамотного поведения граждан, повышение уровня их финансовых знаний, обеспечение доступа граждан к достоверной и надёжной информации о финансовых услугах, в том числе для эффективной защиты прав граждан в качестве потребителей финансовых услуг.

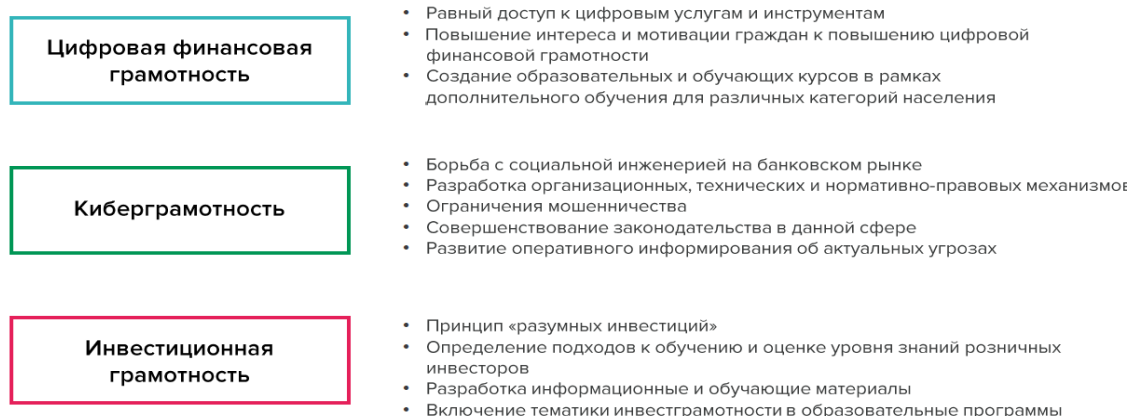
В целях реализации положений Стратегии повышения финансовой грамотности **в 85 субъектах Российской Федерации** разработаны региональные программы, подпрограммы, а также вопросы повышения финансовой грамотности в рамках иных государственных программ, в которых отражены задачи по повышению финансовой грамотности населения в регионах (приложение 2).

Для реализации Стратегии повышения финансовой грамотности Минфином России и Банком России подготовлен и утвержден План мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2030 годы, предусматривающий решения задачи по повышению

<sup>157</sup> Далее – Стратегия повышения финансовой грамотности.

охвата и качества финансового образования и информирования населения в области финансового образования, а также по обеспечению необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества, а также по разработке механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности населения, в том числе в части информирования о правах потребителей финансовых услуг и способах их защиты, а также формирования социально ответственного поведения участников финансового рынка.

В целях исполнения пункта 4.2 Плана мероприятий («дорожной карты») реализации второго этапа Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы Роспотребнадзором разработан и утвержден ведомственный план мероприятий, который был направлен в территориальные органы Роспотребнадзора для его реализации (рис. 5.1.2).



**Рис. 5.1.2.** Участие в разработке дорожной карты Стратегии 2021–2023: новые тематические направления

План мероприятий («дорожная карта») реализации второго этапа на периоды 2021–2023 годов предусматривал выполнение следующих разделов:

– рассмотрение и подготовку предложений и замечаний к действующим программам дополнительного образования для различных целевых групп населения (в том числе в рамках реализации национальных и федеральных проектов, государственных программ и иных документов стратегического планирования) при поступлении их из Минпросвещения России и иных федеральных органов исполнительной власти и организаций (п. 1.9 Плана мероприятий («дорожная карта»));

– организацию и размещение на региональных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора информации о конкретных результатах защиты прав потребителей финансовых услуг (п. 1.13 Плана мероприятий («дорожная карта»));

– оказание содействия и непосредственное участие в проведении совместно с образовательными учреждениями, органами управления образованием в субъектах Российской Федерации, представителями общественных объединений потребителей тематических потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций, семинаров и олимпиад по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений 2022–2023 годы (п. 2.1 Плана мероприятий («дорожная карта»));

– участие в подготовке региональных программ повышения уровня финансовой грамотности населения (или региональных программ (подпрограмм/стратегических планов/дорожных карт) с иным наименованием, направленных на повышение

финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг) субъектов Российской Федерации с учетом рассмотрения и подготовки предложений и замечаний к действующим программам в случае направления их на рассмотрение в территориальные органы Роспотребнадзора (п. 4.3 Плана мероприятий («дорожная карта»)).

В рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» создана система мониторинга и оценки уровня финансовой грамотности и защиты прав потребителей. Проведен и запланирован ряд исследований, результаты которых предназначены для использования Минфином России, Банком России и Роспотребнадзором в процессе планирования и оценки эффективности мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности и совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг.

В 2022 году Роспотребнадзор продолжил участие в мероприятиях, предусмотренных Планом мероприятий («дорожная карта»), в соответствии с письмом Банка России от 28 июля 2021 г. № ПМ-01-59/135 и письмом Минфина России от 28 июля 2021 г. № 12-12-11/ВН-36478.

Участие в мероприятиях осуществлялось территориальными органами и организациями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации и по железнодорожному транспорту по следующим основным направлениям:

1. Во исполнение п. 1.9 Плана мероприятий в 2022 году территориальными органами и организациями Роспотребнадзора рассмотрены и подготовлены предложения и замечания к 27 программам дополнительного образования для различных целевых групп населения (в том числе в рамках реализации национальных и федеральных проектов, государственных программ и иных документов стратегического планирования) при поступлении их из Минпросвещения России и иных федеральных органов исполнительной власти и организаций, в том числе:

– Управлением Роспотребнадзора по Республике Адыгея рассмотрены 3 программы по темам «Финансовая грамотность», «Квитер по финансовой грамотности», «Методист по финансовой грамотности»;

– Управлением Роспотребнадзора по Карачаево-Черкесской Республике рассмотрены 2 программы по темам «Основы финансовой грамотности для учащихся 5–7 классов общеобразовательных школ», «Финансовая грамотность. Цифровой мир»;

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Тыва» рассмотрены 5 программ для детей и взрослых по темам «Приключения кота Белобока, или экономика для малышей», «Советы родителям по формированию основ финансовой культуры у ребенка», «Как щенок по имени Франк отправился в экономическое путешествие», «Учебно-методические комплекты для преподавания финансовой грамотности школьникам и студентам СПО», «Основы финансов для молодежи»;

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике» рассмотрена 1 программа повышения финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Удмуртской Республике;

– Управлением Роспотребнадзора по Владимирской области рассмотрены 2 программы по темам «Всероссийская неделя сбережений 2022 года», «Неделя финансовой грамотности»;

– Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области рассмотрены 5 программ повышения квалификации по темам: «Финансовое консультирование», «Формы и методы организации массовой работы по финансовому просвещению лиц предпенсионного и пенсионного возраста», «Разработка и реализация рабочих программ дисциплин/модулей для формирования универсальной компетенции в области



экономической культуры в том числе финансовой грамотности», «Модели формирования универсальной компетенции в области экономической культуры, в том числе финансовой грамотности», «Развитие общепрофессиональных и профессиональных компетенций по формированию финансовой грамотности учащихся школьного возраста у студентов основных образовательных программ в области педагогического образования»;

– Управлением Роспотребнадзора по Кировской области рассмотрена 1 программа дополнительных занятий для учащихся общеобразовательных учреждений по финансовой грамотности по 1 часу в неделю в составе внеурочной деятельности по развитию функциональной грамотности, в том числе, по финансовым вопросам;

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области» рассмотрены 2 программы по темам «Финансовая грамотность», «Основы финансовой грамотности»;

– Управлением Роспотребнадзора по Пензенской области рассмотрена 1 программа по теме «Повышение финансовой грамотности населения Пензенской области на 2021–2023 годы»;

– Управлением Роспотребнадзора по Пензенской области рассмотрены 3 программы по темам «Базовый курс для волонтеров ассоциации развития финансовой грамотности», «Финансовое консультирование», «Клиентоцентричные коммуникации на государственной гражданской службе»;

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» рассмотрена 1 программа по теме «Основы финансовой грамотности»;

– Управлением Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу рассмотрена 1 программа по теме «Экономическое воспитание дошкольников: формирование предпосылок финансовой грамотности».

2. Во исполнение п. 2.1 Плана мероприятий в течение 2022 года размещены на сайтах территориальных органов Роспотребнадзора 820 информационных материалов о конкретных результатах защиты прав потребителей финансовых услуг.

Наибольшее количество материалов было размещено управлениями Роспотребнадзора по Алтайскому краю (45), Республике Алтай (36), Московской области (36), Кемеровской области (32), Красноярскому краю (28); центрами гигиены и эпидемиологии в Воронежской области (26), Алтайском крае (24), Липецкой области (24), Нижегородской области (24), Республике Алтай (22).

Размещенные информационные материалы охватывали широкий круг вопросов в области финансовой грамотности, так, например, Управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю размещены: «Рекомендации по обеспечению безопасности средств на банковских счетах», «О взимании кредитными организациями комиссии за обслуживание счетов физическими лицами», «О введении требований к страхованию заемщика по кредитному договору», «Как получить отсрочку по погашению кредита», «Об уступке права требования по кредитному договору», «Как получить свою кредитную историю», «Как оформить потребительский кредит», «Что такое переменная процентная ставка по кредитам», «Кредитные каникулы», «Где взять кредит – выбор банка», «Потребительский кредит», «Деятельность платежных агентов», «О компетенции Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг», «О проведении дистанционных занятий по финансовой грамотности», «Рекомендации потребителю: О дорогостоящей косметике и косметических услугах в кредит», «Рекомендации потребителю: Основные правила защиты прав потребителя финансовых услуг», «Рекомендации потребителю: Правила финансовой безопасности», «Кредитные каникулы», «Согласившись взять кредитную карту, имей в виду...», «Правила финансовой безопасности для людей пожилого возраста», «Памятка потребителю. О деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг», «Как

оформить потребительский кредит?», «Как вернуть или обменять товар, купленный в кредит?», «Как оформить потребительский кредит? Какую информацию об условиях потребительского кредита (займа) должен размещать кредитор?», «Как получить свою кредитную историю?», «О вступлении в силу поправок в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», «Об уступке права требования по кредитному договору», «Памятка потребителю. Как быть, если мошенники оформили кредит?», «Может ли заемщик после получения кредита отказаться от страховки и вернуть страховую премию?», «Памятка потребителю. Что понимается под коллективным страхованием заемщиков при кредитовании?», «По каким основаниям могут отказать в предоставлении кредита?», «Можно ли отказаться от страховки при оформлении кредитного договора?», «Каковы особенности получения микрозайма?», «Памятка потребителю – как вести себя с коллекторами?», «Как получить отсрочку по погашению кредита?», «Каковы последствия утери кредитного договора заемщиком?» и др.

Всего в 2022 году территориальными органами и организациями Роспотребнадзора размещено 7160 публикаций по вопросам финансовой грамотности в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Наибольшее количество публикаций разместили управления Роспотребнадзора по Новгородской области (912), Омской области (675), Краснодарскому краю (470), Свердловской области (393), Новосибирской области (386), Алтайскому краю (342), Ленинградской области (194), Пензенской области (152); центры гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия (301), Республике Башкортостан (250), Свердловской области (201), Ямало-Ненецком автономном округе (167), Смоленской области (141).

3. Во исполнение п. 2.1 Плана мероприятий в течение 2022 года территориальными органами и организациями Роспотребнадзора проведено 6407 мероприятий по оказанию содействия и участию в проведении потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций, семинаров и олимпиад по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений.

Наибольшее количество указанных мероприятий проведено специалистами управлений Роспотребнадзора по Саратовской области (847), Воронежской области (638), Краснодарскому краю (325), Республике Татарстан (257), Республике Крым и г. Севастополю (254); центрами гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия (323), Республике Башкортостан (182), Краснодарском крае (174), Саратовской области (155), Алтайском крае (149).

Проводимые мероприятия охватывали значительный круг тем и вопросов в области финансовой грамотности. Так, например, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области принято участие в проведении лекций, семинаров, бесед в общеобразовательных, средних и высших учебных заведениях региона среди учащихся и преподавательского состава на темы: «Финансовая грамотность», «Финансовая безопасность», «Личная финансовая безопасность», «Финансовая грамотность в цифровом формате», «Личное финансовое планирование», «Финансовые мошенничества», «Золотые правила финансовой грамотности», «Азбука потребителя – финансовые услуги», «Финансовые пирамиды», «Потребительское кредитование», «Управление кредитной нагрузкой», «Управление личным бюджетом», «Финансовое воспитание детей», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Права заемщиков», «Актуальные проблемы в сфере финансовых услуг», «Правила и меры безопасности проведения банковских операций, использования банкоматов и терминалов в торговой сети» и др.

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области принято участие в проведении «Практикума по финансовой грамотности для студентов и учеников общеобразовательных учреждений «Как не стать жертвой мошенников?», «Уроков по финансовой грамотности: «Электронные платежные системы», «Цифровые финансовые услуги», «Памятка потребителю», «Семейный бюджет», «Потребитель и его права», «Электронные платежные системы», представлены презентации учащимся на тему «Справедливые цифровые финансовые услуги», проведён вебинар в онлайн-формате со студентами высших учебных заведений Воронежской области, посвящённый вопросам финансовой безопасности, прочитаны онлайн-лекции для студентов высших учебных заведений о правах потребителей финансовых услуг, организован практический час «Чем привлечь потребителя финансовых услуг» со студентами промышленно-транспортного техникума, прочитаны лекции для детей общеобразовательных учреждений на темы «Финансовая услуга», «Справедливые цифровые финансовые услуги», «Что делать, если деньги «вышли из строя», «Как определить свои финансовые цели», проведены беседы с учениками общеобразовательных учреждений на темы «Как определить свои финансовые цели», «Деньги в нашей жизни», «Откуда в семье деньги?», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Правила сбережения», «Что такое финансовая грамотность?», «Как держать финансы на балансе», принято участие в проведении классных часов, посвящённых темам «Азбука финансовой грамотности», «Личный финансовый план. Путь к достижению цели», «Потребитель и его права».

Также в 2022 году территориальными органами и организациями Роспотребнадзора проведено более 3000 мероприятий для взрослого населения, включая просветительские лекции, конференции, семинары, тренинги, беседы, встречи, сельские сходы, горячие линии, оформление информационных стендов для пенсионеров, ветеранов, многодетных родителей, декретированных контингентов, предпринимательского сообщества.

Наибольшее количество таких мероприятий проведено управлениями Роспотребнадзора по Пензенской области (473), Воронежской области (185), Республике Татарстан (181), Краснодарскому краю (127), Республике Марий Эл (113); центром гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия (935).

4. Во исполнение п. 4.3 Плана мероприятий в 2022 году территориальными органами и организациями Роспотребнадзора принято участие в подготовке 71 региональной программы повышения уровня финансовой грамотности населения (или региональных программ (подпрограмм/стратегических планов/дорожных карт) с иным наименованием, направленных на повышение финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг) субъектов Российской Федерации с учетом рассмотрения и подготовки предложений и замечаний к действующим программам в случае направления их на рассмотрение в территориальные органы Роспотребнадзора, в том числе в Республиках Адыгея, Алтай, Бурятия, Дагестан, Ингушетия, Кабардино-Балкарской, Калмыкия, Карачаево-Черкесской, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Северная Осетия – Алания, Татарстан, Удмуртской, Хакасия; Архангельской, Белгородской, Брянской, Владимирской, Воронежской, Ивановской, Иркутской, Калужской, Кемеровской, Кировской, Ленинградской, Московской, Мурманской, Новгородской, Омской, Орловской, Пензенской, Псковской, Рязанской, Самарской, Саратовской, Сахалинской, Смоленской, Тамбовской, Тверской, Тульской, Тюменской, Ярославской областях; Еврейской автономной области, Алтайском, Забайкальском, Краснодарском, Красноярском, Ставропольском краях; Ненецком и Ямало-Ненецком автономных округах; г. Севастополе.

Кроме того, территориальными органами и организациями Роспотребнадзора в 2022 году распространено 123 131 ед. раздаточного материала по темам финансовой грамотности.

Наибольшее количество раздаточных материалов распространили управления Роспотребнадзора по Новосибирской области (7 577), Ленинградской области (4800), Московской области (4 195), Кемеровской области (3 975), Республике Татарстан (3 898), Красноярскому краю (3 570), Воронежской области (3 320), Краснодарскому краю (3 062), Чеченской Республике (2 700), Ямало-Ненецкому автономному округу (2 564); центры гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае (11 684), Республике Бурятия (6 442), Республике Саха (Якутия) (3 938).

Так, например, вопросы повышения финансовой грамотности в **Новосибирской области** входят в государственную программу «Управление финансами в Новосибирской области», утвержденную постановлением Правительства Новосибирской области от 16.12.2018 № 567-п с финансовым обеспечением в размере 99 055 951,6 тыс. руб. (в 2022 г. – 21 385 432,9 тыс. руб.).

В 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области разработаны методические материалы в сфере цифровой грамотности населения (памятки, тест-анкеты, лекционные материалы и др.) по темам «Защита прав потребителей финансовых услуг по договорам, заключаемых в электронном виде (дистанционно)», «Справедливые цифровые финансовые услуги», «Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни», «Об автоматических списаниях при оформлении веб-займов» «Дистанционные услуги общественного питания» и др. Помимо этого проведены мероприятия по повышению финансовой грамотности, в том числе:

– «циклы лекций по финансовой грамотности для взрослого населения и «Учу социуму» на площадке Новосибирской государственной областной научной библиотеки. Это регулярные просветительские мероприятия, проходящие в комбинированном формате – с организацией прямой трансляции для библиотек муниципальных районов Новосибирской области (также принимали участие пять центральных библиотек наиболее отдаленных районов Новосибирской области). Всего в 2022 году было проведено 10 лекций с общим охватом участников более 1900 человек;

– очный заключительный этап XVII Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг – «Финатлон для старшеклассников» в рамках поддержки проведения на территории Новосибирской области всероссийских олимпиад по финансовой грамотности. Организаторами олимпиады выступали АНО ВО «НИФРУ», ООП «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», АНО ДПО «ИФРУ» и другие организации. Проведение мероприятий Олимпиады на территории региона обеспечивает АНО «Дом финансового просвещения» совместно с НГУЭУ при поддержке Минобразования региона и Сибирского ГУ Банка России. В 2021–2022 учебном году в финальных мероприятиях Финатлона приняли участие почти 8000 старшеклассников (8–11 классы) из 85 регионов России, среди финалистов 110 участников из образовательных организаций Новосибирской области;

– ряд мероприятий в рамках IX Межрегиональной премии «Финансовый Престиж» (старт IX премии – 2021 год), цель которой – повышение уровня осведомленности граждан о качестве финансовых услуг, оказываемых на территории региона. В рамках премии определены 14 лучших, по мнению граждан региона, финансовых организаций, осуществляющих деятельность на территории Новосибирской области. Всего в народном голосовании на сайте премии приняло участие 16 719 человек;

– ежегодное онлайн-тестирование по финансовой грамотности «Финансовый диктант», организованное АНО «Дом финансового просвещения» и НГУЭУ при поддержке Правительства Новосибирской области. Тестирование состояло из 22 вопросов. Всего «Финансовом диктанте» приняли участие 22 018 человек;

– третья региональная семейная онлайн-олимпиада по финансовой грамотности в Новосибирской области – ежегодный региональный проект Дома финансового просвещения на площадке социальной сети «ВКонтакте» в сообществе «Финансовая грамотность в семейном бюджете». Всего поступило 812 олимпиадных работ. Общее количество участников составило 2205 человек, в том числе 812 детей и 1393 взрослых;

– тематическая выставка «Финсоветник», включающая информационные плакаты, подготовленные по заказу Минфина России, а также брошюры, разработанные Банком России. Общий охват аудитории составил 650 человек, общее количество распространенных брошюр – 276;

– тематическая информационная кампания «Транспорт финансового просвещения» в городских округах Новосибирской области;

– регулярный просветительский проект – выставка тематической литературы по финансовой грамотности в рамках проекта «Финансовая полка», реализуемого с 2021 года совместно с ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека». Произведено доукомплектование книжного фонда, организовано распространение брошюр, подготовленных Банком России, в том числе по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Общее количество переданных брошюр – 161; общее количество переданных книг – 90;

– второй этап проекта «Мобильная финансовая библиотека» – совместный проект АНО «Дом финансового просвещения» и Новосибирской государственной областной научной библиотеки на базе комплекса информационно-библиотечного обслуживания (КИБО) – библиомобиль. Второй этап включил организацию видеотрансляций просветительских материалов по финансовой грамотности для детей и взрослых и распространение тематических брошюр. Всего направлено 65 роликов и 548 единиц печатных материалов для распространения.

Постановлением Правительства **Свердловской области** от 29 ноября 2018 г. № 846-ПП (ред. от 29 декабря 2021 г.) утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (общий объем финансирования – 47,1 млн руб.).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

Общий объем финансирования – 47,1 млн руб., объем финансирования в 2022 году – 5,9 млн руб. Финансирование осуществляется из областного бюджета.

В Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» действует постоянная рабочая

группа с участием крупнейших территориальных отделов, осуществляющих надзор в финансовой сфере и консультационных пунктов. На заседаниях группы обсуждается новая судебная практика, вновь применяемые банками и страховыми компаниями схемы, анализ обращений. По итогам заседания формируется методический материал, который направляется во все территориальные отделы и филиалы.

Консультирования по защите прав потребителей финансовых услуг стандартизовано для всех специалистов консультационных пунктов. Стандарты загружаются в систему СУД и каждый специалист имеет доступ к стандарту по любому конкретному вопросу (например, страхование при ипотечном кредитовании, договор банковского вклада и пр.).

Защита прав потребителей финансовых услуг является одним из приоритетных направлений деятельности. Показатели оценки деятельности территориальных отделов и пунктов сформулированы с учетом данного направления: процент удовлетворенных исков, прирост просветительских мероприятий и другие показатели представлены также в размере финансовых услуг.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 г. проведено 94 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т. д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 3,6 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т. д.). Распространены 2,5 тыс. памяток, размещено 414 информаций, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействию повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр), областном сайте защиты прав потребителей ([potrebitel66](http://potrebitel66)) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции. Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление и Центр в 2022 г. участвовали в следующих мероприятиях:

1) проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) приняты участия в Олимпиаде по финансовой грамотности:

– в ноябре 2022 г. принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2022 г. на вопросы анкеты ответили 1756 жителей в 45 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (1268 человек, 72 %).

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (691 человек), категория от 25–40 лет составила 542 человека, до 25 лет – 310 человек, старше 60 лет – 213 опрошенных.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 74 человека; большинство опрошенных составили служащие (592 человека) и пенсионеры (355 человек), рабочие (324 человека), студенты (217 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 % респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 39 % опрошенных. Еще 33 % респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 20 % – занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 36 % респондентов указали новостные сайты в сети Интернет, социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 24 % – печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 21 % анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, может ли кредитная организация в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору (66 % правильно ответили, что не может). 62 % анкетированных правильно указали порядок досрочного погашения кредита, 60 % правильно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом.

Респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами: 49 % опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами, 9 % указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, 23 % опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал вопрос, связанный с процедурой банкротства физических лиц через МФЦ – только 71 % опрошенных правильно ответили, что гражданин может обратиться в МФЦ с заявлением о признании его банкротом при наличии задолженности не более 500 000 руб. и окончанного исполнительного производства ввиду отсутствия у него имущества.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 50 % респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО – без ограничения суммы. 20 % опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 53 %, что ниже на 6 %, чем в 2021 году.

На территории **Республики Татарстан** действует региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Республике Татарстан на 2020–2023 годы», утвержденная постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 08.12.2020 № 1100 (далее – Программа). Межведомственным координирующим органом управления реализацией региональной

программы по повышению уровня финансовой грамотности населения является Координационный совет по повышению финансовой грамотности, который утвержден распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 15 июня 2020 г. № 1147-р. Ответственным исполнителем Программы является Министерство образования и науки Республики Татарстан.

Основные исполнители мероприятий Программы являются: Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Отделение – Национальный банк по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан, Отделение Пенсионного Фонда Российской Федерации по Республике Татарстан, образовательные организации и другие заинтересованные организации.

Целевая аудитория Программы – обучающиеся образовательных организаций всех типов, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, работающие граждане, безработные, пенсионеры. Объемы бюджетных ассигнований и источники финансирования Программы из федерального бюджета в размере 27 030 400 рублей.

Также в 2022 году была продолжена работа по исполнению подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений. В целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей на региональном уровне в **80 субъекте** Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы и комиссии) (приложение 3).

**В 5 субъектах** Российской Федерации: Республике Адыгея, Калининградской и Ярославской областях, городе Москве и Ямало-Ненецком автономном округе совещательный орган по вопросам обеспечения защиты прав потребителей не создан.

Основными задачами совещательных органов в 2022 году являлись вопросы:

– соблюдения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка;

– защиты прав социально уязвимых категорий потребителей;

– защиты прав потребителей транспортных услуг, при приобретении товаров и услуг дистанционным способом и оказании платных образовательных услуг, практике работы по защите прав потребителей услуг ЖКХ и мерах по улучшению качества их предоставления, о мерах по обеспечению нахождения в обороте товаров в соответствии с установленными требованиями по маркировке средствами идентификации;

– формирования комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей регионов товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья;

– повышения правовой грамотности и информированности населения по вопросам потребительского законодательства, активизацию взаимодействия контрольных (надзорных) органов, органов исполнительной власти регионов, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей.



Так, распоряжением Губернатора **Ленинградской области** от 10 апреля 2018 г. № 209-рг образован межведомственный координационный совет при Губернаторе Ленинградской области по вопросам защиты прав потребителей (далее – Совет).

Согласно Положению, утвержденному распоряжением Губернатора Ленинградской области от 10 апреля 2018 г. № 209-рг, Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в сфере прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей, а также обеспечения координации деятельности органов исполнительной власти Ленинградской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов, органов местного самоуправления Ленинградской области, общественных объединений (их ассоциаций и союзов) в сфере защиты прав потребителей, действующих на территории Ленинградской области (далее – общественные объединения), по осуществлению на территории Ленинградской области мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. Состав межведомственного координационного совета при Губернаторе Ленинградской области (председатель) по вопросам защиты прав потребителей сформирован с учетом предложений Управления. В состав Совета вошли представители:

- федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации,
- профильных комитетов правительства Ленинградской области,
- Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации,
- общественных и благотворительных организаций,
- представители бизнес-сообщества.

Заседания Совета проводились в соответствии с решением председателя Совета. В 2022 году заседание межведомственного координационного совета при Губернаторе Ленинградской области по вопросам защиты прав потребителей проведено 21 апреля 2023 г. в очном режиме, мероприятие приурочено ко Дню прав потребителей. На заседании рассмотрен доклад Управления «О мероприятиях Управления по оказанию практической помощи потребителям, информированию и консультированию граждан, разъяснению актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей с учетом актуальности тематики Всемирного дня потребителя в 2022 году – «Справедливые цифровые финансовые услуги!».

По результатам мероприятия выработаны предложения, направленные на повышение правовой грамотности и информированности населения по вопросам законодательства в области защиты прав потребителей с привлечением общественных и молодежных организаций, старост сельских населенных пунктов Ленинградской области, внедрении различных механизмов контроля в этой сфере.

Кроме того, на территории Ленинградской области осуществляют деятельность 13 межведомственных координационных советов районного уровня, на которых проведено 13 заседаний с тематическими докладами по вопросам защиты прав потребителей.

Постановлением Губернатора **Кемеровской области** от 11 декабря 2009 г. № 65-ПГ (далее – Постановление Губернатора Кузбасса № 65-ПГ) создан Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе для обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти Кемеровской области – Кузбасса, контролирующих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов, органов местного

самоуправления, общественных объединений потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей.

Постановление Губернатора Кузбасса № 65-ПГ утратило силу в связи с принятием 19 июля 2021 г. постановления Губернатора Кемеровской области – Кузбасса № 64-ПГ «О создании межведомственного Координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе».

В целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики в состав действующего межведомственного координационного совета включены представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообществ.

Управлением в 2022 г. принято участие в заседании межведомственного координационного совета по защите прав потребителей по теме: «Обязательная маркировка отдельных видов товаров средствами идентификации. Результаты осуществления контроля за соблюдением обязательных требований к маркировке средствами идентификации обуви и товаров легкой промышленности» (30 марта 2022 г.).

Кроме того, постановлением Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 29 июля 2019 г. № 53 создан Координационный совет по повышению финансовой грамотности населения Кузбасса.

Управлением в рамках межведомственного координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Кузбасса принято участие в 2 заседаниях (19 мая 2022 г., 11 октября 2022 г.) по повестке:

- разработка проекта областного закона «О системе повышения финансовой грамотности населения Кузбасса»,
- внедрение финансовой грамотности в предметные дисциплины федерального государственного образовательного стандарта начального и основного общего образования,
- расширение функциональных возможностей цифровой платформы финансовой грамотности населения Кузбасса,
- проекты Регионального центра финансовой грамотности,
- функциональные возможности цифровой платформы финансовой грамотности населения Кузбасса.

Постановлением Правительства **Камчатского края** от 21 августа 2020 г. № 344-П образован Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае (далее – Совет), основной целью которого является повышение эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в Камчатском крае.

Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей в Камчатском крае, а также для обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных объединений потребителей, отделения по Камчатскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и иных организаций.

Основной целью Совета является повышение эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в Камчатском крае.

К основным задачам Совета относятся, в том числе:

– формирование единых подходов к реализации государственной политики по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей, разработка совместных мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, формирование комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей Камчатского края товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья;

– совершенствование системы информационного обеспечения населения, производителей и лиц, реализующих товары и услуги на территории Камчатского края, в сфере защиты прав потребителей.

В 2022 году проведено заседание Совета, на котором рассмотрены вопросы:

1) мероприятия, реализуемые Банком России в сфере противодействия мошенничеству и пресечения деятельности субъектов, осуществляющих нелегальную (безлицензионную) деятельность на финансовом рынке;

2) о повышении финансовой грамотности в сфере защиты прав потребителей отдельных категорий населения.

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, в пределах установленных полномочий, рассмотрение вопросов по повышению качества и безопасности продукции и услуг, осуществляется в рамках функционирования межведомственных органов, в составе которых участвуют на постоянной основе руководитель Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю и сотрудники отдела защиты прав потребителей Управления:

– Координационный совет по развитию туризма в Камчатском крае (постановление Губернатора Камчатского края от 6 февраля 2009 г. № 32) (с изменениями постановление губернатора Камчатского края от 22 января 2021 г. № 6);

– Комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Камчатском крае (распоряжение Губернатора Камчатского края от 31 января 2022 г. № 44-р.

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей, происходит в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, рабочих групп и т. д.), создаваемых исполнительными органами государственной власти Камчатского края с участием законодательной власти, палаты Уполномоченных, представителей правоохранительных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и бизнеса.

Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей в Камчатском крае достигается при осуществлении комплексного и системного подхода, основу которого, составляют мероприятия, обеспечивающие защиту потребительских прав граждан и укрепление всей национальной системы защиты прав потребителей.

В целях обеспечения координации и эффективного взаимодействия при осуществлении контроля за соблюдением норм и требований, установленных действующим законодательством в сфере оборота алкогольной продукции, Минэкономразвития Камчатского края, УМВД России по Камчатскому краю, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю подписано Соглашение о взаимодействии.

Приоритетными направлениями деятельности в сфере защиты прав потребителей в отчетном периоде определены первоочередные меры, призванные повысить

гарантированный уровень защиты прав потребителей и минимизацию соответствующих рисков (для жизни, здоровья и имущества потребителей), в первую очередь в таких областях гражданских правоотношений, как сфера финансовых, туристских, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта, а также розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет.

Кроме того, распоряжением Правительства Камчатского края от 29 декабря 2018 г. № 550-ПП (с изменениями распоряжение Правительства Камчатского края от 19 августа 2020 г. № 342-ПП) образован Координационный совет по повышению финансовой грамотности населения Камчатского края, задачей которого является содействие повышению финансовой грамотности населения, расширению форм и методов финансового образования (Информация размещена в сети Интернет на интернет-портале правовой информации [pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru)).

## **5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления**

Законодательство о защите прав потребителей – это система правовых норм, которая регулирует жизненно важную область гражданских отношений и одновременно четко прописывает направления и формы деятельности все национальной системы органов по защите прав потребителей от муниципального до федерального уровня.

Органы местного самоуправления занимают особое место в системе управления обществом и государством, являются одной из важнейших составляющих национальной системы защиты прав потребителей, обеспечивая оперативную защиту интересов потребителей по месту их жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому. Данное направление приобретает все большее распространение и носит массовый характер.

Органы местного самоуправления осуществляют государственную защиту прав потребителей, полномочия которых предусмотрена статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», реализуемые в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

По данным Федеральной службы государственной статистики<sup>158</sup> в 2022 году в Российской Федерации зарегистрировано 19 675 муниципальных образований.

Органы местного самоуправления<sup>159</sup> наделены дополнительными полномочиями в области защиты прав потребителей, что позволило увеличить охват населения правовой и консультационной помощью.

Если в 2014 году ОМС проконсультировали 163 тыс. потребителей, то в 2022 году этот показатель вырос на 53 % (254 тыс. консультаций). Также на фоне расширения прав ОМС возросла их активность по рассмотрению обращений потребителей (с 2017 к 2021 году прирост рассмотренных обращений составил 16 % – с 363 тыс. до 431 тыс. обращений).

Согласно информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, в 2022 году в органы местного самоуправления поступило на рассмотрение 324 234 (в 2021 году – 431 838, в 2020 году – 401 012) обращения по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них доля письменных обращений составила 44 % (142 552), а устных – 56 % (181 682).

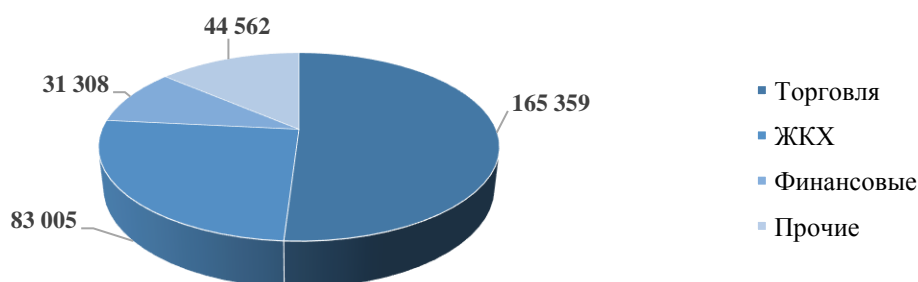
<sup>158</sup> <https://rosstat.gov.ru/munstat>

<sup>159</sup> Далее – ОМС.

На фоне снижения в 2022 году общего количества жалоб потребителей (на 6,7 %) и сокращения количества муниципальных образований (на 6 %) в 2022 году в ОМС обратилось на 25 % граждан меньше (324 тыс.).

Анализ тематики поступивших в 2022 году обращений показывает, что по-прежнему большая часть обращений от общего количества вопросов, поступивших в ОМС, приходится на сферу торговли 51 % (165 359): нарушение прав потребителей при продаже товаров, в том числе, технически сложных бытового назначения, дистанционным способом, а также обуви, швейных, парфюмерно-косметических изделий, продуктов питания, детских игрушек.

Далее следует сфера ЖКХ – 25,6 % (83 005), финансовые услуги – 9,6 % (31 308), а прочие составляют 13,8 % (44 562) (рис. 5.2.1).



**Рис. 5.2.1.** Структура обращений в органы местного самоуправления

Наибольшее количество обращений поступило в ОМС Челябинской области (47 557), Ульяновской области (44 712), г. Москвы (36 000), Красноярского края (19 286), Белгородской области (18 953), Новосибирской области (18 345), Республики Татарстан (14 704), Саратовской области (14 284), Калужской области (13 979), Новгородской области (13 914), Забайкальского края (12 964), Ивановской области (9385), Республики Башкортостан (8 538).

В 2022 году ОМС оказывалась помощь населению по вопросам защиты прав потребителей в форме устного консультирования на личных приемах граждан, по телефонам «горячей линии», а также с использованием дистанционных каналов, включающие вопросы бытовых услуг, жилищных услуг, оказания финансовых и банковских услуг, транспортных услуг, услуг связи, платных медицинских услуг и прочих услуг получили более 254 тыс. человек (в 2021 г. – 90 163). Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты ОМС Ростовской области (51 049), Хабаровского края (30 528), Челябинской области (20 677), Свердловской области (10 700), Кемеровской области (9850), Саратовской области (8423), Новгородской области (7755).

Вместе с тем ОМС проводилась работа по информированию граждан о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей при помощи изготовления 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, оказания помощи в составлении претензий, организации выездных консультаций на территории хозяйствующих субъектов, проведения факультативных занятий и конференций с учащимися общеобразовательных школ.

В местных СМИ: телевидении, радио, газетах, официальных сайтах ОМС, 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.

Наряду с консультированием потребителей в 2022 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 (совещания, семинары, круглые столы) с участием представителей предпринимательского сообщества, на котором рассматривались вопросы защиты прав потребителей: дано более 32 тыс. разъяснений и консультаций продавцам (исполнителям). Данная работа является одним из важнейших направлений информационной работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка.

Совместно с муниципальными органами при активном участии территориальных органов Роспотребнадзора для потребителей во многих общеобразовательных учреждениях проведены уроки, беседы, классные часы в школах и лекции в высших, средних и общественных организациях, публичные мероприятия, а также размещены информационные стенды, викторины по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей, рассмотрению темы Всемирного дня «Fair Digital Finance» – Справедливые цифровые финансовые услуги!».

На официальных сайтах ОМС размещены памятки потребителям, адреса и телефоны организаций, осуществляющих мероприятия по защите прав потребителей. Дополнительно размещены публикации, направленные на повышение потребительской грамотности.

В 2022 году ОМС проведено более 12 тыс. тематических мероприятий таких как выступления на радио и телевидении, участие в выставках, ярмарках и другое.

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

По представленным территориальными органами Роспотребнадзора данным, с целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан в 2022 году в порядке досудебного урегулирования спора ОМС оказана помощь в составлении досудебных претензий.

Деятельность ОМС в области защиты прав потребителей представляет собой особое звено в системе обеспечения защиты прав потребителей. Активная реализация ОМС функций в области защиты прав потребителей особенно необходима потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав. Тем самым ОМС на постоянной основе осуществляется судебная защита прав потребителей.

При содействии специалистов муниципальных образований потребителям в досудебном порядке возвращено 60 335,9 тыс. руб. (рис. 5.2.2).



**Рис. 5.2.2.** Данные о количестве подготовленных документов для досудебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления и о сумме, возвращенной во внесудебном порядке

Наибольшее количество денежных средств, возвращенных органами местного самоуправления в досудебном порядке в Новосибирской области, – 23 800,0 тыс. руб., Краснодарском крае – 12 746,4 тыс. руб., Волгоградской области – 8100,0 тыс. руб., Владимирской области – 4189,3 тыс. руб. и Самарской области – 3017,0 тыс. руб.

Также, территориальными органами Роспотребнадзора представлена информация о наличии самостоятельных отделов по защите прав потребителей в органах местного самоуправления в 17 субъектах Российской Федерации (в 2021 г. – в 13): в Краснодарском крае (20), Ханты-Мансийском автономном округе (18), Ставропольском крае (16), Республике Татарстан (6), Кемеровской (3) и Владимирской (3) областях, Республике Саха (Якутия) (3) и Марий Эл (3), Ульяновской (2) и Белгородской (2) областях, Вологодской (1), Новосибирской (1), Ивановской (1) и Ярославской (1) областях, Чувашской Республике (1), Республике Башкортостан (1), Алтайском (1) и Забайкальском краях (1).

Стоит отметить, что ввиду определенных сложностей местного финансирования большинству ОМС не представляется возможным создать самостоятельные отделы по защите прав потребителей.

В 68 субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

В 2022 году приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей в 35 субъектах Российской Федерации: Свердловской области (85), Республике Башкортостан (63), Саратовской области (40), г. Санкт-Петербурге (40), Брянской области (31), Амурской области (29), Красноярском крае (27), Ханты-Мансийском автономном округе (27), Чувашской Республике (26), Белгородской области (22), Новгородской области (22), Ульяновской области (21), Иркутской области (20), Кемеровской области (20), Республике Крым (17) и Республики Марий Эл (17), Волгоградской области (16), Вологодской (12) и Тюменской (12) областях, Республике Удмуртия (11), Ставропольском крае (8), Республике РСО – Алания (8), Новосибирской области (8), Воронежской области (7), Ленинградской (5) и Мурманской (5) областях, Пермском крае (4), Тамбовской и Курской (4) областях, Ямало-Ненецком автономном

округе (3), Республике Бурятия (2) и Саха (Якутия) (2), Самарской области (2), Нижегородской (1) и Омской (1) областях.

В связи с отсутствием в 44 субъектах Российской Федерации муниципальных программ мероприятия по защите прав потребителей реализуются в рамках региональных программ по защите прав потребителей или подпрограмм включающие вопросы защиты прав потребителей, а также комплексных планов по защите прав потребителей и подпрограмм в рамках иных муниципальных программ, включающие в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей.

Работа структурных подразделений по защите прав потребителей ОМС определяется положением, утверждаемым главой органа местного самоуправления.

Одной из форм взаимодействия с ОМС является заключение соглашений между территориальными органами Роспотребнадзора и муниципальными образованиями в сфере защиты прав потребителей.

ОМС принимают участие в работе комиссий, рабочих групп, советов, коллегий и иных совещательных органов муниципальных образований с целью обсуждения вопросов и решения проблем, связанных защитой прав потребителей.

Органы местного самоуправления:

- рассматривают жалобы потребителей, консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;

- принимают и реализовывают программы и планы мероприятий по защите прав потребителей;

- обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

- проводят мероприятия, приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей;

- осуществляют взаимодействие в формах планирования и реализации совместных мероприятий, обмена информацией, необходимой для реализации полномочий, подготовки предложений по вопросам, затрагивающим права граждан-потребителей;

- в рамках программ (и вне их рамок) с целью информирования населения обеспечивают публикацию материалов, социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на местных телевизионных каналах, на официальном сайте администрации.

- взаимодействуют по вопросам консультирования граждан с территориальными органами Роспотребнадзора региона и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» региона.

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

Так, в Кемеровской области – Кузбассе выделены 15 городских округов, 17 муниципальных округов и 1 муниципальный район.

С главами администраций городских, муниципальных округов и муниципального района Кемеровской области – Кузбасса Управлением заключено 33 Соглашения о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей.

В 2022 году в рамках 20-ти муниципальных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей» реализовались программные мероприятия, направленные на защиту потребительских прав.



В отчетном периоде в 3 (9,1 %) муниципальных образованиях региона имеются структурные подразделения по защите прав потребителей, численностью сотрудников от 2 до 3 человек: в Анжеро-Судженском, Междуреченском и Осинниковском городских округах.

В 30 (90,1 %) муниципальных образованиях функции по защите прав потребителей возложены на подразделения, занимающиеся вопросами торговли, потребительского рынка, развития предпринимательства, экономики, ЖКХ.

Органами местного самоуправления проводятся обследования предприятий торговли, бытового обслуживания и общественного питания на предмет соблюдения правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей с последующим информированием органов надзора, включая территориальный орган Роспотребнадзора, об имеющихся в объектах потребительского рынка нарушениях.

Органами местного самоуправления организуются рабочие встречи предпринимательского сообщества и территориальных органов Роспотребнадзора. Мероприятия проводятся с целью повышения уровня информированности предпринимательского сообщества о правах и обязанностях, мотивации к исполнению требований законодательства в области защиты прав потребителей, законодательства в области технического регулирования и санитарно-эпидемиологического благополучия, доводится информация о внесенных в них изменениях, а также возможностях информационных ресурсов Роспотребнадзора.

В 2022 году органами местного самоуправления использовались такие способы информирования, как публикация и размещение материалов в прессе, через интернет-ресурсы, в т. ч. на официальных сайтах органов местного самоуправления, работа «виртуальных приемных», оформление информационных стендов, принятие участия в семинарах, теле- и радиопередачах, пресс-конференциях, проведение учебных занятий в образовательных учреждениях среди учащихся, проведение тематических бесед с трудовыми коллективами, выездное консультирование, разработка и распространение памяток для потребителей, разъяснительная работа с предпринимателями и представителями предприятий потребительского рынка.

В 2022 году проведено 3218 мероприятий по просвещению граждан по вопросам правоприменения потребительского законодательства, направленных на формирование потребительской культуры и соответствующего правового поведения.

Органами местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса в 2022 году рассмотрено 3248 (в 2021 году – 2196) обращений потребителей, из которых по 3212 обращениям даны разъяснения норм законодательства, 21 обращение направлено для рассмотрения в территориальные органы Роспотребнадзора, 15 обращений – в органы внутренних дел МВД России по Кемеровской области. Удовлетворено требований потребителей в досудебном порядке – 729.

Органами местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса в 2022 году оказаны консультационные услуги 9850 (2021 г. – 7252) гражданам по телефону, по телефонам «горячей линии», «прямой линии», а также в ходе выездного консультирования.

Структура обращений граждан в органы местного самоуправления в 2022 году представлена следующим образом:

- торговля – 55,1 %;
- услуги – 44,9 %, из них:
  - жилищно-коммунальные услуги – 23,6 %;
  - финансовые, страховые услуги – 3,5 %;
  - туристские услуги – 0,6 %;
  - прочие услуги – 17,2 %.

По-прежнему, объектом особого внимания остается сфера торговли – 5427 обращений или 55,1 % от общего количества поступивших от потребителей вопросов, озвученных в жалобах и при консультировании. В основном, нарушались права потребителей при продаже товаров, в том числе, технически сложных бытового назначения, дистанционным способом, а также обуви, швейных изделий, изделий парфюмерно-косметических, продуктов питания, детских игрушек, угля. В сфере оказания услуг наибольшее число обращений потребителей составляют жалобы на некачественное оказание услуг связи, в сфере общественного питания, а также при оказании бытовых услуг, туристских услуг, на ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг. Актуальными для граждан остаются вопросы, связанные с предоставлением кредитных услуг и сопутствующих им услуг страхования.

Отличительной особенностью истекшего года явилось поступление в органы местного самоуправления жалоб на увеличение розничной стоимости ряда товаров, в том числе первой необходимости, вызванное резким повышением спроса на некоторые группы товаров первой необходимости.

В отчетном периоде в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 672 претензий о несоответствии товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора в адрес продавцов (исполнителей услуг).

В 2022 году потребителям оказана помощь в составлении 2 исковых заявлений в суд. В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», органами местного самоуправления подано 5 исков в судебные органы в интересах отдельных потребителей, по результатам рассмотрения которых заявленные требования удовлетворены. В защиту неопределенного круга потребителей иски органами местного самоуправления в истекшем периоде не предъявлялись.

Иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей в 2022 году не подавались.

В 2022 году защита прав потребителей на территории всех муниципальных образованиях **Саратовской области** осуществляется в рамках системных мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей (40), планов мероприятий с целью обеспечения системной защиты прав потребителей (2).

В 2022 году органами местного самоуправления рассмотрено 14284 обращения граждан. Структура обращений следующая: торговля непродовольственными товарами – 39 %, бытовое обслуживание населения – 18 %, коммунальные услуги – 10 %, торговля продовольственными товарами – 9 %, услуги связи – 8 %, медицинские услуги – 7 %, транспортные услуги – 5 %, туристические услуги – 2 %, финансовые услуги – 1 %, прочие услуги – 1 %.

На площадках администраций, в ходе личного приема глав администраций, проведения 24 тематических горячих линий за консультациями обратилось 8423 граждан.

В судебные органы направлено 13 исковых заявлений о прекращении противоправных действий со стороны индивидуальных предпринимателей в части реализации товаров (одежда, обувь, мебель), выполнения работ с нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации. По результатам рассмотрения 12 гражданских дел, иски удовлетворены.

В мероприятиях, посвященных определенным датам (Всемирный день прав потребителей, день качества и т. д.), приняло участие 5116 человек, распространено 11625 памяток по актуальным вопросам, наиболее часто возникающим у потребителей.

В средствах массовой информации размещено 319 информационных материала по различным вопросам потребительского права с целью повышения правовой грамотности населения.

Также совместно со специалистами территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Саратовской области было проведено 36 мероприятия («круглых столов», совещаний, семинаров и т. д.), с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей с охватом 1587 слушателей. Данная работа является одним из важнейших направлений информационно-пропагандистской работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка области.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области направлено 14 писем, содержащих информацию о признаках нарушения обязательных требований, по результатам рассмотрения которых проведено 9 профилактических мероприятия – хозяйствующим субъектам направлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В 2022 году органами местного самоуправления **Свердловской области** программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались в 85 муниципалитетах из 94.

В органы местного самоуправления в 2022 году поступило 6732 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (54 %), реализацию непродовольственных товаров (16,4 %), прочие виды деятельности (8,1 %), торговлю пищевыми продуктами (4,8 %), бытовые услуги (4 %), транспортные услуги (3,6 %), финансовые услуги (2,9 %), образовательные услуги (2 %), медицинские услуги (1 %), туристские услуги (1 %), услуги связи (0,9 %), доленое строительство (0,6 %), общественное питание (0,5 %), гостиничные услуги (0,08 %).

Специалистами органов местного самоуправления оказано 10,7 тыс. консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей (38,78 % – по вопросам ЖКХ, 27,4 % – по вопросам торговли непродовольственными товарами, 8,3 % – по вопросам оказания бытовых услуг, 6,8 % – по прочим видам деятельности, 4,7 % – по вопросам торговли продовольственными товарами, 3,1 % – по вопросам оказания финансовых услуг и др.).

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, оказана правовая помощь в составлении 44 исков потребителям по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Структура предмета исковых заявлений в защиту прав потребителей следующая:

- 17 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности;
- 15 исков в связи с нарушениями в сфере торговли пищевыми продуктами;
- 3 иска в связи с нарушениями в сфере ЖКХ;
- 1 иск в связи с нарушениями в сфере оказания медицинских услуг;
- 1 иск в связи с нарушениями в сфере оказания туристских услуг;
- 1 иск в сфере оказания услуг связи.

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, иски о прекращении противоправных действий в отношении интересов неопределенного круга потребителей не подавались.

В 2022 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области подано 137 извещений о ненадлежащем оказании услуг (реализации товаров).

### **5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей**

Роспотребнадзор традиционно и последовательно определяет в качестве приоритетного направления в своей деятельности организацию взаимодействия всех составляющих национальной системы защиты потребителей. В этой связи Роспотребнадзор придает большое значение налаживанию устойчивых каналов связи с гражданским обществом и, в частности, регулярной работе с общественными объединениями потребителей.

Национальная политика защиты прав потребителей включает в себя государственную, политическую и общественную деятельность которая направлена на повышение общего уровня потребительской безопасности, качества жизни, а также защиту прав и интересов потребителей.

Концепция правового государства и гражданского общества предполагает, что общественные объединения являются важной составной частью государства и выступают связующим элементом между государством и личностью.

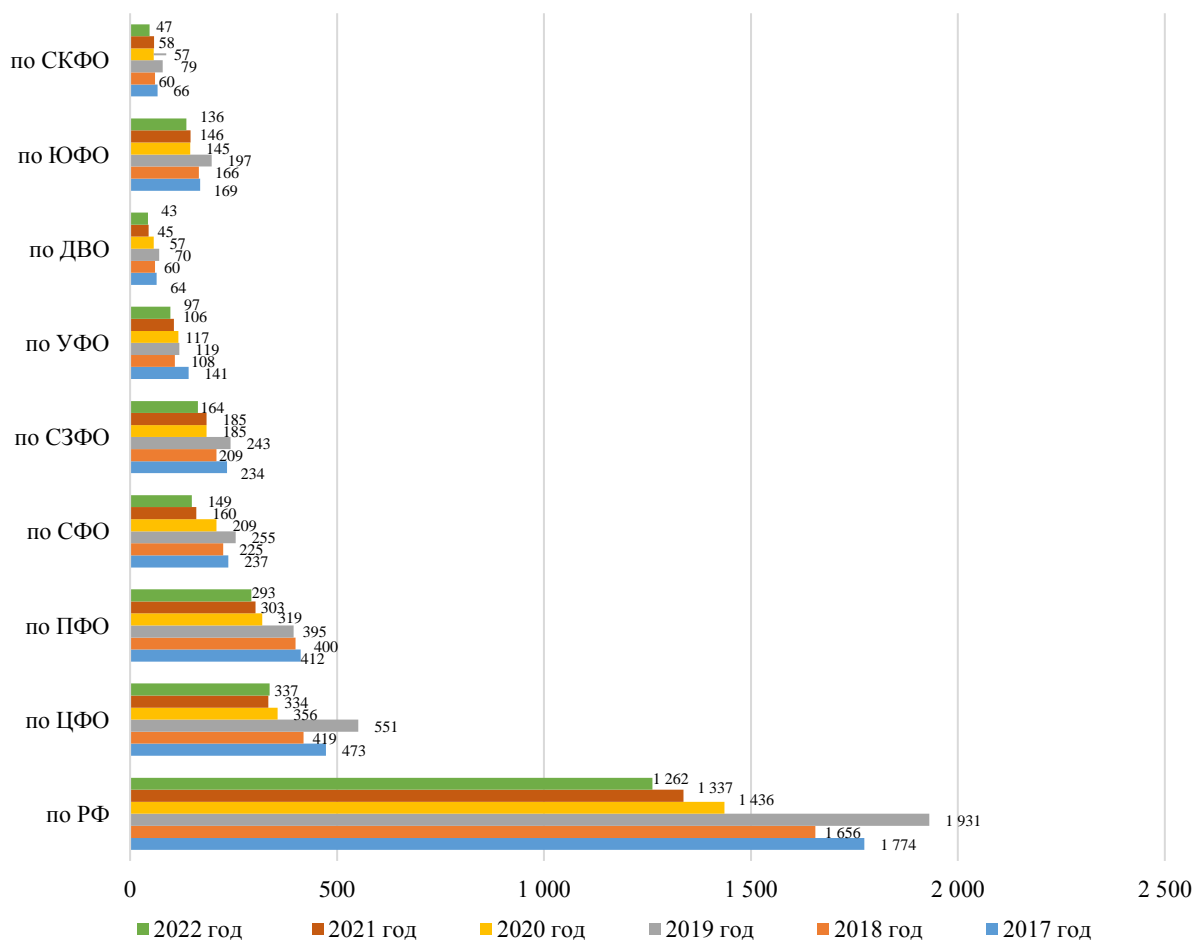
Общероссийские объединения функционируют в большинстве субъектов Российской Федерации.

В 2022 году была продолжена работа общественных объединений в обеспечении защиты прав потребителей, предусмотренная статьей 45 Закона «О защите прав потребителей».

Так, по информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации, в реестре зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2023 г. содержатся сведения о 1262 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей, тогда как 2020 году таких организаций было зарегистрировано 1436, а в 2021 году 1337 (приложение 4).

По количеству зарегистрированных общественных объединений лидирующие позиции занимают Центральный и Приволжский федеральные округа 630 организаций (в 2021 году – 637, а в 2020 году – 976 организаций), в Сибирском федеральном округе находится 149 организаций (в 2021 году – 160, а в 2020 году – 209 организаций), в Северо-Западном федеральном округе – 164 организации (в 2021 году и 2020 году 185 организаций), в Южном федеральном округе – 136 организаций (в 2021 году – 146, а в 2020 году – 145 организаций), в Уральском федеральном округе – 97 организаций (в 2021 году – 106, а в 2020 году – 108 организаций), в Дальневосточном федеральном округе – 43 организации (в 2021 году – 45, а в 2020 году – 57 организаций), и Северо-Кавказском федеральных округах – 47 организаций (в 2021 году – 58, а в 2020 году – 57 организаций).

Согласно представленной информации Минюста России, количество общественных объединений в 2022 г. по сравнению с 2021 годом снизилось на 75 организаций (5,6 %) (рис. 5.3.1).



**Рис. 5.3.1.** Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России за 2017–2022 гг.

Главные проблемы, с которыми сталкиваются общественные организации:

- отсутствие достаточного объёма финансирования;
- низкая информированность населения о деятельности общественных организаций;
- отсутствие подготовленных кадров.

Приоритетными направлениями деятельности общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) являются в первую очередь информационно-просветительские функции, призванные способствовать формированию более высокого уровня правовой грамотности граждан и оптимизации выбора ими соответствующих товаров (работ, услуг) в целях минимизации нарушений потребительских прав, которые на региональном уровне обеспечиваются через функционирование консультативно-совещательных органов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, а также посредством заключенных территориальными органами Роспотребнадзора соглашений о взаимодействии с общественными объединениями потребителей, которые в настоящее время действуют в 73 субъектах Российской Федерации.

По состоянию на 1 января 2022 года на территории Российской Федерации действовали 69 Консультативных советов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора, в состав которых были включены представители различных общественных объединений потребителей.

В 6 субъектах Российской Федерации: Карачаево-Черкесской Республике, Ненецком автономном округе, Республике Адыгея, Республике Карелия, Чукотском и

Ханты-Мансийском автономных округах общественные объединения, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей, отсутствуют.

Так, за отчетный период общественными организациями было проведено 694 мероприятия (в 2021 г. – 690), направленных на повышение потребительской грамотности населения и профилактику правонарушений в приоритетных сферах деятельности в рамках совместных «горячих линий», «круглых столов», оказано более 45 тыс. (в 2021 г. – 43 178) юридических консультаций, рассмотрено 8964 (в 2021 году – 12 559) обращения потребителей, оказана помощь в сборе и предоставлении доказательств, в том числе проведено 1676 (в 2021 г. – 1694) потребительских экспертиз и 35 (в 2021 г. – 250) лабораторных исследований продовольственных товаров по физико-химическим показателям и показателям безопасности, тем самым проверено товаров на общую сумму более 111 млн руб., выявлено некачественного товара сумму более 28 млн руб.

В 2022 году была продолжена работа общественных организаций по оказанию помощи в подготовке исковых заявлений в суд в целях защиты прав потребителей.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан заключено 15 соглашений о сотрудничестве и взаимодействии с общественными организациями потребителей:

– Общественная организация «Общество защиты прав потребителей «Меркурий» Республики Башкортостан г. Стерлитамак;

– Региональная общественная организация общества защиты прав потребителей «Консул» г. Учалы;

– Местная общественная организация «Защита прав потребителей» г. Октябрьский;

– Региональная общественная организация «Республиканское объединение защиты прав потребителей Республики Башкортостан»;

– Региональная общественная организация защиты прав потребителей «Максимум» Республики Башкортостан;

– Региональная общественная организация защиты прав «Грамотный потребитель» Республики Башкортостан;

– Региональная общественная организация «БашСоюзПотреб»;

– Местная общественная организация «Союз потребителей» г. Стерлитамак;

– Местная общественная организация «Общество защиты прав потребителей» Белебеевского района Республики Башкортостан;

– Местная общественная организация «Общество защиты прав потребителей» г. Уфы Республики Башкортостан;

– Башкирская Региональная общественная организация защиты прав потребителей;

– Башкирское региональное отделение общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»;

– Региональная общественная организация общества защиты прав потребителей «Респект» Республики Башкортостан г. Салават;

– Региональное отделение общероссийской организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» по Республике Башкортостан;

– Региональная общественная организация инвалидов «Факел» Республики Башкортостан.

С 2012 года функционирует Консультационный совет по взаимодействию с общественными объединениями при Управлении Роспотребнадзора по Республике Башкортостан, заседания которого проводятся 2 раза в год.

План работы Консультационного совета размещается на сайте Управления. Заседания проведены в августе и декабре 2022 г., на которых рассмотрены вопросы: «Об итогах деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в области защиты прав потребителей в I полугодии 2022 г.», «О практике организации и осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей с учетом законодательных ограничений», «О недопустимых условиях договора, ущемляющих права потребителей», «О судебной практике по защите прав потребителей в 2022 году», «О новых изменениях законодательства в финансовой сфере».

По итогам работы Консультационного совета по защите прав потребителей, в Управление поступило 124 обращения с жалобами о нарушении прав потребителей, 25 материалов проверок общественного контроля от общественных организаций РОО «Правда», РОО «Защита прав человека и гражданина имени Зинфиры Шарифулловны Галиуллиной», МОО ЗПП г. Октябрьского. По результатам рассмотрения материалов проверок общественного контроля юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям объявлено 12 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Совместно с общероссийской общественной организацией потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) для 510 учащихся средних образовательных учреждений Республики Башкортостан прочитаны лекции, организованы открытые уроки по теме «Справедливые цифровые финансовые услуги», приуроченные к Всемирному дню прав потребителей и в рамках празднования Дня финансиста.

В рамках установленных полномочий Управление по исковым заявлениям общественных организаций дает заключения по защите прав потребителей в судах г.г. Уфы, Стерлитамак, Салават, Сибай, Бирск и др. городах и районах республики.

Одним из значимых направлений защиты прав потребителей остается сфера услуг долевого строительства, регулирование которой является важнейшей социально-значимой функцией государства. В этой сфере одной из активных общественных организаций, осуществляющей защиту прав участников долевого строительства является РОО ЗПП «Форт-Юст», по искам которых Управлением дано 19 заключений о защите прав участников долевого строительства в связи с передачей объекта строительства с недостатками на общую сумму 7 млн руб., по 4 искам судами принято решение об удовлетворении требований потребителя (присуждено в пользу потребителей денежных средств на общую сумму 850 тыс. руб.), остальные иски находятся на рассмотрении в судах. Всего по искам общественных организаций в 2022 году дано 36 заключений.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан 20 января 2022 г. подписано соглашение о сотрудничестве с Уполномоченным по правам потребителей в Республике Башкортостан. Цель сотрудничества – объединение усилий для совместной реализации комплекса мер, направленных на защиту прав потребителей, противодействие обманным недобросовестным практикам, стимулирование добросовестного соблюдения обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей продавцами и исполнителями.

В 2022 г. совместно с Уполномоченным по правам потребителей в Республике Башкортостан в судах Республики Башкортостан рассмотрено 30 гражданских дел.

К примеру, Орджоникидзевским районным судом города Уфы 6 сентября 2022 года благодаря совместному представлению интересов потребителя в суде по иску Управления утверждено мировое соглашение в рамках судебного спора и ответчиком АО СК «Уралсиб Жизнь» выплачена потребителю денежная сумма в размере 1 млн руб.

Основанием для подачи иска послужил обман потребителя в банке (мисселинг), когда вместо договора банковского вклада, с потребителем обманным путем заключен договор инвестиционного страхования жизни.

В Санкт-Петербурге зарегистрировано более 70 общественных организаций потребителей, из них активно осуществляют свою деятельность – 25 организаций, 9 объединены в 2 ассоциации: ассоциацию региональных общественных организаций «Выбор потребителя» – 4 организации, межрегиональную ассоциацию общественных объединений потребителей «Северо-Запад» – 5 организаций.

Основной формой сотрудничества Управления с общественными объединениями потребителей являются соглашения о сотрудничестве, которые направлены на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите. Управлением с 17 общественными организациями заключены соглашения о взаимодействии и сотрудничестве.

Общественными организациями Санкт-Петербурга в 2022 году:

- дано 13132 консультации потребителям, составлено 279 претензий;
- проведено 1349 экспертиз оценки качества товаров и услуг на основании которых потребителям за некачественные товары и услуги были возмещены денежные средства в размере более 90 млн руб.;
- направлено 43 иска в суды в защиту потребителей;
- направлены в Управление 44 извещения о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества на основании жалоб потребителей;
- проведены Дни открытых дверей к Всемирному дню защиты прав потребителей и Всемирному дню качества;
- подготовлены и выпущены методическое пособие «Сборник памяток и рекомендаций при оказании услуг в различных сферах потребительского рынка», «Практическое пособие по защите прав потребителей (пациентов) при получении бесплатных и платных медицинских услуг», буклет «Оказание услуг в рамках ОМС и ДМС», «Методические материалы по вопросам организации деятельности общественных объединений потребителей по реализации в Санкт-Петербурге мер в области защиты прав потребителей в условиях преодоления последствий экономического кризиса», «Как защитить себя в конкретных жизненных ситуациях», «Справочник потребителя 2022» в электронном виде на CD-диске в количестве 5000 экз., тематические брошюры и памятки в различных сферах деятельности: услуги связи, финансовые, медицинские, транспортные услуги, услуги ЖКХ, услуги торговли и общественного питания, а также информационно-справочные издания «Потребитель и его права», «Ваш проводник в мире финансов», «Порядок оплаты коммунальных услуг», «Раскрытие информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», «Права и обязанности потребителя при получении коммунальных услуг», «В каких случаях возможен перерасчет платы за коммунальные услуги», «Банковские и финансовые услуги», «Финансовый путеводитель для населения Санкт-Петербурга», брошюры «Азбука потребителя»;
- проведено 27 информационно-обучающих и методических семинаров на темы: «Как потребителю коммунальных услуг защитить свои права?», «Оценим работу управляющей компании», «Порядок начисления платы за отопление», «Актуальные проблемы защиты прав потребителей», Включение комиссии банка в квитанции ЖКХ, «Проблемы обманутых дольщиков», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Права потребителей туристских услуг»;
- проведены обучающие семинары по подготовке экспертов Союза потребителей России;



• даны комментарии законодательства о защите прав потребителей в средствах массовой информации по теме защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, подготовлены публикации в газете «Петербургское качество», осуществлены выступления на радио «Россия Санкт-Петербург», выступления на телеканалах: «Санкт-Петербург»; «78», «Новости»; «Россия-1» – «Вести недели», «Вести Санкт-Петербург».

Специалистами общественных организаций организована работа «горячей линии», где жители Санкт-Петербурга могли бесплатно получить консультации по вопросам защиты прав потребителей. В 2022 году дано 5975 консультаций по телефону. Для социально незащищенных категорий граждан бесплатно проведено 39 экспертиз товаров и услуг. Совместно с Ассоциацией региональных общественных организаций «Выбор потребителя», СПРОО «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге и Ленинградской области» проведены практические семинары, факультативные занятия, лекции, уроки-практикумы для учащихся общеобразовательных учреждений, студентов вузов по актуальным аспектам обеспечения защиты прав потребителей, в том числе в сфере предоставления финансовых услуг.

Организованы и проведены 12 информационно-обучающих семинаров: 10 семинаров со школьниками старших классов в Московском и Адмиралтейском районах Санкт-Петербурга в рамках уроков правовых знаний по программе «Школа молодого потребителя» и 2 семинара для пенсионеров и инвалидов Выборгского и Невского районов Санкт-Петербурга по основам финансовой грамотности и наиболее актуальным вопросам в сфере ЖКХ и медицинских услуг. Всего в мероприятиях приняли участие 358 человек.

Представителями общественных организаций по приглашению глав местной администрации муниципальных образований «Посёлок Стрельна», «Правобережный», «Малая Охта», «Город Петергоф», «Дачное», «Оккервиль», «Константиновское», «Шушары», «Новоизмайловский», «Морской» проведены семинары для жителей муниципальных округов по вопросам защиты прав потребителей.

Общественные организации принимают активное участие в повышении финансовой грамотности населения.

Управлением, совместно с общественными организациями проведены семинары по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности населения. В Общественной приемной Управления проводилось совместное тематическое консультирование граждан.

В рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» общественными организациями распространено более 16 тыс. экземпляров печатной продукции.

Изданы брошюры, в которых доступно и наглядно указаны пошаговые действия при получении потребительских кредитов, основы использования материнского капитала, вопросы регулирования ипотеки, даны разъяснения о договорах банковского вклада, налогообложения доходов по вкладам, порядка наследования вкладов. Дана информация о банковских картах и рекомендации по работе с банковскими картами, услугах некредитных, микрофинансовых организаций, кредитно-потребительских кооперативов, ломбардов, коллекторских агентств.

Подготовлены памятки с предупреждающей информацией о существующих формах мошенничества в финансовой сфере и даны основные комментарии по закону о банкротстве физических лиц. Брошюры и памятки распространялась через многофункциональные центры и ряд учебных заведений.

Управление, в целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях, совместно с представителями общественных организаций приняло участие в следующих мероприятиях:

– в заседании Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе **Санкт-Петербурга**, на котором рассмотрены следующие вопросы: защита прав потребителей при оказании юридических услуг; реализация новых механизмов профилактики нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей, предусмотренных Законом № 248-ФЗ; организация мероприятий с участием общественных объединений потребителей, направленных на просветительскую деятельность и формирование негативного мнения у потребителей к контрафактной и фальсифицированной продукции, а также по повышению уровня грамотности населения в области безопасности промышленной продукции и качества пищевой продукции, в том числе проведение кампаний по повышению информированности населения и участников оборота товаров с целью популяризации мобильных приложений для граждан по контролю подлинности приобретаемой продукции;

– в заседании Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе **Санкт-Петербурга**, на котором рассмотрены следующие вопросы: качество и безопасность товаров и услуг, реализуемых в Санкт-Петербурге; деятельность в сфере защиты прав потребителей Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг; практика досудебного урегулирования споров потребителей с автодилерами посредством медиации;

– в конференции «Защита прав потребителей в Санкт-Петербурге: актуальные вопросы и тенденции в условиях новых реалий», организованной Комитетом по промышленной политике, инновациям и торговле совместно с СПбГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» в которой приняли участие представители Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области, СПбГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», X5 Group (Макрорегион «Северо-Запад»), ООО «Санкт-Петербургский молочный завод «Пискаревский», Государственной жилищной инспекции, муниципальных образований, Союза потребителей Российской Федерации, общественных организаций «Региональный центр по соблюдению прав потребителей», «Выбор потребителя», «Общественный контроль», Санкт-Петербургского государственного экономического университета, Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого. На конференции обсуждены вопросы защиты прав потребителей, актуальные проблемы и пути их решения;

– в Декаде приемов граждан, приуроченной к двадцатилетию со дня создания Всероссийской политической партии «Единая Россия». Должностные лица Управления консультировали обратившихся по всему спектру потребительских услуг, актуальным вопросам защиты прав потребителей и связанным с качеством и безопасностью продукции, реализуемой на потребительском рынке Санкт-Петербурга, а также консультировали граждан и предпринимателей по применению системы маркировки «Честный знак». Всего за консультациями обратилось 39 человек;

– в Дне социально-правовой информации для граждан старшего поколения «Ваши права – вопросы и ответы» в Центральной городской публичной библиотеке им. В.В. Маяковского в рамках Общероссийского проекта Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации «Правовой марафон для пенсионеров».

Одновременно потребители получили 53 консультации специалистов Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по городу Санкт-

Петербургу и Ленинградской области» по различным вопросам защиты прав потребителей. Особенно востребованы были консультации в сфере жилищно-коммунальных, медицинских, финансовых, бытовых услуг, продажи товаров;

– в 2 заседаниях Санкт-Петербургской региональной комиссии по качеству Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» при участии представителей Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга, Торгово-промышленной палаты, Управления Федеральной антимонопольной службы, Тест-С.-Петербург, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге и Ленинградской области»;

– в семинаре, организованном совместно с Союзом потребителей РФ и Фондом «Центр независимой потребительской экспертизы» в рамках подготовки экспертов-консультантов для региональных потребительских организаций.

Деятельность системы защиты прав потребителей на уровне субъекта координируется Консультативным советом, созданным при Управлении.

Защита интересов потребителей обеспечивается только при соответствующем комплексном и системном подходе, в основе которых лежат вполне определенные взаимодействия всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

#### *Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)*



Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) была создана в 1992 году. Целью деятельности КонфОП является представительство и защита интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, а также продвижение институтов по защите прав потребителей в странах СНГ. Членами КонфОП являются 27 российских и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и странах СНГ.

Основными приоритетными направлениями деятельности КонфОП являются: участие в гармонизации национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, а также в формировании национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона. Одним из важных разделов работы КонфОП является информирование государственных органов о лучших международных практиках в сфере защиты прав потребителей, а также разработка предложений по внесению изменений в законодательство в данной области.

В 2022 году КонфОП были подготовлены и направлены в госорганы обращения по актуальным проблемам защиты прав потребителей. В Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России были отправлены предложения по совершенствованию правил предоставления кредитных каникул заемщикам в целях расширения охвата данной мерой большего количества граждан, которые находятся в тяжелой финансовой ситуации. Также в Банк России были отправлены результаты проведенного КонфОП мониторинга условий рассрочки и кредита на маркетплейсах и предложения по совершенствованию регулирования в данной сфере. В Правительство Российской Федерации, Государственную Думу Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации было

отправлено обращение о недопущении принятия законопроектов, предусматривающих возможность внесудебной блокировки интернет-ресурсов, на которых реализуются дистанционным способом пищевые продукты. Было подготовлено и отправлено в Роспотребнадзор обращение о несоответствии нормам законодательства в сфере защиты прав потребителей практики взимания комиссий за возврат товаров одним из ведущих интернет-магазинов, когда удержание суммы доставки происходит не со всего заказа, приобретенного в одном месте, а с каждой единицы заказа.

Важным разделом работы КонфОП является участие в работе консультативных, общественных советов, рабочих групп при органах исполнительной власти:

- Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре;
- Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ;
- Общественного совета при Роспотребнадзоре;
- Общественного совета при службе Финансового уполномоченного;
- Рабочей группы по вопросам защиты прав потребителей при Комитете Государственной Думы по промышленности и торговле;
- Рабочей группы при Банке России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения;
- Рабочей группы по разработке Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года и подгруппы № 3 «Страховая деятельность» Минфина России.

В 2022 году КонфОП продолжила свое участие в работе Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей Евразийского экономического союза, включая обсуждение вопросов электронной торговле в рамках ЕАЭС в части защиты прав потребителей, информирования потребителей по пищевой ценности продуктов питания. В ЕЭК было внесено предложение КонфОП о создании рабочей группы для проработки вопросов эффективного информирования потребителей о пищевой ценности продуктов питания, включая разработку и принятие соглашения о стандарте раскрытия информации о пищевой ценности в унифицированном формате при реализации продуктов питания дистанционным способом и на упаковке пищевой продукции. На заседаниях Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей ЕАЭС были представлены обоснования важности эффективного информирования потребителей о пищевой ценности продуктов питания.

Проект КонфОП «Развитие потенциала некоммерческих организаций для решения проблем закредитованности граждан, попавших в тяжелую финансовую ситуацию» реализуется при поддержке Фонда президентских грантов с марта 2022 года в 6 российских регионах: Архангельской, Пензенской, Тверской, Челябинской областях, Краснодарском и Пермском краях. Проект нацелен на повышение потенциала и расширение компетенций российских НКО в части консультирования граждан по вопросам банкротства и на обеспечение эффективного информирования закредитованных граждан по всем аспектам банкротства. В рамках проекта в июне – сентябре 2022 года были проведены 12 вебинаров по вопросам банкротства и 2 рабочих совещаний по консультированию граждан. Обучение по тематике банкротства в рамках проекта прошли как представители НКО, включая российские организации – члены КонфОП, так и госорганов, деятельность которых связана с данной сферой: ФБУЗов «Центр гигиены и эпидемиологии» в Краснодарском и Пермском краях, Управлений Роспотребнадзора по Архангельской и Тверской областям, Пермскому краю; УФССП России по Пензенской, Архангельской и Тверской областям. Активно подключались к обучению представители МАУ/МБУ/ГАУ МФЦ 19 районов Пензенской области и г. Пензы. В вебинарах приняли участие представители Управления социальной защиты населения администраций городов Магнитогорска и Чебаркуля Челябинской области.

Проект КонфОП был поддержан Научно-исследовательским финансовым институтом Минфина России, представитель которого выступил на проектном вебинаре по теме «Трекер финансового здоровья ФинЗОЖ». Проект «Федресурс» на одном из обучающих вебинаров представил роль «Федресурса» в решении проблем банкротства граждан, включая вопросы участия финансовых управляющих в процедуре банкротства. Проект поддержан Банком России: представителем Управления платежных систем и расчетов Южного ГУ Банка России в рамках проекта был проведен вебинар «Повышение финансовой грамотности как профилактика закредитованности населения».

Начиная с октября 2022 года в регионах проекта НКО, прошедшие обучение по вопросам банкротства физических лиц, начали бесплатно консультировать граждан по процедуре банкротства. Кроме того, обратившиеся за консультацией граждане получили изданные в рамках проекта справочник и листовку, где простым языком рассказано о банкротстве. Все методические и информационные материалы, а также новости по тематике банкротства физических лиц доступны на специальной странице проекта КонфОП: <https://konfor.ru/проекты-конфоп/bankrot/>.

Важным разделом деятельности КонфОП является развитие национальных потребительских организаций в странах региона и международное сотрудничество в сфере защиты прав потребителей. КонфОП продолжает сотрудничество с крупнейшими международными потребительскими организациями. Опыт КонфОП в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг был представлен на мероприятиях Всемирной организации потребителей (СИ): в феврале 2022 года рамках вебинара «Финансовые услуги» для членов СИ состоялась презентация проекта по банкротству граждан, проводимого КонфОП. Также КонфОП представил свои наработки по проведению мониторинга финансовых услуг. Ко Всемирному дню прав потребителей, прошедшего в 2022 году под девизом – «Справедливые цифровые финансовые услуги», был подготовлен релиз и разослан организациям – членам КонфОП. В сентябре 2022 года Председатель Правления КонфОП Д.Д. Янин выступил на конференции организаций по защите прав потребителей Республики Беларусь.

КонфОП продолжает проводить мониторинг состояния защиты прав потребителей финансовых услуг. В октябре-ноябре 2022 года было проведено исследование информирования потребителей о предоставлении кредита/рассрочки на четырех крупнейших маркетплейсах: Яндекс.Маркет, Ozon, СберМегаМаркет, Wildberries. Основной задачей исследования было выяснить, какую информацию о кредите или рассрочке получает потребитель на основных страницах с информацией о товаре. 13 декабря 2022 года КонфОП представил результаты данного мониторинга на круглом столе «Электронная торговля и потребитель: проблемы и пути их решения», организованном Департаментом санитарных, фитосанитарных и ветеринарных мер Евразийской экономической комиссии (ЕЭК). КонфОП поддерживает предложения Банка России по регулированию рассрочки, в частности по установлению требования к ограничению стоимости рассрочки, введению «периода охлаждения», запрету на установление наценки на товар в рассрочку, установлению требований к информированию потребителей и содержанию договора, ограничению размера неустойки за просрочку, запрет на уступку прав требования, обеспечению уровня защиты потребителей товаров в рассрочку не ниже, чем это предусмотрено существующим законодательством и регулированием потребительских кредитов.

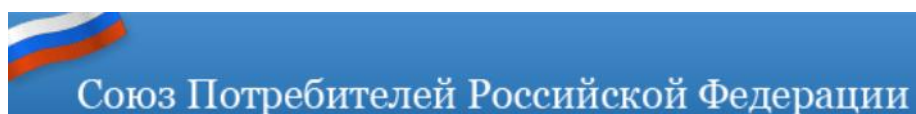
Тематика продвижения здорового образа жизни остается в сфере интересов КонфОП, включая поддержку федерального законодательства в сфере здорового образа жизни, информирование регуляторов по передовым международным практикам. В целях эффективного информирования потребителей о пищевой ценности продуктов питания КонфОП подготовила и внесла в ЕЭК предложение о создании рабочей группы для

проработки вопросов эффективного информирования потребителей о пищевой ценности продуктов питания. Данная тематика была представлена КонфОП на мероприятиях ЕЭК: 24 января 2022 года – на круглом столе ЕЭК «Защита прав потребителей – ориентир для развития предпринимательской деятельности в ЕАЭС»; 25 мая 2022 года на круглом столе в г. Бишкеке «Развитие практик добросовестного отношения к потребителю на рынке стран ЕАЭС». Для нормативного закрепления обязательного йодирования поваренной соли в целях популяционной профилактики йододефицитных состояний – КонфОП отправила в Роспотребнадзор обращение против принятия законопроекта, предусматривающего обогащение йодом широкого ассортимента пищевой продукции без возможности контроля его содержания, в то время как йодирование поваренной соли, содержание йода в которой регулируется и может контролироваться, так и не закреплено законодательно.

Ежемесячно КонфОП информирует членов своей организации по тематике борьбы против табака (в т. ч. нагреваемого), никотинсодержащей продукции – в рамках новостной рассылки по различным аспектам защиты прав потребителей; англоязычная версия такой рассылки ежемесячно направляется членам СИ.

КонфОП проводит на постоянной основе информационную работу по поддержке лучших практик в сфере защиты прав потребителей: в СМИ (83 публикации по тематике защиты прав потребителей в 2022 году), на радио, информирует общественные объединения потребителей о главных новостях в сфере защиты прав потребителей путем ежемесячной новостной электронной рассылки организациям-членам КонфОП. На вебсайте [www.konfor.ru](http://www.konfor.ru) размещается актуальная информация по различным аспектам защиты прав потребителей и деятельности КонфОП.

*Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)*



В кардинально усложнившихся в 2020–2022 годах условиях СПРФ и основная часть входящих в него организаций продолжали работу по защите прав потребителей, оказывая им правовую и экспертную помощь, осуществляя общественный контроль соблюдения их прав и представляя их законные интересы перед органами власти.

Организации – члены СПРФ в 2022 году рассмотрели более 40 тыс. обращений потребителей, из которых около 40 % касались ненадлежащего качества непродовольственных товаров и по 12 % – качества и сроков исполнения финансовых и жилищно-коммунальных услуг. По всем обращениям потребителям были даны консультации, как правило бесплатные, подготовлено 3,3 тыс. претензий, три четверти которых были удовлетворены в досудебном порядке, а по остальным составлено 680 исковых заявлений. В судах велось свыше 700 дел, из которых половина – иски в защиту неопределенного круга потребителей. Из числа дел, завершенных судами, 90 % решений были приняты в пользу потребителя, однако исполнены пока только две трети таких решений. Возмещено потребителям около 150 млн руб., в том числе 20 млн руб. по решениям судов.

За год лабораториями СПРФ было выполнено 1,8 тыс. потребительских экспертиз, в том числе 1,5 тыс. по обращениям потребителей, которые наиболее часто представляли на экспертизу некачественную обувь, одежду, бытовую технику, гаджеты, предметы мебели, кожгалантереи, также проводились экспертизы, подтверждающие качество жилищно-коммунальных услуг. Проведено 1,9 тыс. мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей, по результатам подавляющего большинства из них составлены акты о нарушениях, в которых чаще

всего фиксировались ненадлежащее качество товаров, отсутствие или недостаточность информации о товарах, отсутствие сертификатов или чеков.

СПРФ продолжал участвовать в разработке и обсуждениях проектов законов и иных нормативных правовых актов, затрагивающих интересы потребителей, в том числе в составе Рабочей группы по реализации механизма регуляторной гильотины в сфере торговли и защиты прав потребителей при Правительственной комиссии по проведению административной реформы, Экспертного совета по торговле и защите прав потребителей при Комитете по промышленности и торговле Государственной Думы Российской Федерации, Консультативных комитетов по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и при Евразийской экономической комиссии, экспертных советов и комиссий Банка России, РСПП, ТПП Российской Федерации, «Деловой России», общественных советов при Роспотребнадзоре, Минтрансе, Службе Финансового уполномоченного.

В марте-апреле 2022 года, когда российский потребительский рынок оказался в ситуации беспрецедентных финансовых, логистических и торговых санкций зарубежных государств, прекращения поставок продукции их компаний и закрытия их российских подразделений, СПРФ обратился к владельцам уходящих из России брендов с требованием публичного подтверждения гарантий исполнения ими обязательств перед российскими потребителями своей продукции, однако от подавляющего большинства адресатов ответа не получил.

Последовавшее в дальнейшем углубление разрыва связей зарубежных брендов с российским потребительским рынком кардинально ограничило не только доступность их товаров и услуг для российских потребителей, но и возможности реализации потребителями ряда своих прав, установленных Законом «О защите прав потребителей». Признав долгосрочный характер этих кардинальных изменений, СПРФ в интересах российских потребителей призывал к легализации в России параллельного импорта на постоянной, а не временной основе, как это было сделано в марте 2022 года, путем восстановления в ГК РФ международного принципа исчерпания прав владельцев товарных знаков. Одновременно СПРФ вносил предложения по корректировке законодательства о защите прав потребителей, которые обеспечили бы продавцам и исполнителям услуг соблюдения их прав и обязанностей в принципиально новых условиях.

СПРФ также обращался в Минэкономразвития России и Евразийскую экономическую комиссию с предложением установить в ЕАЭС обязательную процедуру оценки проектов нормативных правовых актов с точки зрения их регулирующего воздействия на интересы потребителей. В федеральные органы власти вносились предложения о создании механизмов государственного контроля качества строительных материалов и изделий, о дополнении ценников на упакованные продовольственные товары информацией о цене единицы массы или объема упакованного товара, и др.

28 декабря 2022 года прошла ежегодная конференция СПРФ, в решении которой были определены приоритетные направления работы СПРФ на 2023 год, первым среди которых названо сотрудничество с компаниями, работающими на потребительском рынке, в профилактике нарушений ими обязательных требований в области защиты прав потребителей при проведении самообследований или верификации их результатов. Предложения СПРФ о таком сотрудничестве получили поддержку Консультативного совета по защите прав потребителей Роспотребнадзора.

Приоритетными задачами определены также участие в развитии законодательства о защите прав потребителей в ЕАЭС и укрепление связей с потребительскими союзами государств – членов ЕАЭС, в том числе реализация инициативы СПРФ о создании Евразийской ассоциации потребителей.

В 2022 году продолжилось сокращение числа региональных организаций – членов СПРФ: вследствие прекращения работы и ликвидации юридических лиц на конференции Союза в декабре были утверждены решения об исключении из его состава 17 организаций (12 организаций были исключены по той же причине в 2021 году). Основную часть ликвидированных организаций составили общественные объединения, созданные двадцать и более лет назад. На конец 2022 года в Союзе состояли 56 организаций – почти вдвое меньше, чем десять лет назад.

Ниже представлена краткая информация о трех региональных организациях – членах СПРФ.

**Общественная организация «Орловское областное общество потребителей»** (создана в 1991 году, сайт <http://oor-orel.ru>) объединяет 26 индивидуальных и 68 коллективных членов. Организация рассмотрела за год 3733 обращения потребителей (269 – на личном приеме, 700 – на «горячую линию», 2764 – на мобильные телефоны организации). В том числе 46 % по вопросам качества непродовольственных товаров (около половины по обуви и одежде, четверть – по электробытовой и компьютерной технике и сотовым телефонам, по 8–9 % – по продовольственным товарам и жилищно-коммунальным услугам). По обращениям потребителей составлено 323 претензии (312 из них были удовлетворены в досудебном порядке), подготовлено 10 исковых заявлений, в судах велось 12 дел. За год было завершено судебным решением 10 дел (из них 8 в пользу истца), возмещено обратившимся потребителям 2760 тыс. руб., в том числе 127 тыс. руб. по решениям судов.

За год выполнено 40 экспертиз, в основном обуви и одежды (12 из них были оплачены потребителями, 28 – ответчиками по потребительским искам) и 370 общественных проверок соблюдения прав потребителей, по результатам которых выявлено 820 случаев реализации товаров ненадлежащего качества, 701 случай отсутствия или недостаточности информации.

Представители организации проводили лекции по защите прав потребителей для сотрудников областной УФСИН и уроки финансовой грамотности для школьников, приняли участие в программе Общественного телевидения России, посвященной профилактике банкротства граждан.

**Смоленская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей»** (создана в 2006 году, сайт <https://publiccontrol67.ru>), объединяет 24 граждан.

За год организация рассмотрела 2826 обращений потребителей, в том числе 33 % по вопросам качества непродовольственных товаров (в основном сотовые телефоны, компьютеры, планшеты, медтехника, мебель), 14 % – качества жилищно-коммунальных услуг, 12 % – обмена товаров надлежащего качества, 11 % – сроков исполнения работ и услуг, 10 % – качества финансовых услуг, 7 % – качества услуг по ремонту жилья и строительных работ, 4 % – нарушений при дистанционной продаже товаров. По обращениям потребителей составлено 364 претензии (49 из них были удовлетворены в досудебном порядке), подготовлено 72 исковых заявлений, в судах велось 37 дел. За год обратившимся потребителям возмещено 2961 тыс. руб., в том числе 1845 тыс. руб. по решениям судов. Организация ведет группы «Смоленский потребитель» в соцсетях «ВКонтакте» (<https://ok.ru/group61859033776336>) и «Одноклассники» (<https://vk.com/publiccontrol67>), имеющие 1947 подписчиков, опубликовала за 2022 год 11 статей в СМИ, 2 выступления на радио (ГТРК-Смоленск), провела 6 семинаров для членов городских обществ инвалидов в рамках проекта «Правовые знания на каждый день».

**Межрегиональная общественная организация потребителей Клуб защиты покупателей «Клиент прав»** (создана в 2021 году, сайт <https://clientright.ru>) объединяет 9 юристов, в том числе адвокатов.



За год организация рассмотрела 619 обращений потребителей, в том числе 77 % по вопросам качества платных образовательных услуг, 16 % – качества туристских услуг, 6 % – защиты прав дольщиков по договорам долевого участия. По обращениям потребителей составлено 320 претензий (68 из них были удовлетворены в досудебном порядке), подготовлено 252 исковых заявления, в судах велось 117 дел. В 2022 году было завершено судебным решением 49 дел, в том числе 34 в пользу истца.

Сумма возмещенного ущерба по обращениям потребителей за год 14, 5 млн руб., в том числе 8,6 млн руб. по решению суда. При этом в пользу организации судами взыскано 34 штрафа на сумму 909 тыс. руб., все штрафы поступили на счет организации.

Потребительские экспертизы и проверки соблюдения прав потребителей и правил обслуживания в 2022 году не проводились.

В состав СПРФ наряду с многопрофильными региональными и местными объединениями входят две организации, специализирующиеся на защите прав потребителей в определенном сегменте потребительского рынка. Это Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») и Межрегиональная общественная организация содействия защите прав пассажиров «Союз пассажиров».

**Межрегиональная общественная организация содействия защите прав пассажиров «Союз пассажиров»** в 2022 г. рассмотрела 169 обращений потребителей, в том числе по вопросам качества услуг городского пассажирского транспорта 55, пригородного и междугородного транспорта – 50, авиатранспорта – 30, с предложениями по улучшению организации работы транспортных предприятий и оценками транспортной ситуации в стране – 27, за разъяснениями транспортного законодательства – 7. По всем обращениям были безвозмездно даны консультации, подготовлены 6 претензий нарушителям прав потребителей.

В порядке общественного контроля за соблюдением прав пассажиров Союз пассажиров провел за год 20 проверок, в том числе 7 совместно с контрольными органами. В половине из них были зафиксированы нарушения (в части режима работы, отсутствия или недостаточности информации, ненадлежащего поведения персонала).

Союз пассажиров в 2022 г. обращался в ОАО «РЖД», Федеральную пассажирскую компанию, к иным перевозчикам и в органы власти субъектов Российской Федерации по вопросам повышения доступности и качества услуг железнодорожного транспорта, организации оформления проездных документов на ускоренные поезда повышенной комфортности, информирования пассажиров и возврата им денежных средств. В частности, направлялись обращения о восстановлении демонтированных пешеходных переходов вблизи остановочных пунктов, возможности удлинения железнодорожных платформ до 10-вагонного состава, организации информирования пассажиров на железнодорожных станциях (электронные табло и оповещение) и др.

В связи с обращениями потребителей Союз пассажиров также направлял запросы в Роспотребнадзор, ФАС России, МИД России, Ростуризм, авиакомпании, агентства по продажам авиабилетов по вопросам возврата денежных средств российским и иностранным гражданам, а также о навязывании дополнительных услуг при покупке авиабилетов. Так, на основании обращения Союза пассажиров ФАС России направила в Минтранс России предложения по внесению изменений в воздушное законодательство Российской Федерации, предусматривающие возможность сознательного выбора пассажиром дополнительных платных услуг и запрет на их автоматическое добавление в процессе бронирования билета.

Союз пассажиров также взаимодействовал с органами управления транспортом Москвы и Московской области, ГКУ «Организатор перевозок» и перевозчиками по вопросам увеличения числа рейсов и выпуска на линии в часы пик дополнительных транспортных средств и автобусов повышенной вместимости, поддержания комфортной

температуры в салонах автобусов в летний период, квалификации водителей, оплаты проезда и иным. В ГУП «Московский метрополитен» и ГУП «Петербургский метрополитен» Союз пассажиров обращался по вопросам организации оплаты проезда, работы контролеров и улучшения навигационного обеспечения пассажиров в метрополитене.

В АО УК «Аэропорты Регионов» и ПАО «Аэропорт Кольцово» были направлены предложения по улучшению системы регистрации в аэропорту и работы бизнес-зала. Министерству транспорта Российской Федерации было предложено на период бездействия аэропортов на юге России в связи с ограниченными провозными возможностями железных дорог временно упростить требования к регистрации межрегиональных автобусных маршрутов и снизить тарифы на проезд по платным участкам автомагистрали М4 «Дон» для легковых автомобилей и автобусов.

*Общероссийская общественная организация потребителей  
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана в 2010 году. На сегодняшний день – это единственная в стране организация по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской. В 2022 году региональные отделения функционировали в 48 субъектах РФ.

С первых дней своей деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а с февраля 2015 года заключила соглашение о взаимодействии с Центральным Банком Российской Федерации. Всего ОООП «ФинПотребСоюз» заключила 23 соглашения о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе, с Ассоциацией развития финансовой грамотности, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Лигой ломбардов и другими организациями.

Кроме того, в 2022 году ОООП «ФинПотребСоюз» заключены соглашения по организации и проведению Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг («ФИНАТЛОН для старшеклассников»), организации и проведению мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации с 73 высшими учебными заведениями Российской Федерации.

Целью деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» является формирование в России современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, оказание юридической помощи гражданам, попавшим в сложную финансовую ситуацию, повышение финансовой грамотности подрастающего поколения, начиная со школьной скамьи.

В 2022 году ОООП «ФинПотребСоюз» активно проводила работу по защите прав граждан-потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоев населения.

В ноябре 2022 ОООП «Финпотребсоюз» организовал конкурс студенческих научных работ и конференцию «Финатлон форум», темами которой были охвачены

вопросы инвестиционной и финансовой грамотности и устойчивого развития. В «Финатон форуме» приняло участие более 300 представителей вузов Российской Федерации.

В проведенном в 2022 году в рамках Форума конкурсе студенческих научных работ, приняло участие 85 вузов из различных регионов нашей страны и ближнего зарубежья. В финал вышло 93 работы, победителями стали 32 участника. Успешное проведение «Финатлон форума» было отмечено положительными откликами, участвовавших в проекте вузов и потенциальных работодателей.

Наряду с проведением мероприятий для учащихся среднеобразовательных и высших учебных заведений ОООП «ФинПотребСоюз» проводит разъяснительную работу для граждан пенсионного возраста.

Были подготовлены и размещены информационные и рекламные материалы в СМИ об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

За 2022 г. в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 2560 различных жалоб и обращений. Жалобы и обращения касались следующих вопросов:

- 38 % – банкротство физических лиц;
- 21 % – потребительские кредиты микро финансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 4 % – банковские карты;
- 2 % – действия коллекторов;
- 2 % – кредитные кооперативы;
- 1 % – платежи и переводы;
- 32 % – другие услуги (ценные бумаги, «финансовые пирамиды»).

В основном, по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций. За указанный период состоялось 12 судебных заседаний, из которых в 10 судами первой инстанции вынесены положительные решения. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» и пунктом 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в связи с неудовлетворением требований потребителей в добровольном порядке, в 2022 году взыскано штрафа в пользу ОООП «ФинПотребСоюз» и в пользу клиента на сумму 74 тыс. руб.

ОООП «ФинПотребСоюз» проводит активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Эта деятельность по совершенствованию финансового законодательства ведется в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека, общественными организациями по защите прав потребителей.

В 2022 году ОООП «ФинПотребСоюз» неоднократно обращался в Банк России по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и проблем миссинга. Представители ОООП «ФинПотребСоюз» продолжают принимать участие в работе экспертных советов Государственной Думы по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг.

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей  
«Общественная потребительская инициатива»*



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из ведущих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

Организация видит свои задачи в защите прав и интересов граждан, противодействии недобросовестным участникам потребительского рынка, совершенствовании действующего законодательства.

Ведется работа в рамках экспертных советов и рабочих групп при органах государственной власти, в том числе, с целью выработки предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей.

В связи с введением в 2022 году иностранными правительствами и компаниями санкций, ущемляющих права российских потребителей, ОПИ во взаимодействии с органами государственной власти были оперативно организованы следующие антисанкционные мероприятия:

- ведение реестра компаний, объявивших об уходе с российского рынка без предоставления гарантий потребителям, регулярное направление актуальных сведений правоохранительным органам;
- взаимодействие с Роспотребнадзором по подаче исков в защиту неопределенного круга потребителей к компаниям, объявившим о прекращении работы без предоставления гарантий для потребителей;
- взаимодействие с ФАС России по пресечению искусственного дефицита товаров и услуг на рынке России;
- разработка карты отраслевых рисков в различных областях потребительского рынка в связи с прекращением поставок в Россию высокотехнологичной продукции;
- разработка предложений по регулированию параллельного импорта с учетом интересов потребителей.

В 2022 году ОПИ провела исследование на рынке питьевой воды для детского питания. Было приобретено 27 различных видов продукции, из которых 19 относятся к детской воде, 7 – к другим видам вод, 1 образец воды ТМ «Зайка» производства ОАО «Зеленоградский источник» выглядит как «детская вода», но в наименовании продукции такой информации не содержит.

Полученные результаты показали, что из 19 образцов детской воды в ходе лабораторных исследований химических показателей в 5 были выявлены нарушения технического регламента ТР ЕАЭС 044/2017 «О безопасности упакованной питьевой воды включая природную минеральную воду» в части состава воды. В исследованных образцах было найдено превышение ПДК по показателям: фторид-ионы, кальций, сухой остаток, серебро. Все образцы прошли также микробиологический анализ, который выявил 4 критических нарушения (превышение общей микробной численности бактерий, а в одном образце найдены энтерококки).

Результаты исследования были направлены уполномоченным органам власти для принятия мер административного и правового характера, направленных на пресечение и предупреждение противоправной практики.

В 2022 ОПИ было проведено исследование на рынке икры, пива и пивных напитков, бестабачных и безникотиновых смесей.

Результаты исследования были направлены уполномоченным органам власти для принятия мер административного реагирования, направленных на пресечение и предупреждение противоправной практики.

В 2022 году ОПИ было продолжено выявление интернет-магазинов, использующих недобросовестные практики, направленные на введение потребителей в заблуждение: под видом фирменных одежды, обуви, смартфонов, аксессуаров потребителям реализовывались поддельные товары. Денежные средства за приобретаемые товары принимались исключительно на условиях предоплаты, а после получения заказов вернуть их было нельзя, поскольку адреса хозяйствующих субъектов отсутствовали или были недостоверными.

За счет широкого освещения веб-адресов недобросовестных продавцов с помощью СМИ, а также на ресурсах ОПИ и в социальных сетях, удалось проинформировать потребителей и предостеречь их от покупок на данных сайтах. Некоторые магазины вследствие падения посещаемости были закрыты.

Продолжает функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях (<http://buuprotect.ru/>). Ведутся бесплатные консультации потребителей по электронной почте, в социальной сети ВКонтакте (<https://vk.com/public112453097>). Активно развивается канал ОПИ в Telegram (<https://t.me/potrebit>).

## **6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей**

### **6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей**

В условиях информационного развития в Российской Федерации большое значение уделяется формированию института правового просвещения населения. В этой связи огромную значимость в работе по реализации федеральной государственной политики в области защиты прав потребителей приобретает организация системы правового консультирования и информирования. Основной задачей такой системы является формирование у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке.

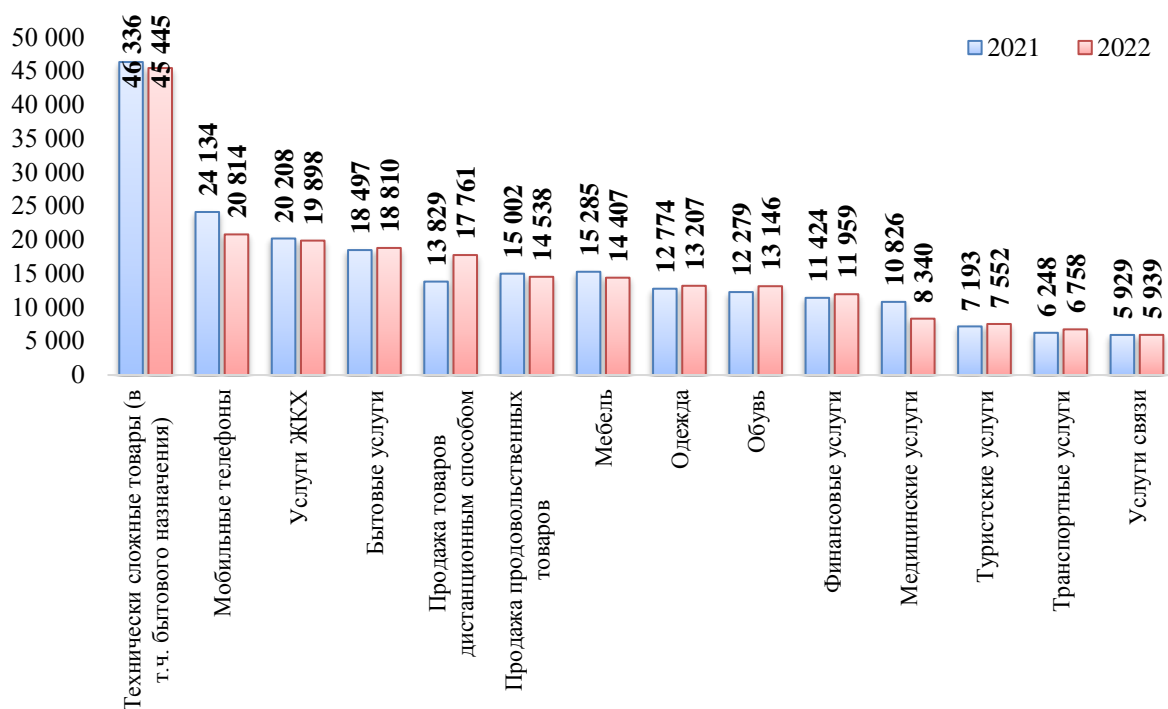
В настоящее время в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в структуре которых действует 471 консультационный пункт для потребителей (2021 год – 461). В работе консультационных центров и пунктов занято 595 сотрудников (2021 год – 601).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2022 года продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 404 930 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2021 год – 420 636), в том числе:

- оказано 323 554 консультации по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2021 год – 335 256);
- проведено 27 907 консультаций, в ходе которых подготовлены проекты документов (2021 год – 28 458);
- подготовлено 24 208 публикаций и выступлений, в том числе в интернет-изданиях, по вопросам защиты прав потребителей (2021 год – 25 785);
- проведено 4642 «горячие линии» (2021 год – 5934);
- организовано 10 421 (2021 год – 10 770) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 1631 (2021 год – 1745) «круглых столов», конференций, общественных акций, 8935 (2021 год – 9025) семинаров и других форм обучения;
- разработано 9853 методических материала, предназначенных для распространения среди потребителей (2021 год – 7462);
- проведено 4345 экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и сравнительных оценок продукции (2021 год – 6971).

Показатель количества проведенных консультаций за 2022 год (323 554) уменьшился на 3,5 % по сравнению с аналогичными данными за 2021 год (335 256).

Наиболее актуальными для потребителей являются следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, бытовые услуги, продажа товаров дистанционным способом (рис. 6.1.1).



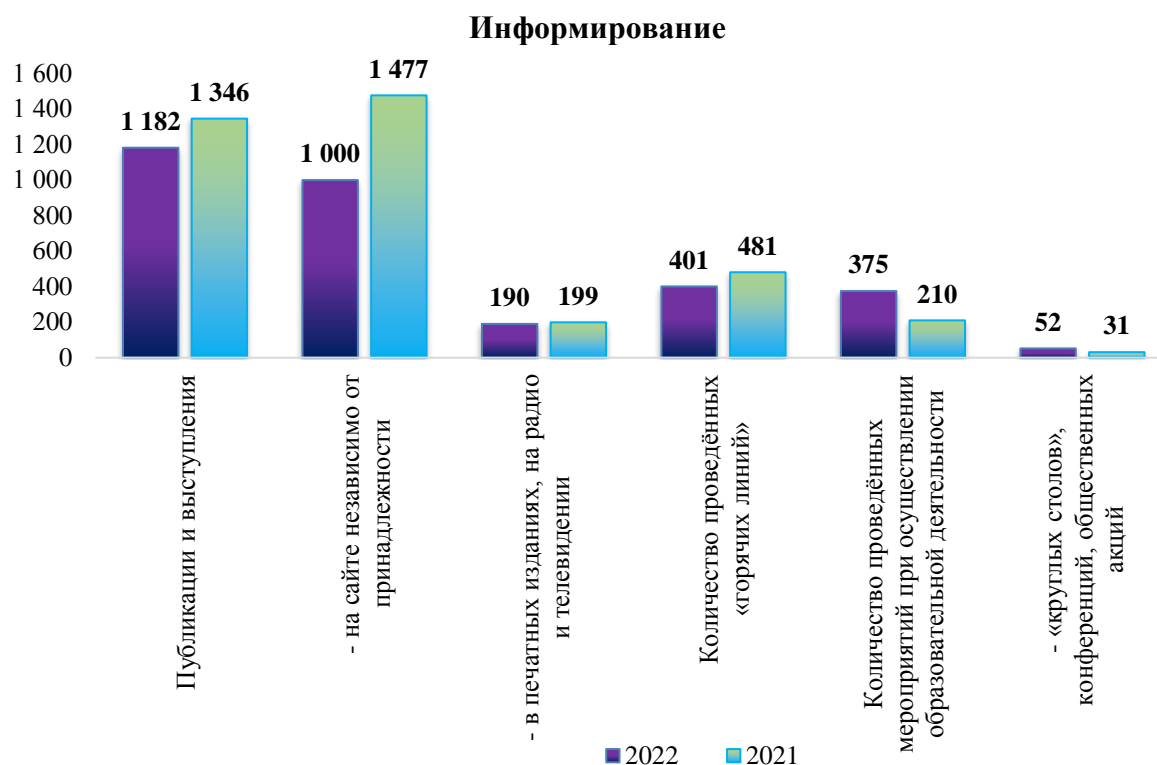
**Рис. 6.1.1.** Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

### Туристские услуги

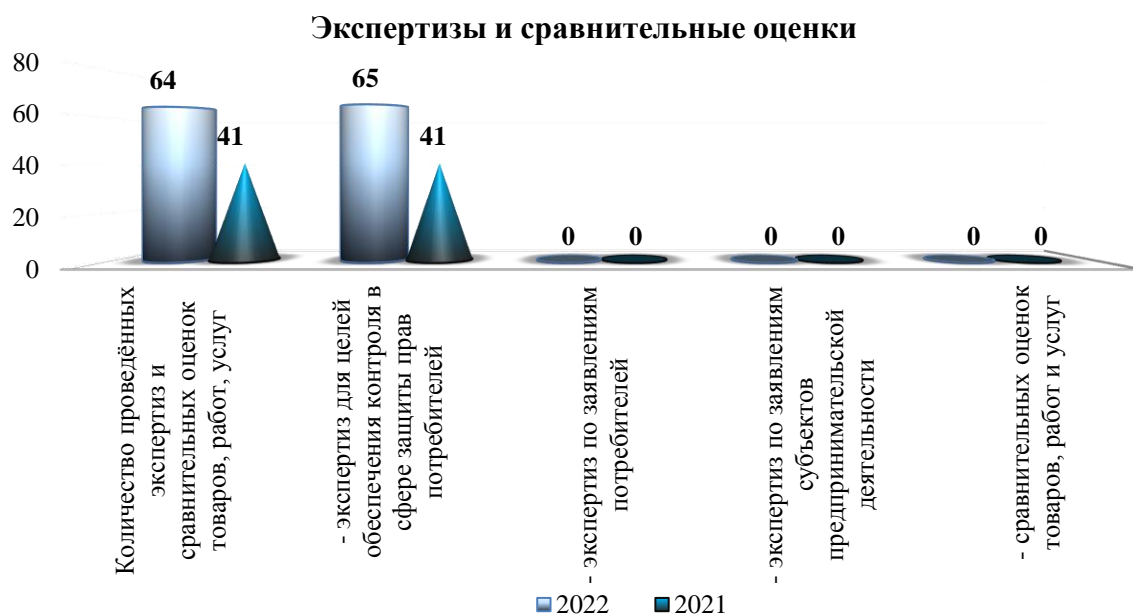
В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 10 704 (2021 год – 10 221) мероприятия. На рис. 6.1.2–6.1.4 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.



**Рис. 6.1.2.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг



**Рис. 6.1.3.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

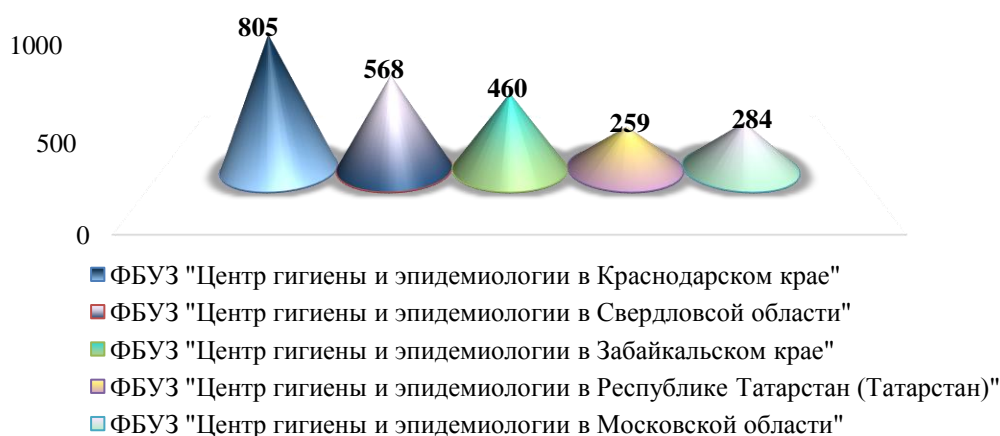


**Рис. 6.1.4.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

За отчетный период проведено 65 экспертиз и сравнительных оценок туристских услуг, в 2021 году аналогичный показатель составил 41.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2022 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии представлены на рис. 6.1.5.



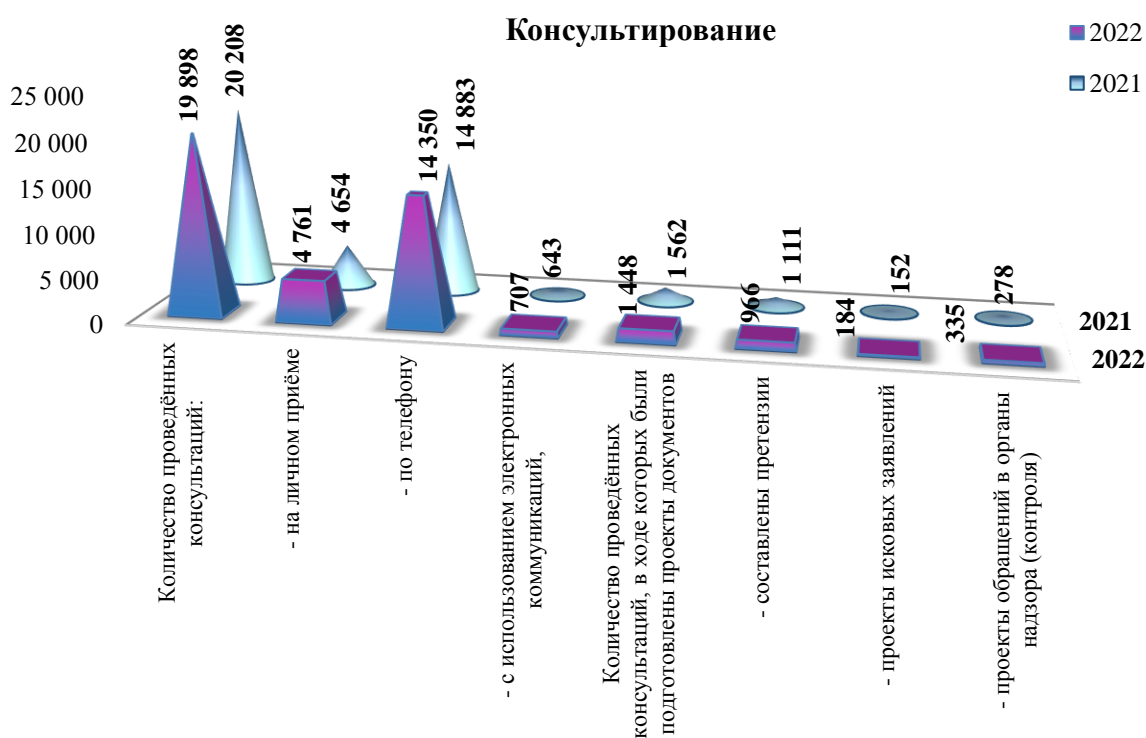


**Рис. 6.1.5.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

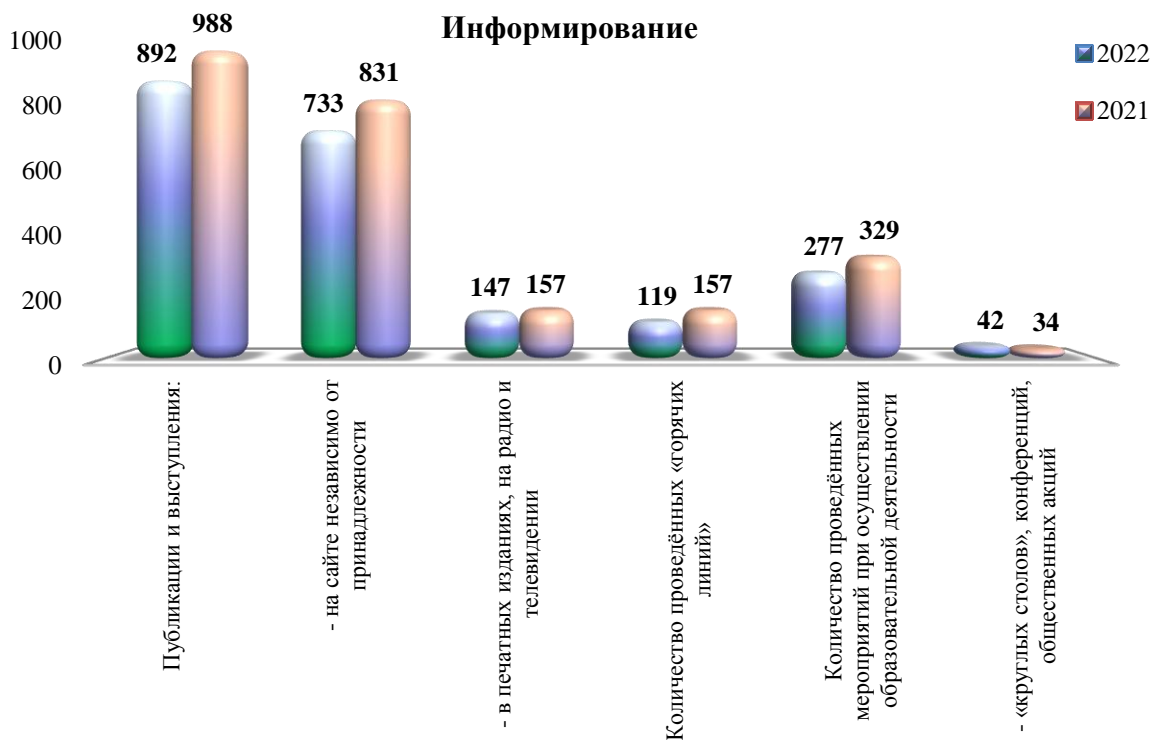
### Жилищно-коммунальные услуги

В 2022 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг, с проведением 23 092 (2021 г. – 23 758) мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2022 году проведено 19 898 (2021 г. – 20 208) консультаций.

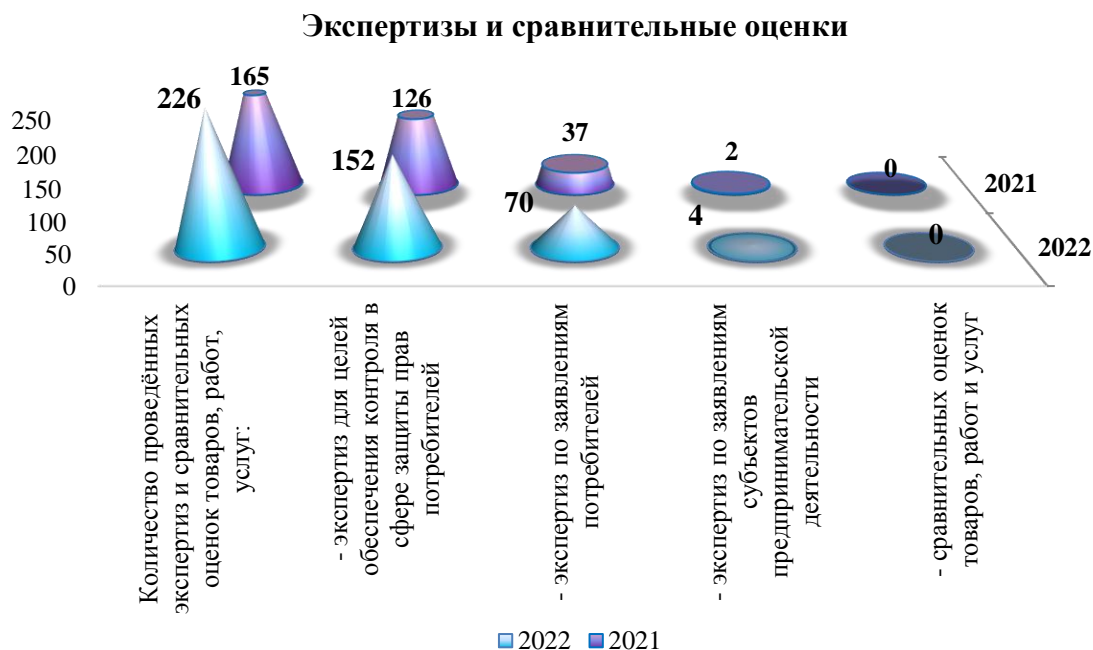
На рис. 6.1.6–6.1.8 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.



**Рис. 6.1.6.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг



**Рис. 6.1.7.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг



**Рис. 6.1.8.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

За отчетный период проведено 226 экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг, в 2021 году аналогичный показатель составил 165.

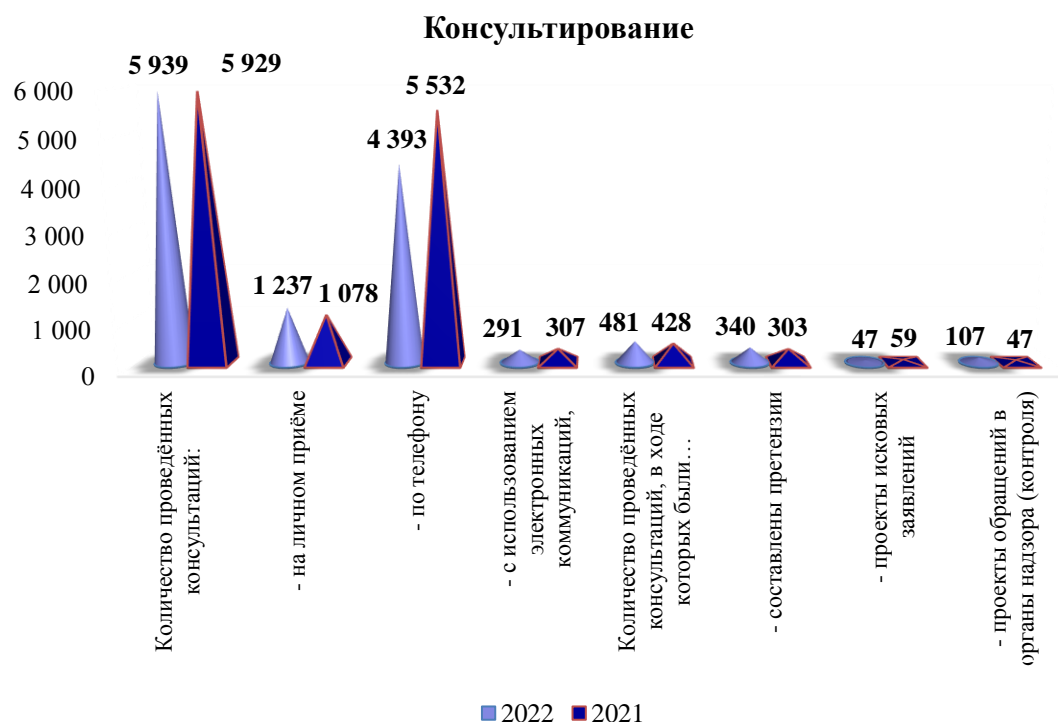
Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг за 2022 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 6.1.9.



**Рис. 6.1.9.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

### Услуги связи

В 2022 году проведено 6843 мероприятия по консультированию и информированию потребителей по вопросам оказания услуг связи, консультативная помощь была оказана потребителям в 6865 случаях обращений. Аналогичный показатель в 2021 году составил – 6865. На рис.6.1.10–6.1.12 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания услуг связи.



**Рис. 6.1.10.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

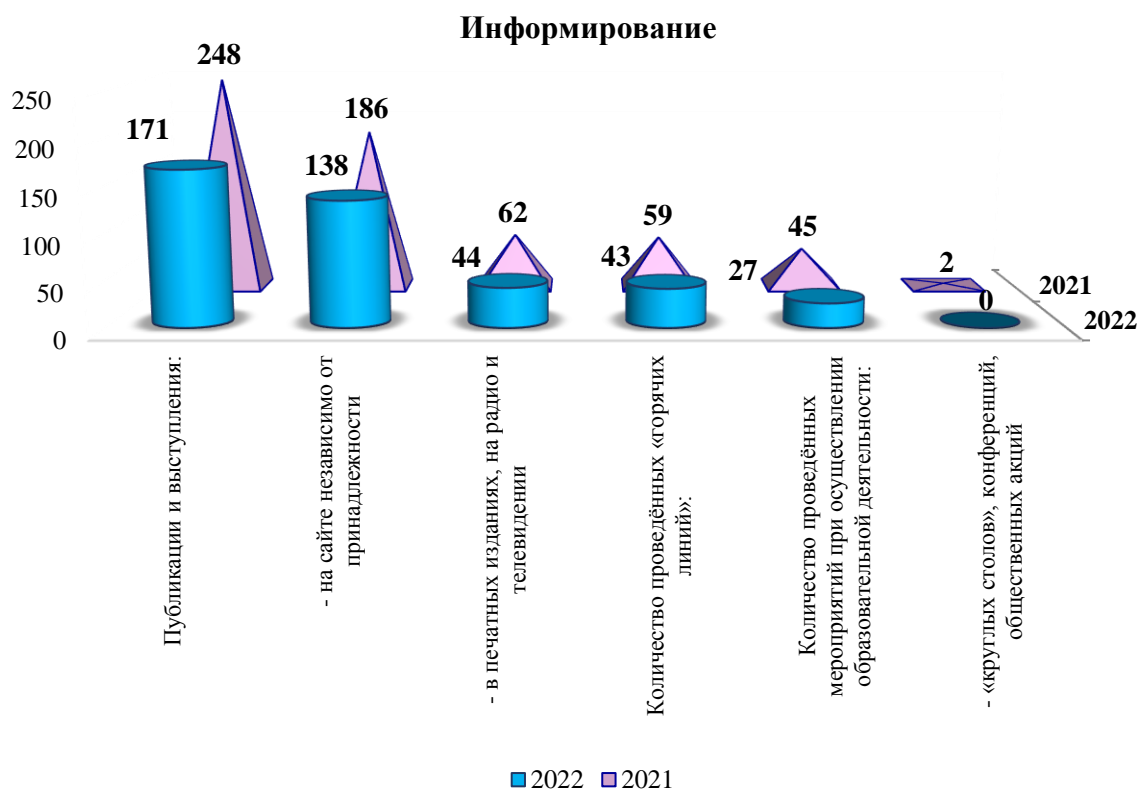


Рис. 6.1.11. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

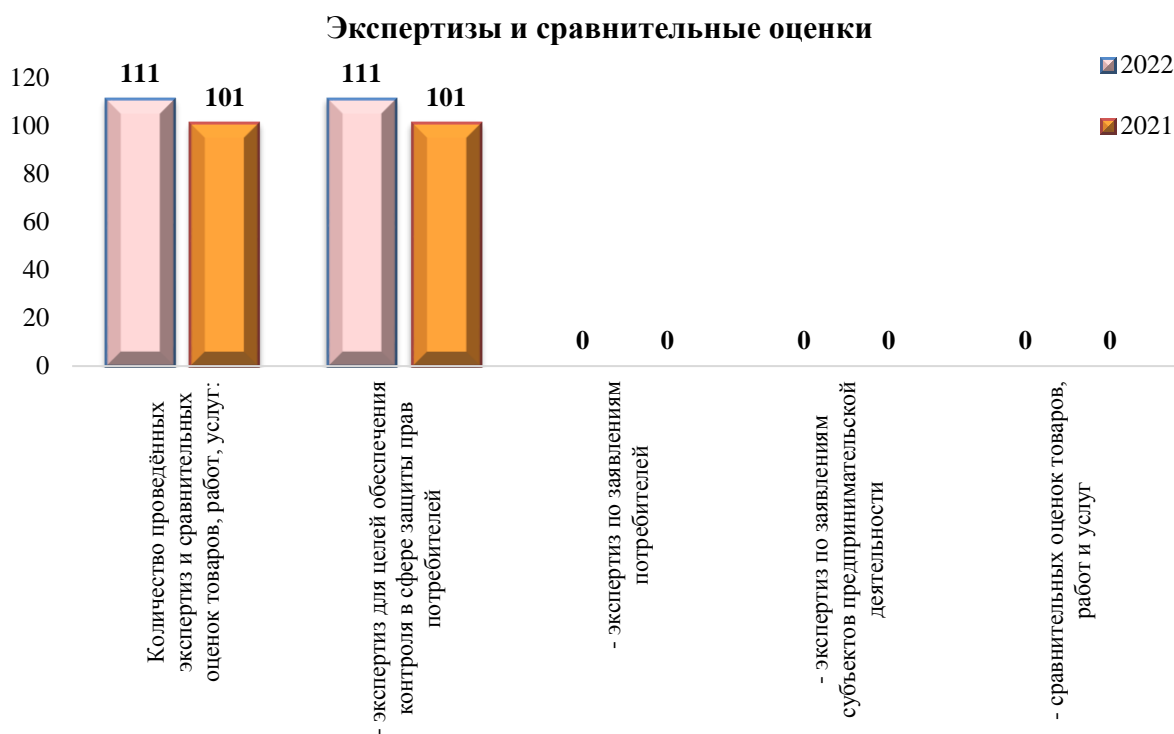


Рис. 6.1.12. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

За отчетный период проведена 111 экспертиз и сравнительных оценок оказания услуг связи, в 2021 году аналогичный показатель составил 101. Наиболее высокие

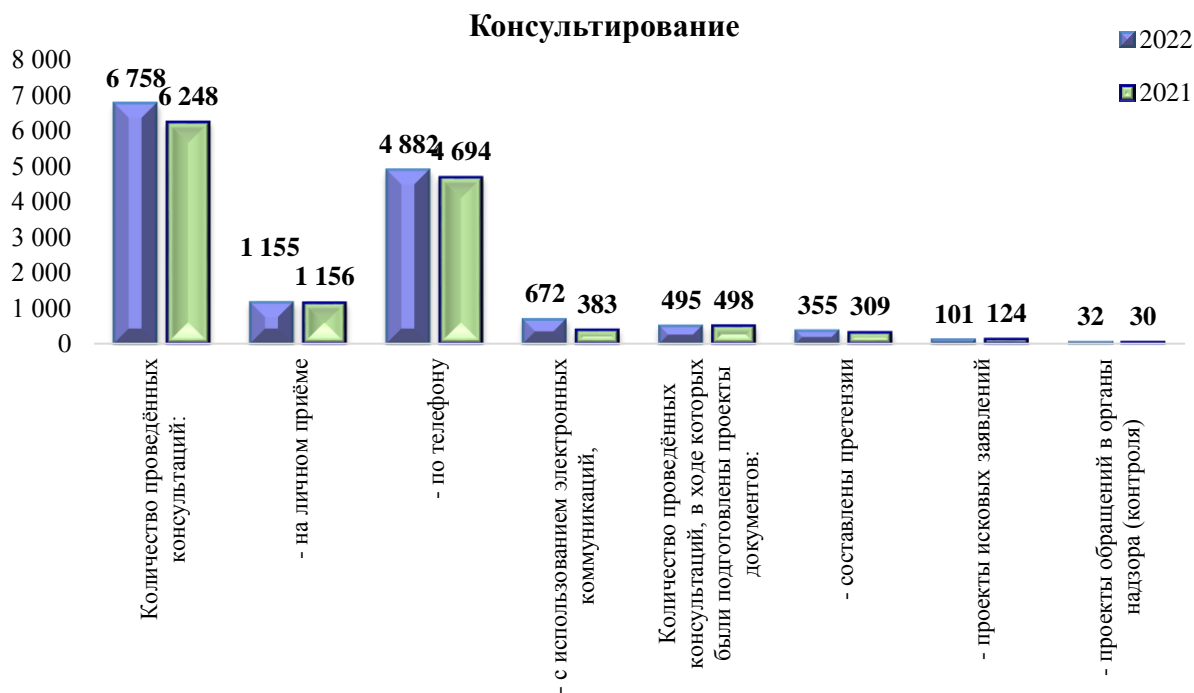
показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи за 2022 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте представлены на рис. 6.1.13.



**Рис. 6.1.13.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

### Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 9428 (2021 г. – 8744) мероприятий. На рис. 6.1.14–6.1.17 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.



**Рис. 6.1.14.** Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

### Информирование

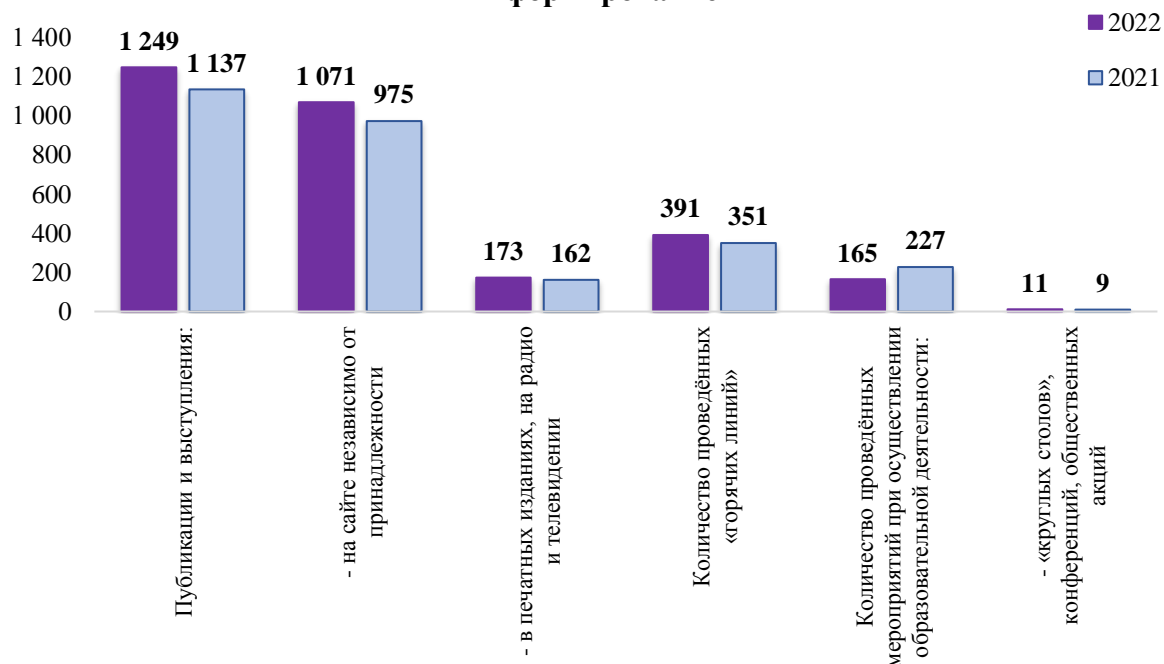


Рис. 6.1.15. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

### Экспертизы и сравнительные оценки

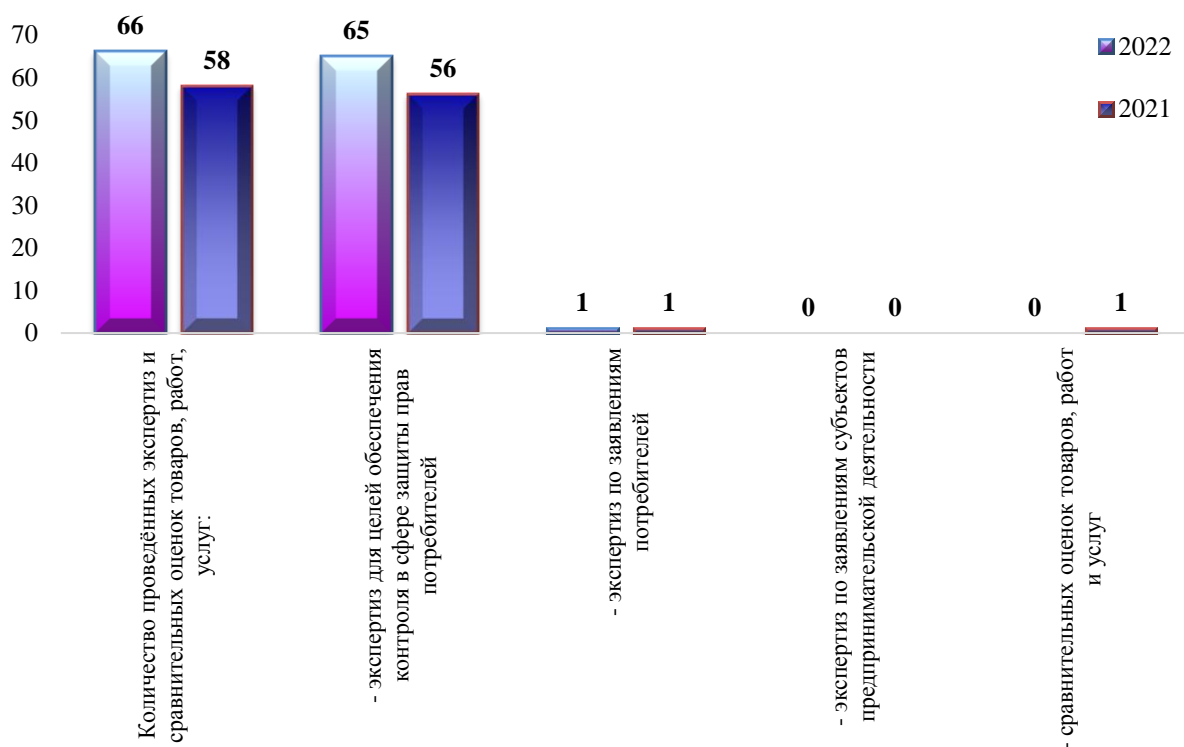


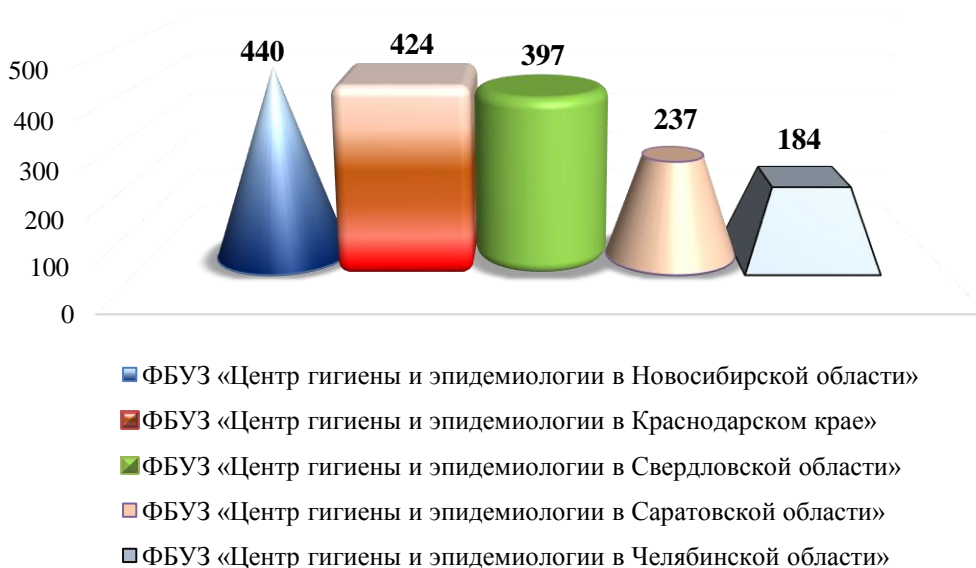
Рис. 6.1.16. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания транспортных услуг

### Информирование



**Рис. 6.1.17.** Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2022 год

На рис. 6.1.18 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.



**Рис. 6.1.18.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

### Образовательные услуги

Еще одним приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 3817 (2021 г. – 4362) мероприятий. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2021 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.19–6.21.

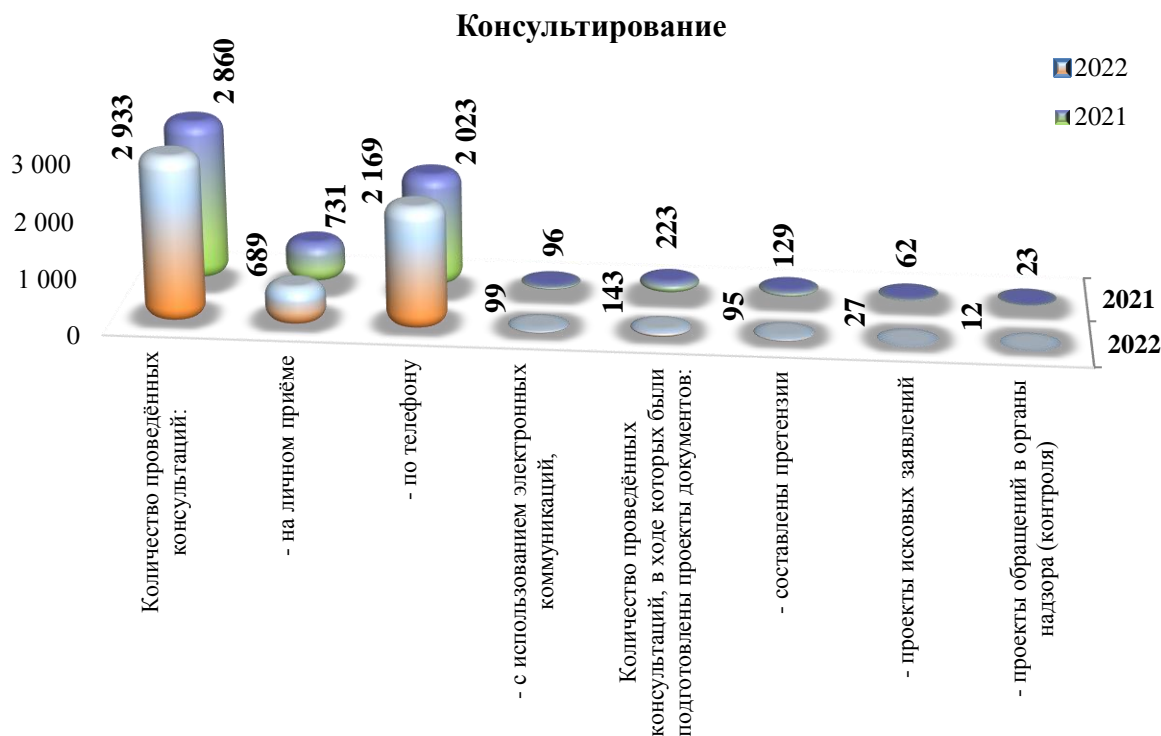


Рис. 6.1.19. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

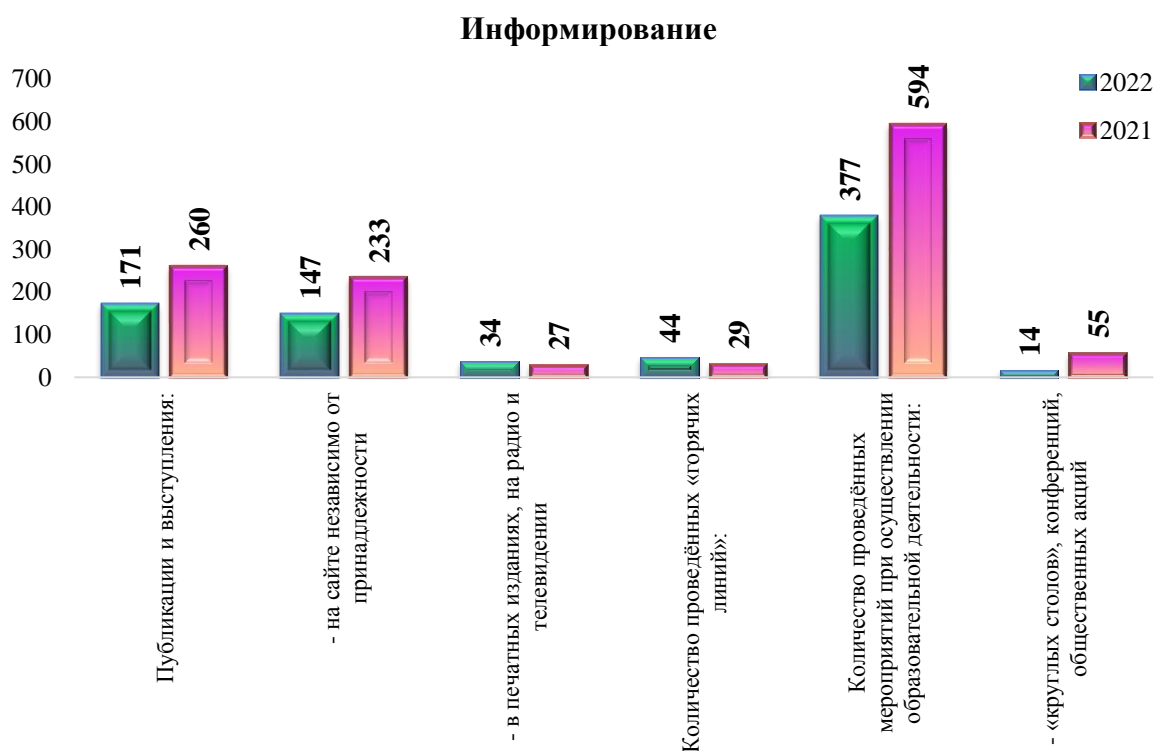
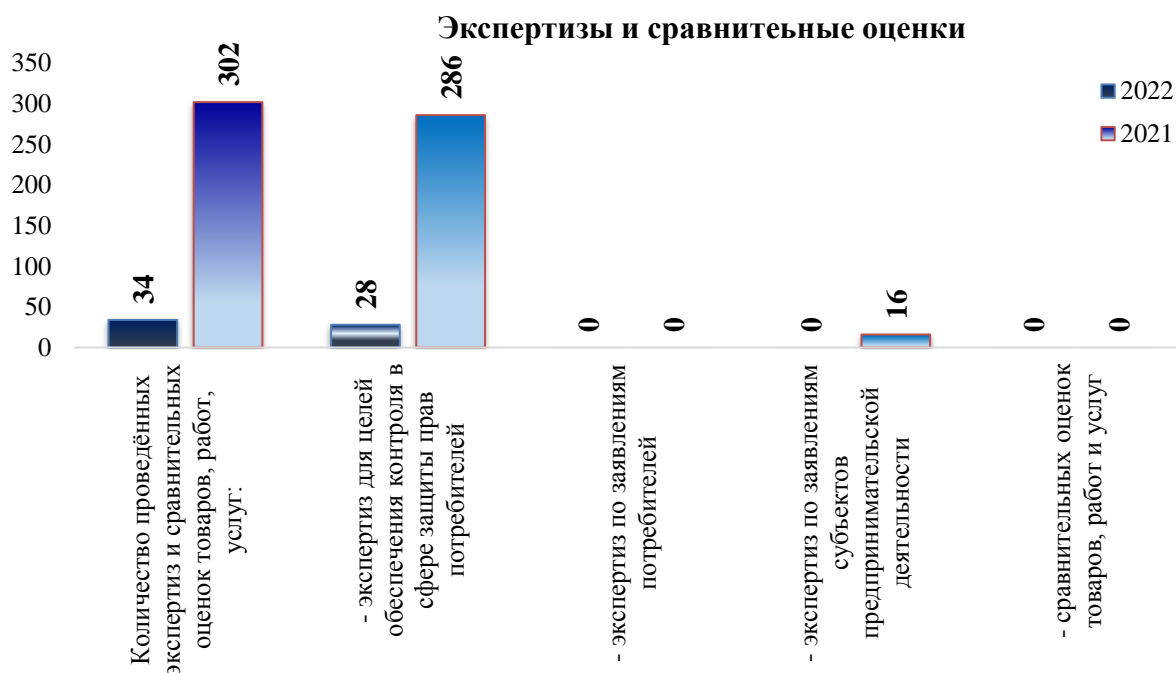


Рис. 6.1.20. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг





**Рис. 6.1.21.** Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 6.1.22 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2022 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.



**Рис. 6.1.22.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

## Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2022 году консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 22 273 (2021 г. – 22 080) мероприятия по консультированию в рассматриваемой области.

Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2022 году, по защите прав потребителей бытовых услуг представлены на рис. 6.1.23–6.1.25.

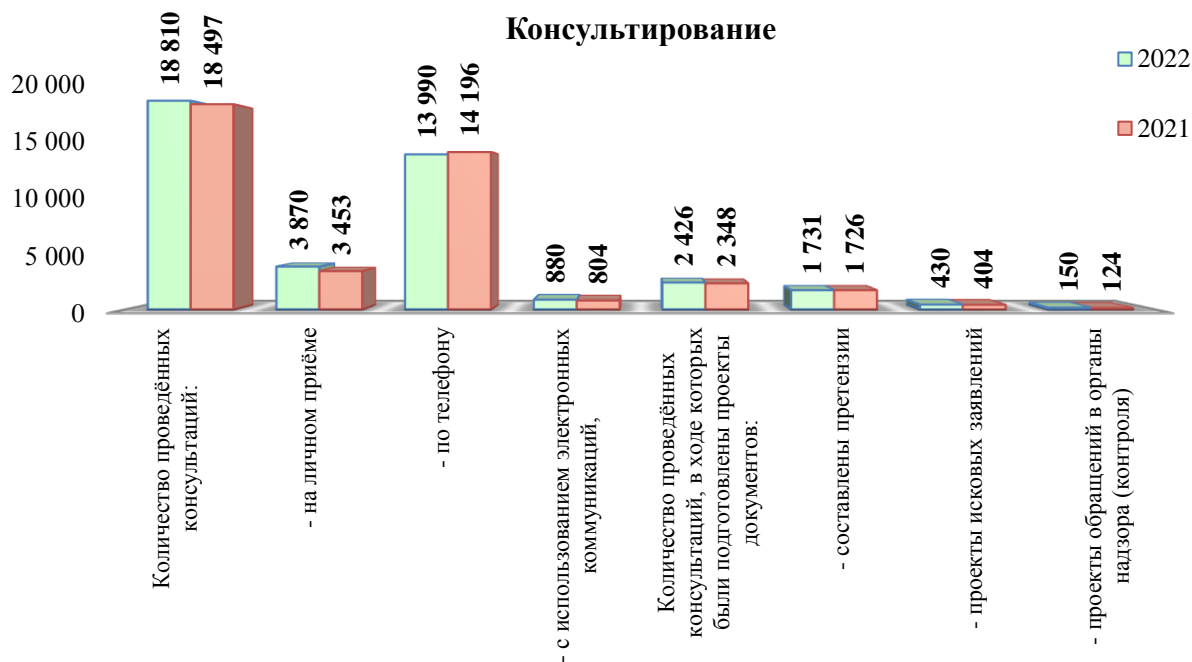


Рис. 6.1.23. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

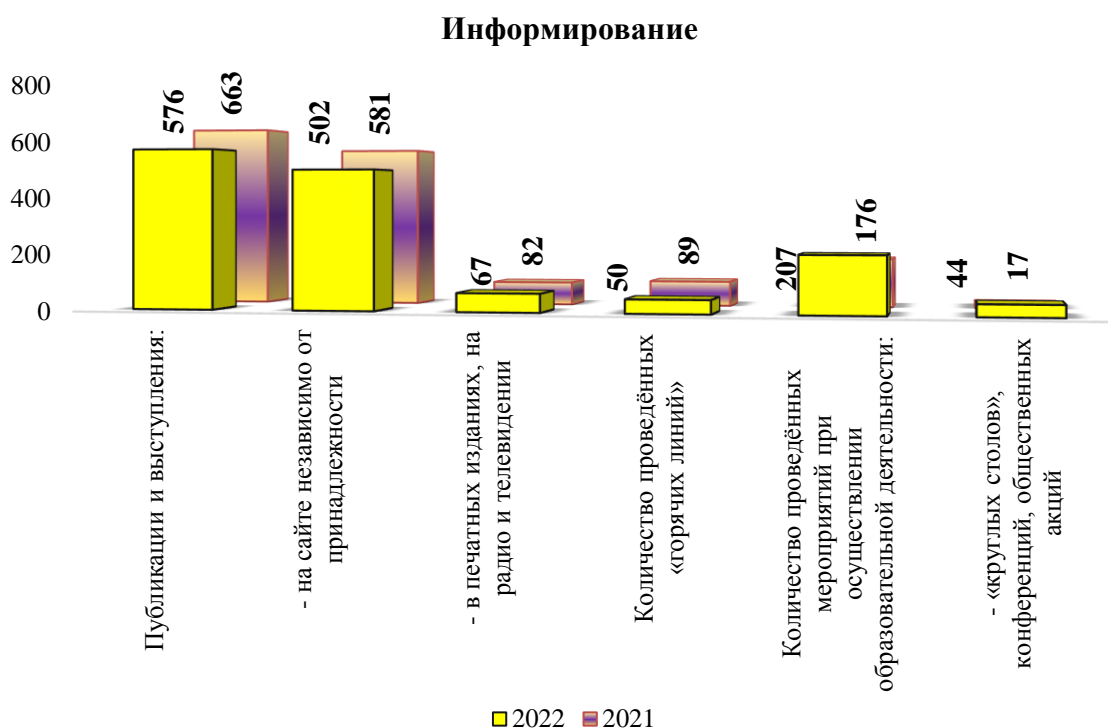
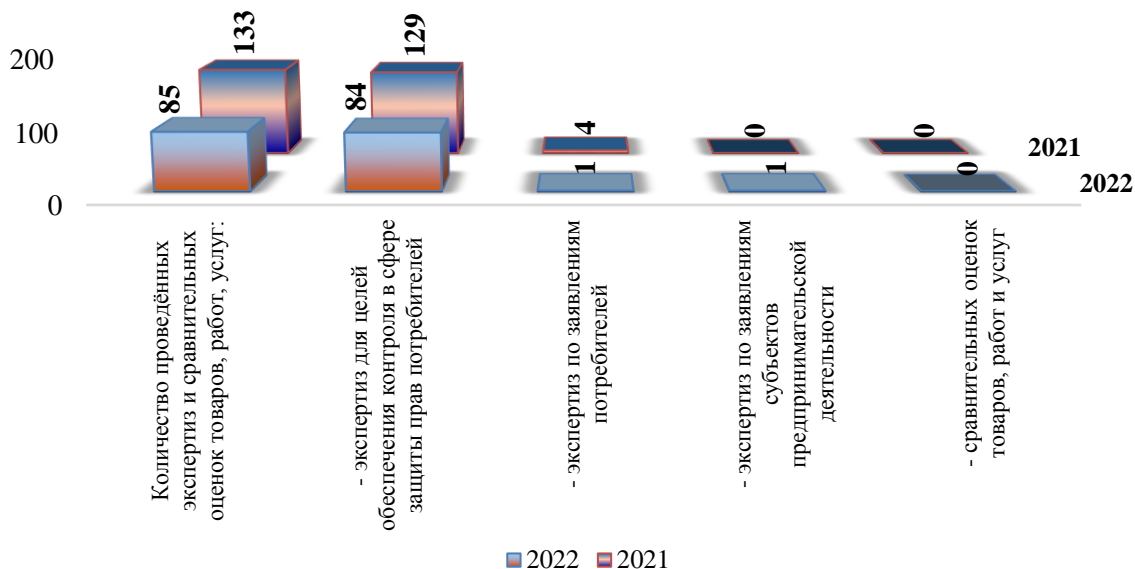


Рис. 6.1.24. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

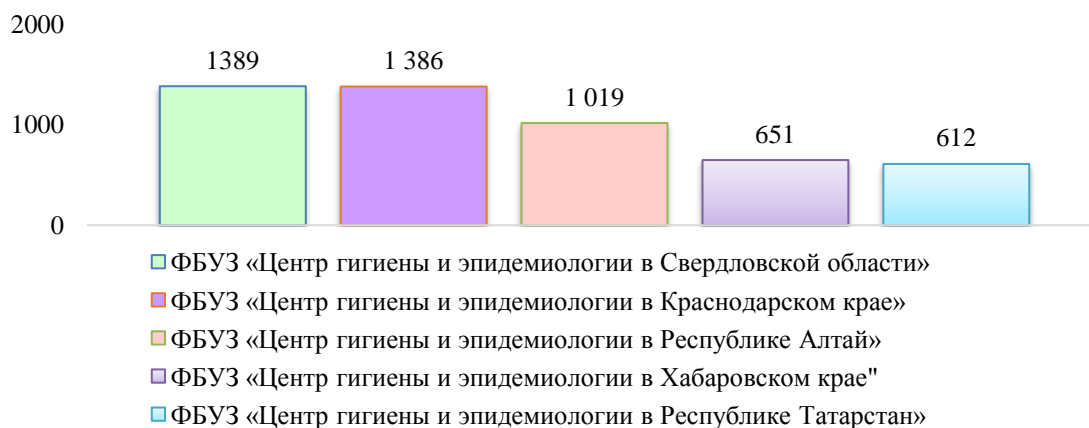
За отчетный период проведено 85 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок, в 2021 году аналогичный показатель составил 133.

### Экспертизы и сравнительные оценки



**Рис. 6.1.25.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2022 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте представлены на рис. 6.1.26.



**Рис. 6.1.26.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

## **6.2. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей**

Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, в целях развития правовой грамотности потребителей особое внимание уделяет одному из важных аспектов в своей деятельности – информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

С учетом действовавших на территориях Российской Федерации ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий проводились в «онлайн» формате, дистанционно, все очные мероприятия проведены с соблюдением санитарных норм и требований (в том числе, социальной дистанции, масочного режима).

Территориальными органами были разработаны и утверждены соответствующие планы действий по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей, согласно его тематики. В 2022 году он прошел под девизом «“Fair Digital Finance” – Справедливые цифровые финансовые услуги!», тематика была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора и через средства массовой информации.

Актуальные вопросы, посвященные тематике Всемирного дня прав потребителей, были освещены в Средствах массовой информации, проведено более 7400 мероприятий, среди которых 672 радио и 663 телевизионных выступлений, 6100 материалов в печатных изданиях.

Территориальными органами Роспотребнадзора было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий», в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей ФБУЗ «Центры гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора (далее – Консультационные центры), всего проведено:

- «горячих линий» по телефону – 1907 (дано 25 891 консультаций);
- выездных консультаций потребителей – 8870;
- консультаций в общественной приемной территориальных органов

Роспотребнадзора и Консультационных центрах – 28128.

Наибольшее количество консультаций при проведении «горячих линий» было дано следующими территориальными органами:

- по Саратовской области – 2084;
- по городу Москве – 1977;
- по Краснодарскому краю – 1468;
- по Свердловской области – 1229;
- по Новосибирской области – 896;
- по Московской области – 872.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных Всемирному дню прав потребителей, территориальными органами были разработаны и изданы более 102 930 памяток, буклетов, листовок.

Пристальное внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи с целью привития интереса к изучению законодательства о защите прав потребителей, в том числе в отношении прав потребителей в области цифровых финансовых услуг, дистанционной торговли, а также механизмов защиты

потребительских прав. Территориальными органами Роспотребнадзора совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 9000 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 4300 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы), аудитория составила более 321 000 учащихся (общеобразовательные школы – 363 759, лицеи, колледжи – 38 741, вузы – 10 582) (рис. 6.2.1).

В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей в том числе в отношении прав потребителей в области дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов.

В формате взаимодействия с Министерством образования Новосибирской области в общеобразовательных школах различными мероприятиями охвачено 75 650 школьников в 1230 школах города и области, в Ульяновской области было проведено 368 просветительских мероприятий, в которых приняли участия более 23 000 учащихся. В Новгородской области проведено 953 мероприятия, в которых приняли участие 34 073 учащихся 1–11 классов, в Республике Марий Эл проведено более 300 мероприятий приняло участие 15 878 учащихся, в Республике Крым и городе Севастополе проведено 366 лекционных занятия, в которых приняли участие в общей сложности 10 866 учащихся, в Ставропольском крае охвачено 10 886 учащихся.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 57 102 человека, разных возрастных категорий.

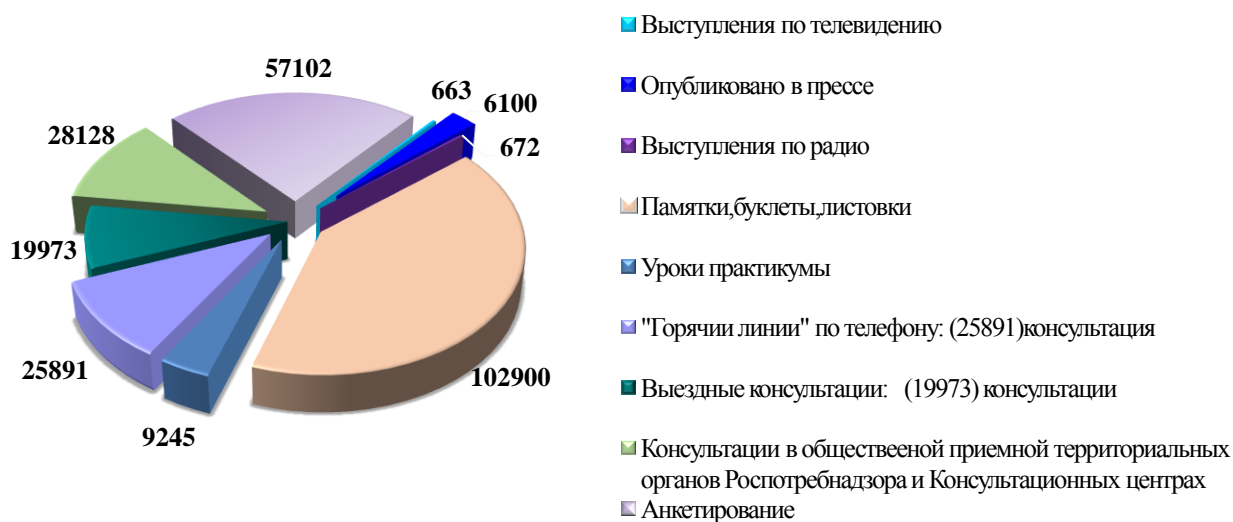


Рис. 6.2.1. Мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей

Примеры проведения мероприятий, проводимые в субъектах Российской Федерации, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей:

– **Управлением по Воронежской области** подготовлены и направлены в Департамент образования, науки и молодежной политики Воронежской области, учебные заведения г. Воронежа и Воронежской области, общественные организации

предложения о совместном проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей.

В ходе подготовки и празднования Всемирного дня прав потребителей особое внимание уделено организации и проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи, на которых специалисты Управления и ФБУЗ рассказали о защите потребительских прав и законных интересов потребителей среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений. Всего проведено 489 выступлений при участии 27 957 человек. Основными формами проведенных мероприятий стали: презентации, уроки-лекции, деловые игры, открытые уроки, занятия по внеурочной деятельности, онлайн-уроки, практические работы, факультативные занятия, практические часы по темам: «Чем привлечь потребителя цифровых услуг в условиях пандемии», «Финансовая грамотность в условиях пандемии», «Финансовый мир глазами детей», «Справедливые цифровые финансовые услуги», «Покупки в интернете без риска», «Как защититься от мошенников», «На защите своих прав в сфере цифровых финансовых услуг» и др.

Проведены уроки по финансовой грамотности: «Электронные платежные системы», «Цифровые финансовые услуги»; тематический урок по обществознанию «Памятка потребителю»; «Семейный бюджет»; «Потребитель и его права». Были рассмотрены вопросы свободного выбора, связанные с навязыванием дополнительных финансовых услуг, их безопасностью.

Управлением с участием Регионального центра финансовой грамотности Воронежской области также был проведен вебинар в онлайн-формате со студентами высших учебных заведений Воронежской области, который был посвящен вопросам финансовой безопасности.

Студенты были заинтересованы информацией, связанной с основами безопасного использования банковских карт в сети Интернет, в том числе при совершении онлайн-покупок. Участники вебинара узнали какие существуют виды мошенничества с кредитами, с инвестициями и с наличными деньгами; что такое личная финансовая безопасность. Все участники получили представление о том, как защититься от финансового мошенничества, которое в связи с пандемией набирает все новые обороты, и как не попасться на удочку мошенников, не потерять свои средства.

В отделе образования Павловского района Воронежской области сотрудниками территориального отдела Управления было проведено совещание с директорами общеобразовательных организаций района на предмет необходимости развития правовой культуры в области получения финансовых и цифровых услуг у подрастающего поколения.

В ходе консультирования специалисты Управления в том числе довели до сведения посетителей информацию об интерактивных системах помощи потребителям-веб-ресурсах: «Виртуальная справочная система для потребителей ([help.gospotrebnadzor.ni](http://help.gospotrebnadzor.ni)), «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей ([zpp.gospotrebnadzor.ni](http://zpp.gospotrebnadzor.ni)) на которых можно ознакомиться с основными правами потребителя, с многочисленными памятками по часто возникающим вопросам у населения области, а также с судебной практикой в сфере защиты прав потребителей.

– **Управлением по Иркутской области** представили результаты анкетирования населения: в 9 районах области в период с 28.02.2022 по 23.03.2022 с целью установления уровня правовой грамотности потребителей, а также выявления мнения респондентов относительно эффективности реализации различных форм защиты и привлечения внимания граждан к теме Всемирного дня прав потребителей проведено анкетирование учащихся и населения по актуальным вопросам защиты прав потребителей. Опросы

проводились в общеобразовательных школах, учебных заведениях, торговых центрах, библиотеках, территориальных органах всего опрошено 1329 респондентов.

Анкетирование граждан проводилось с возрастной критерий опрошенных: до 20 лет – 39,1 %, от 21 до 40 лет – 41,5 %, от 41 до 60 лет – 14,8 %, от 61 года и старше – 4,6 %.

Основной целью опроса было исследование мнения респондентов относительно тематики Всемирного дня прав потребителей «Справедливые цифровые финансовые услуги», а также привлечение максимального внимания граждан к данному вопросу, кроме этого, выявление уровня правовой грамотности опрошенных респондентов относительно заявленной тематики Всемирного дня прав потребителей.

Анализ анкетирования показал, что к цифровизации финансовых услуг положительно относятся 49,1 % из числа опрошенных, пока не понимают – 43,9 %, отрицательно относятся – 7,0 %. О существовании цифрового рубля знают всего 34,3 % от числа опрошенных, слышали об этом, но не разбираются – 34,4 %, не знают – 31,3 %. 57,4 % респондентов сталкивались с телефонными мошенниками, 32,1 % среди опрошенных сталкивались с несанкционированным списанием денежных средств, 8,4 % среди опрошенных приходилось принять участие в финансовых пирамидах, 2,0 % сталкивались с черными брокерами (лжебиржами).

Про обязательный досудебный порядок обращения к финансовому уполномоченному знают только 25,7 % среди опрошенных респондентов, 73,2 % – не знают об этом и 1,1 % – обращались к финансовому уполномоченному. В случае, если права потребителя финансовых услуг были нарушены для их восстановления никуда не обращались 56,7 % из числа опрошенных, обращались в службу Финансового уполномоченного – 0,2 %, в судебном порядке – 7,4 %. На вопрос: «Знаете ли Вы куда обратиться в случае если Вы стали жертвой мошенников 66,1 % из числа опрошенных респондентов ответили, что необходимо обращаться в правоохранительные органы, 22,0 % – в Роспотребнадзор, 10 % – в финансовую организацию, 1,9 % – к финансовому уполномоченному.

Проведенные мероприятия показали необходимость проведения постоянной широкомасштабной работы среди населения по формированию правовой потребительской культуры поведения. Территориальный орган продолжает проведение информационно-просветительных мероприятий, консультаций потребителей, направленных на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав, а также на формирование у граждан устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке, привитию потребительской культуры.

– **Управлением по Красноярскому краю** в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей в марте текущего года Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» было организовано и проведено более 400 мероприятий, в том числе:

1. Мероприятия по приданию широкой гласности тематики празднования Всемирного дня прав потребителей и результатов деятельности Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» среди жителей Красноярского края и предпринимательского сообщества – 135, в том числе:

– проведено 10 телевыступлений, в т. ч. 2 прямых эфира в региональных и местных телерадиокомпаниях (для ВГТРК в рубрику «Совет дня» программы «Вести» на канале «Россия 1» записано 6 сюжетов, записаны интервью для ТК «Ачинск-ТВ», МЦ «Галактика» п. Абан) и 3 радиовыступления;

– подготовлено 18 интернет-публикаций для сайта Управления, в группах Управления в социальных сетях, в Телеграм-канале;

– размещено 57 статей, анонсов, пресс-релизов, ответов на вопросы в редакциях 36 местных и региональных СМИ, в том числе в городских и районных газетах: «Городские новости» г. Красноярск, «АиФ на Енисее» г. Красноярск, «Емельяновские вести» Емельяновского района, «Манская жизнь» Манского района, «Причулымский вестник» г. Ачинск, «Сельская новь» пгт. Балахта, «Грани» с. Новоселово, «Панорама» г. Зеленогорск, «Голос времени» г. Заозерный, «Бородинский вестник», «Высший сорт» г. Бородино, «Вперед» г. Уяр, «Присанье» с. Агинское, «Вместе с вами» с. Партизанское, газетах Канского, Ирбейского, Иланского районов «Красное знамя», «Держжинец», «Ирбейская правда», «Канские ведомости», «Иланские вести», «Победа», «Сегодняшняя газета», «Сельский труженик», «Восточный регион», «Ангарский рабочий» с. Мотыгино, «Власть труда» г. Минусинск, «Ленинская искра» пгт. Шушенское, «Нива» с. Ермаковское, «Идринский вестник» с. Идринское, «Знамя труда» с. Каратузское, «Тубинские вести» п. Курагино, «Эхо Турана» с. Краснотуранск, газетах «Твой Шанс», «Огни Сибири», «Сибирский Хлебороб», «ПГТ «Солнечный» г. Шарыпово и Шарыповского района и т. д.;

– организована трансляция тематического видеоролика в салонах городского наземного электрического транспорта г. Красноярска (троллейбусы) через внутреннюю систему видео-оповещения, а также аудио-информирование об основных законодательно гарантированных правах потребителей и тематике празднования через внутренние системы оповещения торговых комплексов и сетей г. Красноярска, в помещении железнодорожного вокзала станции «Красноярск»;

– на официальных сайтах органов местного самоуправления 25 муниципальных образований на территории Красноярского края, в том числе в разделах «Защита прав потребителей» (при наличии таковых) размещены пресс-релизы с информацией об утвержденном девизе Всемирного дня прав потребителей, анонсы тематического консультирования потребителей финансовых услуг, а также тематические публикации, в том числе на сайтах администраций Балахтинского, Новословского, Ужурского, Богучанского, Кожемского, Держжинского, Ирбейского, Иланского, Тассовского, Нижнесингашского, Абанского, Таймырского, Енисейского, Казачинского, Пировского, Северо-Енисейского, Канского районов, Шарыповского муниципального округа, городов Шарыпово, Канска, Ачинска, Лесосибирска, Дудинки, Норильска, ЗАТО п. Солнечный.

Сотрудниками консультационного пункта г. Лесосибирска совместно с сотрудниками полиции Отдела МВД России по г. Лесосибирску проведена акция, направленная на предупреждение мошенничества и защите прав потребителей при использовании цифровых финансовых услуг. Мероприятие прошло в подразделение по вопросам миграции.

Участники встречи получили подробную информацию по вопросам правильного и безопасного использования цифровыми финансовыми услугами, о рынке цифровых финансовых услуг, о том, как сберечь свои деньги от финансовых злоумышленников, советы по безопасному использованию мобильного и Интернет-банков. Участники мероприятия задавали различные вопросы по теме защиты прав потребителей, на которые получили компетентные консультации. Кроме того, среди участвующих были распространены информационно-справочные материалы в виде памяток.

Специалисты консультационного Центра приняли участие в Дне бесплатной юридической помощи, организатором которого выступило Красноярское региональное отделение Ассоциации юристов России. В консультационных Центре и пунктах была организована работа горячей линии по вопросам защиты прав потребителей. На телефон



«горячей линии» поступило 199 обращений от граждан. В основном потребителей интересовали вопросы о финансовых услугах, возврате некачественных товаров, сроки обмена качественного товара, порядок предъявления претензий, судебная защита прав потребителей и другие.

– В Республике Марий Эл Председателем Правительства в дистанционном режиме проведено заседание Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в регионе, в котором приняли участие представители территориального органа Роспотребнадзора. Акцентирована координирующая роль Управления в обеспечении взаимодействия всех участников национальной системы защиты прав потребителей республики при активном участии общественных объединений. Одним из главных результатов заседания координационного совета стало утверждение плана совместных действий по проведению Всемирного дня прав потребителей, который ежегодно отмечается 15 марта. Запланированные совместно с органами исполнительной власти и местного самоуправления, организациями и учреждениями, общественными объединениями мероприятия рассчитаны, в том числе и на удаленный формат.

На заседании Совета рассмотрено 5 вопросов:

- о подготовке мероприятий по проведению Всемирного дня прав потребителей 15 марта 2022 г., утверждение плана совместных действий;
- о реализации в 2021 году региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»;
- об изменениях тарифов и платы за коммунальные услуги в 2022 году;
- общественный контроль соблюдения прав потребителей, гражданско-правовая защита нарушенных прав граждан»;
- основы безопасности использования финансовых услуг.

По итогам рассмотрения вопросов вынесены рекомендации, направленные на обеспечение прав потребителей республики. Принят к исполнению план мероприятий Всемирного дня прав потребителей.

План включает организацию взаимодействия заинтересованных органов, организаций по обеспечению прав потребителей, совместные мероприятия с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, общественными организациями потребителей, организациями и учреждениями; широкое освещение в средствах массовой информации мероприятий по проведению Всемирного дня, изучение общественного мнения по вопросам защиты прав потребителей. Включены мероприятия по защите прав потребителей социально уязвимой категории граждан.

Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 30 декабря 2020 г. № 518 утверждена региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Марий Эл на 2021–2023 годы» (далее – Программа). Ответственным исполнителем Программы является Министерство финансов Республики Марий Эл. Соисполнителем региональной программы является, в том числе, и Управление. Целью региональной программы является содействие формированию у населения Республики Марий Эл разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам, а также повышение эффективности защиты интересов граждан как потребителей финансовых услуг.

Традиционно уделено большое внимание защите прав потребителей социально уязвимой категории граждан – пожилых и инвалидов.

Во всех учреждениях социального обслуживания населения, ГКУК РМЭ «Республиканская библиотека для слепых» оформлены информационные стенды с актуальной информацией. На официальном сайте размещена информация об организациях, в которые могут обратиться получатели социальных услуг в случае их

неудовлетворительного оказания, в том числе телефоны «горячей линии». В учреждениях проведены тематические беседы, организованы выставки с подбором литературы.

15 марта специалистом отдела защиты прав потребителей проведена лекция с презентацией в ГБУ РМЭ Республиканский центр психолого-педагогической и социальной помощи населению Доверие, приуроченная к празднованию Всемирного дня прав потребителей под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги!» («FairDigitalFinance»). В ходе конструктивной беседы собравшимся были разъяснены такие моменты, как управление рисками в условиях цифровизации, основные права граждан и решение насущных проблем, с которыми сталкиваются потребители в сфере цифровых финансов. Сотрудники центра активно участвовали в обсуждении, задавали вопросы, на которые им были даны подробные, развернутые ответы.

Министерством социального развития Республики Марий Эл совместно с подведомственными учреждениями социального обслуживания населения в городах и районах республики проводится работа по защите прав потребителей.

Во всех учреждениях социального обслуживания населения имеются информационные стенды, на которых размещается вся необходимая информация для получателей социальных услуг: информация об организациях социального обслуживания, перечни социальных услуг, предоставляемых в учреждениях социального обслуживания, порядки и стандарты их оказания, перечни документов, необходимых для предоставления социальных услуг, тарифы на социальные и дополнительные услуги (если такие услуги оказываются за плату), также информация об организациях, в которые могут обратиться получатели социальных услуг в случае неудовлетворительного оказания данных услуг, в том числе контактные телефоны Министерства социального развития Республики Марий Эл, Общественного совета при Министерстве, Уполномоченного по правам человека в Республике Марий Эл, Уполномоченного при Главе Республики Марий Эл по правам ребенка, Управления Роспотребнадзора и Министерства внутренних дел по Республике Марий Эл.

Учреждениями социального обслуживания разрабатываются информационные буклеты об оказании социальных услуг, проводятся информационные встречи с населением, организуются «горячие линии» по вопросам предоставления социальных услуг, распространяются памятки, разработанные ФБУЗ по различным сферам потребительского рынка. Для проведения информационных встреч с гражданами, проживающими в отдаленных населенных пунктах, организуются выезды «Мобильных бригад».

### **6.3. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей в 2022 году**

В соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 декабря 2015 г. № 1375<sup>160</sup> «О вводе в эксплуатацию Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей»<sup>161</sup> ГИС ЗПП состоит из 10 модулей:

– модуль 1 «Справочник потребителя» – содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые

<sup>160</sup> Далее – Приказ.

<sup>161</sup> Далее – ГИС ЗПП.

потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ);

– модуль 2 «Советы по здоровому питанию» – содержит рекомендации гражданам о правильном питании, правильном выборе рациона;

– модуль 3 «Нормативно-правовые акты» – включает нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам);

– модуль 4 «Информационно-аналитические материалы» – включает ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информацию об их реализации;

– модуль 5 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» – включает сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах;

– модуль 6 «Результаты проверок» – содержит интерактивную ссылку на ФГИС «Единый реестр проверок»;

– модуль 7 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

– модуль 8 «Судебная практика» – включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием оператора, органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), а также судебные акты с разъяснениями по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей;

– модуль 9 «Новости» – содержит актуальную оперативную информацию в области защиты прав потребителей, представляющую интерес для широкого круга потребителей;

– модуль 10 «Виртуальная приемная» (обратная связь для потребителей) – представляет собой площадку для общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора. За 6 лет на ГИС ЗПП размещено более 100 тыс. информационных материалов. Больше всего информации размещено о продукции, не соответствующей обязательным требованиям (более 35 тыс. материалов), и материалов судебной практики (более 40 тыс. судебных актов). Более 30 тыс. материалов касалось федеральных и региональных новостей. В ГИС ЗПП продолжает формироваться библиотека знаний для использования гражданами. Справочник содержит памятки по различным юридическим вопросам и темам рационального потребления. В виртуальной приемной содержатся ответы более чем на 10,0 тыс. вопросов потребителей (лидируют такие темы, как торговля, ЖКХ, услуги связи, финансовые услуги, бытовое обслуживание и общественное питание).

Во исполнение письма Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18 февраля 2016 г. № 01/1940-16-27 «Об особенностях ввода информации в некоторые модули ГИС ЗПП» ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора представляет сводный отчет о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП. При подготовке сводного отчета ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора также использует данные о размещении материалов, автоматически сформированные через панель «On-line отчетность и аналитика» подсистемы ГИС ЗПП. За 2022 год в подсистеме ГИС ЗПП размещено (опубликовано) 16 935 материалов в 7 основных модулях (в 2021 году – 18 809 материалов):

- модуль «Нормативно-правовые акты»: 392 (2,3 %) материалов (за 2021 год – 330 (1,8 %) материалов);
- модуль «Информационно-аналитические материалы»: 1129 (6,7 %) материалов (за 2021 год – 725 (3,9 %) материалов);
- модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 17 (0,1 %) материалов (за 2021 г. – 2 (0,01 %) материала);
- модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 4478 (26,4 %) материалов (за 2021 год – 9496 (50,5 %) материалов);
- модуль «Судебная практика»: 3420 (20,2 %) материалов (за 2021 г. – 2318 (12,3 %) материалов);
- модуль «Справочник потребителя»: 16 (0,09 %) материалов (за 2021 г. – 5 (0,03 %) материалов);
- модуль «Новости»: 7483 (44,2 %) материала (за 2021 г. – 5933 (31,5 %) материала).

Многолетняя динамика наполняемости модулей подсистемы ГИС ЗПП представлена в табл. 6.3.1.

Таблица 6.3.1

**Информация о размещаемых материалах  
в модулях подсистемы ГИС ЗПП с 2016 по 2022 год**

Наименование модуля	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Модуль «Нормативно-правовые акты»	425	408	278	235	330	392
Модуль «Информационно-аналитические материалы»	542	1015	927	800	725	1129
Модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	135	36	2	65	2	17
Модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	10 254	12 798	12 881	7256	9496	4478
Модуль «Судебная практика»	4654	4295	3895	2808	2318	3420
Модуль «Справочник потребителя»	45	16	21	37	5	16
Модуль «Новости»	7443	8450	7337	6225	5933	7783
Итого	23 498	27 018	25 341	17 426	18 809	16 935

## 7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

### Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

Роспотребнадзор в течение 2022 года последовательно развивал взаимодействие по вопросам защиты прав потребителей с ведомствами и общественными организациями дружественных государств, а также международными организациями.



В Москве 16 ноября 2022 г. представитель Роспотребнадзора принял участие в заседании Комиссии по экономическим вопросам при Экономическом совете Содружества Независимых Государств (далее – Комиссия), на котором был рассмотрен доклад «О способах и алгоритмах защиты прав потребителей в электронной торговле государств – участников СНГ» (далее – Доклад)<sup>162</sup>, подготовленный Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Консультативный Совет).

В исследовании и подготовке Доклада принимали участие уполномоченные государственные органы по защите прав потребителей Азербайджанской Республики, Республики Армения, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Республики Молдова, Российской Федерации и Республики Таджикистан, члены Совета, а также представители Исполнительного комитета СНГ.

В Докладе отмечено, что в цифровой экономике все большую роль приобретает использование специализированных электронных площадок торговых компаний, которые создают инфраструктуру для доступа потребителей к возможностям цифрового мира. Вместе с тем, с одной стороны, электронная торговля обеспечивает существенное число возможностей и выгод для потребителей: широкий выбор товаров, возможность сравнения цен на один и тот же товар у разных продавцов, вариативность способов оплаты и условий доставки, с другой – создает существенные риски для потребителей, которые связаны с технологическими особенностями цифровой среды, отсутствием традиционного места продажи товаров и личного участия во взаимоотношениях. Учитывая указанные риски, возрастает необходимость выработки действенных механизмов защиты прав потребителей при совершении ими электронных покупок.

В Докладе проанализировано законодательство государств – участников СНГ и обобщены сведения о способах и алгоритмах защиты прав потребителей в электронной торговле в этих странах, а также представлены рекомендации в целях повышения уровня защищенности потребителей в данном сегменте рынка.

Анализ национального законодательства государств – участников СНГ показал, что во многих государствах существуют правовые рамки, регулирующие вопросы защиты прав потребителей в электронной торговле, при этом виды и сфера охвата законодательства в этой области значительно варьируются по странам.

В правоприменительной практике потребители государств – участников СНГ сталкиваются с объективными проблемами:

- трудность установления личности и местонахождения онлайн-продавца товаров;
- вводящая в заблуждение информация о фактической цене, свойствах товаров;
- использование агрессивных методов маркетинга, намеренного создания путаницы в отношении торговых наименований и торговых марок конкурентов, а также

<sup>162</sup> [https://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/sng/mer/?ELEMENT\\_ID=24042](https://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/sng/mer/?ELEMENT_ID=24042)

обманного представления себя в качестве потребителей и размещения отзывов от их имени;

- несанкционированный доступ к данным потребителей без их ведома и согласия;
- проблемные аспекты, связанные с возвратом некачественных товаров, возвратом продавцом денежных средств за возвращенный потребителем товар (качественный или некачественный).

Обозначенные и иные проблемы защиты прав потребителей в сфере электронной торговли следует учитывать при совершенствовании национального законодательства, а также при формировании правоприменительной практики государств – участников СНГ.

Учитывая необходимость обеспечения прав потребителей в сфере электронной торговли в государствах – участниках СНГ и рассмотрев Доклад «О способах и алгоритмах защиты прав потребителей в электронной торговле государств – участников СНГ», Комиссия приняла решение его одобрить и рекомендовать Консультативному совету по защите прав потребителей государств – участников СНГ продолжить обмен информацией по организации и осуществлению надзора, направленного на выявление и пресечение противоправных действий в сфере интернет-продаж, а также направить Доклад в правительства государств – участников СНГ.

Поскольку вопросы защиты прав потребителей всегда имели приоритетное значение для всех государств – участников СНГ, а в современных реалиях проблемы, связанные с покупкой товаров посредством сети Интернет, приобрели особое значение, на площадке Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 7 декабря 2022 г. состоялось 19-е заседание Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Совет).

В заседании приняли участие представители органов исполнительной власти и общественных организаций и объединений потребителей 8 государств – участников СНГ (Азербайджанской Республики, Республики Беларусь, Казахстана, Кыргызстана, Молдовы, Таджикистана, Узбекистана, Российской Федерации), Грузии, а также представители Исполнительного комитета СНГ и Евразийской экономической комиссии.

Основным в повестке заседания являлся вопрос: «Актуальные аспекты осуществления продажи товаров посредством сети Интернет, в том числе через маркетплейсы, и обеспечения защиты прав потребителей в электронной торговле в государствах – участниках СНГ».

В этой связи особое внимание собравшихся было обращено на необходимость обмена опытом правового регулирования и правоприменительной практики защиты прав потребителей в сфере электронной торговли, поскольку в условиях резкого роста спроса на цифровые услуги развитие защиты прав потребителей в области электронной коммерции приобретает все большую актуальность, а возникающие в связи с этим проблемы требуют принятия мер на международном уровне.

Рассмотрение данного вопроса проходило с участием руководителей двух крупнейших маркет-плейсов: ООО «Вайлдберриз» и ООО «Интернет решения» (OZON), которые в ходе конструктивного, живого общения с представителями государств Содружества ответили на самые злободневные вопросы, связанные с рассмотрением жалоб потребителей, непосредственно адресованные маркетплейсам, выработкой алгоритма оперативного их рассмотрения, внедрением процедуры премодерации и постмодерации товарных предложений, а также вопросы сотрудничества с госорганами в части обеспечения качества и подлинности товаров, предлагаемых селлерами, и др.

В выступлении на заседании Совета представителя Исполнительного комитета СНГ было отмечено, что, несмотря на все сложности последних лет, благодаря совместной работе странам СНГ удалось не только преодолеть кризисные

экономические явления в Содружестве, связанные с мировой пандемией, но и превзойти доковидные показатели.

Сейчас важное значение придается совершенствованию Содружества, модернизации его интеграционных структур по всему спектру направлений сотрудничества, включая сферу защиты прав потребителей.

О Программе совместных действий стран Евразийского экономического союза по защите прав потребителей в период глобальных социально-экономических трансформаций рассказал представитель Евразийской экономической комиссии.

Программа явилась ключевым механизмом решения стратегических задач развития евразийской интеграции в этой сфере и представляет собой новый перспективный формат взаимоотношений, который сблизит подходы и объединит усилия стран для защиты потребительского рынка Союза от небезопасных товаров и услуг.

Была подчеркнута важность работы стран Союза по выстраиванию добропорядочных взаимоотношений между участниками рынка ЕАЭС, где особое место отводится инициативам бизнеса, ориентированного на интересы потребителей.

Результатом обсуждения стало решение, поддержанное всеми участниками заседания, о совершенствовании практической деятельности маркетплейсов в целях повышения уровня доверия потребителей к интернет-торговле на всем пространстве СНГ.



18–19 июля 2022 года представители Роспотребнадзора приняли участие в 6-й сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей. Заседание проходило в гибридном формате, при этом около 100 делегатов присутствовали очно.

Мероприятие ежегодно проводится под эгидой Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД) и собирает на своей площадке участников из всех стран-членов ООН для обмена мнениями и передовым опытом по вопросам защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор принял участие в круглом столе по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности, выступив с докладом по данной теме. При этом среди прочего до участников заседания была доведена подробная информация о вступающем в силу с 1 сентября 2022 г. новом законе, в соответствии с которым в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляется перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителей, а также вводится запрет на принуждение потребителей к предоставлению персональных данных под угрозой отказа в заключении, исполнении, изменении или расторжения договора в тех случаях, когда предоставление такой информации не продиктовано требованиями нормативных правовых актов или не вытекает из существа обязательства.

Также в ходе вышеназванного выступления была освещена работа, осуществляемая в Российской Федерации в рамках реализации национальной Стратегии повышения финансовой грамотности, получившей в 2021 году новое содержательное наполнение.

Особое внимание было обращено на те потребительские риски, которые связаны с цифровизацией финансовых услуг в части использования для их предоставления разного рода мобильных приложений и цифровых сервисов, установленных, в частности, на смартфоны, условия пользования которыми диктуются политикой их разработчиков (правообладателей). В этой связи права потребителей оказываются вторичными по отношению к правам интеллектуальной собственности соответствующих компаний.

Доклад Российской Федерации был воспринят участниками заседания с вниманием и заинтересованностью.

Роспотребнадзор продолжит отстаивать интересы Российской Федерации в области защиты потребителей на международных площадках, а также выстраивать взаимодействие с зарубежными партнёрами в этой области.



В течение 2022 года государства – члены Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены, Союз) во взаимодействии с Евразийской экономической комиссией (далее –

Комиссия) продолжали работать, принимая не только оперативные меры, направленные, в основном, на стабилизацию экономической ситуации, но и, руководствуясь программными документами, старались обеспечить решение долгосрочных задач и достижение поставленных ранее целей, в том числе связанных с реализацией мероприятий раздела 4.12 «Защита прав потребителей», включенного в Стратегические направления развития евразийской экономической интеграции до 2025 года (утверждены решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12).

В связи с этим особое значение для сохранения системы внутреннего рынка приобрела координация усилий государств-членов по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

В рамках реализации Стратегических направлений развития евразийской интеграции до 2025 года в течение 2022 года приняты следующие документы.

Рекомендация Коллегии Комиссии от 8 февраля 2022 г. № 5 «О подходах к определению понятия «качество товаров (работ, услуг)» в сфере защиты прав потребителей», положения которой направлены на сближение национального регулирования стран – членов Союза в целях создания условий для обеспечения равной защиты прав.

Рекомендация Коллегии Комиссии от 14 июня 2022 г. № 25 «О добросовестной деловой практике в отношении потребителей» направлена на стимулирование добросовестной деятельности хозяйствующих субъектов и формирование условий для развития саморегулирования, основанного на социальной ответственности бизнеса в условиях снижения административной нагрузки.

Распоряжением Евразийского межправительственного совета от 22 июня 2022 г. № 12 утверждена Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей (далее – Программа).

Программа является первым стратегическим документом Союза, направленным на обеспечение потребительских прав граждан и создание равных условий для защиты этих прав на территории Союза.

Планом мероприятий по реализации Программы до 2025 года предусмотрено осуществление ряда мероприятий, в том числе:

– организация совместных действий для обеспечения равной защиты потребительских прав граждан посредством учета интересов потребителей при проведении согласованной политики в отраслях экономики, определенных международными договорами в рамках Союза;

– обеспечение информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченные органы);



– выработка общих подходов в сфере защиты прав потребителей с учетом норм международного права и общих принципов, выработанных в рамках Союза в данной сфере;

– проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков рационального и устойчивого потребления;

– создание благоприятных условий для внедрения доступных средств правовой защиты, включая предоставление консультаций и использование альтернативных механизмов разрешения трансграничных споров с участием потребителей с привлечением хозяйствующих субъектов, общественных объединений и организаций потребителей государств-членов.

Представители Роспотребнадзора в целях подготовки проектов Программы и рекомендаций давали свои предложения для включения в текст указанных документов, активно участвовали в обсуждении их проектов.

По всем направлениям Программы государства-члены во взаимодействии с Комиссией приступили к реализации запланированных мероприятий. По некоторым уже приняты конкретные решения, реализованные в актах Комиссии, по ряду мероприятий продолжается работа по обеспечению их выполнения в установленные сроки.

В рамках координации работ по выполнению мероприятий указанной Программы на площадке Комиссии с участием уполномоченных органов государств-членов проведены рабочие совещания, в том числе два заседания Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей (22 сентября 2022 г. и 26 декабря 2022 г.), на которых рассмотрены вопросы организации соответствующей работы.

План мероприятий по реализации Программы совместных действий государств-членов Союза в сфере защиты прав потребителей (приложение к Программе) содержит 5 направлений работы, в рамках которых до 2025 года необходимо реализовать 12 механизмов, предусматривающих 21 практическое мероприятие (6 из которых со сроком реализации 2023 год).

По результатам работы, проведенной в 2022 году, в целях создания организационной основы для формирования механизма учета интересов потребителей (направление 1 Плана мероприятий по реализации Программы), уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей во взаимодействии с Комиссией определен перечень приоритетных мер, предусматривающих защиту прав потребителей.

В числе таких мер информационная поддержка граждан, повышение профилактической роли системы мер государственного контроля (надзора) на потребительском рынке стран – членов Союза, организация эффективного взаимодействия с бизнесом в части информирования, популяризации и внедрения принципов добросовестной деловой практики в отношении потребителей.

Данный перечень утвержден рекомендацией Коллегии Комиссии от 8 ноября 2022 г. № 42 и включен в число ключевых мер и решений Комиссии, направленных на повышение устойчивости экономик государств-членов.

Реализация рекомендации Коллегии Комиссии будет способствовать защите прав потребителей и интересов добросовестного бизнеса.

Кроме того, с учетом инициатив Роспотребнадзора, полученных в ходе рабочих встреч и совещаний, прорабатывается предложение о разработке ряда научных исследований в сфере защиты прав потребителей, в том числе направленных на формирование правовых основ для создания механизма и процедур проведения оценки учета прав и интересов потребителей в праве ЕАЭС.

Программа совместных действий государств-членов в сфере защиты прав потребителей предусматривает ежегодное (начиная с 2023 года) проведение уполномоченными органами государств-членов работы по информированию и

просвещению населения по вопросам защиты прав потребителей. Тема такой работы определяется ежегодно и закрепляется рекомендацией Комиссии.

Для определения темы 2023 года на портале открытых данных Союза Комиссией был проведен опрос населения. Результаты опроса рассмотрены на заседании профильного консультативного комитета 26 декабря 2022 г., члены которого избрали тему «Грамотный потребитель – ответственный бизнес».

Подготовлен проект рекомендации Комиссии, направленной на закрепление избранной тематики года, принятие которой планируется в I квартале 2023 года.

После принятия рекомендации Коллегии Комиссии, в государствах-членах будут проведены публичные информационные мероприятия для населения и бизнеса в соответствии с указанной темой,

Продолжалась системная работа по подготовке для государств-членов рекомендаций Комиссии, направленных на сближение национальных подходов в сфере защиты прав потребителей по основным направлениям, согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

На площадке Комиссии ведется работа по определению общих подходов государств-членов к защите прав потребителей в электронной торговле. В течение 2022 года проведено порядка 10 рабочих совещаний с участием уполномоченных органов, а также круглых столов с участием бизнеса, в ходе которых обсуждены основные направления, требующие их закрепления в рекомендации Комиссии.

Ожидаемая дата завершения работы над подготовкой проект рекомендации – июнь 2023 года.

Организована работа по анализу и оценке результатов применения государствами-членами рекомендаций Комиссии, принимаемых в сфере защиты прав потребителей

По предварительным результатам этой аналитической работы, государствами-членами эффективно применяются положения рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 «Об Общих подходах к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом» (далее – рекомендация Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27). В соответствии с положениями указанной рекомендации в законодательство о защите прав потребителей Республики Беларусь и Российской Федерации в 2018 году были внесены существенные поправки, направленные на защиту прав потребителей в электронной торговле.

Положения рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами» отражены в изменениях в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», внесенных Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ, в части закрепления перечня недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя.

Рекомендации Коллегии Комиссии зачастую являются предметом рассмотрения законодательных органов государств-членов в целях учета их положений при подготовке законопроектов. В частности, на заседаниях рабочей группы по законодательному обеспечению развития национальной системы защиты прав потребителей при Комитете Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по регламенту и организации парламентской деятельности рассмотрены и получили положительную оценку рекомендации Коллегии Комиссии от 1 марта 2021 г. № 7 «О Методических рекомендациях по разработке программ государств – членов ЕАЭС в области защиты прав потребителей» (протокол от 18 октября 2021 г., № 3.10-08/1814), рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 (протокол от 28 ноября 2022 г. № 3.10-08/2521).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что рекомендации Комиссии как результат системной аналитической работы достаточно востребованы и призваны оказать практическую помощь государствам-членам при совершенствовании национального регулирования для формирования целостной и эффективной системы защиты прав потребителей.

В течение 2022 года Роспотребнадзор активно участвовал в международных мероприятиях, проведенных на площадке Комиссии.

24 января 2022 г. принято участие в работе круглого стола, проведенного Комиссией совместно с Ассоциацией «СОЮЗНАПИТКИ» и посвященного вопросам внедрения добросовестной деловой практики на примере саморегулирования индустрии напитков.

25 мая 2022 г. принято участие в работе круглого стола «Развитие практик добросовестного отношения к потребителю на рынке стран ЕАЭС», проведенного Комиссией на полях Евразийского экономического форума по инициативе бизнеса. В работе круглого стола приняли участие более 50 представителей бизнес-ассоциаций, государственных и общественных органов и организаций государств-членов ЕАЭС, Узбекистана, Исполнительного комитета СНГ.

Рассмотрен передовой практический опыт применения добровольных стандартов производства и маркетинга, внедрения систем менеджмента качества, обсуждены перспективы развития саморегулирования, основанного на профилактике и повышении ответственности бизнеса.

26–27 сентября 2022 г. принято участие в X Международном форуме «Антиконтрафакт-2022», проведенном Комиссией при поддержке Кабинета министров Кыргызской Республики (г. Бишкек, Кыргызская Республика)

28 октября 2022 г. Роспотребнадзор принял участие в семинаре по актуальным вопросам защиты прав потребителей, проведенном Комиссией с участием представителей уполномоченных органов государств-членов ЕАЭС для представителей государственных органов Республики Узбекистан. Данное мероприятие позволило познакомиться с практическим опытом Российской Федерации по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Опыт Российской Федерации также отражен в обзоре международного опыта и практики в сфере защиты прав потребителей в государствах – членах Евразийского экономического союза, который был подготовлен на площадке Комиссии. Указанный анализ рассмотрен и одобрен на заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов ЕАЭС 26 декабря 2022 г., размещен на сайте Комиссии.

Систематический обмен информацией между государствами-членами на площадке Комиссии позволяет осуществлять мониторинг реализации согласованной политики Союза в сфере защиты прав потребителей и учитывать его результаты при выработке решений, направленных на развитие международного отраслевого сотрудничества.

Как показали результаты практической работы, проведенной в 2022 году, в сложившейся ситуации, лучшим ответом на экономические вызовы должно стать наращивание взаимных интеграционных процессов и сотрудничества во всех направлениях.

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия  
по защите прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению и защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу/ подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	«Программа по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446688361">https://docs.cntd.ru/document/446688361</a>	–	–	Постановление Кабинета Министров Республики Адыгеи от 25.04.2018 № 75 «О программе по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы»	Мероприятия программы реализуются без привлечения средств республиканского бюджета Республики Адыгея
Республика Алтай	Региональная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2022–2024 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/">http://publication.pravo.gov.ru/</a>	–	–	Постановление Правительства Республики Алтай от 19 июля 2022 г. № 245	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского и местного бюджетов
Республика Башкортостан	«О защите прав потребителей в Республике Башкортостан на 2018–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446194898">https://docs.cntd.ru/document/446194898</a>	–	–	Постановление Правительства Республики Башкортостан от 24.03.2017 № 107 «Об утверждении государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» и внесении изменений в государственную программу «Развитие торговли Республики Башкортостан	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Башкортостан 2018–2023 гг. составил 658 018,4 тыс. руб. (в 2022 – 121 002,2 тыс. руб.)

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Бурятия	–	Подпрограмма 5 «Создание условий для реализации потребителям и своих прав» Государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» <a href="https://base.garant.ru/45664738/">https://base.garant.ru/45664738/</a>	–	Постановление Правительства Бурятия от 27.04.2018 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 «Об утверждении государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» Срок реализации программы 2014–2017 и на период до 2025 года	Общий объем финансирования составил 1,900 млн руб. (в 2022 году – 300,0 тыс. руб.)
Республика Дагестан	программа отсутствует	–	–	–	–
Республика Ингушетия	–	Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» 2019–2025 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202207150018">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202207150018</a>	–	Постановлением Правительства Республики Ингушетия от 13.07.2022 № 107 утверждена государственная программа Республики Ингушетия «Развитие транспорта, энергетики, связи и информатизации»	Общий объем подпрограммы составил 3000,0 тыс. рублей (в 2022 году – 1000,0 тыс. рублей)
Кабардино-Балкарская Республика	–	Подпрограмма 3 «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской республике» Государственной программы Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской Республике»	–	Постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 25.09.2020 № 223-ПП «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике» на 2021–2025 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/570943465">https://docs.cntd.ru/document/570943465</a>	В рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности государственного заказчика и исполнителей подпрограммы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Калмыкия	Проект региональной программы по защите прав потребителей в Республике Калмыкия направлен на согласование в Минэкономразвития Республики	–		–	–
Карачаево-Черкесская республика		Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей» государственной программы «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2019–2024 годы»		Постановление Правительства Карачаево-Черкесской республики от 22.01.2019 № 14 «О государственной программе «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта Карачаево-Черкесской республики» Срок реализации 01.01.2019 – 31.12.2024 г. <a href="https://docs.cntd.ru/document/550346358">https://docs.cntd.ru/document/550346358</a>	Финансирование не предусмотрено
Республика Карелия	«Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»	–	–	Постановление Правительства Республики Карелия от 20.12.2018 № 477-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1000201812240011">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1000201812240011</a>	Реализация мероприятий программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Коми	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2021–2025 годах» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446684793">https://docs.cntd.ru/document/446684793</a>	–	–	Распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р Данная программа актуализирована в 2021 году	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности на 2022–2025 годы»	–	–	Постановление Совета Министров Республики Крым от 24.02.2022 № 85 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности»	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым составит 629 3490,59 тыс. руб. (в 2022 – 371 1124,35 тыс. руб.)
Республика Марий Эл	«Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550239898">https://docs.cntd.ru/document/550239898</a>	–	–	Постановление Правительства Республики Марий Эл от 16.10.2018 № 407 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия	–	–	Подпрограмма «Развитие потребительского рынка Республики Мордовия на 2018–2024 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановлением Правительства Республики Мордовия от 10.02.2021 № 68 «О внесении изменений в государственную программу Республики Мордовия «Экономическое развитие Республики Мордовия» срок действия программы продлен до 2024 года <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1300202102150003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1300202102150003</a>	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
Республика Саха (Якутия)	Обеспечение прав потребителей в Республике Саха (Якутия) на 2019–2023 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1400201812250003?index=0&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1400201812250003?index=0&amp;rangeSize=1</a>	–	–	Распоряжение Главы Республики Саха (Якутия) от 20.12.2018 № 1067-рг «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Саха на 2019–2023 годы»	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Северная Осетия – Алания	«Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2021–2023 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1500202104050017">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1500202104050017</a>	–	–	Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 30.03.2021 № 60 «О программе «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2021–2023 гг.»	Общий объем финансового обеспечения за счет средств республиканского бюджета составит: 150,0 тыс. руб.
Республика Татарстан	–	Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 гг. «Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2025 гг.» <a href="https://pravo.tatarstan.ru/npa_kabmin/post/?npa_id=620576">https://pravo.tatarstan.ru/npa_kabmin/post/?npa_id=620576</a>	–	Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.08.2020 № 763 «О внесении изменений в Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2013–2020 гг.»	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 59,1724 млн руб. (2022 г. – 4,9 млн руб.)
Республика Тыва	Программа по обеспечению защиты прав потребителей находится на разработке	–	–	–	–
Удмуртская республика	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Удмуртской Республике». Срок реализации подпрограммы 2019–2024 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1800202011060021">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1800202011060021</a>	–	Постановление Правительства Удмуртской Республики от 29.10.2020 № 502 внесены изменения в государственную программу Удмуртской Республики «Развитие промышленности и потребительского рынка», утвержденную постановлением Правительства Удмуртской Республики от 20.05.2013 № 201	Бюджетные ассигнования на реализацию подпрограммы за счет средств бюджета Удмуртской Республики не предусмотрены



## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Хакасия	«О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2021–2023 годы)» <a href="https://docs.cntd.ru/document/571070204">https://docs.cntd.ru/document/571070204</a>	–	–	Постановление Президиума Республики Хакасия от 30.12.2020 № 188-П утверждения региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2021–2023 годы)»	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика	–	Подпрограмма 5 «Обеспечение реализации государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулирования потребительского рынка» Срок реализации 2014–2024 годы	–	Постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330 (с изменениями от 29.11.2021 № 301 <a href="https://docs.cntd.ru/document/428586910">https://docs.cntd.ru/document/428586910</a>	Общий объем финансирования составил: 103 497,883 тыс. руб. (2022 – 12 185,644 тыс. руб.) за счет средств республиканского бюджета
Чувашская республика	–	Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы <a href="https://docs.cntd.ru/document/550266972">https://docs.cntd.ru/document/550266972</a>	–	Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 05.12.2018 № 496 «О государственной программе Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики» Срок реализации 2019–2035 гг.	Общий объем финансирования 339 88347,1 тыс. руб. (в 2022 г. – 160 8323,2 тыс. руб.)
Алтайский край	«Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200201804240001?index=4&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200201804240001?index=4&amp;rangeSize=1</a>	–	–	Постановление Правительства Алтайского края от 19.04.2018 № 131 «Об утверждении государственной программы Алтайского края «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 гг.»	Общий объем финансирования составляет 2000 тыс. руб. за счет средств краевого бюджета (в 2022 – 500 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Забайкальский край	–	–	Подпрограмма «Развитие малого и среднего предпринимательства» государственной программы «Экономическое развитие» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7500201907260004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7500201907260004</a>	Постановление Правительства Забайкальского края от 24.07.2019 № 303 «О внесении изменений в государственную программу Забайкальского края «Экономическое развитие», утвержденную постановлением Правительства Забайкальского края от 23.04.2014 № 220	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Камчатский край	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2022–2026 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4101202208280003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4101202208280003</a>	–	–	Приказом Министерства экономического развития Камчатского края от 25.08.2022 № 216-П	Финансирование предусмотрено за счет средств краевого бюджета
Краснодарский край	Программный документ по защите прав потребителей не разработан	–	–	–	–
Красноярский край	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2023 годы»	–	–	Постановление Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п «Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей» срок реализации программы продлен до 2023 года	Финансирование мероприятий, предусмотренных программой, осуществляется в рамках государственной программы Красноярского края «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 506-п

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Пермский край	«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020–2022 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5901201912160003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5901201912160003</a>	–	–	Приказ Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309	Финансирование осуществляется в рамках государственных программ Пермского края, сметы на содержание исполнительных органов государственной власти Пермского края, а также за счет внебюджетных средств
Приморский край	«Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы». <a href="https://docs.cntd.ru/document/550296521">https://docs.cntd.ru/document/550296521</a>	–	–	Постановление Правительства Приморского края от 02.10.2020 № 858-пп «О внесении изменений в постановление Администрации Приморского края от 17.12.2018 № 617-па «Об утверждении региональной программы Приморского края «Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы»	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Ставропольский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446684470">https://docs.cntd.ru/document/446684470</a>	–	–	Постановление Правительства Ставропольского края от 28.04.2018 №170-п «О краевой программе «О защите прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Хабаровский край	«Обеспечение прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2026 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/465360540">https://docs.cntd.ru/document/465360540</a>	–	–	Распоряжение Правительства Хабаровского края от 26.04.2019 № 335-рп «О региональной программе Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 годы»	Региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование по другим государственным программам, муниципальным программам

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области в 2019–2023 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800201901040010">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800201901040010</a>	–	–	Постановление Правительства Амурской области от 29.12.2018 № 665 «Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019–2023 годы»	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область	Региональная программа по защите прав потребителей в Архангельской области на 2019–2025 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/462644838">https://docs.cntd.ru/document/462644838</a>	–	–	Постановление Правительства Архангельской области от 17.09.2019 № 496-пп «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Архангельской области на 2019–2025 годы»	Финансирование не предусмотрено
Астраханская область	–	Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области», утверждена срок реализации 2018–2024 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/430503923">https://docs.cntd.ru/document/430503923</a>	–	Постановление Правительства Астраханской области от 16.09.2014 № 400-П «О государственной программе «Развитие промышленности в Астраханской области»	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область	–	Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2021–2030 годы». <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003</a>	–	Постановление Правительства Белгородской области от 31.01.2022 № 31-пп «Об утверждении программы «Развитие потребительского рынка в Белгородской области до 2030 года»	Объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57,4 млн руб. (в 2022 году – 6200,0 тыс. руб.)
Брянская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019–2024 гг.) <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201805250001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201805250001</a>	–	–	Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»	Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Владимирская область	«Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2021–2025 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446690693">https://docs.cntd.ru/document/446690693</a>	–	–	Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292 «Об утверждении региональной программы «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы» с изменениями от 12.03.2021), срок реализации программы продлен до 2025 года	Финансирование не предусмотрено
Волгоградская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2021–2023 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574607438">https://docs.cntd.ru/document/574607438</a>	–	–	Приказ комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 01.02.2021 № 4-н «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2021–2023 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3500202106220015">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3500202106220015</a>	–	–	Постановление Правительства Вологодской области от 21.06.2021 № 652 «Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 годы»	Финансирование не предусмотрено
Воронежская область	–	–	В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2024 годы» предусмотрены мероприятия: «Защита прав потребителей». <a href="https://docs.cntd.ru/document/430660677">https://docs.cntd.ru/document/430660677</a>	Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839 «Об утверждении государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли»	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Ивановская область	«Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2021 по 2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574604967">https://docs.cntd.ru/document/574604967</a>	–	–	Распоряжение Правительства Ивановской области от 29.01.2021 № 11-рп	Финансирование не предусмотрено
Иркутская область	Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020–2022 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/561713167">https://docs.cntd.ru/document/561713167</a>	–	–	Распоряжение исполняющего обязанности первого заместителя губернатора Иркутской области – Председателя Правительства Иркутской области от 30.12.2019 № 1049-рп «Об утверждении программы по защите прав потребителей Иркутской области на 2020–2022 гг.»	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область	Программа по защите прав потребителей в Калининградской области на 2019–2022 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/561500118">https://docs.cntd.ru/document/561500118</a>	–	–	Постановление Правительства Калининградской области от 22.07.2019 № 490 «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Калининградской области»	Финансирование за счет средств федерального бюджета
Калужская область	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области» Срок реализации 2021–2025 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/464902525">https://docs.cntd.ru/document/464902525</a>	–	Постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 «Об утверждении государственной подпрограммы Калужской области «Экономическое развитие Калужской области» (в редакции постановления Правительства Калужской области от 05.03.2020 № 150)	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Кемеровская область	«Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2020–2023 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4200202012300019">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4200202012300019</a>	–	–	Постановление Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 30.12.2020 № 811 «Об утверждении региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2020–2023 годы	Финансирование не предусмотрено
Кировская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» на период 2021–2024 годы	–	–	Распоряжение Правительства Кировской области от 18.02.2021 № 25 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области»	Финансирование осуществляется в рамках финансового обеспечения иных государственных программ
Костромская область	Программный документ разработан не был	–	–	–	–
Курганская область	–	Проект подпрограммы «Обеспечение прав потребителей в Курганской области на 2023–2025 годы» находится на согласовании	–	–	–
Курская область	«Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/571064592">https://docs.cntd.ru/document/571064592</a>	–	–	Постановление Администрации Курской области от 16.12.2020 №1303-па «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы»	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников программы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Ленинградская область		Государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» на 2018–2024 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/537949102?marker=6540IN">https://docs.cntd.ru/document/537949102?marker=6540IN</a>	Комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» подпрограммы «Общество и власть»	Постановление Ленинградской области от 14.11.2013 № 399 «Об утверждении государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области»	Общее финансирование составляет 186 46,50 тыс. руб. (в 2022 году – 2330,0 тыс. руб.)
Липецкая область	«Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2023 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4800202101140002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4800202101140002</a>	–	–	Постановление администрации Липецкой области от 13.01.2021 № 3 «О внесении изменений в постановление администрации Липецкой области от 29.05.2018 № 381 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 годы»	Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках действующих государственных программ Липецкой области, а также участников региональной программы
Магаданская область	–	–	Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли на территории Магаданской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/570987204">https://docs.cntd.ru/document/570987204</a>	Постановление Правительства Магаданской области от 19.11.2020 № 764-пп «Об утверждении государственной программы «Развитие сельского хозяйства Магаданской области»	Финансирование не предусмотрено
Московская область	«Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/561125411">https://docs.cntd.ru/document/561125411</a>	–	–	Постановление Правительства Московской области от 03.09.2019 № 576/27 «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы»	В пределах финансовых средств на обеспечение деятельности участников программы, ответственных за исполнение мероприятий программы



## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	«Региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574637825">https://docs.cntd.ru/document/574637825</a>	–	–	Постановление Правительства Мурманской области от 24.02.2021 № 101-ПП «Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021–2023 годы»	Финансирование в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	«Обеспечение прав потребителей в Нижегородской области на 2019–2022 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/465588453">https://docs.cntd.ru/document/465588453</a>			Постановление Правительства Нижегородской области от 28.02.2019 № 109 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»	Общий объем финансирования на период 2019–2023 гг. составляет 23 513,9 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 6020,0 тыс. руб.)
Новгородская область	«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022–2024 годы» <a href="http://novreg.ru/upload/iblock/0f2/45541187.pdf">novreg.ru&gt;upload/iblock/0f2/45541187.pdf</a>			Постановление Правительства Новгородской области от 07.04.2022 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022 – 2024 годы»	Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей
Новосибирская область	«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/465724550">https://docs.cntd.ru/document/465724550</a>			Постановление Правительства Новосибирской области от 22.08.2018 № 369П «Об утверждении региональной программы Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 гг.»	Общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 8 734 675,3 тыс. руб. (в 2022 г. объем финансирования составил 1 828 989,9 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Омская область	«Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2027 года» <a href="https://docs.cntd.ru/document/406344548">https://docs.cntd.ru/document/406344548</a>			Постановление Правительства Омской области от 23.11.2022 № 646-П «О внесении изменений в постановление Правительства Омской области от 21.05.2018 № 136-п	Финансовое обеспечение Программы планируется осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расходов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Оренбургская область	«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/561677086">https://docs.cntd.ru/document/561677086</a>			Постановление Правительства Оренбургской области от 18.12.2019 № 945-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»	Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы
Орловская область	Стратегия по обеспечению защиты прав потребителей в Орловской области на 2022–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/406168867">https://docs.cntd.ru/document/406168867</a>			Распоряжение Правительства Орловской области от 22.07.2022 № 511-р	Финансирование не предусмотрено
Пензенская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800201912270007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800201912270007</a>			Постановление Правительства Пензенской области от 26.12.2019 № 837-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы»	Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и соисполнителей Программы

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Псковская область	«Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/462719861">https://docs.cntd.ru/document/462719861</a>			Постановление Администрации Псковской области от 20.08.2018 № 274 «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы»	Финансирование не предусмотрено
Ростовская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2019–2020 гг.» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2019–2030 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550217677">https://docs.cntd.ru/document/550217677</a>		Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 637 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 1 3836,4 тыс. руб. (в 2022 – 4659,5 тыс. руб.)
Рязанская область	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на 2022–2027 (нет ссылку в виду не размещения на сайте)			Распоряжение Губернатора Рязанской области от 28.03.2022 № 149-р	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности
Самарская область		Задачей программы является реализация комплекса мер по совершенствованию системы защиты прав потребителей, в том числе путем повышения уровня их правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей		Постановление Правительства Самарской области от 09.09.2020 № 672 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие торговли и потребительского рынка в Самарской области» на 2020–2025 годы» <a href="https://pravo.samregion.ru/postanovleniya-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-09-09-2020-№672-ob-utverzhdenii-gosudarstvennoj-programmy-samarskoj-oblasti-razvitie-torgovli-i-potrebitelskogo-rynka-v-samarskoj-ob/">https://pravo.samregion.ru/postanovleniya-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-09-09-2020-№672-ob-utverzhdenii-gosudarstvennoj-programmy-samarskoj-oblasti-razvitie-torgovli-i-potrebitelskogo-rynka-v-samarskoj-ob/</a>	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности Министерства промышленности и торговли Самарской области в установленном порядке

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/467728222">https://docs.cntd.ru/document/467728222</a>			Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2020 № 1010-П «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг.	Финансирование не предусмотрено
Сахалинская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы» <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/sahalin/1300588/">https://www.garant.ru/hotlaw/sahalin/1300588/</a>			Распоряжением Правительства Сахалинской области от 14.10.2019 № 584-Р «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы»	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/543556990">https://docs.cntd.ru/document/543556990</a>			Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-пп «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников, всего 82310,9 тыс. руб., в том числе в 2021 – 11220,0 тыс. руб.
Смоленская область			В государственную программу «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» включены мероприятия по защите прав потребителей <a href="https://docs.cntd.ru/document/550113193">https://docs.cntd.ru/document/550113193</a>	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 № 253 «Об утверждении областной государственной программы «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» на 2018–2025 годы	Финансирование не предусмотрено
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2025 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446678008">https://docs.cntd.ru/document/446678008</a>			Постановлением администрации Тамбовской области от 23.03.2021 № 179 внесены изменения в постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018–2025 гг.	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Тверская область	«Повышение эффективности и защиты прав потребителей в Тверской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550211072">https://docs.cntd.ru/document/550211072</a>			Постановление Правительства Тверской области от 09.10.2018 № 300-пп «Об утверждении региональной программы Тверской области «Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области» на 2018–2022 гг.	Финансирование реализации мероприятий, предусмотренных настоящей Программой, осуществляется за счет бюджетных средств, выделяемых соответствующим органам власти в рамках бюджетного финансирования, участвующим в реализации мероприятий Программы
Томская область	Срок программы закончен, новой программы нет	–	–	–	–
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446698298">https://docs.cntd.ru/document/446698298</a>			Распоряжение администрации Тульской области от 25.06.2018 № 348-ра «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Тульской области» на 2018–2022 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	Распоряжением Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп в 2021 году утверждена новая редакция региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг., финансирование не предусмотрено <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/</a>			Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2018 № 540-П «Об утверждении государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» Срок реализации 2019–2025 гг.	Финансирование государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета, общий объем составляет 454 157 тыс. руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Ульяновская область	«Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2023 годы» <a href="https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/19706/">https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/19706/</a>			Постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П «Об утверждении программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей»	Общий объем финансирования программы составляет 6898,4 тыс. руб.
Челябинская область	Региональная программа по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022–2024 годы <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7400202206060004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7400202206060004</a>			Распоряжение Правительства Челябинской области от 03.06.2022 № 450-пр	Финансирование не предусмотрено
Ярославская область	«Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/446690442">https://docs.cntd.ru/document/446690442</a>			Постановление Правительства Ярославской области от 25.04.2018 № 311-п «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 гг.	Финансирование не предусмотрено
г. Москва	–	–	Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве <a href="http://mossanekspert.ru/zpp/pzz.php">mossanekspert.ru/zpp/pzz.php</a>	Распоряжение Правительства Москвы от 17.12.2019 № 720-РП Срок реализации до 2024 года	Размер общего финансирования Программы составляет 437 млн 790,2 тыс. руб., при этом 418 млн 391,2 тыс. руб. предусмотрены в рамках Государственной программы города Москвы «Развитие цифровой среды и инноваций»
г. Санкт-Петербург		Подпрограмма «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»		Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» Срок реализации 2014–2028 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/822403701">https://docs.cntd.ru/document/822403701</a>	Общий объем финансирования подпрограммы составляет 671163,8 тыс. руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
г. Севастополь		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в г. Севастополе» <a href="https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/81_8614118">https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/81_8614118</a>		Постановление Правительства Севастополя от 22.11.2018 № 782-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Севастополя от 17.11.2016 № 1092-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие сельскохозяйственного, рыбохозяйственного и агропромышленного комплексов города Севастополя на 2017–2022 годы»»	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 651,6 тыс. руб.)
Еврейская автономная область	«Защита прав потребителей в Еврейской автономной области» на 2019–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/553134295">https://docs.cntd.ru/document/553134295</a>			Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2019 № 46-ПП «Об утверждении государственной программы «Защита прав потребителей в Еврейском автономном округе на 2019–2023 годы»»	Общий объем финансирования составил 150,0 тыс. руб.
Ненецкий автономный округ	«Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8300201809100005">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8300201809100005</a>			Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 годы»»	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ		Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы «Профилактика нарушений и обеспечение отдельных прав граждан» Срок программы 2022–2025 годы и на период до 2030 год		Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 31.10.2021 № 479-П <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202111080025">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202111080025</a>	Общий объем финансирования составил 2300,0 тыс. руб. (в 2022 – 300,0 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Чукотский автономный округ	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Чукотском автономном округе находится на стадии разработки	–	–		
Ямало-Ненецкий автономный округ	Комплексная программа «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022–2024 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900202212050007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900202212050007</a>			Постановление правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02.12.2022 № 1158-П	Финансирование не предусмотрено



**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия  
по финансовой грамотности**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по финансовой грамотности	Наименование региональных подпрограмм или мероприятий по финансовой грамотности	Документ, утверждающий региональную программу/ подпрограмму	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по финансовой грамотности	Объемы и источники финансирования программы/ подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	Государственная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Республике Адыгея» на 2019–2023 годы <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0100201809260009?index=3&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0100201809260009?index=3&amp;rangeSize=1</a>			Постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 19.09.2018 № 192	Общий объем бюджетных ассигнований на реализацию государственной программы за счет республиканского бюджета Республики Адыгея составляет 1 0000,00 тыс. руб. (в 2022 году – 2000,00 тыс. руб.)
Республика Алтай	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Алтай на 2021–2023 годы» app-dev.моифинансы.рф»		Распоряжение Правительства Республики Алтай от 29.12.2020 № 858-р		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Башкортостан		План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Республики Башкортостан <a href="https://minfin.bashkortostan.ru/documents/active/350737/">https://minfin.bashkortostan.ru/documents/active/350737/</a>		Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 01.02.2021 № 53-р	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Бурятия	Региональная программа по повышению финансовой грамотности жителей Республики Бурятия		Постановление Правительства Республики Бурятия от 26.12.2020 № 806 <a href="https://docs.cntd.ru/document/571063846">https://docs.cntd.ru/document/571063846</a>		Общий объем финансирования составляет 2 833,773 тыс. руб.
Республика Дагестан	Государственная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Дагестан» <a href="https://docs.cntd.ru/document/577997637">https://docs.cntd.ru/document/577997637</a>	–	Постановление Правительства Республики Дагестан от 06.12.2021 № 329	–	Общий объем финансирования составляет 14600,0 тыс. руб. (в 2022 – 8100,0 тыс. руб.)
Республика Ингушетия	Региональная программа по повышению финансовой грамотности жителей Республики Ингушетия на 2021–2023 годы		Постановление Правительства Республики Ингушетия от 01.02.2021 № 10 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202102030003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202102030003</a>		Общий объем финансирования составляет 1650,0 тыс. руб.
Кабардино-Балкарская Республика	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Кабардино-Балкарской Республике на 2020–2023 годы»		Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 02.11.2020 № 497-рп <a href="https://docs.cntd.ru/document/570978247">https://docs.cntd.ru/document/570978247</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Калмыкия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Калмыкия на 2022–2024 годы»		Постановление Правительства Республики Калмыкия от 30.11.2021 № 458 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800202112080001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800202112080001</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Карачаево-Черкесская Республика	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Карачаево-Черкесской Республике на 2021–2023 годы»		Постановление Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 25.08.2021 № 205 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0900202108300003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0900202108300003</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Карелия	Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Республики Карелия <a href="https://docs.cntd.ru/document/465421406">https://docs.cntd.ru/document/465421406</a>		Распоряжение Правительства Республики Карелия от 05.06.2019 № 393р-П		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Коми	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Коми на 2018–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550195667">https://docs.cntd.ru/document/550195667</a>		Распоряжение правительства Республики Коми от 27.09.2018 № 411-р		Общий объем финансового обеспечения составил 13 960,0 тыс. руб. (в 2022 году – 2 000,0 тыс. руб.)
Республика Крым				Задачи содействие формированию финансово грамотного поведения граждан и повышение защищенности их интересов в качестве потребителей финансовых услуг Государственной программы Республики Крым «Управление финансами Республики Крым», утвержденной постановлением Совета министров Республики Крым от 29.10.2018 № 528 <a href="https://rk.gov.ru/ru/document/show/14375">https://rk.gov.ru/ru/document/show/14375</a>	Общий объем бюджетных ассигнований бюджета Республики Крым на реализацию Государственной программы составляет: 15302271,664 тыс. руб. (в 2022 – 1972971,104 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Марий Эл	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Марий Эл на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/571085968">https://docs.cntd.ru/document/571085968</a>		Постановление Правительства Республики Марий Эл от 30.12.2020 № 518		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Мордовия на 2021–2023 годы»		Постановление Правительства Республики Мордовия от 02.08.2021 № 358 <a href="https://docs.cntd.ru/document/574832659">https://docs.cntd.ru/document/574832659</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Саха (Якутия)	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Саха (Якутия) на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574795588">https://docs.cntd.ru/document/574795588</a>		Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 02.07.2021 № 615-р		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Северная Осетия – Алания	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Северная Осетия – Алания на 2021–2023 годы»		Постановление Правительства республики Северная Осетия – Алания от 20.08.2021 № 265 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1500202108270004?index=2&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1500202108270004?index=2&amp;rangeSize=1</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Татарстан	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Республике Татарстан на 2020–2023 годы»		Постановление Кабинета министров Республики Татарстан от 08.12.2020 № 1100 <a href="https://docs.cntd.ru/document/571026304">https://docs.cntd.ru/document/571026304</a>		Общий объем финансирования составил 27 030,4 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Тыва		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности жителей Республики Тыва» Срок 2022–2025 <a href="http://www.npa.rtyva.ru/page/4192.html">http://www.npa.rtyva.ru/page/4192.html</a>		Постановление Правительства Республики Тыва от 18.09.2020 № 461 «Об утверждении государственной программы «Повышение эффективности управления общественными финансами Республики Тыва»	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Удмуртская республика	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Удмуртской Республике		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 30.12.2020 № 663 <a href="https://docs.cntd.ru/document/571088446">https://docs.cntd.ru/document/571088446</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Хакасия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Хакасия на 2022–2027 годы»		Постановление Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.08.2021 № 128-П <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/hak/1487652/">https://www.garant.ru/hotlaw/hak/1487652/</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Чеченская республика		Подпрограмма повышение уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Чеченской Республике <a href="https://docs.cntd.ru/document/430656319">https://docs.cntd.ru/document/430656319</a>		Постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 351 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение финансовой устойчивости Чеченской Республики»	Общий объем финансирования составляет 53258699,831 тыс. рублей (в 2022 – 5426440,166 тыс. рублей)
Чувашская республика		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Чувашской Республики» государственной программы «Управление общественными финансами и государственным долгом Чувашской Республики»		Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 30.12.2020 № 767 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2100202012300021">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2100202012300021</a>	Финансовое обеспечение не предусмотрено

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Алтайский край	Государственная программа Алтайского края «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае»		Постановление Администрации Алтайского края от 03.10.2014 № 450 <a href="https://docs.cntd.ru/document/422454766">https://docs.cntd.ru/document/422454766</a>		Общий объем финансирования составил 108 668 тыс. рублей (в 2022 – 4565,0 тыс. руб.)
Забайкальский край	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения Забайкальского края на 2020–2023 годы		Распоряжение Правительства Забайкальского края от 10.08.2020 № 227-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/578123181">https://docs.cntd.ru/document/578123181</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Камчатский край	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Камчатского края на 2020–2023 годы»		Распоряжение Правительства Камчатского края от 08.12.2020 № 600-ПП <a href="http://app-dev.моифинансы.рф">app-dev.моифинансы.рф</a>		Без финансирования
Краснодарский край		Подпрограмма «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» сроки 2016–2025		Постановление Главы администрации (Губернатора) Краснодарского края от 05.10.2015 № 943 <a href="https://docs.cntd.ru/document/432800197">https://docs.cntd.ru/document/432800197</a>	Общий объем финансирования составил 6400,0 тыс. рублей
Красноярский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Красноярского края на 2021–2023 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/574625299">https://docs.cntd.ru/document/574625299</a>		Распоряжение Правительства Красноярского края от 17.02.2021 № 90-р		Общий объем финансирования составляет 37695,2 тыс. рублей (в 2022 – 9078,4 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Пермский край		Подпрограмма Повышения финансовой грамотности населения Пермского края государственной программы «Управление государственными финансами и государственным долгом Пермского края»		Постановление Правительства Пермского края от 03.10.2013 № 1313-П <a href="https://docs.cntd.ru/document/494902409">https://docs.cntd.ru/document/494902409</a>	Без финансирования
Приморский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Приморском крае на 2021–2023 годы»		Распоряжение Правительства Приморского края от 30.12.2020 № 637-рп <a href="https://primorsky.ru/road-safety/normative-acts.php?special_version=Y&amp;ELEMENT_ID=232501">https://primorsky.ru/road-safety/normative-acts.php?special_version=Y&amp;ELEMENT_ID=232501</a>		Без финансирования
Ставропольский край	Краевая программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Ставропольском крае и развитие финансового образования в Ставропольском крае на 2019–2023 годы»	–	Постановление Правительства Ставропольского края от 01.02.2019 № 42-П <a href="http://pravo.stavregion.ru/docs/7657">http://pravo.stavregion.ru/docs/7657</a>	–	Общий объем финансирования составил 42125,0 тыс. руб. (в 2022 – 8424,0 тыс. руб.)
Хабаровский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Хабаровского края на период до 2023 года» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2700202103220013">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2700202103220013</a>	–	Распоряжение Правительства Хабаровского края от 16.03.2021 № 158-рп	–	Финансового обеспечения не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Амурская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Амурской области на 2021–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800202103170016">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800202103170016</a>	–	Постановление Правительства Амурской области от 11.03.2021 № 130	–	Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования основных исполнителей и участников программы
Архангельская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и развитие финансового образования в Архангельской области» (2014–2024 г.) <a href="https://docs.cntd.ru/document/462609613">https://docs.cntd.ru/document/462609613</a>	–	Постановление Правительства Архангельской области от 21.08.2014 № 331-пп	–	Общий объем финансирования составил 21,7 млн руб. (в 2022 – 7,2 млн руб.)
Астраханская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Астраханской области на 2021–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3000202109020017">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3000202109020017</a>	–	Постановление Правительства Астраханской области от 26.08.2021 № 367-П	–	Выделение дополнительных бюджетных ассигнований из бюджета Астраханской области не требуется
Белгородская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Белгородской области на 2020–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202102120001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202102120001</a>	–	Постановление Правительства Белгородской области от 08.02.2021 № 44-пп	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы



Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Брянская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Брянской области на 2021–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200202108180007?index=1&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200202108180007?index=1&amp;rangeSize=1</a>	–	Постановление Правительства Брянской области от 16.08.2021 № 337-п	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Владимирская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Владимирской области на 2021–2023 годы» <a href="https://base.garant.ru/400711255/">https://base.garant.ru/400711255/</a>	–	Распоряжение Администрации Владимирской области от 23.04.2021 № 334-р	–	Общий объем финансирования составил 125,6 тыс. руб.
Волгоградская область	–	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения в Волгоградской области» 2017–2025 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/445073446/titles/4U0IBU">https://docs.cntd.ru/document/445073446/titles/4U0IBU</a>	–	Постановление Администрации Волгоградской области от 23.01.2017 № 10-п «Об утверждении государственной программы Волгоградской области «Управление государственными финансами Волгоградской области»	Общий объем финансирования подпрограммы на 2017–2025 годы за счет средств областного бюджета составит 345010,5 тыс. руб. (в 2022 – 47399,0 тыс. руб.)
Вологодская область	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения Вологодской области на 2020–2023 годы <a href="https://df.gov35.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma/postanovlenie-pravitelstva-vologodskoy-oblasti-ot-26-11-2019-1107-ob-utverzhenii-regionalnoy-progra/">https://df.gov35.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma/postanovlenie-pravitelstva-vologodskoy-oblasti-ot-26-11-2019-1107-ob-utverzhenii-regionalnoy-progra/</a>	–	Постановление Правительства Вологодской области от 26.11.2019 № 1107	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Воронежская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Воронежской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574730377">https://docs.cntd.ru/document/574730377</a>	–	Постановление Правительства Воронежской области от 17.05.2021 № 277	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Ивановская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Ивановской области на 2022–2023 годы» <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/ivanovo/1522917/">https://www.garant.ru/hotlaw/ivanovo/1522917/</a>	–	Постановление Правительства Ивановской области от 29.12.2021	–	Без финансирования
Иркутская область	Государственная региональная программа «Повышение финансовой грамотности Иркутской области» на 2021–2023 годы <a href="https://admirk.ru/authority/documents/element/125274/">https://admirk.ru/authority/documents/element/125274/</a>	–	Распоряжение Правительства Иркутской области от 30.06.2021 № 382-рп	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств областного бюджета
Калининградская область	–	Подпрограмма «Финансовая грамотность и инициативные проекты населения Калининградской области» государственной программы «Эффективные финансы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3900202201050049">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3900202201050049</a>	–	Постановление Правительства Калининградской области от 29.12.2021 № 885	Общий объем финансирования составил 48717001,4 тыс. руб. (в 2022 – 2785734,9 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Калужская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Калужской области на 2019–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550312742">https://docs.cntd.ru/document/550312742</a>	–	Постановление Правительства Калужской области от 29.12.2018 № 836	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств областного бюджета
Кемеровская область	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения Кузбасса Срок 2021–2023 <a href="https://docs.cntd.ru/document/574847723">https://docs.cntd.ru/document/574847723</a>	–	Распоряжение Правительства Кемеровской области от 18.08.2021 № 467-р	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств внебюджетных источников
Кировская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Кировской области» на 2020–2023 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/570746355">https://docs.cntd.ru/document/570746355</a>	–	Постановление Правительства Кировской области от 13.04.2020 № 146-П	–	Объем финансирования составил 4650,0 тыс. руб. (в 2022 – 1550,0 тыс. руб.)
Костромская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Костромской области на 2021–2023 годы»	–	Постановление Администрации Костромской области от 31.05.2021 № 237-а <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4400202106010002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4400202106010002</a>	–	Общий объем денежных средств составил 3000,0 тыс. рублей (в 2022 – 1000,0 тыс. рублей)
Курганская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Курганской области» на 2021–2023 годы <a href="https://ипрост45.рф/fingramotnost/">https://ипрост45.рф/fingramotnost/</a>	–	Распоряжение Правительства Курганской области от 21.08.2021 № 168	–	Без финансирования

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Курская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Курской области» на 2018–2023 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/550347911">https://docs.cntd.ru/document/550347911</a>	–	Постановление Администрации Курской области от 29.12.2018 № 1129-па	–	Общий объем финансирования 49471,420 тыс. руб. (в 2022 – 14963,976 тыс. рублей)
Ленинградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Ленинградской области» (2021–2023 годы) <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4700202105170002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4700202105170002</a>	–	Постановление Правительства Ленинградской области от 17.05.2021 № 263	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Липецкая область	–	Задачи по проведению мероприятий по финансовому образованию в Липецкой области, а также мероприятий, направленных на информирование о способах и механизмах защиты прав потребителей финансовых услуг включены в государственную программу Липецкой области «Развитие образования Липецкой области»	–	Постановление Администрации Липецкой области от 29.11.2013 № 534 «Об утверждении государственной программы Липецкой области «Развитие образования Липецкой области» <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/lipetskaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/lipetskaya-oblast/</a>	Без финансирования

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Магаданская область		Подпрограмма «Повышение уровня финансовой грамотности населения Магаданской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/553376724">https://docs.cntd.ru/document/553376724</a>		Постановление Правительства Магаданской области от 04.07.2019 № 477-пп «Об утверждении государственной программы Магаданской области «Управление государственными финансами Магаданской области»	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Московская область		Перечень мероприятий программы «Повышения финансовой грамотности населения Московской области на 2021–2023 годы» <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/moskovskaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/moskovskaya-oblast/</a>		Утвержден протоколом заочного заседания комиссии по повышению финансовой грамотности населения Московской области от 14.09.2021, образованной распоряжением Правительства Московской области от 15.07.2021 № 557-РП	Без финансирования
Мурманская область	–	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области» на 2021–2023 годы <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5100202303030001?index=1&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5100202303030001?index=1&amp;rangeSize=1</a>	–	Постановление Правительства Мурманской области от 01.03.2023 № 164-ПП «О внесении изменений в региональную программу по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021–2023 годы»	Без финансирования
Нижегородская область	–	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Нижегородской области» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5200202105180018">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5200202105180018</a>	–	Постановление Правительства Нижегородской области от 18.05.2021 № 374 «О внесении изменений в государственную программу «Управление государственными финансами Нижегородской области», утвержденную постановлением Правительства Нижегородской области от 30.04.2014 № 296»	Финансирование подпрограммы осуществляется в рамках основной деятельности государственного заказчика

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Новгородская область	–	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5300201906100006">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5300201906100006</a>	–	Постановление Правительства Новгородской области от 06.06.2019 № 205 «О государственной программе Новгородской области «Управление государственными финансами Новгородской области на 2019–2024 годы»	Общий объем финансирования подпрограммы составил 500,0 тыс. руб. (в 2022 – 100,0 тыс. руб.)
Новосибирская область	–	Вопросы повышения финансовой грамотности населения входят в государственную программу Новосибирской области «Управление финансами в Новосибирской области»	–	Постановление Правительства Новосибирской области от 26.12.2018 № 567-п <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5400201812280017?index=1&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5400201812280017?index=1&amp;rangeSize=1</a>	Объем финансирования мероприятий составил 99 055 951,6 тыс. рублей (в 2022 – 21 385 432,9 тыс. рублей)
Омская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Омской области на 2021–2023 годы»	–	Постановление Правительства Омской области от 24.02.2021 № 58-п <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5500202102250027">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5500202102250027</a>	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств областного бюджета
Оренбургская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства в Оренбургской области на 2021–2023 годы	–	Постановление Правительства Оренбургской области от 23.08.2021 № 735-пп <a href="https://docs.cntd.ru/document/574870279">https://docs.cntd.ru/document/574870279</a>	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств текущей деятельности исполнителя программы
Орловская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Орловской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/570983242">https://docs.cntd.ru/document/570983242</a>	–	Распоряжение Правительства Орловской области от 29.10.2020 № 685-р «Об утверждении региональной программы «Повышение финансовой грамотности населения Орловской области на 2021–2023 годы»	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств текущей деятельности исполнителя программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Пензенская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Пензенской области на 2021–2023 годы»	–	Постановление Правительства Пензенской области от 30.12.2020 № 950-пП <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800202012300003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800202012300003</a>	–	Без финансирования
Псковская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Псковской области на 2021–2023 годы»	–	Постановление Администрации Псковской области от 16.03.2021 № 69 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6000202103190003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6000202103190003</a>	–	Без финансирования
Ростовская область	Программа повышения финансовой грамотности в Ростовской области на 2021–2023 годы <a href="https://pravo.donland.ru/doc/view/id/Постановление_281_07042021_26979/page/1/">https://pravo.donland.ru/doc/view/id/Постановление_281_07042021_26979/page/1/</a>	–	Постановление Правительства Ростовской области от 05.04.2021 № 281	–	Общий объем финансирования составил 130495,0 тыс. руб. (в 2022–577,1 тыс. руб.)
Рязанская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Рязанской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/571048468">https://docs.cntd.ru/document/571048468</a>	–	Распоряжение Правительства Рязанской области от 21.12.2020 № 608-р	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Самарская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Самарской области на 2021–2023 годы»	–	Распоряжение Правительства Самарской области от 23.04.2021 № 156-р <a href="https://pravo.samregion.ru/rasporjazyazheniya-pravitelstva/rasporjazyazhenie-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-23-04-2021-№156-ro-utverzhdenii-regionalnoj-programmy-strategicheskij-plan-deyatelnosti-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-nase/">https://pravo.samregion.ru/rasporjazyazheniya-pravitelstva/rasporjazyazhenie-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-23-04-2021-№156-ro-utverzhdenii-regionalnoj-programmy-strategicheskij-plan-deyatelnosti-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-nase/</a>	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Саратовская область	–	Подпрограмма 6 «Развитие финансовой грамотности населения области» <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFOewruMJluIIJM0rMKzLKsmA9mG5oK8_2210jfoUduYdTMDb5bbkgyKDbHccZ1dr1BmA8dtvUBgf-j1EdsIBxkKd-6fczhJzubB168aLLjVU-OkIpx9eGQ7sAHYu5fO2arCw%3D%3D%3Fsign%3DZsgDLkHL-VLka_c3S5pnc_OoLjMunIngm81928D1rs%3D&amp;name=Saratovskaya_oblast_postanovleniye_760_2018.docx&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFOewruMJluIIJM0rMKzLKsmA9mG5oK8_2210jfoUduYdTMDb5bbkgyKDbHccZ1dr1BmA8dtvUBgf-j1EdsIBxkKd-6fczhJzubB168aLLjVU-OkIpx9eGQ7sAHYu5fO2arCw%3D%3D%3Fsign%3DZsgDLkHL-VLka_c3S5pnc_OoLjMunIngm81928D1rs%3D&amp;name=Saratovskaya_oblast_postanovleniye_760_2018.docx&amp;nosw=1</a>	–	Постановление Правительства Саратовской области от 29.12.2018 № 760-П «О государственной программе Саратовской области «Развитие образования в Саратовской области»	Объем финансирования подпрограммы составил 15146,0 тыс. руб. (в 2022 – 2000,0 тыс. руб.)



Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Сахалинская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Сахалинской области на 2021–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6500202010210004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6500202010210004</a>	–	Распоряжение Правительства Сахалинской области от 16.10.2020 № 640-р «Об утверждении региональной программы Сахалинской области «Повышение финансовой грамотности в Сахалинской области на 2021–2023 годы»	–	Ресурсное обеспечение программы в рамках основной деятельности участников программы
Свердловская область	Комплексная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550269982">https://docs.cntd.ru/document/550269982</a>	–	Постановление Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы»	–	Общий объем финансирования программы составил 47129,4 тыс. руб., (в 2022 – 5920,0 тыс. руб.)
Смоленская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Смоленской области» на 2022–2023 годы <a href="https://docs.cntd.ru/document/578108295">https://docs.cntd.ru/document/578108295</a>	–	Постановление Администрации Смоленской области от 29.12.2021 № 901 «Об утверждении региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Смоленской области» на 2022–2023 годы	–	Без финансирования

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Тамбовская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Тамбовской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574851223">https://docs.cntd.ru/document/574851223</a>	–	Распоряжение администрации Тамбовской области от 30.08.2021 № 703-р «Об утверждении региональной программы «Повышение финансовой грамотности населения Тамбовской области на 2021–2023 годы»	–	Без финансирования
Тверская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Тверской области на 2020–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6900202012310024">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6900202012310024</a>	–	Постановление Правительства Тверской области от 29.12.2020 № 718-пп «О Региональной программе Тверской области «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Тверской области на 2020–2023 годы»	–	Общий объем финансирования составил 1529,2 тыс. руб. (в 2022 – 244,0 тыс. руб.)
Томская область	–	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности и развитие инициативного бюджетирования на территории Томской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/467955981">https://docs.cntd.ru/document/467955981</a>	–	Постановление администрации Томской области от 20.09.2019 № 329а «Об утверждении государственной программы «Эффективное управление региональными финансами, государственным закупками и совершенствование межбюджетных отношений в Томской области»	Общий объем финансирования подпрограммы составил 416004,0 тыс. руб. (в 2022 – 63 620,8 тыс. руб.)
Тульская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Тульской области на 2021–2023 годы»	–	Постановление Правительства Тульской области от 12.11.2021 № 751 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7100202111150002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7100202111150002</a>	–	Общий объем финансирования составил 384,0 тыс. руб. (в 2022 – 128,0 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Тюменская область	–	Вопросы повышения финансовой грамотности населения Тюменской области включены в программу «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг. <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/</a>	–	Распоряжение Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп в 2021	Без финансирования
Ульяновская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Ульяновской области на 2021–2023 годы»	–	Утверждена Губернатором Ульяновской области от 28.12.2021 № 73-Г-01/23602ви <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/ulyanovskaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/ulyanovskaya-oblast/</a>	–	Без финансирования
Челябинская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Челябинской области на 2021–2023 годы» <a href="https://docs.cntd.ru/document/578118868">https://docs.cntd.ru/document/578118868</a>	–	Распоряжение Правительства Челябинской области от 26.10.2021 № 807-рп	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Ярославская область	Программа «Повышение финансовой грамотности в Ярославской области» 2019–2023 годы <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7600201902200004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7600201902200004</a>	–	Постановление Правительства Ярославской области от 15.02.2019 № 104-п	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
г. Москва	–	Основные направления повышения финансовой грамотности населения г. Москвы <a href="https://www.mos.ru/authority/documents/doc/49214220/">https://www.mos.ru/authority/documents/doc/49214220/</a>	–	Распоряжение Правительства г. Москвы от 22.07.2022 № 516-0РП «Об утверждении «Основных направлений повышения финансовой грамотности населения г. Москвы»	За счет средств бюджета г. Москвы и внебюджетных источников
г. Санкт-Петербург	–	План мероприятий по реализации Основных направлений повышения уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга на 2021–2024 годы	–	Распоряжение Комитета финансов Правительства Санкт-Петербурга от 30.07.2021 № 71-р <a href="https://base.garant.ru/401598398/">https://base.garant.ru/401598398/</a>	Финансового обеспечения не предусмотрено
Еврейская автономная область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Еврейской автономной области на 2021–2023 годы» <a href="https://molodezh79.ru/itemlist/category/399-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-naseleniya-eao">https://molodezh79.ru/itemlist/category/399-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-naseleniya-eao</a>	–	Протокол заседания Межведомственного координационного совета по повышению финансовой грамотности в Еврейской автономной области от 07.04.2021 № 1	–	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ненецкий автономный округ	–	Подпрограмма 2 «Развитие системы межбюджетных отношений и повышение финансовой грамотности в Ненецком автономном округе» <a href="https://docs.cntd.ru/document/561783425">https://docs.cntd.ru/document/561783425</a>	–	Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.03.2020 № 42-п «О внесении изменения в государственную программу Ненецкого автономного округа «Управление региональными финансами в Ненецком автономном округе»	Общий объем бюджетных ассигнований составляет 2 766 842,4 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Ханты-Мансийский автономный округ	–	Приложение 25 «Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Ханты-Мансийского автономного округа на 2022–2030 годы»	–	Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 30.12.2021 № 634-п «Об утверждении государственной программы «Развитие образования» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202201030005">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202201030005</a>	Ресурсное обеспечение Приложения осуществляется в пределах основного мероприятия
Чукотский автономный округ	Программа «Повышения финансовой грамотности в Чукотском автономном округе на 202–2023 годы <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFOewruMn6J0KitPMNCqGUEP G_xhR6896nK-HRu6khFdb18TAU37vaCPQvD1Rz1vEA-3UkAXGqYgaQ8Fodsmy5yW17a4g1BUvjDqLQu4cTxj3BScCrIVVsMCdMwX7CzVgcduag%3D%3D%3Fsign%3DletWET083sYC8mpc8HH0bLD65gDIIUh4yoUAfkcSHs0%3D&amp;name=№%20471-PP.doc&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFOewruMn6J0KitPMNCqGUEP G_xhR6896nK-HRu6khFdb18TAU37vaCPQvD1Rz1vEA-3UkAXGqYgaQ8Fodsmy5yW17a4g1BUvjDqLQu4cTxj3BScCrIVVsMCdMwX7CzVgcduag%3D%3D%3Fsign%3DletWET083sYC8mpc8HH0bLD65gDIIUh4yoUAfkcSHs0%3D&amp;name=№%20471-PP.doc&amp;nosw=1</a>	–	Распоряжение Правительства Чукотского автономного округа от 17.11.2020 № 471-рп	–	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ямало-Ненецкий автономный округ	Программа «Повышение финансовой грамотности населения в Ямало-Ненецком автономном округе на 2021–2023 годы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900201907250019">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900201907250019</a>	–	Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18.07.2019 № 773-П	–	Финансирование не предусмотрено

**Координационно-совещательные органы, созданные  
при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации  
по вопросам обеспечения прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование координационно-совещательного органа по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Документ, на основании которого создан координационно-совещательный орган	Наименование иных совещательных органов, на которых рассматриваются вопросы защиты прав потребителей	Документ, на основании которого создан иной совещательный орган, на котором рассматриваются вопросы защиты прав потребителей	Иные органы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	–	–	–	–	Координационной деятельностью по защите прав потребителей в Республике занимается Минэкономразвития Республики
Республика Алтай	Координационный совет по вопросам обеспечения прав потребителей	Распоряжение Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 26.05.2021 № 272-рГ «О внесении изменений в распоряжение Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 15.02.2018 № 85-рГ» минэко04.рф...рГ	–	–	–
Республика Башкортостан	Межведомственная комиссия по защите прав потребителей	Постановление Правительства Республики Башкортостан от 09.02.2009 № 51 <a href="https://docs.cntd.ru/document/550219158">https://docs.cntd.ru/document/550219158</a>	–	–	–
Республика Бурятия	Комиссия по обеспечению взаимодействия участников региональной системы в области защиты прав потребителей при Правительстве Республики	Постановление Правительства Республики Бурятия от 16.04.2018 № 202 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0300201804180009">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0300201804180009</a>	–	–	–

## Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Дагестан	Координационный совет при Главе Республики Дагестан по вопросам обеспечения защиты прав потребителей и реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей	Указ Главы Республики Дагестан от 17.05.2018 № 58 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0500201805280004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0500201805280004</a>	–	–	–
Республика Ингушетия	–	–	Консультативный совет при Главе Республики в сфере потребительского рынка	Указ Главы Республики Ингушетия от 20.07.2017 № 153 <a href="https://docs.cntd.ru/document/450290149">https://docs.cntd.ru/document/450290149</a>	–
Кабардино-Балкарская Республика	Совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей	Указ Главы Кабардино-Балкарской Республики от 23.04.2018 № 46-УГ <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0700201804270002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0700201804270002</a>	–	–	–
Республика Калмыкия	Координационный совет по защите прав потребителей	Указ Главы Республики Калмыкия от 21.02.2018 № 8 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800201802220004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800201802220004</a>	–	–	–
Карачаево-Черкесская республика	Межведомственная комиссия по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в республике	Указ Главы Карачаево-Черкесской республики от 02.04.2018 № 52 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0900201804170003?index=2&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0900201804170003?index=2&amp;rangeSize=1</a>	–	–	–
Республика Карелия	Комиссия по защите прав потребителей при Главе Республики Карелия	Указ Главы Республики Карелия от 27.06.2018 № 52 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1000201806290004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1000201806290004</a>	–	–	–

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Коми	Межведомственный координационно-совещательный совет по вопросам защиты прав потребителей	Указ Главы Республики Коми от 02.10.2018 № 75 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1100201810090001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1100201810090001</a>	–	–	–
Республика Крым	Координационный совет по защите прав потребителей при Совете министров Республики Крым	Постановление Совета министров Республики Крым от 21.01.2015 № 3 <a href="https://rk.gov.ru/file/pub/pub_238662.pdf?1.0.41">https://rk.gov.ru/file/pub/pub_238662.pdf?1.0.41</a>	–	–	–
Республика Марий Эл	Координационный совет по защите прав потребителей при Правительстве республики	Постановление Правительства Республики Марий Эл от 13.07.2012 № 259 <a href="https://docs.cntd.ru/document/432976766">https://docs.cntd.ru/document/432976766</a>	–	–	–
Республика Мордовия	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей	Указ Главы Республики Мордовия от 26.03.2010 № 54-УГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/906303719">https://docs.cntd.ru/document/906303719</a>	–	–	–
Республика Саха (Якутия)	Межведомственный координационный совет при Главе Республики Саха (Якутия) по созданию благоприятных условий для обеспечения прав потребителей	Распоряжение Главы Республики Саха (Якутия) от 29.09.2017 № 839-РГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/450355631">https://docs.cntd.ru/document/450355631</a>	–	–	–
Республика Северная Осетия – Алания	Совет по вопросам обеспечения прав потребителей при Главе Республики РСО-Алания	Указ Главы Республики РСО-Алания от 16.04.2018 № 108 <a href="https://docs.cntd.ru/document/543723856">https://docs.cntd.ru/document/543723856</a>	–	–	–
Республика Татарстан	Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей	Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 19.04.2018 № 269 <a href="https://docs.cntd.ru/document/543560026">https://docs.cntd.ru/document/543560026</a>	–	–	–



Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Республика Тыва	Координационный совет при Главе Республики Тыва по защите прав потребителей	Распоряжение Главы Республики Тыва от 28.02.2018 № 65-РГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/446669308">https://docs.cntd.ru/document/446669308</a>	–	–	–
Удмуртская республика	Межведомственный координационный совет потребительскому рынку и защите прав потребителей	Распоряжение Правительства Удмуртской Республики от 26.03.2018 № 302-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/446659933">https://docs.cntd.ru/document/446659933</a>	–	–	–
Республика Хакасия	Координационный совет по защите прав потребителей при Главе Республики Хакасия	Распоряжение Главы Республики Хакасия от 15.02.2018 № 13-рп <a href="https://r-19.ru/documents/3432/52961.html">https://r-19.ru/documents/3432/52961.html</a>	–	–	–
Чеченская республика	Координационный совет по защите прав потребителей при Главе Чеченской Республики	Указ Главы Чеченской Республики от 18.05.2018 № 80 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2000201805180001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2000201805180001</a>	–	–	–
Чувашская республика	Координационный совет по защите прав потребителей	Указ Главы Чувашской Республики от 30.11.2017 № 128 <a href="https://docs.cntd.ru/document/450372160">https://docs.cntd.ru/document/450372160</a>	–	–	–
Алтайский край	Координационный совет по вопросам обеспечения прав потребителей на территории края	Постановление Правительства Алтайского края от 21.03.2018 № 95 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200201803220003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200201803220003</a>	–	–	–
Забайкальский край	Комиссия по вопросам защиты прав потребителей	Распоряжение Губернатора Забайкальского края от 08.02.2018 № 53-р	–	–	–

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Камчатский край	Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей	Постановление Правительства Камчатского края от 21.08.2020 № 344-П <a href="https://kamgov.ru/document/frontend-document/view-пра?id=25341">https://kamgov.ru/document/frontend-document/view-пра?id=25341</a>	–	–	–
Краснодарский край	Совет по обеспечению прав потребителей в Краснодарском крае	Распоряжение Главы (администрации губернатора) Краснодарского края от 30.03.2018 № 67-р <a href="http://admkrai.krasnodar.ru/upload/iblock/1fc/...pdf">admkrai.krasnodar.ru»upload/iblock/1fc/...pdf</a>	–	–	–
Красноярский край	Координационно-совещательный совет по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей	Указ Губернатора Красноярского края от 13.04.2018 № 103-уг <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2400201804190001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2400201804190001</a>			
Пермский край	Координационный совет по защите прав потребителей	Постановление Правительства Пермского края от 28.02.2013 № 86-п <a href="https://docs.cntd.ru/document/911540574">https://docs.cntd.ru/document/911540574</a>			
Приморский край	Межведомственный совет по защите прав потребителей Приморского края	Постановление Правительства Приморского края от 25.05.2020 № 464-пп «О внесении изменений в постановление Администрации Приморского края от 31.10.2008 № 279-па» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2501202005260002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2501202005260002</a>	–	–	–
Ставропольский край	Комиссия по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в крае	Постановление Губернатора Ставропольского края от 21.03.2018 № 93 <a href="https://docs.cntd.ru/document/446664769">https://docs.cntd.ru/document/446664769</a>	–	–	–

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Хабаровский край	Межведомственно-координационный совет по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе края	Постановление Губернатора Хабаровского края от 29.05.2018 № 35 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2700201805300004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2700201805300004</a>	–	–	–
Амурская область	Комиссия по обеспечению взаимодействия в сфере защиты прав потребителей	Постановление Правительства Амурской области от 11.10.2017 № 500 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800201710130012?index=0&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2800201710130012?index=0&amp;rangeSize=1</a>	–	–	–
Архангельская область	Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей	Распоряжение Губернатора Архангельской области от 08.02.2018 № 146-р <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFoewruKmmCvDq7-556w020nVG24cyMwq4amv_SbVfkExXaP9g_U5XlaPDCKzyAvFuSwszoNbpY8yErKMfdnrvgzBBBZhiCueBLu3Kp_vQAOxWDWIZEViBcwS7U_bWFHnfmAQobg%3D%3D%3Fsign%3DwOqyWIpTUKKjzKDwtNm2Wg7r57bvvh7K_biE4VuHYbk%3D&amp;name=2.doc&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFoewruKmmCvDq7-556w020nVG24cyMwq4amv_SbVfkExXaP9g_U5XlaPDCKzyAvFuSwszoNbpY8yErKMfdnrvgzBBBZhiCueBLu3Kp_vQAOxWDWIZEViBcwS7U_bWFHnfmAQobg%3D%3D%3Fsign%3DwOqyWIpTUKKjzKDwtNm2Wg7r57bvvh7K_biE4VuHYbk%3D&amp;name=2.doc&amp;nosw=1</a>	–	–	–
Астраханская область	Межведомственная комиссия по обеспечению на территории Астраханской области взаимодействия в сфере защиты прав потребителей при Губернаторе Астраханской области	Постановление Правительства Астраханской области от 30.05.2005 № 105-П <a href="https://docs.cntd.ru/document/802028719">https://docs.cntd.ru/document/802028719</a>	–	–	–

1	2	3	4	5	6
Белгородская область	Межведомственный координационный совет при Губернаторе Белгородской области по защите прав потребителей	Распоряжение Губернатора Белгородской области от 16.04.2018 № 2273-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/543736063">https://docs.cntd.ru/document/543736063</a>	–	–	–
Брянская область	Координационный совет по защите прав потребителей на территории Брянской области	Указ Губернатора Брянской области от 27.03.2018 № 56 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201803290009">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201803290009</a>	–	–	–
Владимирская область	–	–	Координационный совет по вопросам развития торговой деятельности, регулирования алкогольного рынка и защиты прав потребителей	Постановление Губернатора Владимирской области от 06.05.2011 № 413 <a href="https://docs.cntd.ru/document/428524677">https://docs.cntd.ru/document/428524677</a>	–
Волгоградская область	Координационный совет по обеспечению прав потребителей Волгоградской области	Постановление Губернатора Волгоградской области от 26.04.2018 № 326 <a href="https://docs.cntd.ru/document/446695016">https://docs.cntd.ru/document/446695016</a>	–	–	–
Вологодская область	Координационный совет по защите прав потребителей	Постановление Губернатора Вологодской области от 04.06.2007 № 186 <a href="https://www.lawmix.ru/zakonodatelstvo/970489">https://www.lawmix.ru/zakonodatelstvo/970489</a>	–	–	–
Воронежская область	–	–	Комиссия по вопросам регулирования торговой деятельности и защиты прав потребителей при Губернаторе Воронежской области	Указ Губернатора Воронежской области от 29.03.2018 № 177-у <a href="https://docs.cntd.ru/document/446675783">https://docs.cntd.ru/document/446675783</a>	–
Ивановская область	Межведомственный совет по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области	Указ Губернатора Ивановской области от 27.04.2018 № 56-уг <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3700201804280008?rangeSize=Bce">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3700201804280008?rangeSize=Bce</a>	–	–	–

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Иркутская область	Координационный совет по вопросам обеспечения прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей	Указ Губернатора Иркутской области от 27.10.2017 № 204-уг <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3800201710300002">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3800201710300002</a>	–	–	–
Калининградская область	–	–	–	–	–
Калужская область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей	Постановление Правительства Калужской области от 25.09.2007 № 234 <a href="https://docs.cntd.ru/document/972214321">https://docs.cntd.ru/document/972214321</a>	–	–	–
Кемеровская область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области	Постановление Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 11.12.2009 № 65-ПГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/990309691">https://docs.cntd.ru/document/990309691</a>	–	–	–
Кировская область	Координационный совет по защите прав потребителей Кировской области	Постановление Правительства Кировской области от 25.03.2003 № 38/74 <a href="https://docs.cntd.ru/document/973001726">https://docs.cntd.ru/document/973001726</a>	–	–	–
Костромская область	Координационный совет по защите прав потребителей в Костромской области	Постановление Губернатора Костромской области от 03.04.2018 № 81 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4400201804040001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4400201804040001</a>	–	–	–
Курганская область	Координационный совет по вопросам содействия развитию потребительского рынка и защиты прав потребителей в Курганской области	Постановление Правительства Курганской области от 13.10.2015 № 317 <a href="https://docs.cntd.ru/document/430660536">https://docs.cntd.ru/document/430660536</a>	–	–	–

## Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Курская область	–	–	Межведомственный Совет Курской области по предметам совместного ведения	Постановление Губернатора Курской области от 08.09.2017 № 268-пг <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4600201709110020?index=0&amp;rangeSize=1">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4600201709110020?index=0&amp;rangeSize=1</a>	Вопросы обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей рассматриваются в рамках заседания Совета
Ленинградская область	Межведомственный координационный совет при Губернаторе Ленинградской области по вопросам защиты прав потребителей	Распоряжение Губернатора Ленинградской области от 10.04.2018 № 209-рг <a href="https://msu.lenobl.ru/uploads/2018-04/rg_ot_10_04_2018.pdf">msu.lenobl.ru&gt;...uploads...2018-rg_ot_10_04_2018.pdf</a>	–	–	–
Липецкая область	Координационный совет по защите прав потребителей	Распоряжением Администрации Липецкой области от 13.04.2018 № 202-р <a href="https://lipetsk-gov.ru/doc/81237">https://lipetsk-gov.ru/doc/81237</a>	–	–	–
Магаданская область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей при Губернаторе Магаданской области	Распоряжение Губернатора Магаданской области от 01.04.2020 № 85-р внесены изменения в распоряжение Губернатора Магаданской области от 26.02.2018 № 126-р	–	–	–
Московская область	Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей в Московской области	Постановление Губернатора Московской области от 06.12.2017 № 536-ПГ <a href="https://mosreg.ru/dokumenty/normotvorchestvo/prinyatogubernatorom/postanovleniya/07-12-2017-17-09-01-postanovlenie-gubernatoramoskovskoy-oblasti-ot-06">https://mosreg.ru/dokumenty/normotvorchestvo/prinyatogubernatorom/postanovleniya/07-12-2017-17-09-01-postanovlenie-gubernatoramoskovskoy-oblasti-ot-06</a>	–	–	–

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	Совет по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Мурманской области	Постановление Губернатора Мурманской области от 27.02.2018 № 14-ПГ <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5100201803010003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5100201803010003</a>	–	–	–
Нижегородская область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей	Распоряжение Правительства Нижегородской области от 23.05.2017 № 720-р <a href="https://minprom.nobl.ru/documents/active/88704/">https://minprom.nobl.ru/documents/active/88704/</a>	–	–	–
Новгородская область	Областная комиссия по защите прав потребителей	Постановление Администрации Новгородской области от 04.12.2009 № 438 <a href="https://docs.cntd.ru/document/469205831">https://docs.cntd.ru/document/469205831</a>	–	–	–
Новосибирская область	Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе области	Постановление Губернатора Новосибирской области от 22.11.2017 № 218 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5400201711230007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5400201711230007</a>	–	–	–
Омская область	–	–	Совет по инвестиционной деятельности и развитию конкуренции при Губернаторе Омской области	Указ Губернатора Омской области от 01.07.2013 № 97 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5500201712210001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5500201712210001</a>	Одной из функций данного совета является выработка единых подходов по вопросам реализации, обеспечения и защиты прав потребителей
Оренбургская область	Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей	Указ Губернатора Оренбургской области от 10.12.2019 № 582-ук <a href="https://docs.cntd.ru/document/561676843">https://docs.cntd.ru/document/561676843</a>	–	–	–

## Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Орловская область	Межведомственный координационный совет по обеспечению и защите прав потребителей при Правительстве орловской области	Постановление Правительства Орловской области от 15.02.2018 № 68 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5700201802160007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5700201802160007</a>	–	–	–
Пензенская область	–	–	Высший координационный совет при Губернаторе области по организации взаимодействия исполнительных органов пензенской области и территориальных федеральных органов исполнительной власти	Постановление Губернатора Пензенской области от 03.08.2007 № 260 <a href="https://docs.cntd.ru/document/949106774">https://docs.cntd.ru/document/949106774</a>	Одной из основных задач совета является обеспечению благоприятных условий для защиты прав потребителей
Псковская область	Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей на территории Псковской области	Указ Губернатора Псковской области от 19.06.2018 № 39-УГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/462719497">https://docs.cntd.ru/document/462719497</a>	–	–	–
Ростовская область	Межведомственная комиссия по защите прав потребителей в Ростовской области	Распоряжение Губернатора Ростовской области от 30.03.2018 № 73 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6100201804030009">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6100201804030009</a>	–	–	–
Рязанская область	Координационный совет при Губернаторе Рязанской области по обеспечению прав потребителей	Распоряжение Правительства Рязанской области от 28.04.2018 № 218-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/446679719">https://docs.cntd.ru/document/446679719</a>	–	–	–
Самарская область	Координационный совет при Губернаторе Самарской области по вопросам защиты прав потребителей	Постановление Губернатора Самарской области от 19.04.2018 № 57 <a href="https://docs.cntd.ru/document/446677762">https://docs.cntd.ru/document/446677762</a>	–	–	–



Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Саратовская область	Координационный совет по защите прав потребителей при Губернаторе области	Постановление Губернатора Саратовской области от 28.12.2017 № 504 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6400201801040013">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6400201801040013</a>	–	–	–
Сахалинская область	Координационный комитет по защите прав потребителей при Губернаторе Сахалинской области	Указ Губернатора Сахалинской области от 08.02.2019 № 6 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6500201902130004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6500201902130004</a>	–	–	–
Свердловская область	Координационная комиссия по защите прав потребителей Свердловской области	Указ Губернатора Свердловской области от 13.12.2017 № 644-УГ <a href="https://docs.cntd.ru/document/543535844">https://docs.cntd.ru/document/543535844</a>	–	–	–
Смоленская область	Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей	Постановление Администрации Смоленской области от 26.10.2016 № 612 <a href="https://docs.cntd.ru/document/446290809">https://docs.cntd.ru/document/446290809</a>	–	–	–
Тамбовская область	Координационный совет по защите прав потребителей	Постановление Администрации Тамбовской области от 23.03.2009 № 300 <a href="https://docs.cntd.ru/document/948005248">https://docs.cntd.ru/document/948005248</a>	–	–	–
Тверская область	–	–	Комиссия по содействию развитию конкуренции и обеспечению социально-экономической стабильности	Постановление Губернатора Тверской области от 01.09.2017 № 135-пг <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6900201709050009">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/6900201709050009</a>	Одной из основных задач Комиссии является обеспечение прав потребителей в Тверской области
Томская область	Координационный совет при Губернаторе Томской области по защите прав потребителей	Распоряжение Губернатора Томской области от 16.05.2018 № 136-р <a href="http://pr.tomsk.gov.ru/files/front/download...">pr.tomsk.gov.ru&gt;files/front/download...</a>	–	–	–

## Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Тульская область	–	–	Комиссия по вопросам конкуренции, защиты прав потребителей, торговой деятельности и развития малого и среднего предпринимательства при правительстве Тульской области	Распоряжение Правительства Тульской области от 07.05.2013 № 516-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/424067633?marker">https://docs.cntd.ru/document/424067633?marker</a>	–
Тюменская область	Координационный совет по защите прав потребителей Тюменской области	Распоряжение Губернатора Тюменской области от 14.04.2018 № 35-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/446692288">https://docs.cntd.ru/document/446692288</a>	–	–	–
Ульяновская область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей	Указ Губернатора Ульяновской области от 02.04.2018 № 37 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7300201804060001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7300201804060001</a>	–	–	–
Челябинская область	Координационный совет по вопросам обеспечения прав потребителей	Распоряжение Губернатора Челябинской области от 04.10.2022 № 12004-р	–	–	–
Ярославская область	–	–	–	–	–
г. Москва	–	–	–	–	Координация деятельности по защите прав потребителей осуществляется при взаимодействии с Департаментом информационных технологий г. Москвы

1	2	3	4	5	6
г. Санкт-Петербург	Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей	<p>Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 11.04.2018 № 284</p> <p><a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPJRJIUFoewruFxFWebh8Unp65nvvEten-HZDftac4NSGqbVgS3QgWUoajzBPOrdxngTkkGGZ3n0Q3Y1pSd17nq2TELF4Cf7zrXdePfM0IzQfUz-fQKljGKvsYNXQiReVtFYX3ad1wTQ%3D%3D%3Fsign%3DCbmqat0z9IR8cOILf7w_7GHyH4I1LCX5v_oWiVJo_2A%3D&amp;name=ПП_284_Координационный_совет_3ПП_с_изм_961_901.docx&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPJRJIUFoewruFxFWebh8Unp65nvvEten-HZDftac4NSGqbVgS3QgWUoajzBPOrdxngTkkGGZ3n0Q3Y1pSd17nq2TELF4Cf7zrXdePfM0IzQfUz-fQKljGKvsYNXQiReVtFYX3ad1wTQ%3D%3D%3Fsign%3DCbmqat0z9IR8cOILf7w_7GHyH4I1LCX5v_oWiVJo_2A%3D&amp;name=ПП_284_Координационный_совет_3ПП_с_изм_961_901.docx&amp;nosw=1</a></p>	—	—	—
г. Севастополь	Совет по защите прав потребителей при Губернаторе г. Севастополя	<p>Указ Губернатора г. Севастополя от 26.04.2018 № 21-УГ</p> <p><a href="https://sev.gov.ru/docs/257/51468/">https://sev.gov.ru/docs/257/51468/</a></p>	—	—	—
Еврейская автономная область	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей	<p>Постановление Губернатора Еврейской Автономной области от 14.11.2017 № 300</p> <p><a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7900201711200005">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7900201711200005</a></p>	—	—	—
Ненецкий автономный округ	Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей	<p>Постановление Губернатора Ненецкого автономного округа от 20.04.2018 № 19-пг</p> <p><a href="https://docs.cntd.ru/document/446679862">https://docs.cntd.ru/document/446679862</a></p>	—	—	—

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Ханты-Мансийский автономный округ	Координационный совет при Губернаторе ХМАО – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей	Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа –Югра от 19.10.2017 № 118 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600201710230001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600201710230001</a>	–	–	–
Чукотский автономный округ	Межведомственная рабочая группа по обеспечению и защите прав потребителей	Постановление Губернатора Чукотского автономного округа от 27.04.2018 № 35 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8700201805030001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8700201805030001</a>	–	–	–
Ямало-Ненецкий автономный округ	–	–	–	–	–

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов),  
зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации  
(2019–2022 годы)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
1	2	3	4	5	6
<b>Центральный федеральный округ</b>					
1	Белгородская область	17	14	2	12
2	Брянская область	9	5	5	5
3	Владимирская область	11	10	9	10
4	Воронежская область	23	19	17	14
5	Ивановская область	11	8	7	7
6	Калужская область	9	8	7	7
7	Костромская область	6	6	6	7
8	Курская область	4	2	4	2
9	Липецкая область	13	9	5	7
10	Московская область	80	43	41	37
11	Орловская область	11	10	9	9
12	Рязанская область	10	6	6	7
13	Смоленская область	18	14	15	15
14	Тамбовская область	5	2	2	2
15	Тверская область	5	4	5	3
16	Тульская область	10	7	8	8
17	Ярославская область	15	9	8	5
18	город Москва	294	180	178	180
Всего		551	356	334	337
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>					
19	Архангельская область	22	16	15	12
20	Вологодская область	51	33	33	24
21	Калининградская область	13	9	8	8
22	Республика Карелия	11	9	6	6
23	Республика Коми	13	9	10	9
24	Ленинградская область	8	7	8	8
25	Мурманская область	9	7	7	6
26	Ненецкий автономный округ	–	–	–	
27	Новгородская область	6	6	6	4
28	Псковская область	3	1	15	2
29	город Санкт-Петербург	107	88	33	85
Всего		243	185	149	164
<b>Сибирский федеральный округ</b>					
30	Республика Алтай	2	1	1	1
31	Алтайский край	42	43	25	22
32	Республика Бурятия	12	11	9	8

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
33	Иркутская область	24	16	19	17
34	Кемеровская область	20	16	12	9
35	Красноярский край	34	28	26	23
36	Новосибирская область	43	29	17	26
37	Омская область	43	37	29	24
38	Томская область	9	8	7	6
39	Республика Тыва	4	1	-	
40	Республика Хакасия	16	15	12	4
41	Забайкальский край	6	4	3	9
Всего		255	209	160	149
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	4	9	5	1
43	Еврейская автономная область	1	-	-	1
44	Камчатский край	4	2	2	2
45	Магаданская область	2	2	2	2
46	Приморский край	19	15	14	16
47	Сахалинская область	2	2	2	2
48	Хабаровский край	21	20	17	14
49	Чукотский Автономный округ	-	-	-	
50	Республика Саха (Якутия)	17	7	3	5
Всего		70	57	45	43
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	5	5	5	3
52	Астраханская область	17	11	11	11
53	Волгоградская область	14	13	12	12
54	Республика Калмыкия	2	1	1	1
55	Краснодарский край	85	59	60	60
56	Ростовская область	52	40	39	33
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	22	16	18	16
Всего		197	145	146	136
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	66	56	51	48
59	Кировская область	12	8	8	7
60	Республика Марий Эл	7	6	7	7
61	Республика Мордовия	11	9	7	8
62	Нижегородская область	29	26	22	21
63	Оренбургская область	25	15	16	13
64	Пензенская область	17	11	13	11
65	Пермский край	32	24	20	19
66	Самарская область	47	38	35	37
67	Саратовская область	35	35	43	40

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
68	Республика Татарстан	54	45	34	39
69	Удмуртская Республика	23	14	17	14
70	Ульяновская область	12	10	9	9
71	Чувашская Республика	25	22	21	20
Всего		395	319	303	293
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	11	8	10	7
73	Свердловская область	54	39	38	35
74	Тюменская область	25	22	22	20
75	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	8	7	7	8
76	Челябинская область	37	25	25	23
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	6	7	4	3
Всего		141	108	106	97
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	31	25	26	24
79	Республика Ингушетия	2	1	1	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	3	2	2	1
81	Карачаево-Черкесская Республика	2	1	1	1
82	Республика Северная Осетия – Алания	8	8	7	6
83	Чеченская Республика	1	1	1	1
84	Ставропольский край	32	19	20	13
Всего		79	57	58	47

Сумма общая по РФ = 1262

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2022 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии**

2022 год			2021 год		
Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	19 610	6 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	18 617	5,5 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 127	5,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	18 668	5,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	10 785	3,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 742	4,1 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	10 606	3,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	11 268	3,4 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 060	3,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Липецкой области»	10 021	3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	8583	2,6 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	7628	2,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	7960	2,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	7433	2,2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	7935	2,4 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	12 136	3,6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7322	2,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	6278	1,9 %



Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7037	2,2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7127	2,1 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6927	2,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	5183	1,5 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	6738	2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	7568	2,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6250	1,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6382	1,9 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	6063	1,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	5845	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	6132	1,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5550	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	4953	1,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	18 668	5,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	3619	1,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	5867	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	3377	1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	5771	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»	2742	0,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»	9064	2,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	1553	0,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	12 664	3,8 %
ИТОГО	157 379	48,6 %	ИТОГО:	176 812	52,8 %

